



## Myndighedskontakt.

### Generelt.

I dette projekt drejer myndighedskontakten sig primært om den kontakt der finder sted, når den udenlandske medarbejder har opnået tilladelse til at arbejde i landet. Den kontakt, der drejer sig om opholdstilladelse og adgang til at arbejde i Danmark i øvrigt er altså ikke medtaget.

Desuden er myndighedskontakten i denne rapport koncentreret om den kommunale myndighedskontakt, men der, hvor andre instanser er involveret i et samarbejde med de kommunale myndigheder, er også de omfattet – f.eks. i forbindelse med de 4 universitetsbyers Citizen Service.

I øvrigt er den formelle myndighedskontakt et af de områder, hvor der intensivt arbejdes på at få digitaliseringen af sagsbehandlingen til at smidiggøre kontakten. En del steder tilbydes denne digitale service dog kun på dansk.

Kapitlet er delt ind i 6 hovedområder:

1. Muligheder for information og orientering
2. Mødet med myndighederne – og deres samarbejde
3. Flersproget blanketbehandling
4. Attraktive serviceydelser
5. Uddannelse af personale
6. Guide for virksomheder og ansatte

### Mulighed for information og orientering.

Man skal hele tiden huske at der er tale om ressourcestærke og selvstændige individer, der bevidst har valgt at komme til Danmark for at arbejde. Derfor vil de som hovedregel have en interesse i at kunne handle selvstændigt og dermed være selvbestemmende for de valg de foretager angående bolig, børnepasning etc. Der er reelt kun to forskelle på en dansk og en udenlandsk tilflytter, det ene er sproget, det andet er den kulturelle bagage.

For at give den udenlandske tilflytter mulighed for at orientere sig og finde relevant information, er det derfor vigtigt at denne information er tilgængelig på andre sprog end dansk, som minimum på engelsk.

Når en udlænding overvejer at tage imod et jobtilbud fra Danmark vil det være naturligt at han/hun søger efter oplysninger via internettet. Det vil dels dreje sig om den arbejdsplads, hvor det eventuelle job er, dels om det lokale område, hvor man som en konsekvens kunne slå sig ned. Efter at have orien-

teret sig om arbejdspladsen, (hvor det naturligvis er vigtigt at der findes god og relevant information på fremmedsprog), så vil det næste naturlige valg være den kommune som arbejdspladsen ligger i nærheden af.

I de fleste tilfælde er den potentielle ny borger dog ilde stædt, det er stort set umuligt at få andre fremmedsproglige oplysninger frem på kommunernes hjemmeside end lidt turistpræget reklame.

Enhver kommune der gerne vil byde en udlænding velkommen som nytillflytter og skatteyder i kommunen, bør derfor være meget opmærksom på hvordan man præsenterer sig på den officielle hjemmeside, og på at give så mange serviceoplysninger og serviceydelser til udlændingen, at det bliver netop den kommune han/hun og familien vælger at slå sig ned i.

Da udlændingen formentlig ikke forstår noget dansk er det vigtigt at der allerede på kommunens forside er en tydelig markering af, hvor der kan findes informationer på fremmedsprog – enten ved flagsymboler eller ved anden form for sprogmarkering. Det kan også være en særlig engelsksproget boks som har klikmuligheder videre til fremmedsprogede informationer.

Der findes faktisk rigtig mange gode engelsksprogede informationer for potentielle tilflyttere, men det kan kræve et voldsomt detektivarbejde at finde de rigtige. Derfor kan kommunen være en glimrende guide til ophold i Danmark, hvis man bygger en fremmedsproget hjemmeside op således at den har den udenlandske tilflytter i fokus som bruger, og i øvrigt benytter sig af linkhenvisninger, til al generel information.

Welcometo.dk projektet har udarbejdet et idekatalog, som på baggrund af eksisterende sider, kan være en inspirerende og relevant guide for den udenlandske tilflytter, men samtidig kan give et billede af det lokale særpræg.

Overskrifterne for en sådan kommunal hjemmeside er:

- Velkomst
- Hvorfor Danmark?
- Nyankommet til kommunen
- Arbejde i kommunen
- Bo i kommunen
- På opdagelse i kommunen
- Blive en del af kommunen

Den samlede beskrivelse med en lang række eksempler vedlægges som bilag.

Idekataloget er udarbejdet således at man i hvert tilfælde kan vælge hvor mange ressourcer man vil sætte ind på en fremmedsproget hjemmeside og i hvor høj grad man vil promovere selve kommunen overfor den eventuelle ny borger. Der er ligeledes kraftig linkhenvisning til en række officielle informationssider, først og fremmest fra Workindenmark og Integrationsministeriet.

Det væsentligste kriterium er at det bliver muligt for en potentiel tilflytter at finde troværdig information således at der allerede hjemmefra kan afstemmes forventninger til et ophold i Danmark, samt at det bliver muligt at inddrage hele familien i forberedelsesarbejdet.

På sigt vil det naturligvis være ideelt hvis man også hjemmefra kan sikre sig bolig, job til ægtefælle, børnepasning, skoleplads ved for eksempel at have en digital ansøgningsprocedure, også på engelsk, og som kan iværksættes også inden man flytter til området og opnår cpr-nummer osv.

Ud over forberedelse er der også lagt vægt på at hjemmesiden kan fungere som en guide til lokalområdet, når man er flyttet dertil – orientering om lokale job- og fritidstilbud, kulturarrangementer, sprogtilbud, infrastruktur, osv.

Allerede ved en imødekommende og informerende tone på hjemmesiden kan kommunen signalere at den nytillflyttede er velkommen som ny borger i kommunen, samt at man gerne vil tage et medansvar for hurtig og god modtagelse og integration ind i lokalområdets liv.

## **Møde med myndighederne – og deres samarbejde.**

Uanset hvor i verden den udenlandske arbejdskraft kommer fra, skal der mindst to personlige fremmøder hos forskellige myndigheder til førend der kan udstedes EU-registreringsbevis, CPR-nummerbevis/skattekort og sundhedskort. Derudover kan der ved bosættelse og brug af forskellige servicetilbud være tale om større eller mindre grad af kommunal myndighedskontakt.

Afhængig af volumen og oprindelsesland af udenlandske tilflyttere har [welcometo.dk](http://welcometo.dk) kommunerne angivet 3 primære modeller for hvordan man kan håndtere denne myndigheds-/serviceopgave på smidig og hensigtsmæssig måde:

### 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 kan udvides til en decideret **one-stop-shop eller Citizen Service**, hvor andre myndigheder indgår i samarbejdet. Dette er for eksempel gjort i København, hvor SKAT og Statsforvaltningen nogle timer om ugen indgår i serviceteamet, således at man ved fysisk fremmøde et sted, kan få behandling fra 3 myndigheder i en hurtig og smidig sagsgang.

### 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 videreekspedere, 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.

Denne model er indført og afprøvet i Vejle, dog er der endnu mange mangler førend den virtuelle del kan fungere optimalt – se næste afsnit. Med hensigten 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, har det givet en smidigere sagsbehandling i kommunen, større videnuudveksling på tværs af sagsområder, samt en forståelse for at det faktisk er nødvendigt at udvide og inddrage andre kommunale sagsområder end først tænkt, for eksempel børne- og kulturområdet.

### 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.

I forskellig grad praktiseres dette i Odense og Vesthimmerland, og man forsøger efter behov at inddrage SKAT og Statsforvaltningen. Det kan nærmest beskrives som et rejsehold, der hurtigt kan nedsættes og rykke ud efter behov.

## **Flersproget blanketbehandling.**

Ved myndighedsbehandlingen skal der udfyldes diverse blanketter og ansøgninger, der samtidig fungerer som dokumentation. Mange af disse blanketter foreligger kun på dansk, og uanset hvor god vejledning udlændingen end måtte få, så betyder det som oftest at de er usikre på, hvad der egentlig står på blanketten og hvad de skriver under på.

Der er ingen koordineret indsats for at få overblik over hvilke blanketter det vil være relevant at få oversat til andre sprog. Både SKAT og Statsforvaltningen har alle relevante blanketter på engelsk og i nogle tilfælde også på andre sprog. Men på det kommunale område er der større usikkerhed omkring, hvilke blanketter der er behov for at have på andre sprog.

Man opfordrer til at så mange borgere som muligt benytter sig af digital sagsbehandling via borger.dk, men indtil videre er det kun muligt at bruge blanketter på dansk via denne portal. Da mange udlændinge godt kan tænkes at ville benytte sig af digital behandling, bør der ses på hvilke blanketter/dokumenter der typisk benyttes af udlændinge, og som falder ind under den digitale behandlings muligheder.

Der er selvfølgelig ikke fornuftig økonomi i at hver enkelt kommune oversætter blanketterne, der er derfor behov for en fælles indsats omkring identifikation og fremstilling af blanketter.

I welcometo.dk kommunerne har man fundet at der primært benyttes følgende blanketter:

### Ved ankomst:

Anmodning om et skattekort, EU-registrering og evt. et dansk skattepersonnummer (CPR-nr.)

Ved *Skatteblanket 04.063* fra SKAT. Den findes allerede oversat til engelsk, tysk og polsk.

Der findes ligeledes en vejledning og introduktion til SKAT på mange sprog.

*Grænsegængerbevis*, eller *det særlige sundhedskort*, der udstedes til pendlere der er EU-borgere ved henvendelse til borgerservice/folkeregistret.

Findes kun på dansk.

### Om bilen:

Fra SKAT er der følgende relevante blanketter:

- *Ansøgning om tilladelse til kørsel i Danmark med udenlandsk registreret køretøj* Blanket 21.059
- *Afgiftsberigtigelse af køretøj* Blanket 21.016
- *Udlændinges berigtigelse af registreringsafgift ved betaling af kvartalsafgift.* Blanket 21.033

De to første findes oversat til engelsk, men ønskes også på tysk og polsk, den sidste findes kun på dansk.

Der findes en kort information på engelsk om hvad man skal gøre når man medbringer en bil på udenlandske nummerplader.

Derudover benytter kommunernes borgerservice Blanket til *ansøgning om kørekortændringer* – dafolo 7005 – når man skal have ombyttet udenlandsk kørekort. Findes kun på dansk på borger.dk.

### Om bolig:

*Bopælsattest* – til dokumentation af registrering på adresser – er ikke tilgængelig på borger.dk og foreligger i øvrigt kun på dansk.

*Boligstøtteansøgning* – findes på borger.dk til selvbetjening med digital signatur i mange kommuner, men kun på dansk.

### Om børn:

*Vejledning om barselsregler og barselsdagpenge.* Findes kun på dansk, på engelsk er der kun diverse korte introduktioner om barsel – de fleste meget upræcise.

*Fripladsansøgning* – blanket til selvbetjening – kun på dansk i lidt forskellige udgaver (dafolo 0997 og C10112)

Side 6

*Børnefamilieydelse* – blanket 49.015 fra SKAT – findes kun på dansk.

*Ordinært og ekstra børnetilskud* – findes på dansk på borger.dk til digital ansøgning, men kun på dansk. (dafolo 0349)

*Ansøgning om optagelse i dagtilbud* – findes i selvbetjeningstilbud på dansk (dafolo 0996) og i direkte webform hvor man bruger digital signatur. Er oversat til engelsk i København.(bilag)

I øvrigt findes der på borger.dk en funktion når man gerne vil frem til en selvbetjeningsblanket, hvor man kan vælge om man vil have blanketten på dansk, engelsk eller tysk. Denne funktion gælder dog kun de forskellige valgmuligheder – uanset hvilket sprog man vælger kommer den danske blanket frem, men det tyder på at der tænkt på en fremtidig mere fremmedsproget funktionalitet. Denne funktion benytter Roskilde, Guldborgsund og Ringkøbing-Skjern.

Der er således en udviklingsopgave i at samle de mest relevante blanketter og få dem oversat til relevante sprog. Hvis man vil undgå at der er for mange blanketter, der flyder rundt i systemet, kan man med fordel gøre som Statsforvaltningens "Ansøgning om EU-opholdsdokument" som er gennemført dobbeltsproget dansk/engelsk både i blanket og vejledning.

## **Attraktive serviceydelser.**

Ud over de pålagte myndighedsopgaver kommunen har i forbindelse med tilflytning af udlændinge, er der en række serviceydelser, som kommunen kan vælge at påtage sig for at gøre bosættelse i netop den kommune attraktiv for den ny udenlandske borger.

De efterfølgende forslag skal ses som ideer, baseret på nogle af de tiltag, som [welcometo.dk](http://welcometo.dk) kommunerne har afprøvet:

### Information

Ud over en god og informativ hjemmeside, som beskrevet i første afsnit, så bør der også være en del information i fysisk udformning, i form af brochurer, hefter og lignende. De kan sagtens være udarbejdet på baggrund af hjemmesidematerialet, og der kan også i en informationspakke indgå brochurer fra andre kilder, så som SKAT, Integrationsministeriet osv.

Det er et positivt signal at give den ny borger en velkomstpakke med information om kommunen, men hvis pakken udelukkende består af dansksproget materiale, kan velkomsten af udlændingen godt føles noget ekskluderende og få en modsat effekt end den tilsigtede.

I Ringkøbing-Skjern får den udenlandske borger, udover det danske materiale en særlig engelsk eller tysk velkomst, samt en brochure, som henviser til den mere informative hjemmeside. (På engelsk/tysk/polsk og russisk).

Da de udenlandske tilflyttere udover at blive borgere i kommunen også skal bidrage på det arbejdsmarkedet, er der fornuft i at inkludere information om arbejdsmarked, arbejdsvilkår etc. I velkomstpakken. Beskæftigelsesministeri-

et har en fin brochure – Working in Denmark – som udover engelsk også findes på tysk og polsk.

Side 7

### Informationsarrangementer

I perioder eller områder med mange nyttilflyttere kan det være en fordel at indgå i direkte dialog med disse nye borgere ved at arrangere nogle informationsarrangementer, på relevante sprog.

Der har i Vesthimmerland været god søgning på sådanne arrangementer, hvor f.eks. SKAT, A-kasse og en lokal bank har forklaret og er gået i dialog med tilhørerne om systemer og regler. Ud over at det giver de nyttilflyttede udlændinge mulighed for at få svar på de spørgsmål de har, (og ikke de spørgsmål danskerne tror de har), så giver det dem mulighed for at knytte nogle kontakter, som kan være værdifulde for dem i den videre færd i det danske system, og det kan på sigt komme til at spare kommunen for dyr og lang sagsbehandling pga. misforståelser i udgangsfasen.

### International klub

I Ringkøbing-Skjern er man gået et skridt videre og har i erhvervscenter-sammenhæng oprettet en decideret international klub. Udover at sikre information som beskrevet ovenfor, så har den også et kulturelt sigte. Det er et af klubbens formål at guide udlændinge ind i det lokale samfund og den lokale kultur, for på denne måde at medvirke til en mere problemfri integrationsproces. Der udsendes løbende nyhedsbreve.

Samtidig danner klubben basis for en værdifuld netværksdannelse, der på sigt skal gøre det lettere for de nyttilflyttede udlændinge at klare sig på egen hånd i lokalsamfundet. På sigt ønsker man også at klubben bliver selvkvørende uden kommunal styring.

I Odense er der ligeledes en international klub, men den er i regi af universitetet. Ved kommunens mellemkomst er den imidlertid blevet åbnet også for udlændinge, som ikke har et tilknytningsforhold til universitetet.

### Bopælskonsulenter

For de mange udlændinge som kommer hertil uden at der forlods er sørget for en bolig til dem, kan boligmarkedet være en temmelig uoverskuelig jungle. I nogle kommuner (blandt andet Ringkøbing-Skjern) har man uddannet særlige bopælskonsulenter, som kan være alle tilflyttere behjælpelig med at finde en velegnet bolig i lokalområdet. Det er ikke kun en service overfor udlændinge, men udover at kunne kommunikere på et fremmedsprog, skal konsulenterne være særlig opmærksomme på at de kan forklare hvordan boligmarkedssystemet fungerer, da der her er store nationale forskelle.

### Virksomhedsservice

De kommunale erhvervscentre kan være virksomheder med udenlandsk arbejdskraft meget behjælpelig. Dels ved temamøder om vilkår, krav og regler ved ansættelse af udlændinge, dels som i Ringkøbing-Skjern at udarbejde en decideret guide for små og mellemstore virksomheder, der kan hjælpe dem igennem hele rekrutterings- og ansættelsesprocedurerne.

Men de kan også udbyde små kurser i de kulturelle udfordringer, det giver at have udlændinge på arbejdspladsen. Erhvervscentret i Lem har udbudt en temadag for mellemledere og tillidsrepræsentanter, som skal klæde de danske medarbejdere på til at håndtere kulturelle forskelle og barrierer hos medarbejderne.

I København sørger man for at være i dialog med "storbrugerne" for løbende at kunne tilpasse den service der tilbydes.

Side 8

### Jobformidling/arbejdsmarked

De medfølgende partnere, som ofte har gode kvalifikationer, har svært ved at skaffe sig beskæftigelse, da de ikke har et netværk her, og de kun overfladisk kender til hvordan jobmarkedet og dets vilkår fungerer i Danmark.

I de kommunale jobcentre og erhvervscentre er man opmærksom på dette og tilbyder (udover sprogkurser) ofte enten alene eller i samarbejde med andre jobsøgningsseminarer for medfølgende partnere, en eller anden form for jobbank, netværk med lokale virksomheder, som benytter sig af udenlandsk arbejdskraft.

Dette emne beskrives nærmere i kapitlet om familiens trivsel.

I øvrigt er kommunerne fra august 2010 forpligtede til at give aktive tilbud til udenlandske arbejdstageres ægtefæller, der ønsker at komme ud på arbejdsmarkedet.

## **Uddannelse af Personale**

Det er klart at forskellige opgaver i forbindelse med myndighedsbehandlingen af udenlandske borgere kræver specialviden ved siden af det "normale" arbejde en medarbejder har. Det er en faglig viden som må klares ved den normale kompetenceudvikling og uddannelse af medarbejderne.

Men når man vil yde en service der går på tværs af kommunale områder, hvor borgeren skal opleve at behandlingen sker i en smidig sagsgang, så må der sættes ind med ekstra kompetenceudvikling af personalet.

Det drejer sig på den ene side om at sikre god kommunikation med borgeren, altså en sproglig kompetence, der også omfatter de mest benyttede faglige termer. (Odense har udarbejdet en ordbog!!!)

På den anden side drejer det sig om at sikre indsigt i hele sagsbehandlingsforløbet og forståelse for hvad det er for særlige opgaver, der følger med når det er en udenlandsk borger. (København indsamler FAQ)

Både København og Vejle har først udvalgt medarbejderne til denne specielle service – og derefter er de blevet sendt på besøg både hos hinanden, men også hos andre relevante myndigheder og organer for at sikre en god helhedsforståelse for myndighedsbehandlingen.

Vejle har derudover ved jævnlige møder i teamet sikret et sted hvor man kan dele viden og erfaringer, og har faktisk oplevet en rigtig god synergieffekt ved at få bragt forskellige forvaltningsområder sammen ved rationaliseringer af flere sagsgange. København har oplevet samme synergieffekt ved at sidde fysisk sammen med medarbejdere fra ikke kommunale områder.

## Guide for virksomheder og ansatte

Som led i projektet i region Midtjylland har Ringkøbing-Skjern været med til at udarbejde en guide til små og mellemstore virksomheder, som vil ansætte udenlandsk arbejdskraft. Guiden er elektronisk og ligger på hjemmesiden: <http://www.boimidtvest.dk/Virksomhed-512.aspx> - den er på dansk.

Guiden skelner klart mellem procedurerne i forhold til oprindelsesland og har også pendlere med. Desuden er procedurerne beskrevet i en mere visuel form for lettere forståelse. Ud over at være en guide til de mere formelle opgaver, kommer guiden også ind på diverse ansættelses- og arbejdsmarkedsforhold, og der gives gode råd både i forbindelse med rekruttering og integration på arbejdspladsen.

I tilknytning til guiden er der en bemandet hotline og der tilbydes efter behov foredrag og temamøder om emnet for virksomhederne.

## Fremtidige fokusområder.

Som vist i ovenstående er der omkring myndighedsbehandlingen en lang række områder, hvor kommunerne selv kan gøre en indsats, men der er især tre vigtige felter, hvor projektet ser behov for en mere overordnet indsats:

### 1. Fælles stamoplysninger hos forskellige myndigheder

Det føles usmidigt at der ikke i det mindste er samordning af de mest basale stamdata i de forskellige myndigheders systemer. Udlændinge føler at de skal begynde helt forfra hver gang de skal til en ny myndighed – og det kan ske op til 4 gange. Hele godkendelses- og tilladelsesprocessen opleves derfor ikke som en samlet sagsproces, men flere adskilte processer. Derudover er det ressourcekrævende og en kilde til fejl. En form for personlig elektronisk vandrejournal er ønskelig.

### 2. Sagsbehandling mindre afhængig af bopælskommune

Især i forbindelse med one-stop-shop ideen er det begrænsende at den kommunale myndighed kun kan behandle sager for borgere med bopæl i kommunen. Hvis der skal smidighed ind i sagsbehandlingen er det nødvendigt at finde en model, hvor man kan handle mere regionalt eller nationalt. Derved vil man også bedre kunne udnytte at man geografisk samler ressourcer fra de øvrige myndighedsområder, især hvis punkt 1 også opfyldes.

### 3. Borger.dk digital selvbetjening på flere sprog.

Den digitale selvbetjening er rigtig tænkt, men som den ser ud nu er det lukket land for udenlandske nytillflyttere. Som et minimum bør de selvbetjeningsområder, der er relevante for udlændinge, være tilgængelige på engelsk, og også gerne på andre sprog.

### 3 gode råd.

Side 10

1. **Imødekommenhed** og et smil er den bedste måde at komme den nyankomne i møde på. Danskerne har et ry for at være uvenlige og kolde, et smil kan rette op på denne oplevelse og give myndighedsbehandlingen et bedre ry.
2. Se på sagsbehandlingen fra brugerens synspunkt, så det bliver **brugervenligt og ubureaukratisk**. Det er ikke den nyankomnes problem hvis systemerne ikke fungerer optimalt sammen, sagsbehandleren bør tage ansvar for at den nyankomne oplever en samlet og let proces, uanset hvor meget bøvl det måtte give internt i systemerne.
3. **Ekstraydelser kommer dobbelt igen**. Serviceydelser der guider og hjælper ind i lokalsamfundet, er væsentlige for at fastholde borgerne og dermed sikre at de bliver som lokale skatteydere.