



IDEKORT TIL

MØDET MED DEN KOMMUNALE MYNDIGHED

Hvorfor?

Udenlandsk arbejdskraft er ofte usikker på, hvordan man skal gebærde sig i danske systemer, og om de husker at få alt på plads. Ansvar for at gøre oplevelsen af mødet med den danske kommune positiv og smidig ligger hos de servicemedarbejdere, som den udenlandske borger møder i borgerservice. Derfor er dette møde vigtigt, for den opfattelse udlændingen får af det offentlige Danmark.

Hvordan?

Welcometo.dk projektet anbefaler at kommunen alt efter behov overvejer følgende modeller:

Det fysiske mødested.

Der oprettes en afdeling / skranke i et eksisterende borgerservicecenter, hvor man kan henvende sig (s)om udenlandsk arbejdskraft. Medarbejderne er i stand til at ekspedere rutinesager ang. udenlandsk arbejdskraft – også på tværs af forvaltningsområder, og de har overblik og sørger for videresendelse i mere komplicerede sager.

Medarbejderne er sprogligt kompetente, og er klædt på om andre myndigheders ansvars- og arbejdsområder. Der foreligger informationsmateriale og de mest benyttede blanketter findes på andre sprog end dansk.

Dette er, i en udvidet udgave, allerede oprettet i de fire store byer, som **International Citizen Service**, hvor andre myndigheder indgår i samarbejdet.

Det primært virtuelle mødested.

Portal på engelsk og andre relevante sprog, hvor information og udstrakt selvbetjening er mulig. Kombineres med særligt uddannede serviceambassadører fra forskellige myndighedsområder. Disse personer er fysisk placeret i eget fagområde, men kan behandle sager på tværs eller videreeksperere, således at borger eller virksomhed altid er kommet til det rette sted.

Serviceambassadørerne udgør et særligt tværfagligt vidensteam og mødeforum. Udvikling og definition af den service som skal rettes mod udenlandsk arbejdskraft forankres i dette team.

Hensigten er, at uanset hvor en udenlandsk borger eller en virksomhed med udenlandske ansatte henvender sig, så er man altid kommet til det rette sted, og det er de kommunale medarbejders opgave at sikre videre behandling i systemet.

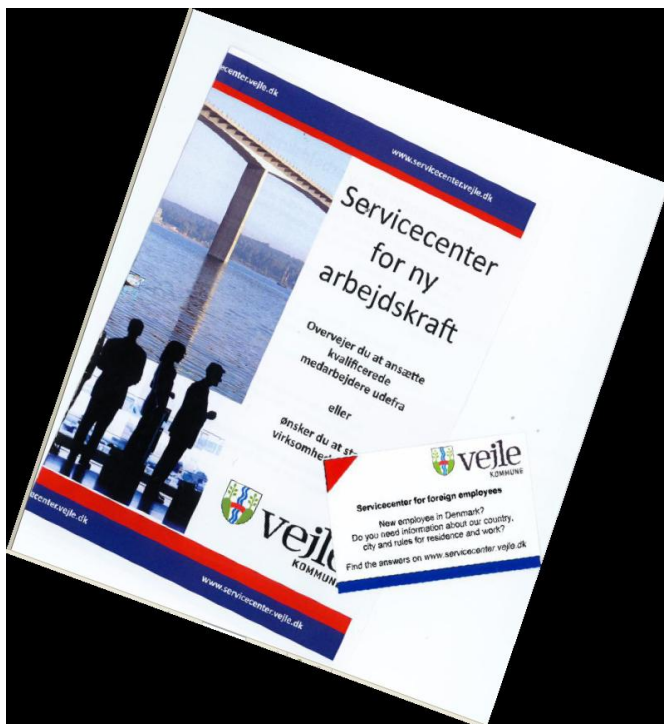
Det fleksible mødested.

Et tværfagligt team af særligt opdaterede medarbejdere står til rådighed for behandling af sager vedrørende udenlandsk arbejdskraft på særligt definerede tidspunkter. Informationsmateriale på relevante sprog understøtter opgaven.

Teamet kan flytte rundt i forskellige kommunale servicecentre, og de kan ved behov rykke ud på virksomhed, sprogskole eller lignende.

Vigtigt:

- Kommunen skal indrette sin service efter reelle behov
- Medarbejderne skal have specifik viden om de behov udlændinge har for myndighedsbehandling og prøve at få alle aspekter inddraget i samme behandlingsgang (for eksempel få hele familien med)
- Der skal være sproglig kompetence i medarbejderteamet, men meget sagsarbejde kan understøttes med godt brochure og informationsmateriale på fremmedsprog
- Banalt – men imødekommenhed og et smil er den bedste møde at komme den nyankomne udlænding i møde på



Samlet viser evalueringen, at indførelsen af Servicecenter for ny arbejdskraft, har tilført kommunen og kommunens kunder ekstra værdi i form af mere viden, bedre tværgående samarbejde og mere kvalificeret kundebehandling. (konklusion på evaluering fra Vejle)