

Den 19. september 2006 afgav jeg min endelige rapport om min inspektion den 24. oktober 2005 af Udlændingestyrelsen (nu Udlændingesservice).

I rapporten bad jeg Udlændingesservice om nærmere underretning mv. om forskellige forhold. Jeg bad om at disse underretninger blev sendt til mig gennem Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration (Integrationsministeriet) for at ministeriet kunne få lejlighed til at kommentere det som Udlændingesservice måtte anføre.

Jeg modtog på den baggrund et notat af 16. marts 2007 med bilag fra Udlændingesservice og en udtalelse af 3. april 2007 fra Integrationsministeriet. Ministeriet oplyste at ministeriet i det hele kunne henholde sig til styrelsens bemærkninger.

Herefter afgav jeg den 14. september 2007 min opfølgingsrapport (nr. 1) om inspektionen. I opfølgingsrapporten bad jeg fortsat om at de underretninger mv. som jeg havde bedt om, blev sendt til mig gennem Integrationsministeriet, så ministeriet fik lejlighed til at kommentere det som Udlændingesservice måtte anføre.

Jeg har i den anledning modtaget Udlændingesservices brev af 15. januar 2008 med notat af 14. januar 2008. Integrationsministeriet har i den forbindelse i brev af 29. januar 2008 oplyst at ministeriet kan henholde sig til styrelsens brev.

Jeg skal herefter meddele følgende:

#### **Ad. pkt. 3.4.1 Åbningstider og ventetid**

Styrelsen fik foretaget brugerundersøgelser i uge 9/2006 og uge 26/2006. På baggrund af evalueringen af undersøgelserne bemærkede jeg i opfølgingsrapporten (nr. 1) at der på godt otte måneder var sket en ikke ubetydelig stigning i andelen af brugere der havde ventet i mere end en time på ekspedition i Servicecentret.

Jeg henviste til oplysninger om at Servicecentret i perioden 8. maj – 19. juni 2007 havde udvidet åbningstiden på tirsdage således at der udover den normale åbningstid (kl. 8.30 – 12.00) desuden var åbent kl. 15.30 – 17.30. Jeg henviste endvidere til oplysninger om at Servicecentret havde været ved at etablere et system til måling af

den faktiske ventetid med henblik på information af brugerne om hvornår de kunne forvente den korteste ventetid.

Jeg bad styrelsen om – inden jeg forholdt mig nærmere til ventetiden og åbningstidernes tilstrækkelighed – at redegøre for erfaringerne med den udvidede åbningstid og den eventuelle indflydelse dette havde haft på ventetiden. Jeg bad i den forbindelse om også at få oplysninger om eventuelle overvejelser vedrørende en permanent udvidelse af Servicecentrets åbningstider.

Jeg bad desuden styrelsen oplyse om det elektroniske system med information om den konkrete ventetid nu var indført. I bekræftende fald bad jeg styrelsen om også at redegøre for erfaringerne hermed.

Udlændingesservice har i sit notat af 14. januar 2008 oplyst følgende:

”I maj og juni 2007 holdt Servicecentret ekstraordinært åbent 6 tirsdage kl. 15.30 – 17.30. Det blev – udover på brugerportalen [www.nyidanmark.dk](http://www.nyidanmark.dk) – annonceret i gratisaviserne Urban samt den engelsksprogede Copenhagen Post. Derudover var der opslag i Servicecentret og sedler på dansk og engelsk, som brugerne kunne tage med hjem til venner og bekendte. Endelig blev der informeret om den ekstraordinære åbningstid via telefonen, og når der i øvrigt blev skrevet ud til borgerne.

Der var ca. 600 ekspeditioner fordelt på de 6 tirsdage.

Maj og juni er travle måneder i Servicecentret, så trods disse 600 ekspeditioner kunne det ikke undgås, at der på visse dage var betydelig ventetid.

Der er ikke på nuværende tidspunkt overvejelser om, at holde ekstraordinært åbent på andre tidspunkter, men det bliver løbende vurderet, om der i spidsbelastningsperioder – som eksempelvis månederne maj og juni – skal gøres forsøg med at holde åbent nogle ekstra eftermiddage. I den forbindelse vurderes det endvidere, hvordan Servicecentret bedst når ud til brugerne med information om ekstraordinær åbningstid.”

Vedrørende måling af ventetid ved hjælp af nummersystem har styrelsen oplyst følgende:

”Det nye nummersystem blev installeret i midten af maj måned 2007. Det var imidlertid af tekniske årsager først den 6. november 2007 muligt for leverandøren at få systemet til at fungere for så vidt angik ventetid.

Med systemet kan brugerne af Servicecentret umiddelbart se, hvor længe den, der på det givne tidspunkt har ventet længst på ekspeditionen, har ventet. Det er efter Udlændingesservices opfattelse meget vigtigt med en sådan forventningsafstemning, hvor brugerne får en mere præcis forventning om ventetiden, når de møder og trækker et nummer.

I løbet af 2008 vil Udlændingesservice foranledige en brugerundersøgelse i Servicecentret, hvor blandt andet brugernes oplevelser af ventetidssystemet vil blive inddraget. Styrelsen vil blandt andet på baggrund heraf løbende vurdere behovet for justeringer af bemandingen af åbningstiderne i Servicecentret.”

*Jeg tager det oplyste til efterretning og foretager mig på det foreliggende grundlag ikke mere vedrørende spørgsmålet om åbningstider og ventetid i Servicecentret.*

*Jeg har i den forbindelse særligt bemærket at styrelsen løbende vil vurdere om der er behov for forsøg med yderligere åbningstid i spidsbelastningsperioder. Jeg har endvidere bemærket at styrelsen også i øvrigt – bl.a. på baggrund af en kommende brugerundersøgelse – vil vurdere behovet for justeringer af bemandingen af og åbningstiderne i Servicecentret.*

#### **Ad. pkt. 5      Telefonbetjening**

I min opfølgingsrapport (nr. 1) tog jeg Udlændingesservices oplysninger vedrørende telefonbetjeningen til efterretning.

Jeg bad dog styrelsen om derudover at oplyse hvorvidt der var overvejelser om på andre sagsområder end familiesammenføringsområdet, f.eks. visumområdet, at give brugerne mulighed for umiddelbar, direkte telefonkontakt med den sagsbehandler som behandler en konkret sag.

Udlændingesservice har i sit notat oplyst følgende:

”Sagsbehandlingen i Udlændingesservice organiseres gradvis efter lean-principper. Sagsbehandlingen varetages herefter i fællesskab af et team af medarbejdere, og det er således på de fleste sagsområder ikke længere udgangspunktet, at det er den samme medarbejder, der sender et kvitteringsbrev eller iværksætter en høring og træffer afgørelse i sagen.

Såfremt en callcenter-medarbejder ikke er i stand til at besvare en telefonisk henvendelse, vil henvendelsen enten blive viderestillet til en sagsbehandler eller callcenter-medarbejderen vil sørge for, at en sagsbehandler kontakter spørgeren.

På familiesammenføringsområdet har Udlændingesservice valgt at opretholde ordningen med mulighed for direkte kontakt til en sagsbehandler i et team. Det skyldes, at disse sagers kompleksitet gør, at en sag så vidt muligt behandles af én medarbejder i teamet.”

**Ad. pkt. 6 Journalisering**

I opfølgingsrapporten (nr. 1) bad jeg styrelsen om en aktuel status vedrørende overholdelsen af styrelsens målsætning for journalisering af såvel ind- som udgående post. Baggrunden herfor var styrelsens oplysninger om journalisering, herunder særligt oplysning om at posten på enkelte områder blev (bliver?) registreret med ca. en uges forsinkelse.

Styrelsen har oplyst følgende:

”Udlændingesservices journal har fortsat den målsætning, at al indgående post skal journaliseres fra dag til dag.

Denne målsætning opfyldes som udgangspunkt for tiden for alle sagstyper.

Der er i øvrigt for journalarbejdet fastlagt retningslinier, der indebærer, at der – hvis journalen skulle komme 5 dage bagud med visse posttyper – skal udarbejdes en plan for meget en hurtig nedbringelse af posten, så der inden for en meget begrænset periode igen journaliseres fra dag til dag.

Udgående post journaliseres altid i forbindelse med afsendelsen.”

*Jeg tager det oplyste til efterretning og foretager mig på det grundlag ikke mere vedrørende spørgsmålet om styrelsens journalisering.*

**Ad. pkt. 7 Sagsbehandlingstid**

I inspektionsrapporten koncentrerede jeg mig om styrelsens sagsbehandlingstider på familiesammenføringsområdet.

Styrelsen har på familiesammenføringsområdet fastsat servicemål for både maksimale og gennemsnitlige sagsbehandlingstider.

Servicemålet for enkle og fuldt oplyste førstegangssager er maksimalt tre måneder, og for mere komplicerede førstegangssager maksimalt syv måneder fra ansøgningstidspunktet.

Vedrørende de gennemsnitlige sagsbehandlingstider udmeldte styrelsen 180 dage som servicemål, dog 125 dage for sager indgivet efter den 1. februar 2007.

I opfølgingsrapporten (nr. 1) bad jeg om at få oplyst om styrelsens servicemål på familiesammenføringsområdet vedrørende henholdsvis maksimale og gennemsnitlige sagsbehandlingstider overholdes.

For så vidt angår verserende familiesammenføringssager (ægtefællesager) modtaget i styrelsen før den 1. februar 2007 havde styrelsen oplyst at der var oprettet to teams med særlig vægt på at behandle disse sager. Jeg bad styrelsen om nærmere at redegøre for status vedrørende behandlingen af disse ældre familiesammenførings-sager, herunder sagernes antal og foreløbige sagsbehandlingstid. Jeg bad endvidere om at få oplyst hvornår sagerne forventedes at være færdigbehandlede.

Udlændingesservice har oplyst følgende:

"Foreløbige opgørelser for 2007 viser, at servicemålene på henholdsvis 3 og 7 måneder for førstegangssager på familiesammenføringsområdet blev overholdt i 97 % af de enkle sager og i 96 % af de komplicerede sager. Det bemærkes, at servicemålene ifølge resultatkontrakten mellem Udlændingesservice og Integrationsministeriet anses for overholdt, hvis de overholdes i 95 % af sagerne.

Målet for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2007 for alle familiesammenføringssager (inklusiv andre opholdssager, som bl.a. omfatter adoption, tidligere dansk indfødsret, dansk afstamning m.v.) var fastsat til 180n dage. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var i 2007 på 202 dage for 100 % af sagerne mod 215 dage for 100 % af sagerne i 2006.

For ansøgninger indgivet efter 1. februar 2007 var målet for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 125 dage. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for disse sager var i 2007 88 dage.

For så vidt angår ansøgninger om familiesammenføring indgivet før 1. februar 2007 udmeldte Udlændingesservice på brugerportalen [www.nyidanmark.dk](http://www.nyidanmark.dk) følgende servicemål:

***Mål 3: Ældre ansøgninger vil være færdigbehandlet senest: 30. november 2007***

Alle ansøgninger om familiesammenføring, som er indgivet før den 1. februar 2007, vil være færdigbehandlet senest den 30. november 2007. Målet gælder ikke for et mindre antal ansøgninger, hvor der skal foretages mere omfattende undersøgelser. Målet gælder heller ikke ansøgninger, som efter klagebehandling i Integrationsministeriet skal behandles på ny i Udlændingesservice.

Den 1. februar 2007 verserede der sager vedrørende 3.234 personer – indgivet før den 1. februar 2007. Ved udgangen af 2007 var antallet nedbragt til 193 personer.

Som det fremgår af det ovenfor anførte, er der på trods af afviklingen af et stort antal ældre, tunge verserende sager i løbet af 2007 sket en nedbringelse af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for samtlige sager afgjort i 2007 i forhold til 2006. Ved udgangen af 2007 var den gennemsnitlige liggetid for alle verserende familiesammenføringsager 136 dage – til sammenligning var den gennemsnitlige liggetid for sagerne ved udgangen af september 2007 på 199 dage. Den gennemsnitlige liggetid forventes at falde yderligere, efter at alle familiesammenføringsager indgivet før 1. februar 2007 er afgjort.

Efter den særligt målrettede indsats i to team i familiesammenføringskontorerne er servicemålet vedrørende afvikling af de såkaldte ældre ansøgninger overholdt.

Der verserer dog fortsat et lille antal sager, der afventer yderligere oplysninger eller beror på, at referencen stiller økonomisk sikkerhed, jf. bestemmelsen i udlændingelovens § 9, stk. 4. Det bemærkes, at en reference ikke anmodes om at stille en sådan økonomisk sikkerhed, før det er konstateret, at de øvrige betingelser for at give tilladelse, er opfyldt.

Den iværksatte lene-optimering af sagsgangene – som er beskrevet i notat af 16. marts 2007 sendt af Integrationsministeriet til Folketingets Ombudsmand – og det løbende, vedholdende forbedringsarbejde er egnet til at skabe en egentlig forbedringskultur i Udlændingetjeneste. Nyordningen har også medvirket til at øge kvaliteten.

Det er således styrelsens opfattelse, at særligt fastsættelsen af servicemål og den tidligere screening af indkomne sager giver bedre mulighed for styring af sagsbehandlingen.

Servicemålene giver brugerne en klar forventning om, hvornår de kan forvente en afgørelse. Servicemålene er samtidig et godt internt styringsredskab. Det giver større klarhed for brugerne og dermed større brugertilfredshed.

Ved at afgøre om sagerne, som er fuldt ud oplyste, indenfor kortere tid efter modtagelse af ansøgningerne og ved hurtigt at indhente manglende oplysninger i øvrige sager, sikres aktualitet i sagsbehandlingen. Brugere får derved også bedre muligheder for at udøve mere målrettede partsbeføjelser.

I den sammenhæng har det været af stor betydning, at Udlændingesservice i forbindelse med nyordningen har lanceret de nye ansøgningskemaer – de såkaldte ansøgningspakker. Det har gjort langt flere brugere i stand til at bidrage med alle nødvendige oplysninger og har betydet, at størstedelen af sagerne i dag – i modsætning til tidligere – er fuldt oplyste ved modtagelsen.

Den forbedrede forståelse af de krav, der stilles for at opnå opholdstilladelse, som de fuldt oplyste sager er udtryk for, giver grundlag for at antage, at flere brugere nu er i stand til at forstå sagsforløbet, herunder begrundelsen for en eventuel negativ afgørelse.”

*Jeg tager det oplyste til efterretning og foretager mig i forbindelse med inspektionen ikke mere vedrørende spørgsmålet om styrelsens sagsbehandlingstid på familiesammenføringsområdet.*

*Jeg kan dog oplyse at jeg på en særskilt, generel sag fortsat vil følge sagsbehandlingstiderne i Udlændingesservice; jeg vil således vende tilbage over for styrelsen med anmodning om at modtage nærmere underretning om udviklingen og status i sagsbehandlingstiderne.*

### **Opfølgning**

Jeg betragter hermed sagen vedrørende min inspektion af Udlændingesservice for afsluttet.

### **Underretning**

Denne opfølgingsrapport sendes til Udlændingesservice, Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, Folketingets Retsudvalg, Folketingets Udvalg for Udlændinge- og Integrationspolitik samt til Rigsrevisionen.