

Direktøren

FOLKETINGETS OMBUDSMAND	
	INIT.
DATO	01 NOV. 2012
J.NR.	



UDLÆNDINGESTYRELSEN

Folketingets Ombudsmand
Gammel Torv 22
1457 København K

Dato: 29. oktober 2012
Journ.Nr. 12/104709
Modtagers reference: 12/03537-3/SV

Ved brev af 17. august 2012 har Folketingets Ombudsmand på baggrund af en kronik i Politiken den 8. august 2012 og Udlændingestyrelsens indlæg samme sted den 13. august 2012 bedt om en underretning om ventetiden på nuværende tidspunkt i Udlændingestyrelsens Servicecenter og om en nærmere redegørelse for de konkrete tiltag, som styrelsen arbejder på at få indført for at forbedre ventetidssituationen.

I det følgende orienterer Udlændingestyrelsen på den baggrund om: (1) de generelle vilkår for opgavevaretagelsen i Servicecenteret hen over sommeren 2012, (2) nærmere om ventetiden i perioden fra maj til juli, (3) information til brugerne om aktuel ventetid, (4) udsigt til nedbringelse af ventetiden, (5) erfaringer fra brugerundersøgelser, (6) fortsatte initiativer og eventuel udbygning heraf, samt (7) nye tiltag.

Det bemærkes, at ovennævnte er udarbejdet med udgangspunkt i de nuværende fysiske rammer for og de aktuelle åbningstider i Servicecenteret mandag til fredag kl. 8.30-12.00, torsdag desuden kl. 15.30-17.30, samt ekstra åbent på torsdage uafbrudt fra kl. 8.30 til 17.30 i perioden fra torsdag den 24. maj til og med torsdag den 19. juli 2012. Den udvidede åbningstid i Servicecenteret om torsdagen var oprindeligt planlagt til at stoppe torsdag 21. juni, men blev forlænget på grund af det ekstraordinære antal henvendelser.

Der henvises i øvrigt til justitsministerens besvarelse af spørgsmål nr. 486 om omkostning ved en udvidelse af åbningstiden kombineret med en målsætning om, at ingen venter mere end én time på at blive ekspederet – stillet af Udvalget for Udlændinge- og Integrationspolitik den 24. august 2012.

1. Generelt om vilkårene for opgavevaretagelsen i Servicecenteret

Stadig Servicecenter for begge styrelser

Udlændingestyrelsens Servicecenter betjener indtil videre personlige henvendelser for både Udlændingestyrelsen og for Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering, der blev oprettet under Beskæftigelsesministeriet den 8. februar 2012.

Beskæftigelsesministeriet/Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering har senest meddelt Udlændingestyrelsen, at Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering vil etablere eget servicecenter pr. 1. januar 2013.

Udlændingestyrelsen
Ryesgade 53
2100 København Ø

Telefon: +45 3536 6600
Telefontid: 9.00 - 15.00
E-mail: Se www.nyidanmark.dk

Ekspedition:
Alle hverdage: 8.30 - 12.00
Torsdag tillige: 15.30 - 17.30
Information på internettet: www.nyidanmark.dk



Det anslås, at omkring en tredjedel af henvendelserne i Servicecenteret er fra Styrelsen for Fastholdelse og Rekrutterings brugere.

Nye biometrikrav har inddraget 3 skranke

Ved opfølgning på lov nr. 463 af 18. maj 2011 om ændring af udlændingeloven (Gennemførelse af forordning om ændring af forordning om ensartet udformning af opholdstilladelser til tredjelandstatsborgere, præcisering af gennemførelsen af opholdsdirektivet m.v.) blev det besluttet at opstille de dertil nødvendige biometrioptagelsesstationer i Servicecenteret.

Implementering af optagelse af biometriske oplysninger (digitalt fotografi, fingeraftryk og underskrift) i forbindelse med indgivelse af en ansøgning om opholdstilladelse skete ved lovens ikrafttræden den 20. maj 2012.

Derved blev 3 af de i alt 13 skranke (inklusiv informationsskranken og passskranken) i Servicecenteret inddraget til brug for optagelse af biometriske oplysninger.

Udlændingestyrelsen forventede i starten af 2012, at Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering etablerede eget servicecenter i løbet af 1. halvår 2012. Konsekvensen heraf har imidlertid været, at den samlede mængde brugere hos både Udlændingestyrelsen og Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering skulle betjenes ved 3 færre skranke end hidtil.

Samtidig betød implementeringen af optagelse af biometriske oplysninger, at ikke alene brugere med nye ansøgninger pr. 20. maj, men også brugere med ansøgninger indgivet inden 20. maj, som ikke var færdigbehandlet, skulle give fremmøde i Servicecenteret.

Nærmere om de fysiske rammer og mulighed for at trække på en medarbejder under ventetiden

Ved informationsskranken kan brugerne få svar på generelle spørgsmål, få udleveret ansøgningspakker/skemaer og lignende hjælp. Brugere, der henvender sig til informationsskranken i Servicecenteret, skal ikke trække et nummer.

De fysiske rammer omkring informationsskranken tillader som udgangspunkt kun, at vi bemander den med en medarbejder. I perioder med mange henvendelser bemander vi dog informationsskranken med to eller tre medarbejdere med bærbare computere.

I perioder med mange brugere i Servicecenteret har vi indført floor-walking. Floor-walking betyder, at vi har en medarbejder der går rundt blandt vores brugere for at hjælpe. Hvis brugeren ved hvilket opholdsgrundlag, pågældende har, kan floor-walkeren f.eks. bistå med at udlevere korrekt ansøgningskema.

Floor-walkeren sikrer også, at ingen af vores brugere står forgæves i en forkert kø til enten informationsskranken, passskranken eller til optagelse af biometri. Dette gøres ved at sikre, at brugeren kun har generelle spørgsmål til informationsskranken.



ken, at brugeren har udfyldt ansøgningsskema om pas til passkranken, og at brugeren har et sagsbestillings-id til brug for optagelse af biometri.

2. Nærmere om ventetiden i perioden fra maj til juli

Markant større pres end i en sædvanlig højsæson

Det markant højere antal henvendelser kom samtidig med den normale højsæson for henvendelser i Servicecenteret, hvor mange brugere op til deres ferie henvender sig angående udstedelse af rejsedokumenter mv.

Vi har i år – som de seneste år – forsøgt at gøre vores brugere opmærksomme på at søge om forlængelse af rejsedokumenter o. lign. så tidligt som muligt inden højsæsonen starter i løbet af foråret. Det fremgår af en nyhed på brugerportalen www.nyidanmark.dk af 20. februar 2012.

Udlændingestyrelsen har hvert år også ekstra bemanning i Servicecenteret i højsæsonen, ligesom vi i en periode udvider åbningstiden. Det orienterede vi om i en nyhed på [nyidanmark.dk](http://www.nyidanmark.dk) den 11. maj 2012.

Ved lov nr. 418 af 12. maj 2012 om ændring af udlændingeloven blev bl.a. gebyrerne på familiesammenføringsområdet afskaffet og reglerne for ægtefællesammenføring blev ændret med ikrafttræden den 15. maj 2012.

Som forudsat i lovforslaget (L 104 fremsat 2. marts 2012) har der været en højere tilgang af ansøgninger om ægtefællesammenføring efter de nye regler, hvilket har medført et højere antal henvendelser i Servicecenteret.

Ved lov nr. 572 af 18. juni 2012 blev reglerne for permanent opholdstilladelse ændret med ikrafttræden pr. 1. juli 2012. Denne lovændring har medført en markant højere stigning i antal ansøgninger end forventet. Udlændingestyrelsen har modtaget omkring 4 gange så mange ansøgninger om permanent opholdstilladelse i juli måned sammenlignet med antallet før lovændringen. Dette har således betydet et markant højere antal henvendelser i Servicecenteret end normalt.

Opgørelse af ventetiden

Ventetiden udregnes maskinelt af nummersystemet. Der er tale om et gennemsnit af dagens ventetider på baggrund af antal trukne numre. Med det nuværende system kan ventetiden ikke opgøres pr. ekspederede bruger i Servicecenteret.

Det bemærkes desuden, at brugere, der skal benytte informationsskranken, passkranken, eller skal afgive biometri, ikke skal trække et nummer.

Erfaringen er imidlertid, at mange af vores brugere trækker et nummer, selvom de henvender sig til en skranke uden nummerbetjening.

Ventetidssituationen hen over sommeren 2012 har været helt ekstraordinær.



Den længste gennemsnitlige ventetid hen over sommeren 2012 har været torsdag den 7. juni 2012. Den var på 7 timer og 2 minutter. Der er således brugere, f.eks. kronikøren, som Folketingets Ombudsmand henviser til, der på denne dag har oplevet en længere ventetid end den opgjorte gennemsnitlige ventetid. Det er korrekt, som anført i kronikken, at Udlændingestyrelsen har hjulpet de sidste fremmødte brugere helt frem til kl. 21.30 på den omtalte dag.

Torsdag den 7. juni fremmødte 1.003 brugere. Det var den dag i år, hvor der har været flest henvendelser i Servicecenteret. Dette var, som ventetidsopgørelsen tydeligt afspejler, markant flere end det er muligt at betjene inden for en rimelig ventetid.

3. Information til brugerne om aktuel ventetid

Udlændingestyrelsen opdaterer ugentligt den seneste uges gennemsnitlige ventetider i Servicecenteret på nyidanmark.dk. Derved kan brugerne på forhånd få en indikation om, hvilke dage ventetiden normalt er kortest.

I Servicecenteret vises den aktuelle gennemsnitlige ventetid. Under ventetiden har man som beskrevet ovenfor mulighed for at tale med en medarbejder i informationskranken – og på travle dage – en såkaldt floorwalker, der guider brugerne videre. Desuden er der en infoskærm med løbende information om de nyeste regelændringer på udlændingeområdet. Der vises også den seneste uges ventetider, og generel information af interesse for vores brugere.

Udlændingestyrelsen informerede om og beklagede de ekstraordinært lange ventetider i Servicecenteret i en nyhed på nyidanmark.dk den 12. juni 2012.

Udlændingestyrelsen har i perioden efter den kronik i Politikken, som Folketingets Ombudsmand henviser til, ved flere anledninger, herunder i vores egne indlæg i Politiken bl.a. den 13. august 2012, beklaget den ekstraordinært lange ventetid i Servicecenteret, som brugerne har oplevet.

4. Udsigt til nedbringelse af ventetiden

Nu kortere ventetid

Udlændingestyrelsen kan oplyse, at den ekstraordinære travlhed i Servicecenteret hen over sommermånederne i år er aftaget.

I uge 43 fremmødte ifølge statistikken 1.125 brugere. Den gennemsnitlige ventetid var 1 time og 5 min., hvilket er den laveste siden sommeren.



Forventning om ventetid fremadrettet

Når Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering har etableret eget servicecenter, vil der alt andet lige være en betydelig større kapacitet til rådighed for ekspedition af brugerhenvendelser i Servicecenteret hos Udlændingestyrelsen.

Styrelsen forventer derfor ikke, at der igen opstår en situation med så lange ventetider som i sommeren 2012.

5. Erfaringer fra brugerundersøgelser

Brugerundersøgelser i Servicecenteret viser generelt en høj grad af tilfredshed med betjeningen og en relativ høj tilfredshed med ventetiden.

På det tidspunkt, hvor den seneste undersøgelse blev gennemført, var ventetiden 1 time og 10 minutter.

6. Fortsatte initiativer og eventuel udbygning heraf

Ekstra flow ved informationsskranken

Informationsskranken bemannes afhængig af antal brugere. Er der lang kø og mange brugere opsættes bærbare computere og personalet opjusteres med op til 2 medarbejdere yderligere. Det er det maksimale antal medarbejdere og brugere, der er plads til samtidig.

Infoskærm

Informationsskærmen opdateres løbende med nyheder på udlændingeområdet, ligesom vores brugere kan se seneste uges ventetider og generel information.

Floor-walking

I travle perioder går en medarbejder – floor-walkeren – rundt blandt brugerne i Servicecenteret og hjælper med at rette henvendelse til korrekt skranke. Desuden ydes der generel vejledning på udlændingeområdet og pågældende udleverer f.eks. det relevante ansøgningskema.

7. Nye tiltag

Nyt Borgerservice

Udlændingestyrelsen har pr. 1. oktober 2012 etableret nyt Borgerservice.

Med det nye Borgerservice har vi samlet den personlige betjening i Servicecenteret med de telefoniske henvendelser. Etableringen skaber et godt afsæt for nedbringelse af ventetiden.



Nummervisning – også via internettet

Vi er i øjeblikket ved at etablere en service på vores brugerportal www.nyidanmark.dk, hvor vores brugere altid kan se hvilket nummer, der aktuelt bliver betjent i Servicecenteret. Det betyder, at vores brugere i højere grad selv kan disponere over ventetiden, da de via en telefon med internetadgang eller bærbar pc kan tilgå vores brugerportal og se det aktuelt betjente nummer.

Etablering af tidsbestilling

Vi undersøger aktuelt mulighederne for at indføre bestilling af tid til betjening i Servicecenteret. Dette tænkes indført som et alternativ til personligt fremmøde uden tidsbestilling. Det kan navnlig være relevant for brugere, hvis ærinde ikke er særligt presserende.

Med venlig hilsen

Henrik Grunnet