



live|work



En brukerrettet familieinnvandringsprosess

Sluttrapport

Mai 2017

Innhold

1. Innledning
2. Tilnærming og overordnede grep
3. Brukerinnsikt
4. Målbilde
5. Tiltak
6. Gevinster og måling
7. Veien videre
8. Vedlegg

1. Innledning

Innledning

Utlendingsdirektoratet ledet i 2015 et grundig arbeid med å kartlegge hovedproblemer i sakskjeden for saker om familieinnvandring i prosjektet "FAM - hele kjeden", som også inkluderte Politidirektoratet, Utlendingsnemnda og Utenriksdepartementet. Prosjektet identifiserte søknadsprosessen som et av hovedproblemene. Konklusjonen var at samhandlingen kan forbedres gjennom sakskjeden, at dette kan redusere arbeidsbyrden for alle involverte parter, og at dette vil gagne brukerne gjennom en mer helhetlig prosess.

Styringsgruppen for FAM – hele kjeden besluttet derfor å gjennomføre et prosjekt for å sikre en mer brukerrettet søknadsprosess. I denne konteksten ønsket UDI gjennom Difi's stimuleringsordning å benytte spesialistkompetanse innen tjenstedesign, endringsledelse og gevinstrealisering for å beskrive innovative tiltak som vil effektivisere saksbehandlingen og samtidig bedre tjenestekvaliteten for brukerne.

Målgruppen for arbeidet er alle brukere av søknadsportalen, og som skal levere en søknad om opphold. En prosjektgruppe bestående av fagpersoner fra UDI ble etablert og har vært ansvarlig for gjennomføringen av prosjektet.

Prosjektgruppen har rapportert til styringsgruppen for FAM – hele kjeden, bestående av blant annet ledere og ressurspersoner fra UD, POD, UNE og UDI.

Målsetting for prosjektet har vært å beskrive tiltak som kan gjennomføres i løpet av 2017, som leder til en bedre tjeneste overfor brukerne og konkrete gevinster i saksbehandlingen, som engasjerer til økt samhandling mellom etater og som beskriver en case med kunnskap som er overførbar til andre.

Takk til alle bidragsytere!

Deltakere på arbeidsmøter:

- Jorunn Andestad Langmoen, Grenseløs kjærlighet
- Else Karin Bye, Grenseløs kjærlighet
- Omar Sinan Rahbi, Flykningkonsulent NAV Nannestad
- Trine Birch-Aune, Oslo politistrikt, Asker og Bærum
- Kristine Eriksen Aas, Øst politidistrikt, Romerike
- Kristina Mørk Bjørvik, UD
- Janne Bjørken Hol, UNE
- Tore Basmo Bergh, DIFI
- Saksbehandlere og ledere i UDI

Intervjuer og observasjon gjennomført hos:

- Bydel Gamle Oslo, Introduksjonsprogrammet
- Bærum kommune
- Jussbuss
- SEIF
- NAV
- Expat Relocation
- Politiets utlendingsavsnitt, Oslo politidistrikt
- Veiledningstjenesten i UDI
- Individuelle søkere og referansepersoner

Prosjektgruppen i UDI har bestått av:

- Kjersti Tysdal
- Tore Magnus Oraug
- Eivind Freng Dale

- Lena Juntti
- Marie Skaaluren
- Sadia Khan
- Henriette Vigtel

Livework og PWC:

- Ingvild Støvring (Livework)
- Gabriella Rubin (Livework)
- Anders Kjeseth Valdersnes (Livework)
- Jon-Andreas Solberg (PWC)

Styringsgruppe for prosjektet har vært:

- Cecilie Sande Amundsen (UDI)
- Johan Østby (POD)
- Helen Juell Mjaaland (UNE)
- Eirik Sandsten (UD)

Tusen takk til DIFI for at dere hadde tro på prosjektet og at vi fikk delta i stimuleringsordningen!

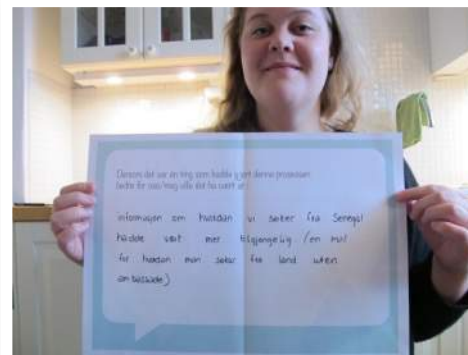
Prosjektet i bilder

Gjennom prosjektet har vi jobbet med familieinnvandring fra brukerinnsikt, til ideer og tiltak med identifiserte gevinster.

Kick-off



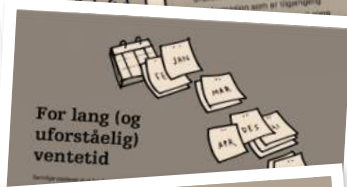
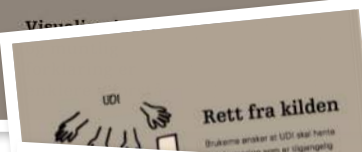
Infomøte



Brukerinnsikt



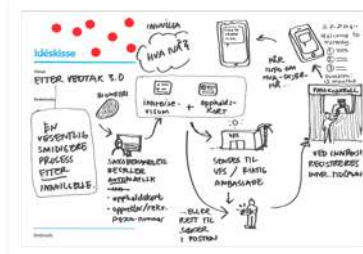
Innsiktsrapport



Gallery walks

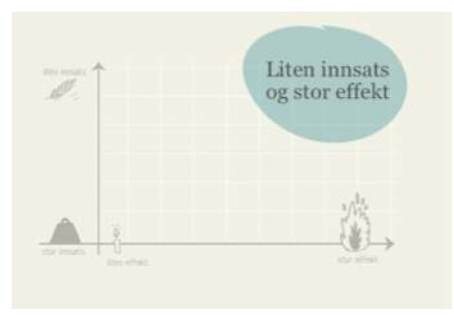


Observasjon

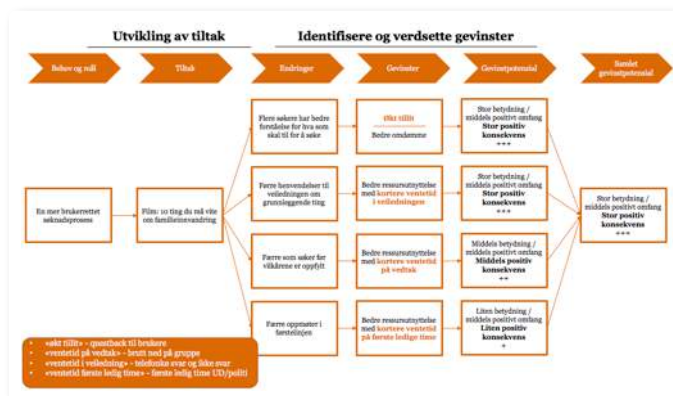


Idéworkshop med brukere

Prioritering av tiltak



Co-creation



TILTAK: Skape nye business

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Skape nye business									
2. Skape nye business									
3. Skape nye business									
4. Skape nye business									
5. Skape nye business									
6. Skape nye business									
7. Skape nye business									
8. Skape nye business									
9. Skape nye business									
10. Skape nye business									

Vurderinger av gevinster



Videreutvikling av tiltak

Nullpunktsmålinger



Test av tiltak og implementering av Quick fixes

2. Tilnærming og overordnede grep

Tilnærming til prosjektet

Søknad om familieinnvandring vil for de fleste brukere oppleves som svært emosjonelt – for noen til og med som livsviktig. Mange brukere opplever at de mangler den språklige og kulturelle kompetansen som kreves i situasjonen, og måten de går i dialog med etatene preges av redsel for å gjøre feil som oppleves å ha store konsekvenser.

Samtidig gjøres det mye dobbeltarbeid mellom de samarbeidende etatene, informasjonsflyten kan bli bedre, sakene er ikke godt nok opplyste og etatene mottar for mange henvendelser fra brukerne.

Målet med prosjektet har vært å gjøre brukerne tryggere og mer kompetente samtidig som man effektiviserer virksomhetene. Nøkler til å realisere dette har vært å skape en mer forutsigbar prosess og bedre oppdatert saksflyt som forebygger irritasjon og unødige henvendelser fra brukerne.

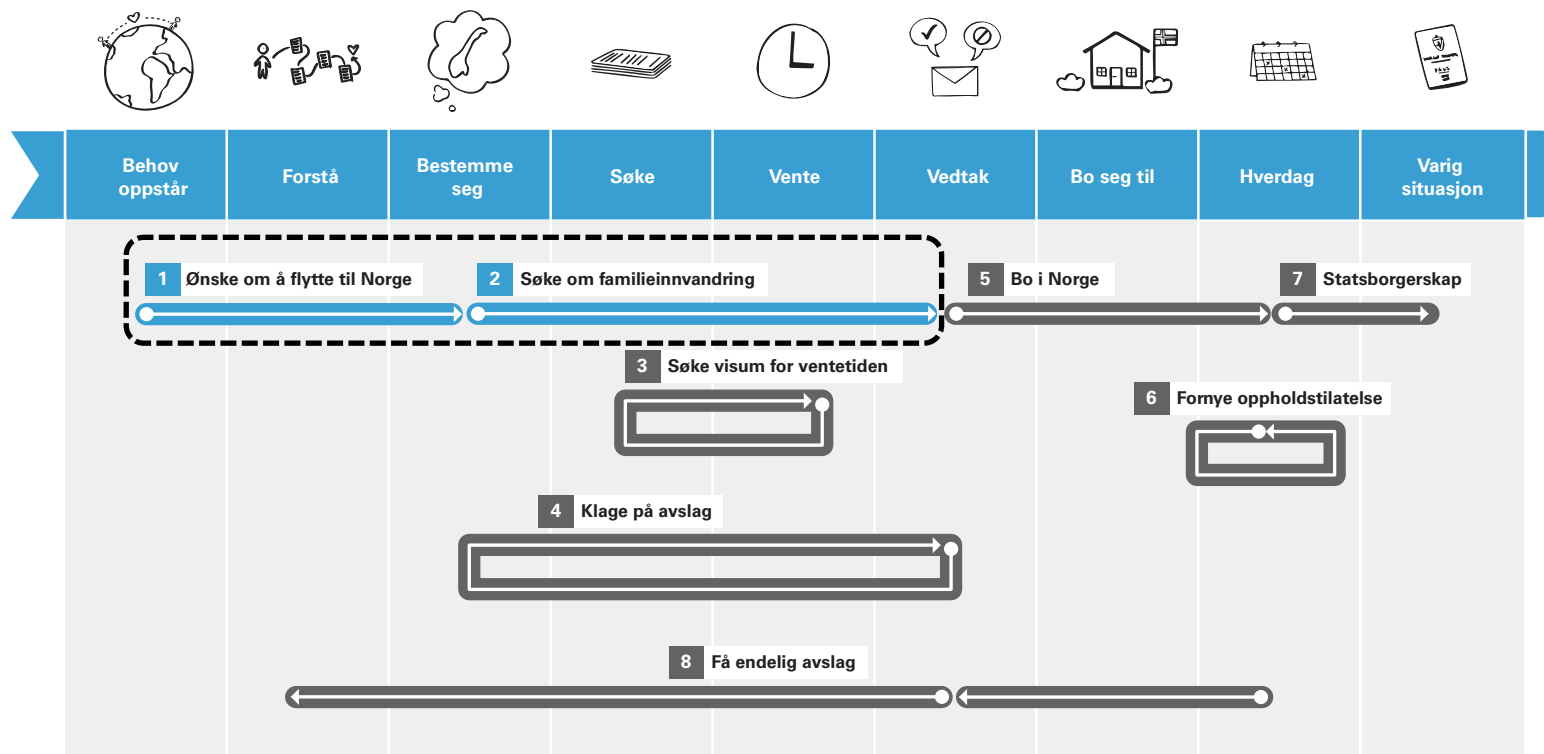
Nettopp ved å ha spesielt fokus på søknadsprosessen fra utsiden inn, har prosjektet avdekket muligheter for forbedring som ikke er synlige når man kun forbedrer fra innsiden ut med et system- og organisasjonsperspektiv.

Prosjektet har utarbeidet fire framtidsscenarioer som beskriver en ideell søknadsprosess sett fra et brukerperspektiv, og er også i ferd med å gjennomføre en serie med tiltak for en bedre søknadsprosess i løpet av 2017. Disse tiltakene vil vise en målbar positiv effekt for både brukerne og etatene.

Prosjektet har hatt særlig fokus på identifisere tiltak med høyt potensiale innen tre områder:

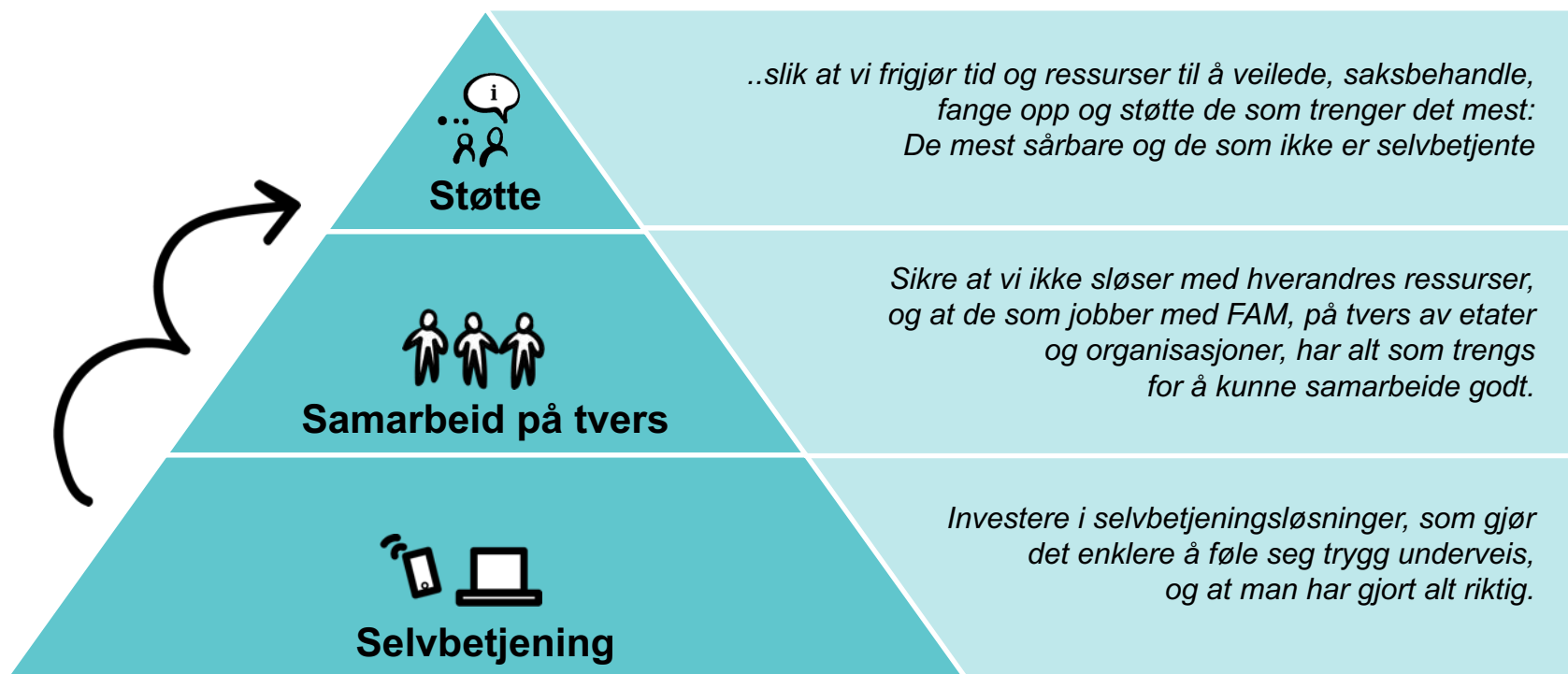
- **Brukerdialogen:** Hvor kan vi skape mer trygge, kompetente, og effektive brukere?
- **Samhandling:** Hvordan kan vi fjerne rotårsakene til suboptimal samhandling?
- **Systemer:** Hvor kan vi fjerne tekniske barrierer for effektiv arbeidsflyt?

Brukerreisene

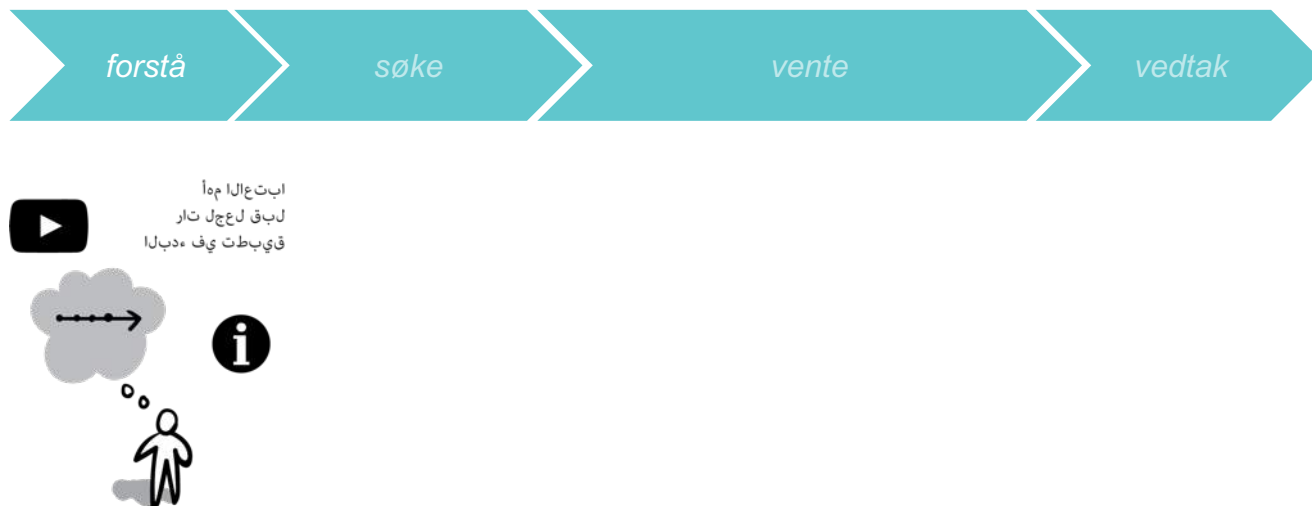


Fokus for prosjektet har vært å forbedre og brukerrete selve *søknadsprosessen* for familieinnvandring. For å få opp et helhetlig bilde av brukerens opplevelse har prosjektet fokusert på brukerreisen fra behovet for familieinnvandring oppstår til det har blitt fattet vedtak for søknaden.

Utnytte brukernes, hjelpernes og forvaltningens ressurser bedre

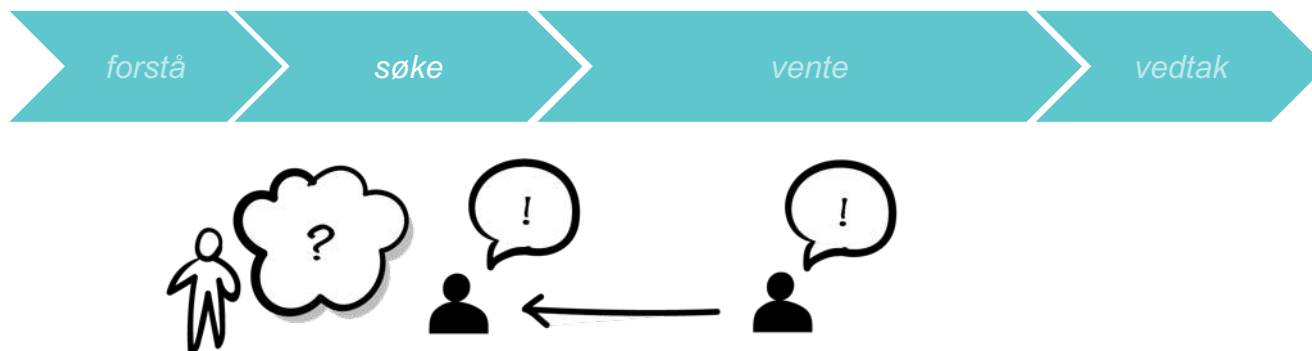


Forebygge feil ved å investere i tidlig, god og forståelig informasjon



Ved å sørge for at brukerne får tilpasset og lettfattelig informasjon *før* de går i gang med søknaden, kan vi forhindre utfordringer, misforståelser og henvendelser senere i søknadsprosessen. Vi må investere i gode, enkle og forståelige forklaringer så flest mulig har riktige forventninger og forståelse av søknadsprosessen.

Veilede flest mulig til å gjøre alt riktig fra begynnelsen



Istedenfor å prøve å hjelpe brukerne *etter* søknaden har blitt levert, bør vi bruke mer av vår veiledningsressurser *mens* de søker, og hjelpe brukerne å levere mest mulig riktig søknad. Vi må flytte innsatsen «mot venstre».

3.

Brukerinnsikt

Metoder for å innhente brukerinnst

For å innhente dyp og bred brukerinnst har prosjektet gjennomført en rekke metoder og aktiviteter:

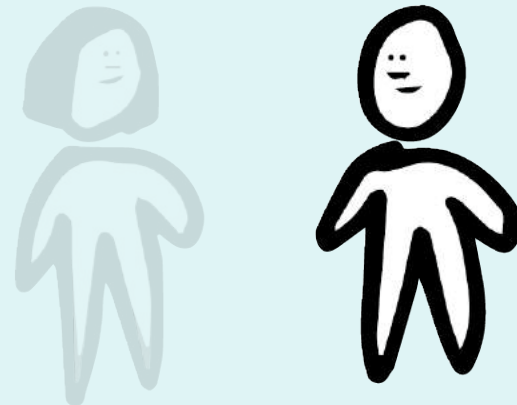
- **Semi-strukturerte dybdeintervjuer** med 8 søkere og referansepersoner, alle med forskjellige bakgrunner og forutsetninger
- **Gruppeintervjuer med frivillige organisasjoner** - SEIF (Selvhjelp for innvandrere og flyktninger) og Jussbuss (frivillige jurister)
- **Intervjuer og observasjon med flyktningkonsulenter** i Gamle Oslo og Bærum.
- **Medlytt** hos Veiledningstjenesten UDI
- **Intervju med immigrasjonsspesialist (relocation manager)**
- **Deltakelse og samtaler** på infomøte om familieinnvandring
- **Observasjon hos Politiets utlendingsavsnitt;** intervju m. referanseperson og i søknadsmottak
- Videre har vi gjennomført en **kreativ workshop** der sentrale aktører bidro inn med ytterligere erfaring, brukerinnst og ideer til tiltak.



Vår viktigste brukerinnsett

Referansepersonen oppfatter seg som bruker på lik linje med søkeren

I de fleste sakene er det referansepersonen (familiemedlemmet i Norge) som fyller ut søknaden og følger opp saken, og ikke søkeren selv. Lovverk og systemer er ikke tilpasset dette, noe som gjør prosessen unødvendig tungvint og vanskelig å forstå.



«Det jo selvfølgelig jeg som sitter her i Norge som fyller ut søknaden, ikke henne.»

Vi må tenke på brukerne som en ressurs

De aller fleste ønsker å gjøre ting riktig. Dersom de gjøres bedre i stand til dette, vil både vi og brukerne tjene på det.

«Hadde det ikke vært for at jeg er en ressurssterk person så hadde vi aldri fått til dette. Da måtte vi ha hatt en advokat.»



Brukerne trenger informasjon på eget språk

Blant annet skrives vedtakene på norsk, noen ganger på engelsk, og brukerne trenger ofte hjelp for å forstå innholdet. Andre aktører bruker ressurser på å skrive informasjon om familieinnvandring på andre språk, i stedet for at utlendingsforvaltningen selv tar ansvar for dette.

«Det at ryktene går betyr vel at de opplever at det ikke finnes noen steder hvor man kan få disse tingene bekreftet eller avkreftet»



«Det ville gjøre stor forskjell til en lav kostnad hvis den viktigste informasjonen ble oversatt, det er faktisk ikke er så mange språk det er snakk om, først og fremst arabisk og tigrinja.»

Vi må hjelpe de gode hjelperne

De fleste familieinnvandringsøkere har behov for hjelp underveis i søknadsprosessen, enten fra familie, venner, ved å henvende seg til utlendingsforvaltningen, eller fra «gode hjelpere» som flyktningkonsulenter, rettshjelpere og frivillige organisasjoner.

Familieinnvandringsprosessen er komplisert, og vi er avhengig av hjelpen som ytes av andre. I dag sløser vi med ressursene til de gode hjelperne.

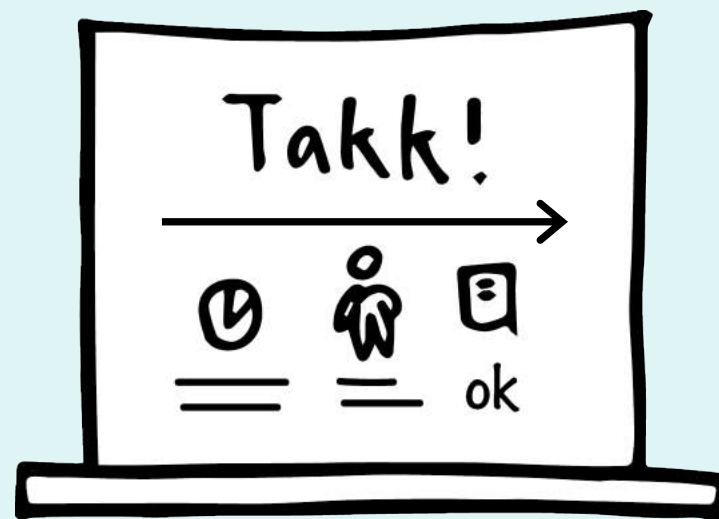


«Om jeg hadde klart det uten hjelp fra min venn? Absolutt ikke!»

Brukerne har et stort behov for forutsigbarhet

Utlendingsforvaltningen er lite samordnet, og saksbehandlingstiden varierer avhengig av i hvilket politidistrikt eller ved hvilken utenriksstasjon søknaden er levert.

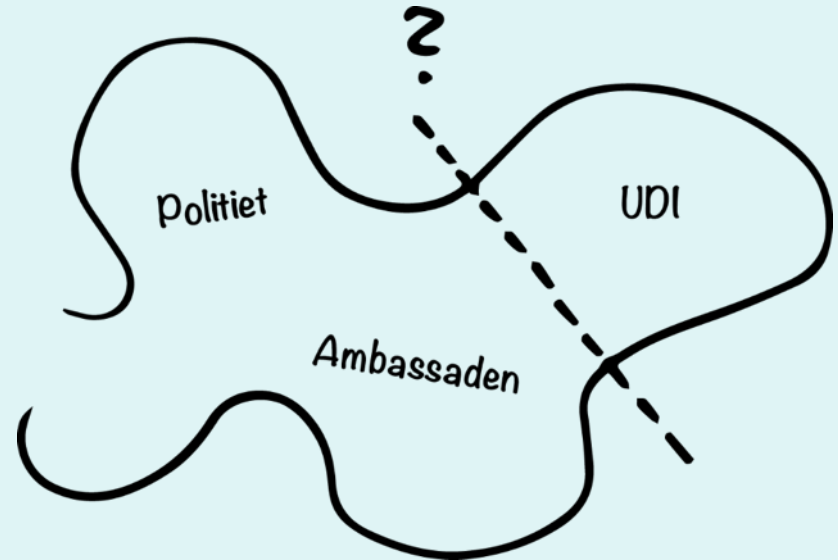
Brukerne trenger å bli betrygget på at søknaden er mottatt, at alt de trenger å levere er levert, og får en god forståelse av hva som kommer til å skje videre.



«Det føles litt som lotto, vi har hatt både uflaks og flaks»

Brukerne forventer at etatene samarbeider

Brukerne tenker overhodet ikke over at utlendingsforvaltningen består av flere ulike aktører. Derfor er det utfordrende å forstå hvem som gjør hva og når. Når vi ikke alltid samarbeider godt (på tvers av etater og internt i UDI) tar ting unødvendig lang tid, og det oppstår misforståelser og feil.

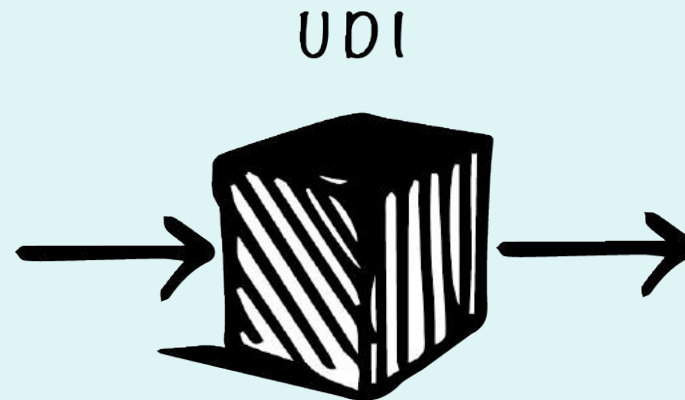


«Hvorfor spurte de ikke om vandelsattest fra politiet straks saken vår ble satt i gang. Forstår at de ikke ønsker å belaste politiet med å finne frem vandelsattester for søkere som uansett vil få avslag. Men dette må det jo finnes en løsning på?»

Brukerne ønsker mer transparens

Brukerne opplever UDI som en «black box». Det er vanskelig å forstå hva det er som fører til et ja eller ett nei. Det er utydelig for mange hva det er som skal til for å oppfylle et vilkår eller et unntak. Brukerne skulle ønske vi kunne være mer transparente.

«Hvis det kun var de praktiske vurderingene som min inntekt og skjøtet på huset ville ikke behandlingen ha tatt mer én en time. Men så kommer alle de andre vurderingene. Som er skjulte. Det er her tilliten brister. »



«Mange av brukerne deres kommer jo fra land hvor man ikke stoler på myndighetene. Da tenker jeg det er spesielt viktig at UDI er åpne og transparente. Nå er saken din hos politiet. Nå er saken din hos UDI osv.»

4. Målbilde

Prosjektet har utarbeidet fire framtids-scenarioer som beskriver en ideell søknadsprosess sett fra et brukerperspektiv

Scenario 1

Tilpasset søknadsskjema og sjekkliste

Gjennom å tilpasse sjekklisten trenger brukeren kun å forholde seg til det som er relevant for seg og man reduserer risikoen for at det blir feil. Når brukerne kan skrive på sitt eget språk, blir det enklere for dem å gi den informasjon som trengs – og for oss å få den informasjonen vi trenger.

TILPASSET SØKNADSSKJEMA OG SJEKKLISTE



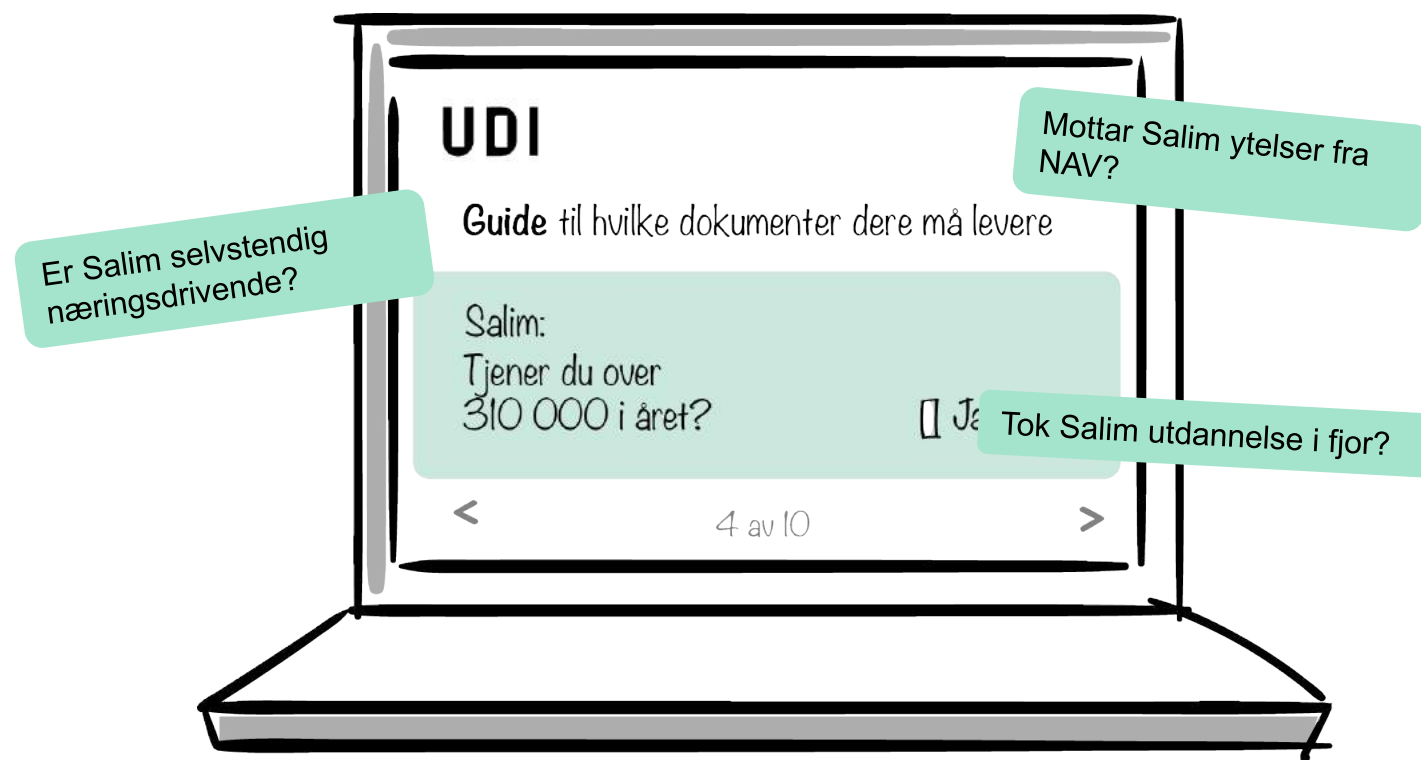
Bakgrunn

For 5 år siden giftet Salim seg med Fatima, som er bosatt i Marokko.

På grunn av sin syke far har hun blitt boende der, men etter hans død har hun nå bestemt seg for å flytte til Norge.

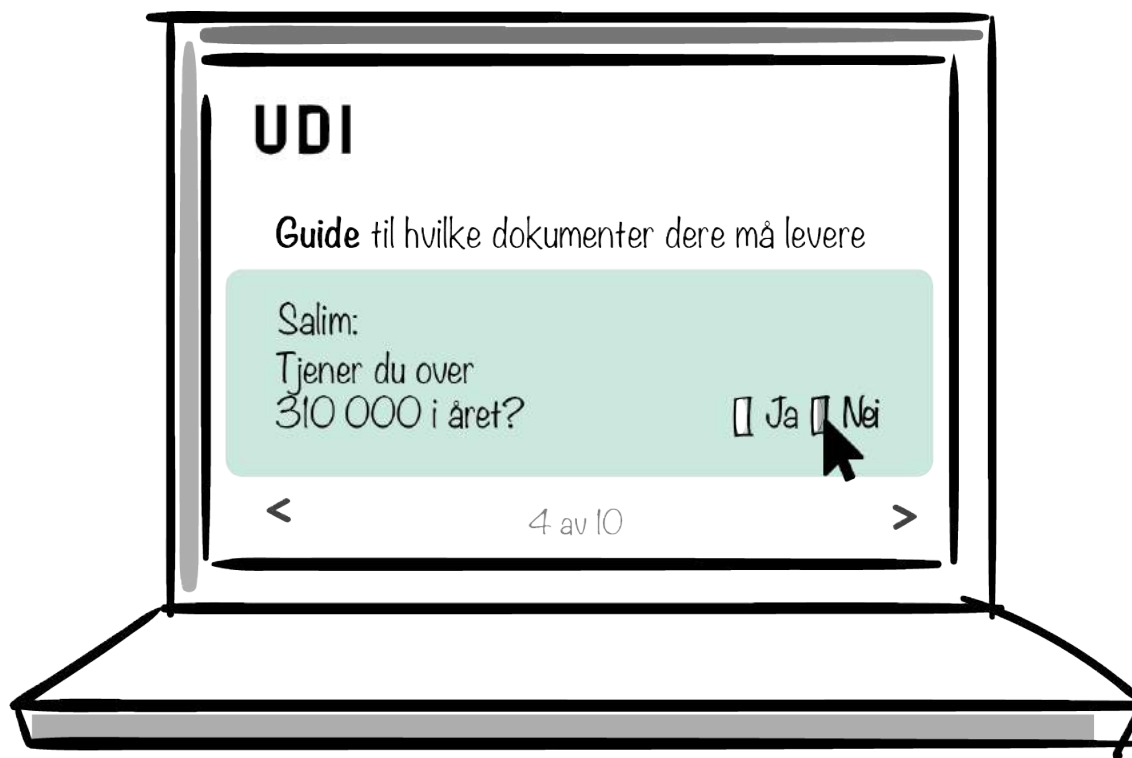
Tilpasset guide

For å kunne tilpasse hvilke dokumenter vi spør etter går Salim og Fatima igjennom en enkel guide. Guiden bruker *søkerens* og *referansepersonens* navn. Og tilpasser spørsmålene etter hvilken rolle de har i søknadsprosessen



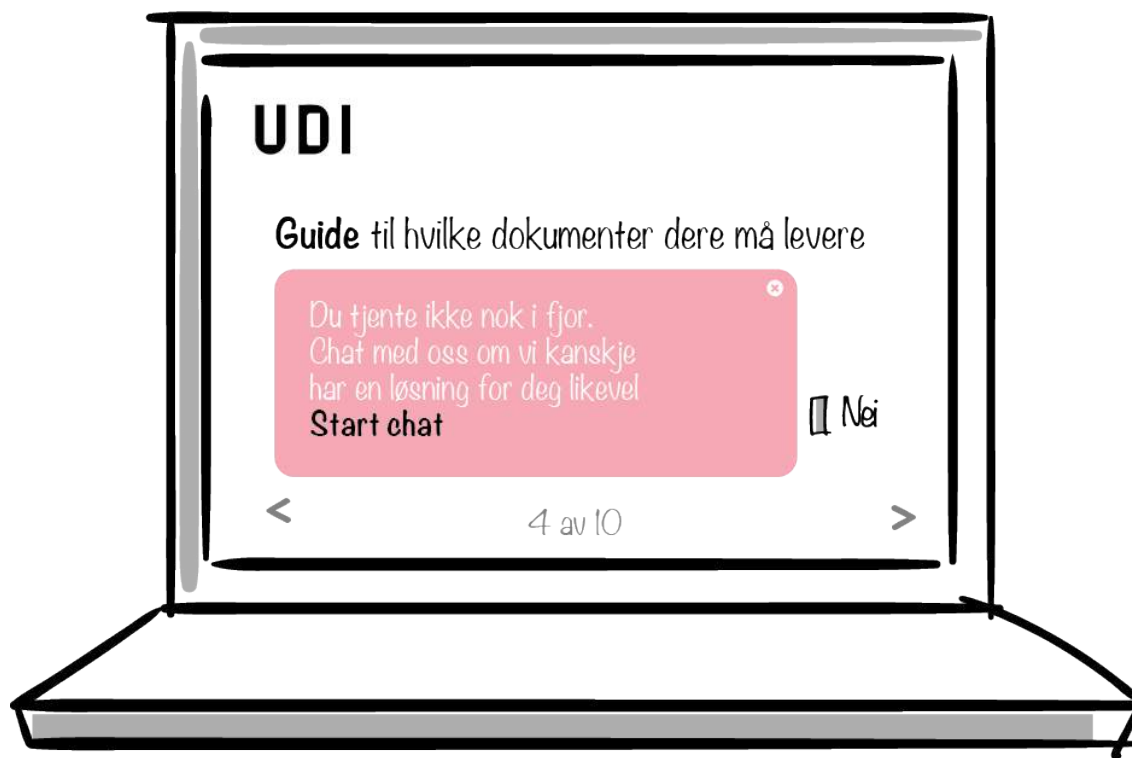
Rådgivning før søknaden

Dersom søker eller referansepersone har vanskeligheter i løpet av prosessen, fanger vi dem opp så tidlig som mulig. For eksempel: dersom man ikke oppfyller underholdskravet hjelper vi dem til å forstå mulige unntak, og sørger for at søkere ikke leverer inn en søknad vi vet de ikke vil få godkjent.



Rådgivning før søknaden

Dersom søker eller referansepersone har vanskeligheter i løpet av prosessen, fanger vi dem opp så tidlig som mulig. For eksempel: dersom man ikke oppfyller underholdskravet hjelper vi dem til å forstå mulige unntak, og sørger for at søkere får en anbefaling om å ikke levere inn en søknad vi vet de ikke vil få godkjent.



På sitt eget språk

Automatisk oversettelse av spørreskjema.

Spørreskjema

Gi en kort beskrivelse av forholdet

Hvordan møttes dere?



På sitt eget språk

Automatisk oversettelse av spørreskjema.

Questionnaire

Provide a brief description of the relationship



انضعب بحنو تاونس س مخ ة دمل اع م ان أو ي ت جوز تن اك
تاونس وه ي ذل نبالا ان ي دل . ادج لاع توص ب ضعب ل





In 2012 we met at my parents
place in Khouribga, and fell in love.
After meeting regularly we decided

☐

I confirm that this
is what I mean



Tilpasset sjekkliste

Før

Mange dokumenter som ikke handler om deg/dere

Etter

Fatima

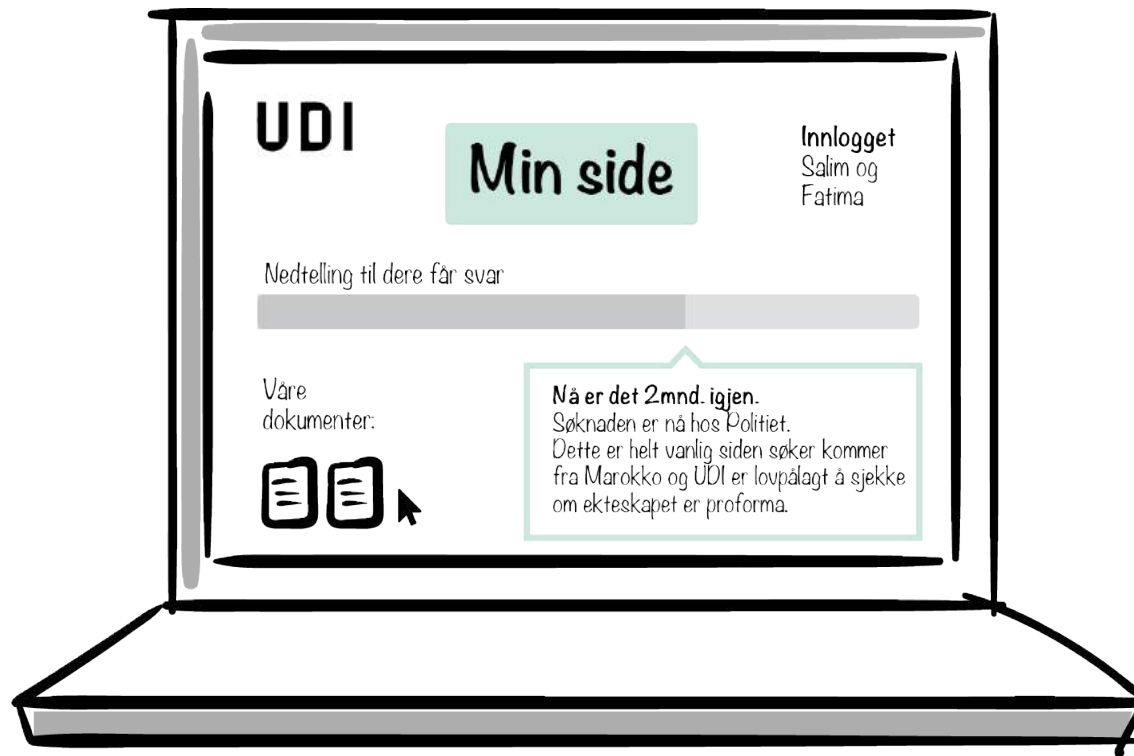
- ☐ Pass
- ☐ Fødselsattest
- ☐ Familiebok
- ☐ Følgebrev
- ☐ Ufylt fullmakt (om du ønsker)

Salim

- ☐ Arbeidskontrakt

kun dokumenter som handler om deg/dere

Min side Her får Salim og Fatima blant annet en tydelig visualisering av hvor de er i prosessen, med nedtelling til mottatt svar (basert på fellestatlig ventegaranti), forklart aktivitetene som skjer bak sceneteppet og en oversikt over dokumentene som har blitt lastet opp. Dette er med på å betrygge og gi forutsigbarhet.



Forklaring betrygger søker i samtale med ektefelle/familie

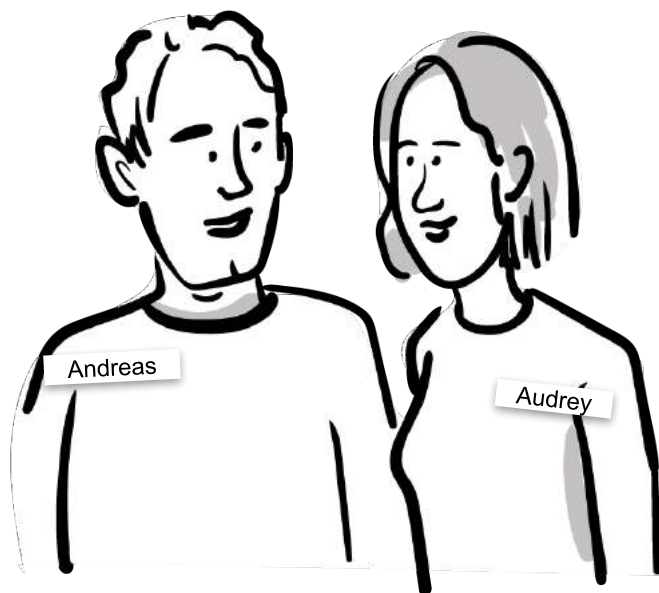


Scenario 2

Automatisering og referanseperson som søker

Ved å automatisere der det er mulig, kan UDI bruke sine ressurser i de sakene som virkelig trenger det og forkorte ventetiden. Ved å tilrettelegge for at begge parter kan søke blir det lettere å levere en riktig søknad

AUTOMATISERING OG REFERANSEPERSON SOM SØKER



Bakgrunn

Andreas og Audrey traff hverandre på jobb for Hydro i USA for tre år siden. Audrey er amerikansk, og for 3 år siden giftet de seg i Las Vegas.

Andreas flyttet tilbake til Norge for litt over et år siden, og nå har Audrey bestemt seg for å flytte etter.

I **Oslo** Andreas reiser hjem på forhånd og etter å ha funnet en leilighet setter han i gang med å ordne alle de praktiske gjøremålene knyttet til deres nye liv i Norge. I Google får Andreas treff på filmen vår «10 ting du trenger å vite om familieinnvandring »



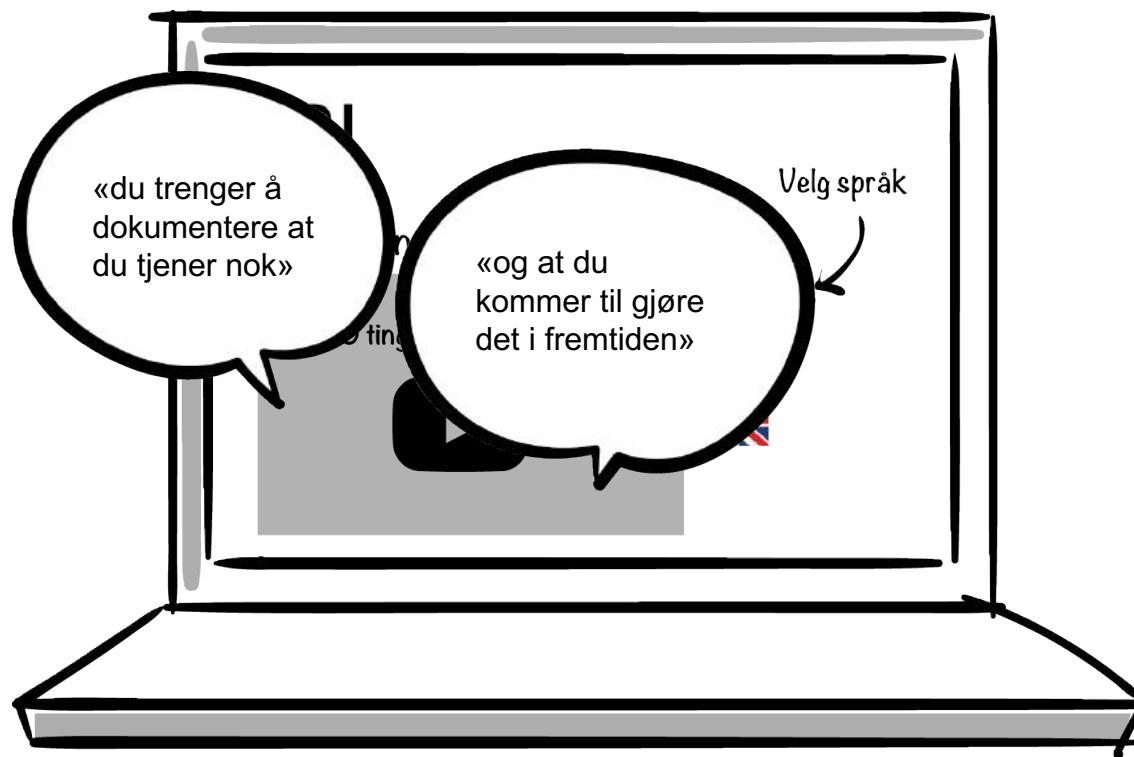
kona til Norge

Omtrent 466 000 resultater

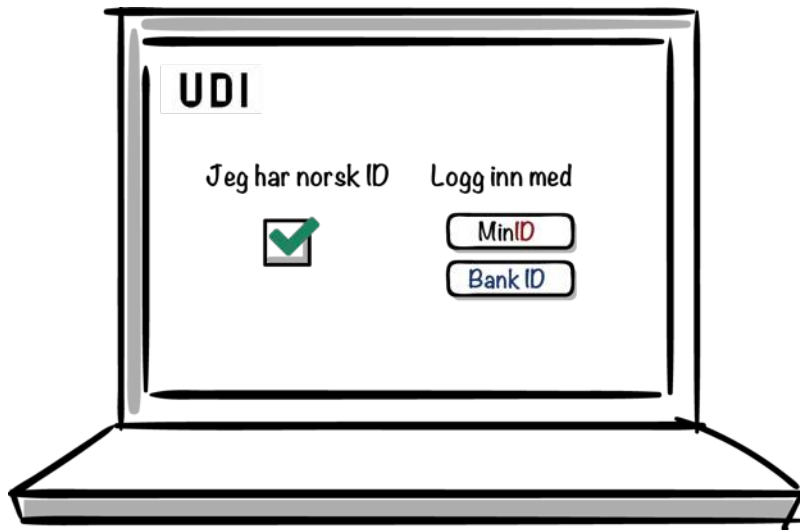
UDI.no

Søknad om familieinnvandring

Styrer forventninger Filmen forklarer det viktigste; Som for eksempel at det stilles krav til både søker og referanseperson.



Automatisk innhenting av dokumenter.
Fordi vi vet hvem som logger på, vet vi mye om deg, og da spør vi bare om det vi ikke vet.



Andreas logger seg
på med Bank ID



Likningsoppgjør



Inntekt



Vandel ikke aktuelt

Andreas = OK

Samtidig hos UDI

Co-creation På Min side får Audrey og Andreas oversikt over hvilke dokumenter de selv må laste opp.

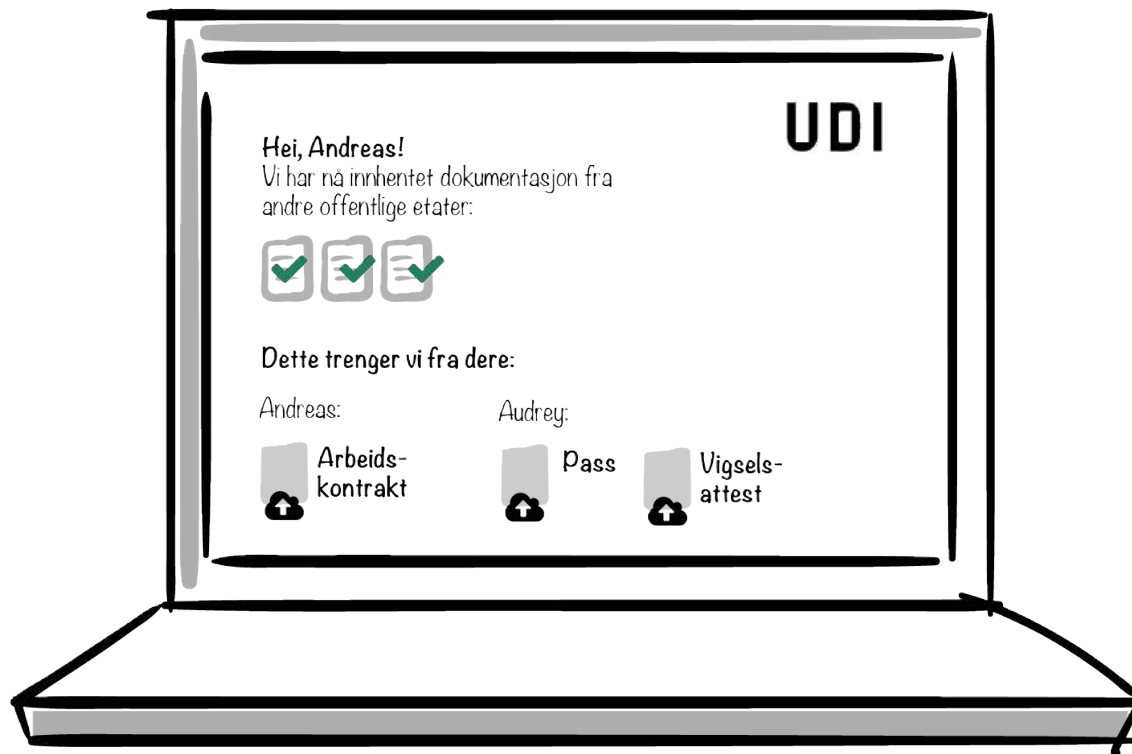


Foto av dokumenter

Et godt bilde er "godt nok"

Hi love 😊
Could you please
take a picture of
your passport? We
can upload files to
our application.
I've just started the
process 📷

Talk to you later,
Andreas 💛

I Norge

I USA



Smart avlesning Ved automatisk sjekk av dokumenter som har blitt lastet opp fanger vi opp om noe er annerledes eller ikke stemmer med standardene

Fordi Audrey og Andreas sin vigselsattest er litt utenom det vanlige, fanges dette opp, og Audrey får beskjed om å ta med seg originalutgaven ved innlevering av søknad.



I USA



Biometri Hos VFS i USA bekrefter Audrey at hun ønsker å søke samt har med seg sitt pass. Hennes biometri leses av og pass leveres inn for å sjekk om det matcher.



Ja, jeg ønsker å søke

Senere, på utenriksstasjonen



Match!

Når alle dokumenter er godkjent starter
automatisk saksbehandling. Alt er ok, brev om
innvilgelse blir sendt etter få sekunder og
oppholdskortet blir bestilt samtidig.

The diagram shows a hand-drawn computer monitor with a thick black frame. Inside the frame, the text 'UDI' is in the top left corner. Below it, the title 'Automatisert saksbehandling' is centered. To the left of a large rectangular box, the text 'Saksnummer 52012' is written. Inside this box, the following text is displayed: 'Andreas og Audrey Thomson', 'Biometri : OK', 'Pass : OK', 'Oppholdskort : Bestilt', and 'Personnummer : Rekvisitert'. Below this large box, there is a smaller rectangular box containing the text 'Saksnummer Svein og Kuan Saksnummer 53014'. The monitor is supported by two vertical lines at the bottom.

UDI

Automatisert saksbehandling

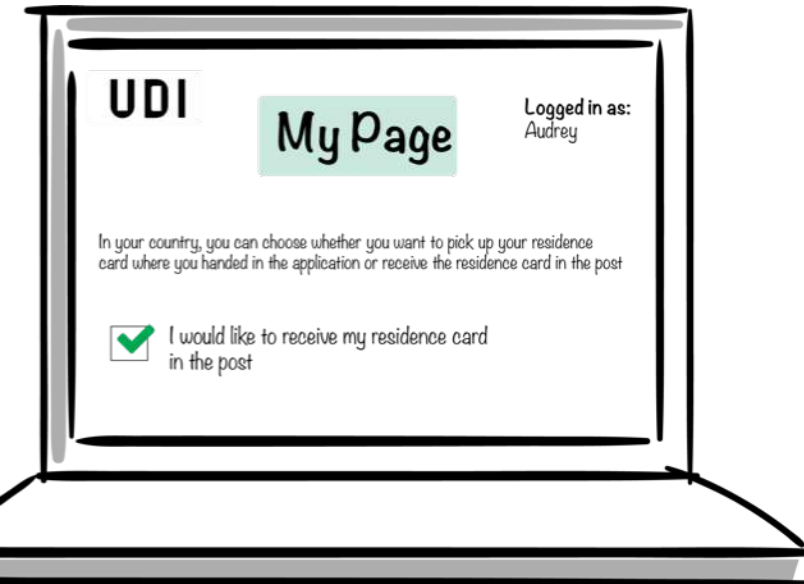
Saksnummer 52012

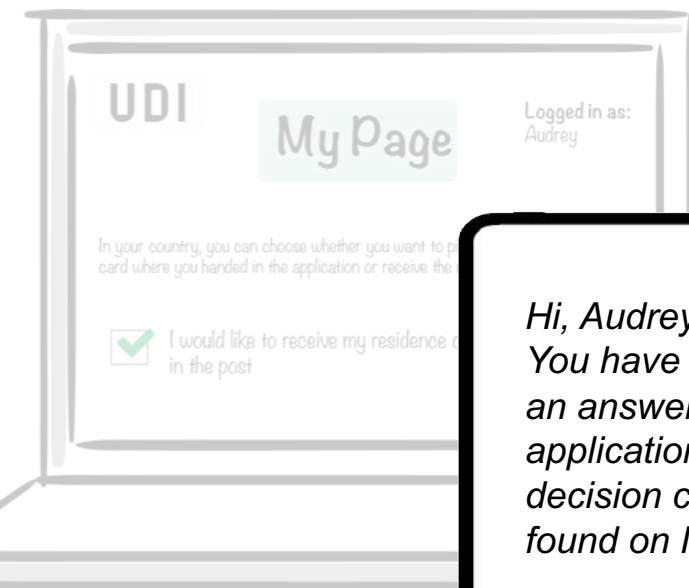
Andreas og Audrey Thomson
Biometri : OK
Pass : OK
Oppholdskort : **Bestilt**
Personnummer : **Rekvisitert**

Saksnummer Svein og Kuan Saksnummer 53014

Audrey i USA

Tidligere...

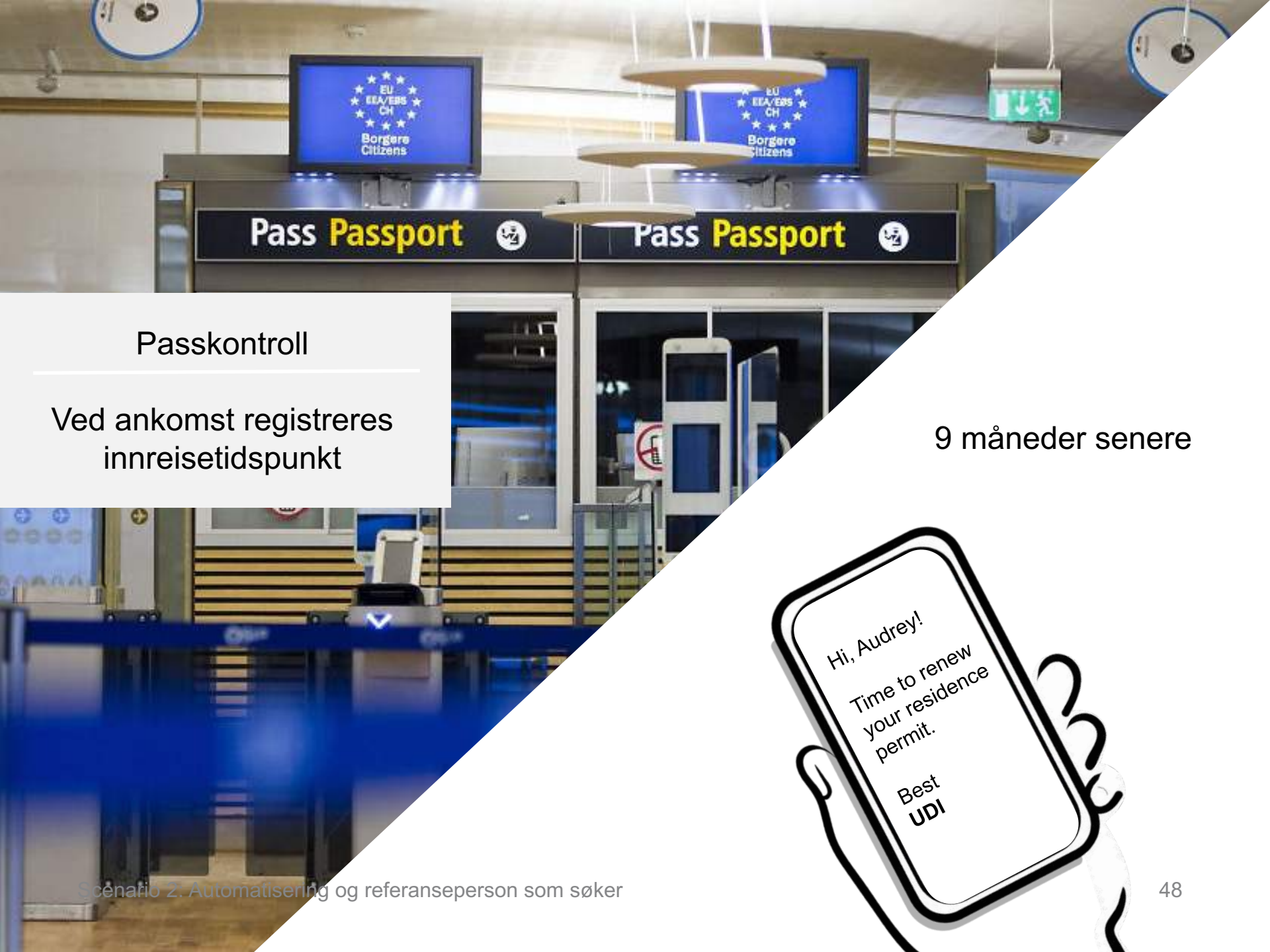




*Hi, Audrey.
You have received
an answer to your
application, the
decision can be
found on My Page.*

*Best
UDI*





Passkontroll

Ved ankomst registreres
innreisetidspunkt

9 måneder senere



Ved mellomlanding

Dersom Audrey hadde reist til Norge via et annet Schengen-land vil hun fått beskjed om at hun må kontakte politiet etter ankomst

How are you travelling
to Norway?

From : Washington

Via : Keflavík

To : Oslo Lufthavn

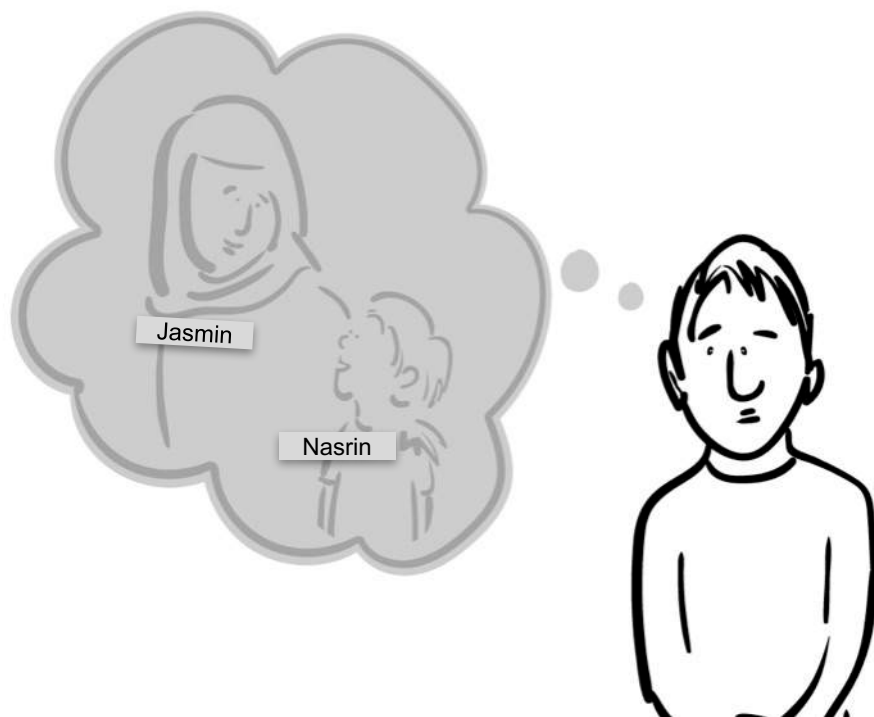
! Since you are travelling via
Keflavík you have to contact the
police within 7 days of your arrival.
[Click here](#) to book appointment.

Scenario 3

Parallell behandling av asylsøknad og familieinnvandringssøknad

Ved å parallelt behandle asylsøknad og søknad om familieinnvandring kan vi unngå unødvendig ventetid for brukerne våre og unødvendig dobbeltarbeid for UDI

PARALLELL BEHANDLING AV ASYLSØKNAD OG FAM.SØKNAD



Bakgrunn

Hamza har ankommet Norge og skal søke om asyl.

Hans kone og datter er igjen i Syria fordi de anså det som for farlig å flykte samtidig.

Parallell saksbehandling For å få Jasmin og Nasrin i trygghet så raskt som mulig, og for å unngå at de skal være fra hverandre unødvendig lenge, behandles Hamzas asylsøknad parallelt med deres søknad om familiegjenforening.



Scenario 4

Saksbehandlere tilgjengelige på tvers (internt og eksternt)

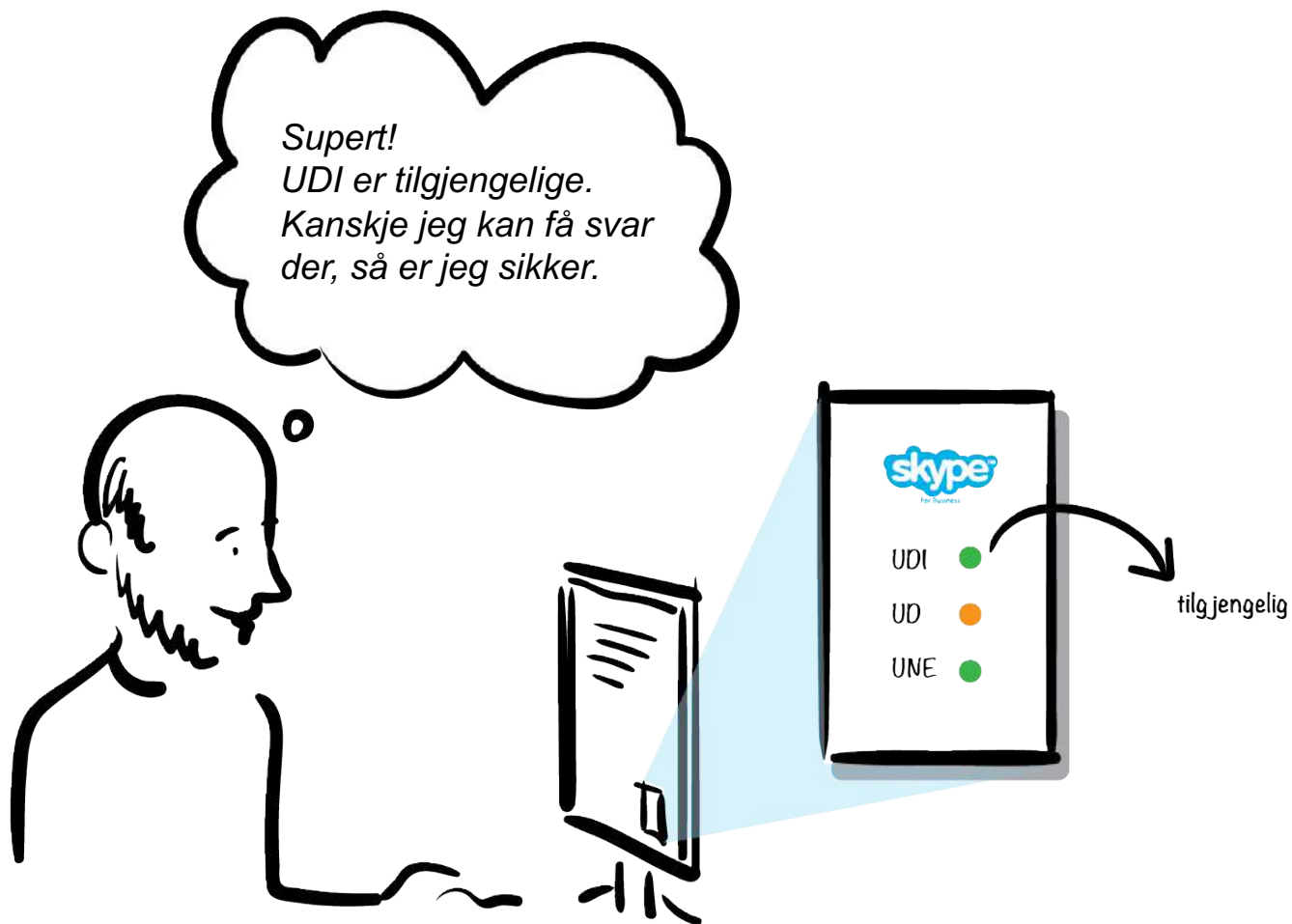
Ved å gjøre saksbehandlere tilgjengelige for hverandre på tvers, sikrer vi effektivt samarbeid, unngår at saker blir liggende, og slutter å sløse med hverandres ressurser.

SAKSBEHANDLERE TILGJENGELIG PÅ TVERS



Saksbehandler hos **politiet**
er usikker på hva han skal
gjøre med en av søknadene
han har mottatt.





Samtale og skjermdeling via Skype

For å få raskt avklart hva som skal gjøres med søknaden, deler saksbehandler i politiet skjerm med saksbehandler i UDI.

Hei! Som du ser er dette en fornyelsessøknad med kona

Skal den sendes til dere eller kan jeg fornye?



Jeg ser at underhold har vært oppfylt ved forrige tillatelse. Det er ikke underholdskrav i fornyelsessaker, så du kan innvilge :)

Vi snakkes!



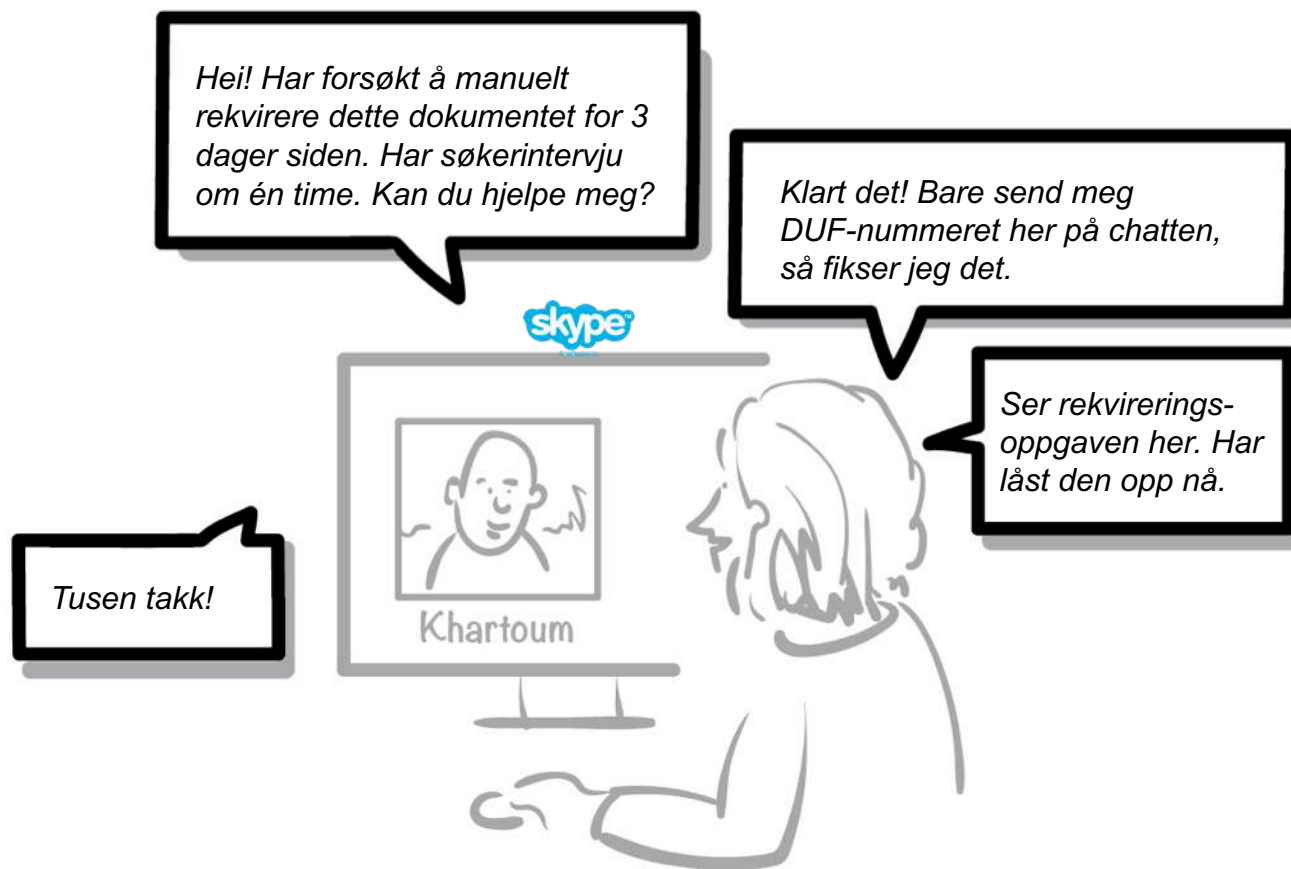
Hei! Er det mulig for kristne å få etterregistrert sitt ekteskap i Syria?

Hei! Det var et godt spørsmål. Dette kan jeg ikke svare deg på uten å jeg undersøke litt nærmere. Sender deg en epost i løpet av dagen.



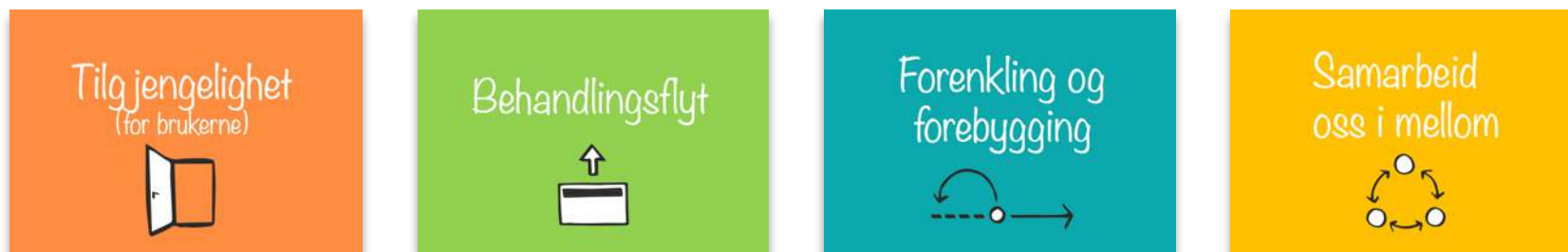
Takk!

Ansatt ved utenriksstasjonen i Khartoum
trenger hjelp fra UDI for å få tilgang til
asylintervjuet.

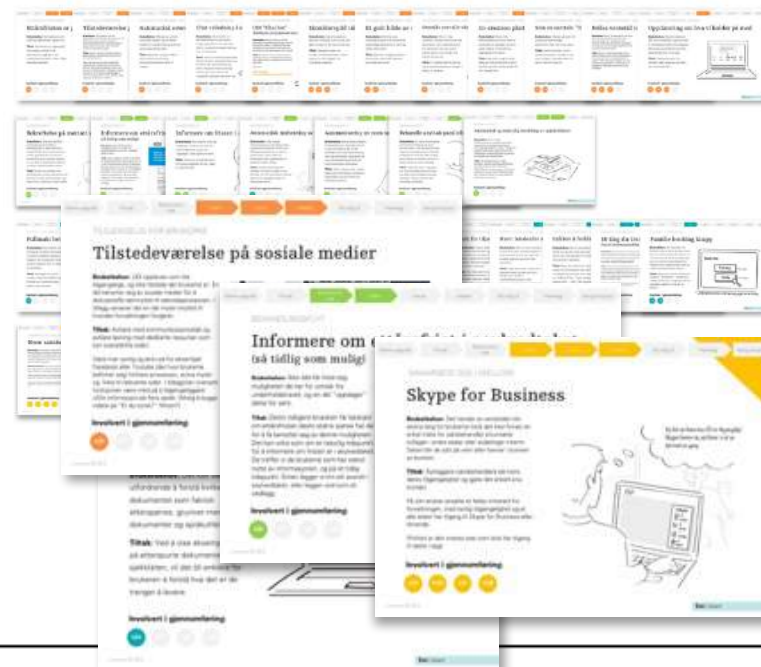


5. Tiltak

Prioriterte tiltak



- Basert på innsikten i brukernes behov har prosjektet identifisert og detaljert over førti kortsiktige og langsiktige tiltak
- Av disse er 21 tiltak prioritert etter i hvor stor grad de utløser ønskede gevinster for brukerne og for forvaltningen
- Overordnet handler tiltakene om **tilgjengelighet, behandlingsflyt, forenkling og forebygging**, samt **samarbeid** i forvaltningen
- Noen av tiltakene er allerede implementert, flere under arbeid og de resterende er under planlegging



1. Tilpasset sjekklister – gradvis forbedring av digitale flater
2. Informasjon om fullmakt
3. Film: 10 ting du må vite om familieinnvandring
4. Filme søknadsutfylling på søknadsportalen
5. Informasjon på flere språk
6. Kvalitetssikre informasjon på VFS' hjemmesider
7. Ny søknadsløsning på nett, inkludert Min side
8. Familieinnvandring på Facebook
9. Felles saksbehandlingstid og forpliktelse i utlendingsforvaltningen
10. Å hjelpe de gode helperne
11. Alternative betalingsmetoder
13. Informasjon om ettårsfristen
14. Utvidelse av DNA-testing ved søknadsinnlevering
15. Behandle familieinnvandringssak parallelt med asylsak
16. Referanseperson som part i saken
18. Saksbehandlere tilgjengelige på tvers og Skype for Business
19. Superoffice til førstelinja
20. Familiebookingknapp for oppmøte
21. Bekreftelse på mottatt søknad ved utenriksstasjonene (eMelding)
22. Automatisk og samtidig bestilling av oppholdskort
23. Automatisering av noen saker

1. Tilpasset sjekkliste – gradvis forbedring av digitale flater



Bedre og mer individuelt tilpasset informasjon om krav til dokumentasjon knyttet til familieinnvandringssøknader gjennom forbedring av dagens nettsider og en gradvis integrering mellom nettsidene og søknadsportalen.

2. Informasjon om fullmakt



Bedre informasjon om fullmakt, slik at flere leverer fullmakt på søknadstidspunktet. Problemet synes ofte å være at brukerne ikke skjønner hvem som er søkeren i saken.

3. Film: 10 ting du må vite om familieinnvandring



En enkel informasjonsfilm med de mest relevante momentene det er viktig å kjenne til når man skal søke om familieinnvandring, for eksempel hvem som kan søke og hva som er kravene. Filmen skal være på flere språk og deles på nettet.

4. Filme søknadsutfylling på søknadsportalen (SPN)



En enkel film som viser korrekt utfylling av en søknad i søknadsportalen, med voice-over på norsk og engelsk.

5. Informasjon på flere språk



UDI jobber systematisk med informasjon på flere språk på ulike plattformer, og informasjonen kvalitetssikres og oppdateres jevnlig. Politiets nettsider har også informasjon på engelsk.

6. Kvalitetssikre informasjon på VFS' hjemmesider



Informasjonen på VFS' hjemmesider kvalitetssikres for å hindre dobbeltinformasjon og feil informasjon. Prosjektet gir innspill til innholdet i avtalene om hva som skal være VFS' informasjonsoppgaver.

7. Ny søknadsløsning på nett, inkludert Min side



En ny søknadsløsning som bruker de mulighetene som finnes for co-creation, chatveiledning med chatbot, skreddersydd tidslinje, oversikt over alle dokumenter og aktiviteter, automatisk oversetting av spørreskjema, automatisk innhenting av opplysninger i offentlige registre.

8. Familieinnvandring på Facebook



UDI er til stede på Facebook for å svare på generelle spørsmål på familieinnvandringsområdet.

9. Felles saksbehandlingstid og forpliktelse i utlendingsforvaltningen



Saksbehandlingstiden er den samme uansett hvor søkerne har levert søknaden. Hele utlendingsforvaltningen forplikter seg til denne saksbehandlingstiden, og brukerne har tillit til informasjonen de får.

10. Å hjelpe de gode hjelperne



Informasjonen på VFS' hjemmesider kvalitetssikres for å hindre dobbeltinformasjon og feil informasjon. Prosjektet gir innspill til innholdet i avtalene om hva som skal være VFS' informasjonsoppgaver.

11. Alternative betalingsmetoder



Det åpnes for flere kort via betalingsløsningene på nett fra leverandøren Nets/Teller. Det er ønskelig med betalingskort som VISA Electron og VISA SpendOn. På sikt er det også ønskelig med betalingsløsninger tilsvarende PayPal ol.

13. Informasjon om ettårsfristen



Det gis tydelig informasjon om ettårsfristen i flere kanaler, blant annet asylintervjuene, i asylvedtakene og på informasjonsskjermer i intervju-lokalene. Informasjonen gis på flere språk

14. Utvidelse av DNA-testing ved søknadsinnlevering



DNA-test samtidig med søknadsinnlevering utvides til Addis Abeba, Kampala og Khartoum for ektefeller med felles barn og barn som søker alene. Utvidelsen gjøres på bakgrunn av erfaringer fra Ankara og Beirut.

15. Behandle familieinnvandringsak parallelt med asylsak



Asylsøkere fra visse land (for eksempel Syria, Irak og Eritrea) får anledning til å søke om familiegjennomsøking med sin familie samtidig som vedkommende søker om beskyttelse, slik at søknadene kan behandles samtidig.

16. Referanseperson som part i saken



Referansepersonen blir anerkjent som en part i saken, slik at behovet for fullmakt bortfaller, og referansepersonen får fulle rettigheter til å handle i saken.

18. Saksbehandlere tilgjengelige på tvers og Skype for Business



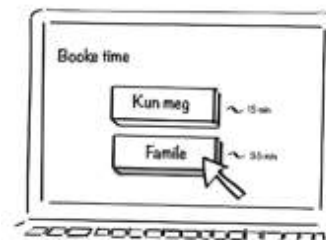
Skype gjøres tilgjengelig for saksbehandlere i alle etatene i utlendingsforvaltningen slik at de lettere kan kommunisere med hverandre på tvers for avklaringer i enkeltsaker. Målbilde: Et felles intranett for hele utlendingsforvaltningen

19. Superoffice til førstelinja



Politidistriktene får tilgang til Superoffice slik at alle henvendelser fra brukerne kan bli registrert. Dette er nyttig informasjon både for å gi god informasjon til den enkelte bruker, og som et verktøy i forbedringsarbeidet.

20. Familiebookingknapp for oppmøte



Vi ønsker å gjøre det mulig for brukerne å velge en "familietime" ved oppmøte hos politiet i stedet for å måtte booke timer i flere omganger dersom søknaden gjelder for mer én en person.

21. Bekreftelse på mottatt søknad ved utenriksstasjonene (eMelding)



Utvidelse av eMeldinger til utenriksstasjonene. eMelding med bekreftelse på mottatt søknad sendes ut når den blir levert ved en utenriksstasjon og registrert i NORVIS.

22. Automatisk og samtidig bestilling av oppholdskort



Når saksbehandler innvilger søknaden om familieinnvandring, rekvireres norsk personnummer automatisk og oppholdskort bestilles. Oppholdskortet sendes enten rett til søker i postkassen, til nærmeste VFS/ambassade eller til politiet i Norge. Innreisetidspunkt og effektivering av tillatelse registreres ved innreise.

23. Automatisering av noen saker



En regelmotor benyttes for å sortere ut de enkleste familieinnvandrings sakene basert på en vurdering av hvilke saker som kan defineres med lav risiko.

Lavrisikosakene som sorteres ut, registreres med vedtak som angitt i reglene. Vedtaket sendes ut til søker/representant uten at en saksbehandler i UDI trenger å vurdere den enkelte saken.

Quick fixes

Oversikt over tiltak som har blitt startet eller implementert i løpet av prosjektet

"Asyl" i tillegg til "beskyttelse" på udi.no

Norge.

Informasjonen er tilpasset

Nullstill alle

Søkeren er statsborger i: **Somalia**

Referansepersonen er statsborger i: **Somalia**

Hvilken type oppholdstillatelse har referansepersonen?: **Annen type oppholdstillatelse eller permanent oppholdstillatelse**

Hva slags oppholdstillatelse hadde referansepersonen første gang han eller hun kom til Norge

Velg riktig alternativ

- Velg riktig alternativ
- Beskyttelse (asyl) eller sterke menneskelige hensyn
- Familieinnvandringstillatelse
- Ingen av disse

?

✓ utført

Sjekkliste v1.0

- ☐ signert følgebrev fra Søknadsportalen (eller søknadsskjema) [Se forklaring ▶](#)
- ☐ to nye passfoto med hvit bakgrunn
- ☐ utfylt fullmaktsskjema hvis du vil gi familiemedlemmet ditt eller en annen person å følge opp saken din. Du kan bruke dette [fullmaktsskjemaet](#) [↗](#) eller skjemaet i e-posten du fikk da du registrerte søknaden din i Søknadsportalen. [Skjul forklaring ▼](#)

Den personen du gir en fullmakt

- kan ringe til UDI og snakke med oss på dine vegne
- får innsyn i saken din
- vil få henvendelser fra utlendingsmyndighetene om saken din
- vil få vedtaket ditt når saken din er ferdig behandlet, og må gi deg beskjed om vedtaket

Hvis du gir noen fullmakt, er det denne personen som vil bli kontaktet av utlendingsmyndighetene om saken din, ikke du.

Pilot planlagt til
01.06.2016

Info om 1-årsfristen i asylintervju



Info om 1-årsfristen på infoskjermer

Implementert



تاريخ تقديم طلب لم الشمل يوافق تاريخ تقديم
عائلتك للطلب لدى بعثة دبلوماسية نرويجية في
الخارج

قدم الطلب في وقت مبكر قدر المستطاع!

للمزيد من المعلومات بخصوص لم الشمل راجع
[UDI.no/familie](https://udi.no/familie)

Info om 1-årsfristen i asylvedtak

- Du har rett til å jobbe i Norge (se utlendingsloven § 60 tredje ledd bokstav b).
- Dersom du er under 18 år er det begrensninger i retten til å jobbe (se arbeidsmiljøloven kapittel 11).
- Du har rett til å reise inn og ut av landet, men da må du ha et reisedokument (se utlendingsloven § 60 tredje ledd bokstav c).
- Du kan få fornyet tillatelsen din når den løper ut.
- Du kan søke om permanent oppholdstillatelse etter tre år (se utlendingsloven § 60 tredje ledd bokstav c).
- Hvis du har ektefelle/samboer eller barn, kan de søke om familieinnvandring med deg.

Under arbeid

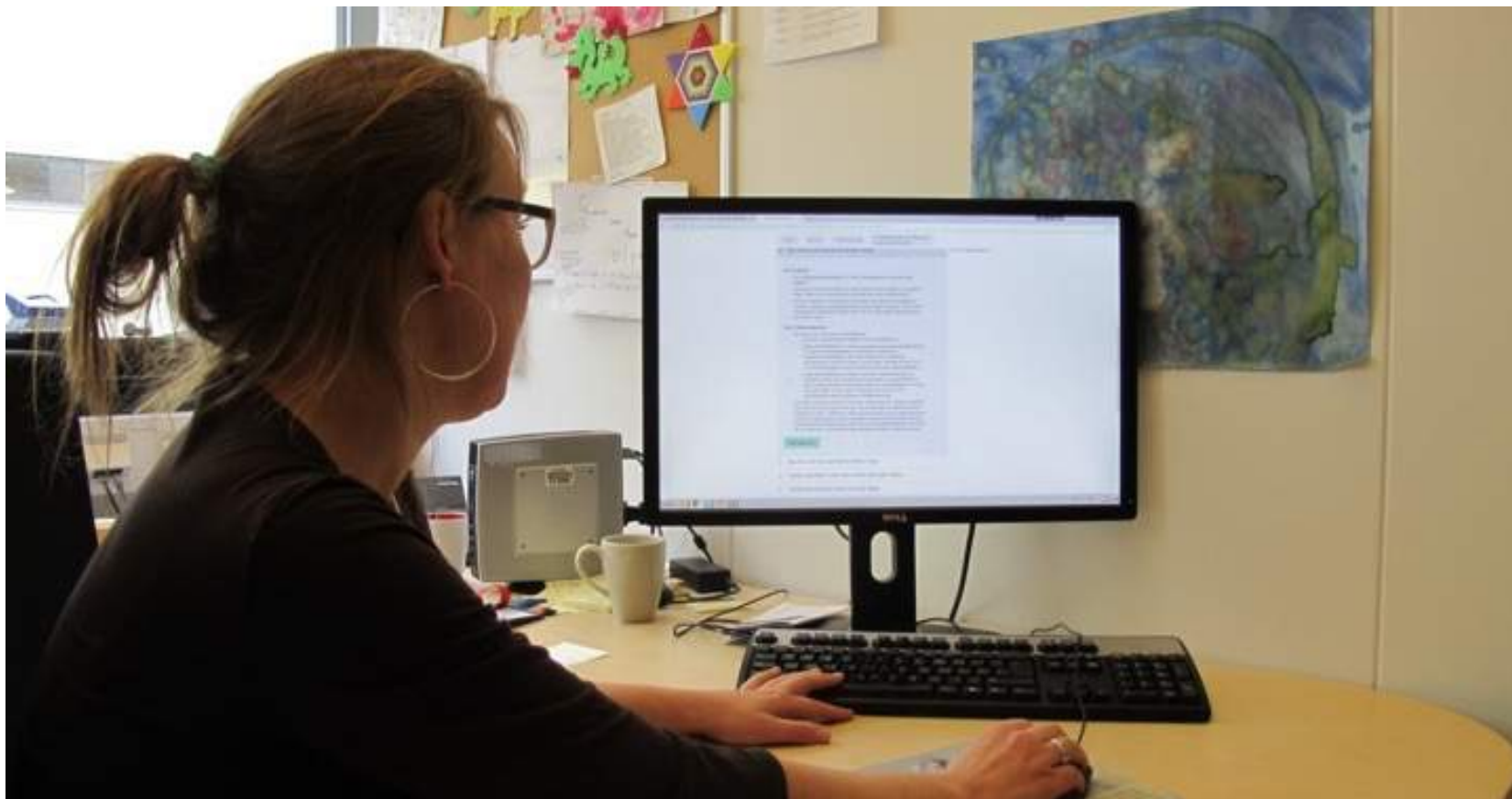
Hvis familien din søker før det har gått ett år siden du fikk innvilget beskyttelse (asyl), er det ikke krav om at du kan forsørge dem. Hvis de søker senere enn det, er det et krav om forsørgelse.

Søknadsdato for familieinnvandring regnes fra da familien din leverer søknader ved norsk utenriksstasjon.

Start søknadsprosessen så tidlig som mulig! Ved noen utenriksstasjoner kan det være lang ventetid for å få timeavtale. Det er et gebyr for voksne som søker om familieinnvandring.

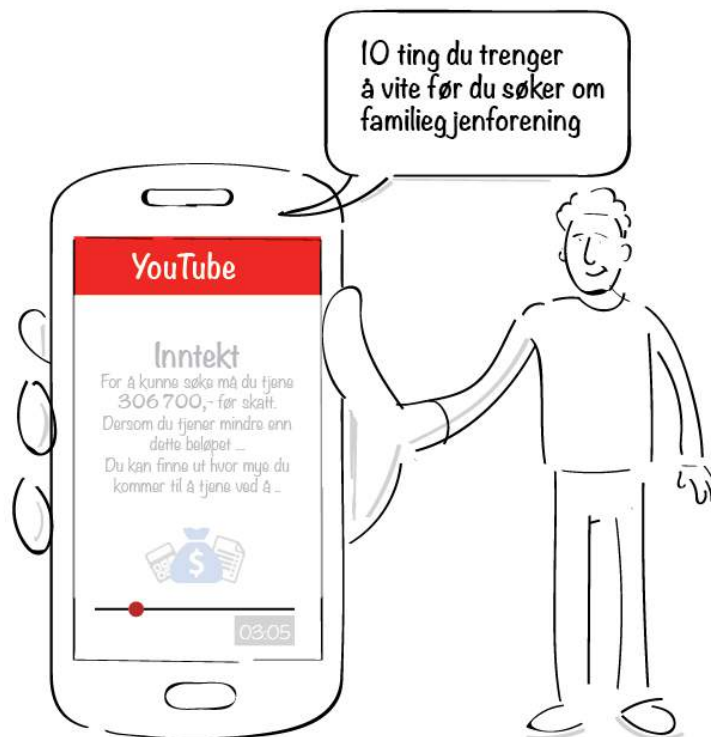
Hjelpe de gode hjelperne

Innsatsen trappes
opp



Film: 10 ting du må vite om familieinnvandring

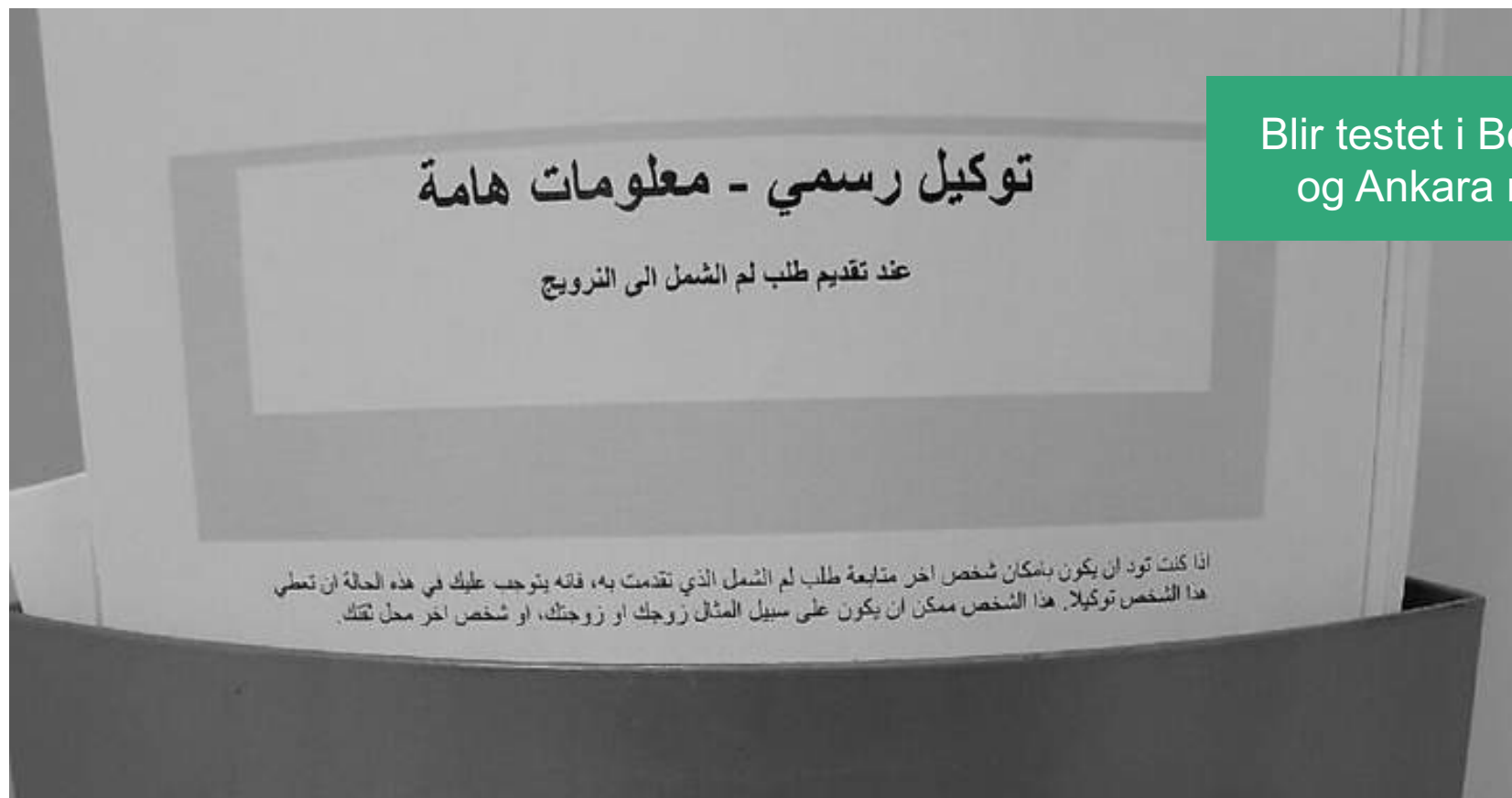
Under arbeid



Alternative betalingsløsninger



Informasjon om fullmakt på arabisk



"Ventetid" i stedet for "saksbehandlingstid"



Saksbehandlingstider ▶

Sjekk hvor lenge du må vente før du får svar på søknaden din.

✓ Steg 1 utført

[◀ Tilbake til forrige side \(Innvandring til Norge\)](#)

Saksbehandlingstider i UDI

Oversikt over hvor lenge du må vente på svar på søknaden din.

6.

Gevinster og måling

Gevinstarbeid i prosjektet

Prosjektet har vektlagt at UDI skal kunne måle gevinstene som realiseres. En gevinst er en positiv virkning for minst én aktør. Dette arbeidet startet allerede under kartlegging av brukerreisen og hvilke oppgaver etatene gjør i søknadsprosessen.

Prosjektgruppen har sammen identifisert et utvalg overordnede, kvalitative og ønskede gevinster. Disse er igjen rangert etter hvorvidt de har meget stor, stor, middels eller liten positiv konsekvens. Vi har så prioritert tiltakene ut fra i hvilken grad de utløser ønskede gevinster.

For hvert av gevinstene har vi identifisere indikatorer som kan brukes for å måle og følge forbedringer ettersom tiltakene blir implementert. Vi har gjennomført en «nullpunktsmåling» av hver indikator ved prosjektslutt. Dette danner grunnlaget som UDI kan sammenligne senere målinger med, for å følge med på i hvor stor grad tiltakene utløser ønskede gevinster.

Identifiserte gevinster og indikatorer

Kortere ventetid
i veiledningen

++++

*Ventetid på telefon/epost i
veiledningen*

Redusert ventetid
på vedtak

++++

Ventetid vedtak, per gruppe

Økt brukertilfredshet
for søker

++++

Brukertilfredshet hos søker

Økt tillit til
utlendingsforvaltningen

+++

Tillit til utlendings-forvaltningen

Kortere ventetid på ledig time
(politi/UD)

++

Ventetid ledig time

Økt kvalitet i
tjenesteleveransen i
utlendingsforvaltningen

++

Kvalitet i tjenesteleveranse

Økt kvalitet på
veiledningen til hjelpere

++

Kvalitet på veiledning hos hjelpere

Økt livskvalitet
for brukere

++

Livskvalitet hos bruker

Kortere ventetid på
hjelpernes tjenester

+

Ventetid hjelp hos hjelpere

++++ = meget stor +++ = stor ++ = middels + = liten positiv konsekvens

Alle tiltakene sortert etter gevinstpotensial

Tiltak	Gevinster (meget stor / stor / middels / liten positiv konsekvens)									Summert gevinstpotensial p tiltak
	Meget stor			Stor	Middels				Liten	
	++++	++++	++++	+++	++	++	++	++	+	
	Kortere ventetid i veiledning	Redusert ventetid på vedtak	Økt brukertilfredshet for søk	Økt tillit til utlendingsforvaltning	Kortere ventetid på ledig tirr (politi/UD)	Økt kvalitet tjenesteleveransen utlendingsforvaltning	Økt kvalitet på veiledningen til hjelpere	Økt livskvalite for brukere	Kortere ventetid på hjelpene til tjeneste	
01. Tilpasset sjekkliste – gradvis forbedring av digitale flater	•	•	•	•						
03. Film: Ti ting du må vite om familieinnvandring	•	•	•		•					
05. Informasjon på flere språk	•	•	•							
07. Ny søknadsløsning på nett, inkludert Min side	•	•	•							
09. Felles saksbehandlingstid og forpliktelse i utlendingsforvaltningen	•	•	•							
11. Alternative betalingsmetoder	•	•	•							
02. Informasjon om fullmakt	•	•		•						
15. Behandle familieinnvandringssak parallelt med asylsak		•	•	•						
21. Bekreftelse på mottatt søknad ved utenriksstasjonene (eMelding)	•		•	•						
10. Å hjelpe de gode hjelpere	•	•					•		•	
04. Filme søknadsutfylling på søknadsportalen (SPN)		•	•		•					
08. Familieinnvandring på Facebook	•		•			•				
13. Informasjon om ettårsfristen		•	•					•		
22. Automatisk og samtidig bestilling av oppholdskort	•		•		•					
06. Kvalitetssikre informasjon på VFS' hjemmesider	•			•	•					
16. Referanseperson som part i saken			•	•	•					
23. Automatisering av noen saker		•	•							
14. Utvidelse av DNA-testing ved søknadsinnlevering			•		•					
18. Saksbehandlere tilgjengelige på tvers og Skype for Business		•				•				
20. Familiebookingknapp for oppmøte			•		•					
19. Superoffice til førstelinja						•				

Gevinstkart presenterer den logiske årsakssammenhengen fra tiltak til gevinst på en **overordnet** måte

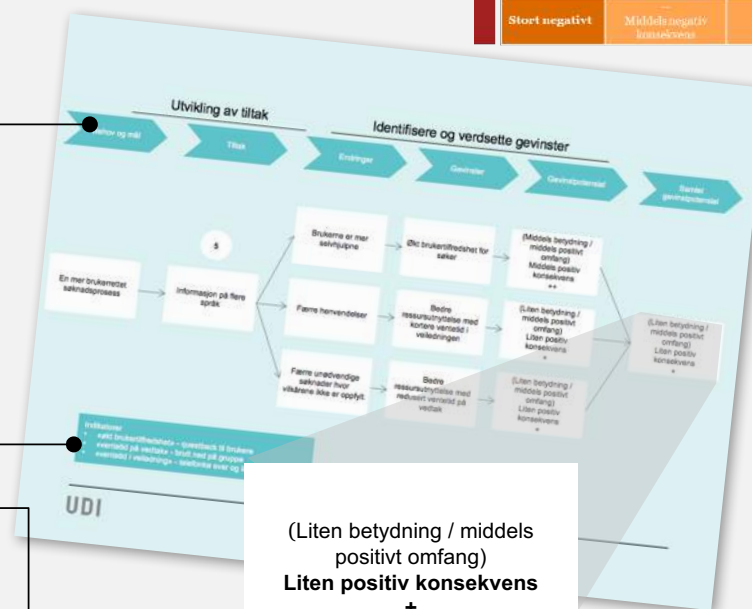
Gevinstkart presenterer den logiske årsakssammenhengen fra tiltak til gevinst på en overordnet måte

Indikatorene gir styring på hvordan virksomheten kan måle og følge opp gevinstuttaket

Gevinstpotensialet vurderes i dette prosjektet kvalitativt, og ikke som prissatte virkninger.

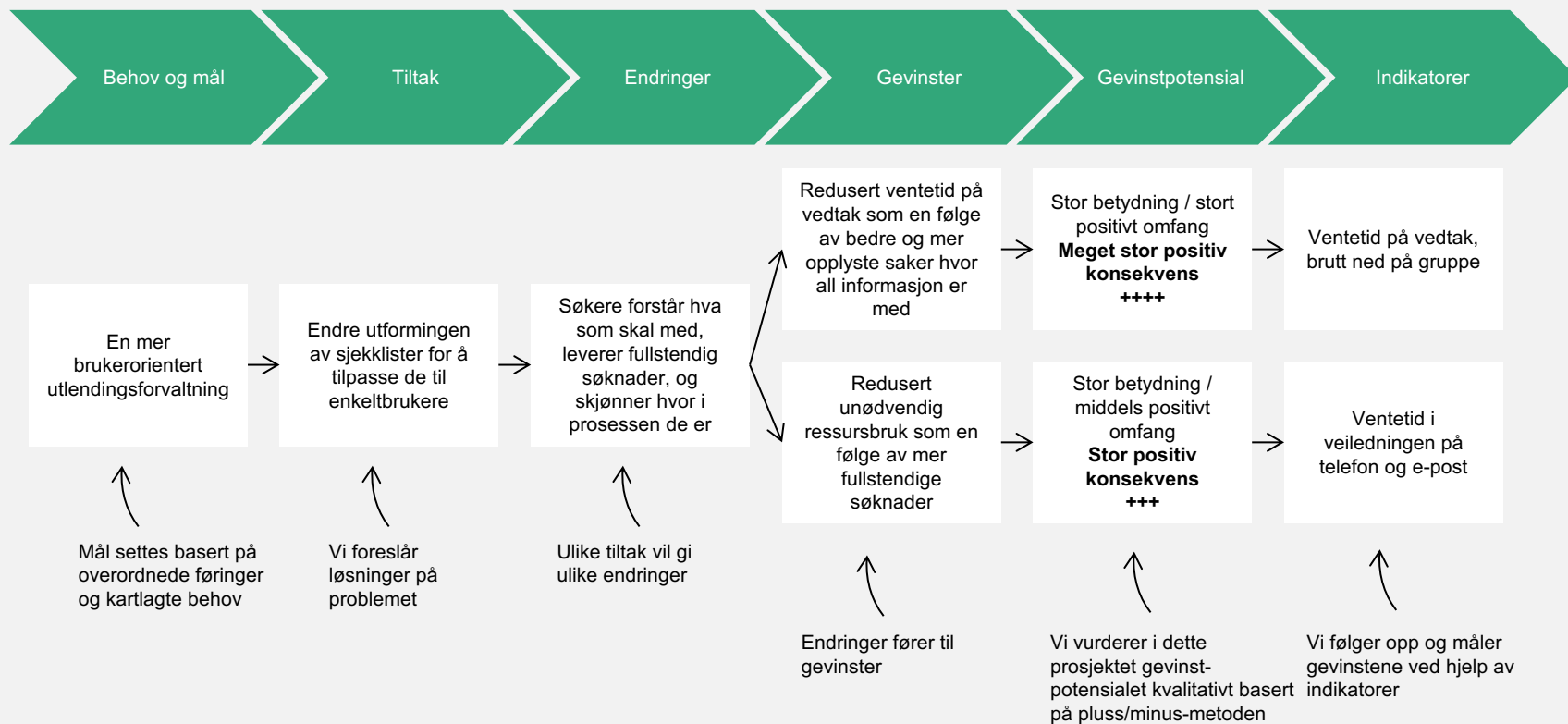
Konsekvens er kombinasjonen av hvor mange som blir berørt av tiltaket, og hvor viktig det er for dem som blir berørt

	Betydning			
	Liten	Middels	Stor	
Omfang	+++ Stort positivt	+++ Stor positiv konsekvens	+++ Middelstør positiv konsekvens	+++ Middelstør positiv konsekvens
	++ Middels positivt	++ Middelstør positiv konsekvens	++ Middelstør positiv konsekvens	++ Middelstør positiv konsekvens
	+ Lite positivt	+ Middelstør positiv konsekvens	+ Middelstør positiv konsekvens	+ Middelstør positiv konsekvens
	0 Inet	0 Ingen konsekvens	0 Ingen konsekvens	0 Ingen konsekvens
	- Lite negativt	- Middelstør negativ konsekvens	- Middelstør negativ konsekvens	- Middelstør negativ konsekvens
	-- Middels negativt	-- Middelstør negativ konsekvens	-- Middelstør negativ konsekvens	-- Middelstør negativ konsekvens
	--- Stort negativt	--- Stor negativ konsekvens	--- Middelstør negativ konsekvens	--- Middelstør negativ konsekvens



(Liten betydning / middels positivt omfang)
Liten positiv konsekvens
+

Eksempel - gevinstkart



Prosjektet har vurdert gevinstpotensialet til alle tiltakene, og rangert de ut i fra deres samlede gevinstpotensial fra **Meget stor positiv konsekvens (++++)** til **liten positiv konsekvens (+)**

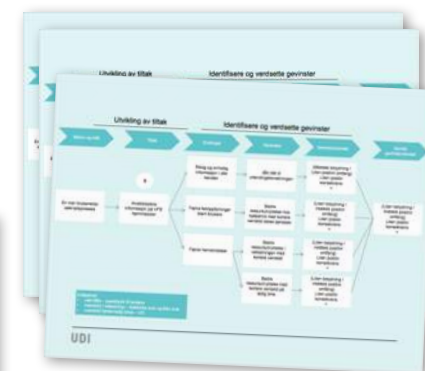
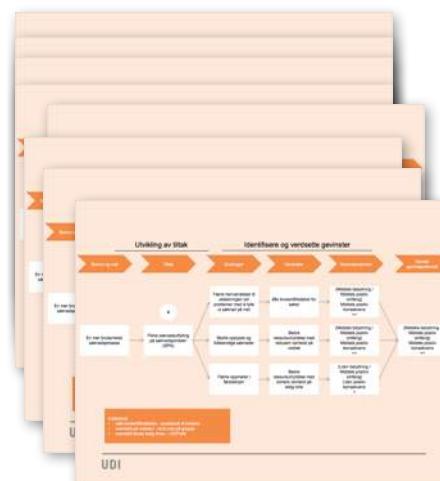
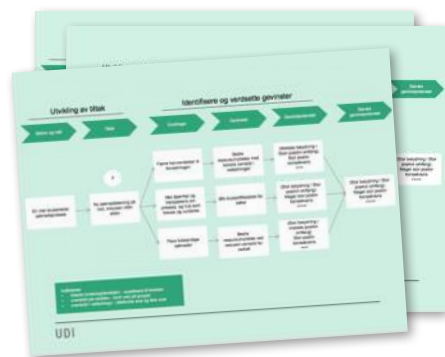
Tiltak som har blitt vurdert å ha liten eller middels positiv konsekvens kan likevel være svært viktige for dem som blir berørt.

Meget stor positiv
konsekvens
(++++)

Stor positiv
konsekvens
(+++)

Middels positiv
konsekvens
(++)

Liten positiv
konsekvens
(+)



7.

Veien videre

Gevinstarbeid fremover

I løpet av prosjektet har vi allerede:

- ✓ Identifisert overordnede gevinster
- ✓ Fått oversikt over hvilke tiltak som utløser hvilke gevinster
- ✓ Etablert måleindikatorer for brukeropplevelsen og etatenes effektivitet for hver gevinst
- ✓ Gjennomført nullpunktsmåling av måleindikatorene

Prosjektet jobber videre med å utvikle og implementere tiltak. Gevinstarbeidet fortsetter sammen med implementeringen av tiltakene i 2017 og fremover:

- ☐ Basert på nullpunktsmålingene må vi sette oss et ønsket *mål* per gevinst:
 - Ideell målsetting: Et ambisiøst, men oppnåelig mål
 - Realistisk mål: Det mest sannsynlige målet
 - Minimumsmålsetting: Det minste, akseptable målet
- ☐ Prioritere implementeringen av tiltakene som er vurdert å bidra til høyest gevinst
- ☐ Følge med på indikatorer og gjøre nye målinger for å evaluere om gevinstene er realisert
- ☐ Synliggjøre og dele oppnådde gevinster internt og til andre aktører og interessenter

Kontaktpersoner

Henriette Vigtel, *seniorrådgiver og prosjektleder*

Epost: hvi@udi.no

Tlf: 917 28 448

Ingvild Støvring, *tjenestedesigner*

Epost: ingvild@liveworkstudio.com

Tlf: 959 93 762

UDI



Utlendingsdirektoratet
Norwegian Directorate
of Immigration

www.udi.no

Vedlegg

En brukerrettet familieinnvandringsprosess

1) Innsiktsplakater



**Hjelp de gode
hjelperne**

Mange av brukerne våre får hjelp fra frivillige organisasjoner, og i dag sløser vi med ressursene til disse "gode hjelperne". Det oppleves at det er vanskelig å komme i kontakt med oss, og vi gir dem utydelig informasjon «Vi er avhengig av hjelpere, og vi må hjelpe dem» «De kunne ha hjulpet flere om de hadde bedre kontakt med oss»

© 2014 Næringsmiddelkontrollstyret

Quicksins
(Innen prosjektet er omme)

4 måneder

Målbilde

Tilbakemelding
Eier: TorEjlermy

Endring av oppfølging
Eier: TorEjlermy

Oppfølging/
Eier: TorEjlermy

Abonnere på
Eier: TorEjlermy

Behandling av sykdom
Eier: TorEjlermy

Skype for biz
Eier: TorEjlermy

UDI Chatbot
Eier: TorEjlermy

3) Tiltak med road map

Fjerne dobbelinfo på VPS
Eier: TorEjlermy

Ertafristen gjelder fra...
Eier: TorEjlermy

Tilstedeværelse på sosiale medier
Eier: TorEjlermy

Automatisk oversettelse av spørreskjema
Eier: TorEjlermy

Referanseperson som søker
Eier: TorEjlermy

Min side
Eier: TorEjlermy

Info om tilråden i sykehuset og bolig som målig
Eier: TorEjlermy

Tydelige overskrifter og fargekoding
Eier: TorEjlermy

Sjekkliste (medium)
Eier: TorEjlermy

Chat veiledning i søknadsportal
Eier: TorEjlermy

Felles ventetid og garanti
Eier: TorEjlermy

Sjekkliste (små)
Eier: TorEjlermy

Ventetids kontroll behandlingstid
Eier: TorEjlermy

Automatisk innhentning av dokumenter
Eier: TorEjlermy

Automatisering av noen saker
Eier: TorEjlermy

Familie booking knapp
Eier: TorEjlermy

Lansert 6/2016

UDI



2) Oppsummering av intervjuer

kan legge med enkel informasjon om familieinnvandring (på det egne språket) til vedtaket om asyl.

Ofte lav datakunnskap

Mange av de som kommer til SEIF er lite vant til å bruke data/pc og nettløsninger. Det er ikke heller alle som har en epost-adresse. Dette er med på å gjøre det vanskelig å gjøre ting selv.

Informasjonen ble oversatt, det er faktisk ikke er så mange språk det er snakk om, først og fremst arabisk og tigrinja.»

“Det som er innlysende for UDI er ikke det for andre”

4) Tiltak og gevinster

Side 92