

Brugerrejsen

Flytte til Danmark

August 2020

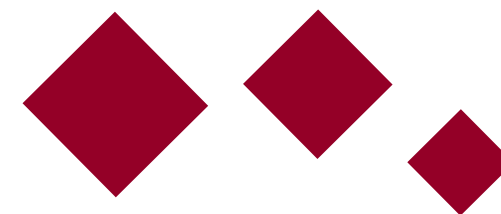


DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Formålet med arbejdet med brugerrejsen 'Flytte til Danmark' er at skabe **overblik over og sammenhæng i tilflyttende internationale borgeres brugerrejse**, når den går **på tværs** af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger.

Målet er at **guide** internationale borgere bedre igennem brugerrejsen fra selve tilflytningen, og indtil den nye hverdag er blevet etableret.

Bedre **overblik** og mere **sammenhæng i brugerrejsen** vil hjælpe borgerne til at klare gøremål med det offentlige **rettidigt** og **trygt** til gavn for både borgerne selv og for myndighederne.

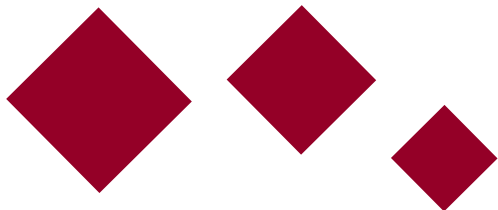


Indhold

1. Resumé	4 - 8
2. Om rapporten – Baggrund, scope, organisering og metode	9 - 14
3. Brugerrejsen i dag – Hvad oplever internationale borgere?	15 - 21
4. Leverancer – Fire leverancer, der forbedrer brugerrejsen	22 - 34
5. Idékatalog – To idéer til at forbedre brugerrejsen	35 - 40

Kapitel 1

Resumé



I dette afsnit præsenteres rapporten i korte træk.

Først introduceres den politiske og strategiske forankring af arbejdet med brugerrejsen.

Dernæst beskrives centrale indsigter fra kortlægningen af brugerrejsen i dag.

Til sidst præsenteres et overblik over de fire leverancer samt to idéer til at forbedre brugerrejsen.

Resuméet er målrettet ledere og medarbejdere, der ønsker en kort indføring i indsigterne om brugerrejsen, de forskellige leverancer og potentielle indsatser (idéer) til en mere sammenhængende digital brugerrejse.

Baggrund for analysen

Baggrund

Brugerrejsen 'Flytte til Danmark' er en del af indsatsen 'Sammenhængende digitale brugerrejser', der har politisk ophæng i Digitaliseringspagten (marts 2019). Indsatsen er forankret i den fællesoffentlige styregruppe for digital kommunikation. Det er aftalt, at der skal udvikles guides for i alt 11 livssituationer, heriblandt 'Flytte til Danmark'.

Formål

Formålet med brugerrejsen er, at internationale borgere, der kommer til Danmark for at bo, skal opleve en mere sammenhængende brugerrejse, når de har gøremål, der går på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjenings-løsninger.

Scope

Brugerrejsen 'Flytte til Danmark' fokuserer på internationale borgere, der flytter til Danmark. Brugerrejsen strækker sig fra forberedelsen forud for tilflytningen, ankomsten til Danmark, det at bo i Danmark og gøremål forbundet med at flytte fra Danmark igen. Brugerrejsen fokuserer primært på de internationale borgere, der kommer til Danmark for at arbejde. Internationale borgere med andre gøremål er kun delvist berørt. Men der er gøremål for den primære målgruppe, som også gør sig gældende for de andre målgrupper. Danskere, der vender retur efter udlandsophold, er ikke med i denne analyses scope.

Vidensgrundlag for analysen

Brugerrejsen 'Flytte til Danmark' trækker primært på indsigterne og vidensgrundlaget fra projektet 'Bedre weboplevelser til internationale borgere på vej til og i Danmark' ('Bedre weboplevelser til internationale borgere'), der drives af Københavns Kommune. Desuden inddrages indsigter fra specialet "Digital Public Encounters - Exploring the digital

encounter between international students and the Danish public sector', der er udarbejdet i foråret 2020 af studerende fra ITU. Viden om brugerrejsen er afdækket gennem interviews og workshops med deltagelse fra internationale borgere. Herved er der skabt grundlag for at udvikle en forståelse af borgernes oplevelser, når de flytter til Danmark. Projektet 'Bedre weboplevelser til internationale borgere' har desuden inddraget relevante myndigheder og foreninger igennem den nationale partnerkreds, der har været med til at identificere brugerbehov og idéer til at forbedre brugerrejsen for internationale borgere.

Leverancer (se kapitel 4 for uddybning)

I projektet 'Bedre weboplevelser til internationale borgere' er der udarbejdet følgende fire leverancer, som har til formål at forbedre brugerrejsen:

- 1) 'New in Denmark' - En guide på lifeindenmark.dk
- 2) Illustration af den idéelle digitale brugerrejse
- 3) Best practice guide til myndigheder med top 25 begrebsordbog
- 4) Kortlægning af digitale selvbetjeningsløsninger

Denne rapport opsummerer indsigterne fra 'Bedre weboplevelser til internationale borgere' om de internationale borgeres oplevelser i dag samt skitserer to idéer til at skabe en mere sammenhængende digital brugerrejse, som er fremkommet i arbejdet med målgruppen.

Deltagelse fra myndigheder i projektet 'Bedre weboplevelser til internationale borgere'

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Styrelsen for International Rekruttering og Integration, Udlændingestyrelsen, Digitaliseringsstyrelsen, Skattestyrelsen, Aalborg Kommune, Work Live Stay Southern Denmark, International Community Aarhus, International House Copenhagen og Københavns Kommune

Hvad oplever de internationale borgere?

Internationale borgere der kommer til Danmark oplever, at der er mange gøremål, der kræver kontakt med flere offentlige myndigheder, men at de ikke nødvendigvis ved, hvor de skal starte. Internationale borgere søger derfor information på forskellige platforme og møder mange forskellige informationskilder, som de ikke kan gennemskue, hvorvidt er brugbare og pålidelige. De forskellige kilder til information skaber forvirring hos borgeren, og det bliver tilfældigt, hvornår borgeren ender på en brugbar indgang og finder relevant information. Derudover kan den information, som borgeren finder frem til, i værste fald være ukorrekt eller utilstrækkelig.

Mange forskellige informationskilder skaber forvirring

Formålet med CPR-nummer og NemID er uklart

Sproglige barrierer skaber ugenomsigtighed

Borgerne har svært ved at overskue rettigheder og vilkår

Internationale borgere kommer ofte fra lande, der ikke har samme grad af offentlig digitalisering, som det er tilfældet i Danmark. Digitale løsninger som NemID og CPR-nummer er derfor fremmede for de internationale borgere, der ikke forstår deres funktion. Den manglende forståelse gør, at der går lang tid før borgeren opfatter vigtigheden af de forskellige digitale løsninger. Samtidig oplever internationale borgere, at det antages, at de intuitivt kan anvende de digitale løsninger.

I mødet med det offentlige oplever borgerne en sproglig barriere. Denne barriere opstår, da det enten er svært at finde den ønskede information på engelsk, eller at borgerne ikke har tillid til, at den information, der er tilgængelig på engelsk, er fyldestgørende. Den sproglige barriere skaber usikkerhed hos borgerne og gør det offentlige mere ugenomsigtigt.

Mange internationale borgere foretrækker at tage direkte kontakt til myndigheder ved at møde op eller ringe. Dette skyldes blandt andet mindre tillid til digitale kanaler hos internationale borgere, der derfor ønsker kvitteringer og feedback hos myndighederne. Samtidig giver de supplerende kanaler mulighed for at borgeren kan kommunikere på engelsk.

Internationale borgere oplever, at den høje grad af digitalisering og de mange forskellige myndigheder gør det komplekst at navigere i systemet. Det bliver derfor svært for borgeren at overskue de vilkår og rettigheder, der gælder for dem og deres familie i Danmark.

Borgerinddragelse

Ved at anvende kvalitative metoder, her særligt interviews, tager projektet sit afsæt i borgerens situation. Vidensindsamlingen og analysen starter således ude ved borgerne og deres konkrete oplevelser. Det betyder, at myndigheder og private aktører sætter sig i borgerens sted, når de skal forbedre brugerrejsen.

Brugerrejsens leverancer

Følgende fire leverancer skal give overblik og skabe sammenhæng for de internationale borgere, der flytter til Danmark.

Leverance 1: Guide på lifeindenmark.dk 'New in Denmark'

Den første leverance er guiden 'New in Denmark' på lifeindenmark.dk, der samler og formidler tværgående information til internationale borgere.

Ét samlet overblik

Guiden 'New in Denmark' skal hjælpe internationale borgere, der kommer til Danmark, med at få overblik over de forskellige gøremål i forbindelse med tilflytningen. Guiden linker videre til relevante informationer.

Forventet værdi

- Bedre overblik over brugerrejsens gøremål
- Mere tryghed og bedre digital service for borgerne
- Mindre behov fra borgerne for at kontakte aktørernes telefonsupport og færre fejlrettede supportopkald.
- Support- og servicepersonale får et bedre overblik og kan dermed vejlede borgere bedre.

Leverance 2: Illustration af den ideelle brugerrejse set fra et myndighedsperspektiv

Den anden leverance er en illustration af den ideelle brugerrejse, der skal understøtte sammenhæng på tværs af websites for at forbedre brugerrejsen.

Den ideelle brugerrejse

Den ideelle brugerrejse er en visuel formidling af de steps, som den internationale borger skal igennem for at få en optimal service. Den danner overblik over gøremål og sikrer en mere strømlinet rejse, hvor borgerne guides i den rigtige retning og oplever et godt og logisk flow.

Forventet værdi

- Forbedring af webbrugerrejsen og bedre tilrettelæggelse af indhold på relevante hjemmesider
- Mere tryghed og bedre digital service for borgerne. Samt mindre behov fra borgerne for at kontakte myndigheder.
- Styrkede værktøjer til fagprofessionelle

Leverance 3: Best practice guide til myndigheder med top 25 begrebsordbog

Den tredje leverance er en best practice guide. Denne skal styrke vejledningen og webformidlingen af internationale borgere.

Best practice:

Best practice guiden er et værktøj til fagprofessionelle og skal bidrage til vejledningsarbejdet og webformidlingen ved blandt andet at skabe overblik over den digital rejse for brugeren og en begrebsordbog med oversættelse af de 25 vigtigste begreber, så der skabes konsistens på tværs, og forvirringen blandt borgerne kan undgås.

Forventet værdi

- Styrket vejledning og webformidling af internationale borgere
- Større gennemsigtighed og viden på tværs af myndigheder
- Ensartet sprogbrug af centrale myndighedsbegreber og bedre forståelse for 25 nøglebegreber.
- Styrkede værktøjer til fagprofessionelle

Leverance 4: Kortlægning af digitale selvbetjeningsløsninger

Den fjerde leverance er kortlægningen af de digitale selvbetjeningsløsninger med henblik på at identificere hvilke løsninger, der vil styrke den digitale selvbetjening.

Selvbetjeningsløsninger på engelsk

I dag er der en række centrale selvbetjeningsløsninger, der kun er på dansk. Der laves derfor en kortlægning af nuværende digitale selvbetjeningsløsninger på hhv. dansk og engelsk med henblik på at identificere, hvilke løsninger der bør oversættes for at styrke den digitale selvbetjening hos internationale borgere, der ikke forstår dansk.

Forventet værdi

- En væsentlig forbedring af internationale borgeres mulighed for at klare sig selv digitalt.
- Relevante myndigheder vil få et samlet overblik over selvbetjeningsløsninger og hvilke løsninger, der vil give størst værdi for borgerne.

Idékatalog

Følgende to idéer tager afsæt i og skal afhjælpe de udfordringer, der er blevet afdækket i analysen.

Idéområde 1

Udvikling af digitale selvbetjeningsløsninger

Udvikling af selvbetjeningsløsninger på engelsk

På baggrund af kortlægningen under leverance 4 ønskes der, at der udvikles 3-5 digitale selvbetjeningsløsninger på engelsk. Det kan være både på det statslige og kommunale område. Løsningerne bliver udvalgt ud fra, hvad der giver størst værdi for udenlandske borgere med brug af færrest ressourcer.

Når/hvis de nye selvbetjeningsløsninger udvikles, vil de anvendes på relevante statslige og kommunale hjemmesider og indgå som en del af den ideelle digitale brugerrejse. Det kunne fx være behov for en engelsksproget selvbetjeningsløsning til opskrivning af børn til pasning.

Forventet værdi

- Øget tilgængelighed for den internationale borger, der gør det muligt at klare sig selv via digital selvbetjening.
- Der forventes færre henvendelser fra internationale borgere via dyre kanaler såsom personlig betjening, telefon og mail.

Situationen i dag

Internationale borgere oplever en sproglig barriere i mødet med det offentlige, og har ikke tiltro til at informationen på engelsk er fyldestgørende. Denne sproglige barriere skaber usikkerhed hos borgerne og bevirker at det offentlige opfattes som værende mere ugenomsigtigt.

Idéområde 2

Udvikling af digital indrejseløsning på tværs af myndigheder

Den digitale indrejseløsning

Den digitale indrejseløsning er en fælles dataplatform, der skal sikre integrationen mellem myndighedernes digitale platforme. Herved sikrer den digitale indrejseløsning forbedret service til borgere og virksomheder samt hurtigere sagsbehandling for myndighederne.

Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Kortere ventetid og smidigere indrejseproces for borgerne
- Styrket samarbejde på tværs af myndigheder og mindre bureaukrati
- Forbedre virksomheders og universiteters proces for ansættelse og fastholdelse af international arbejdskraft.

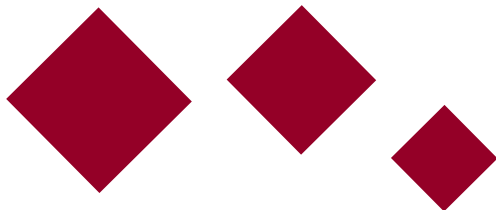
Situationen i dag

Hver myndighed har i dag hver sin digitale løsning, og borgerne skal derfor indtaste samme grundoplysninger flere gange. Det medfører en usmidig bureaukratisk proces for borgere og virksomheder samt en tung administrativ sagsbehandling for myndighederne.

Kapitel 2

Om rapporten – baggrund,
scope, organisering og metode

I dette afsnit præsenteres det politiske og styringsmæssige ophæng for rapporten, herunder baggrund, scope og organisering. Vidensindsamlingen og analysen tager afsæt i borgernes oplevelser og livssituation.



Baggrund

Livssituationen

Hvert år kommer over 80.000 internationale borgere til Danmark. Det er blandt andet internationale borgere, der skal arbejde eller studere i Danmark, ægtefæller til internationale borgere, eller familiesammenførte udenlandske ægtefæller. Som tilflyttere oplever mange internationale borgere, at det er svært at overskue de mange forskellige informationskilder, og det bliver svært for dem at skabe et overblik over deres forpligtelser og rettigheder. Ligeledes har borgere typisk ikke et forudgående kendskab til de digitale løsninger, der anvendes i kontakten til det offentlige såsom NemID og e-Boks, ligesom de ikke nødvendigvis forstår funktionen af CPR-numre.

Formål

Formålet med analysen er at belyse de udfordringer internationale borgere møder, når de flytter til Danmark. Udfordringerne hænger blandt andet sammen med udfordringer i sammenhængen, når brugerrejsen går på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger. Med brugerrejsen 'Flytte til Danmark' er målet at guide borgeren igennem de forskellige gøremål, der skal klares i forhold til det offentlige, når man flytter til Danmark. Bedre overblik og mere sammenhæng i brugerrejsen vil hjælpe borgerne til at klare gøremål med det offentlige rettidigt og trygt til gavn for både borgere og myndigheder.

Politisk ophæng

Indsigterne i denne rapport er primært opnået igennem det fællesoffentlige projekt 'Bedre weboplevelser til internationale borgere', der drives af Københavns Kommune. Indsigterne bruges blandt andet som grundlag for

det fællesoffentlige projekt 'Sammenhængende digitale brugerrejser', der har sit politiske ophæng i Digitaliseringspagten (marts 2019). Digitaliseringspagten er indgået i mellem de fællesoffentlige parter (regeringen, kommuner og regioner). Her blev det aftalt, at borgere i 11 udvalgte livssituationer inden udgangen af 2021 skal opleve mere sammenhængende digitale brugerrejser i form af løsninger, der guider borgeren igennem relevante ærinder på borger.dk. 'Flytte til Danmark' er udvalgt som en af de 11 livssituationer, der skal gøres mere sammenhængende.

En guide til borgere, der flytter til Danmark

Der er på baggrund af indsigterne om de internationale borgere udviklet en guide, 'New in Denmark', som er tilgængelig på lifeindenmark.dk – en version af borger.dk for internationale borgere. Der er desuden udviklet et idékatalog med idéer til at skabe en mere sammenhængende digital brugerrejse for borgerne.

Deltagelse fra myndigheder i projektet 'Bedre weboplevelser til internationale borgere'

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Styrelsen for International Rekruttering og Integration, Udlændingestyrelsen, Digitaliseringsstyrelsen, Skattestyrelsen, Aalborg Kommune, Work Live Stay Southern Denmark, International Community Aarhus, International House Copenhagen og Københavns Kommune

Scope - kort fortalt

Brugerrejsen 'Flytte til Danmark' fokuserer på internationale borgere, der flytter til Danmark. Processen strækker sig fra forberedelserne inden tilflytningen til Danmark, til ankomsten til Danmark, til det at bo i Danmark og til gøremål forbundet med at flytte fra Danmark igen.

Den primære målgruppe er internationale borgere, der kommer til Danmark for at arbejde. Internationale borgere, der flytter til Danmark med et andet formål, fx studerende, deler imidlertid mange lighedspunkter med denne målgruppe. Dette bekræftes også af de indsigter, som specialestuderende ved ITU har afdækket i deres arbejde med brugerrejsen for internationale studerende.

Vigtigheden af den sammenhængende brugerrejse

Når man kommer til et andet land for at bo, arbejde og etablere sig over længere tid, er der både forventninger og bekymringer: Får jeg et arbejde? Kan jeg finde et sted at bo? Kan min familie trives? Hvordan er samfundet? Må jeg have min hund med? Hvad hvis jeg bliver syg?

De praktiske spørgsmål er mange, men det følelsesmæssige og sociale er mindst lige så vigtigt. Det er hensigten, at internationale borgeres første oplevelse med det offentlige Danmark skal være god og tillidsvækkende, så man som borger kan bruge kræfterne på at falde godt til. Det skal både give mere tilfredse borgere, hjælpe til at gøremålene bliver løst rigtigt første gang og hjælpe til at borgerne får mindre behov for support. Alt dette er med til at gøre det mere attraktivt for internationale borgere at blive boende i Danmark.

Afgrænsning

Analysen har primært fokuseret på de internationale borgere, der kommer til Danmark for at arbejde. Dette kan dels være borgere, der kommer fra EU og det europæisk økonomiske samarbejdsområde (EØS) eller borgere fra tredjelande. Internationale borgere med andre gøremål er kun delvist berørt. Danskere, der vender retur efter udlandsophold, er ikke med i denne analyses scope. Der vil være gøremål for den primære målgruppe, som også gør sig gældende for de andre målgrupper.

Statistik om indvandring til Danmark*

- I 2019 indvandrede 83.918 personer til Danmark
- København er byen med flest udenlandske tilflyttere med 21.735 tilflyttende borgere i 2019.
- USA og Tyskland er de to lande, hvorfra der kom flest tilflyttere fra i 2019 (henholdsvis 6.144 fra USA og 5.763 fra Tyskland)

Brugerrejsens målgruppe

Internationale borgere, der kommer til Danmark for at arbejde har behov for at få information om de praktiske gøremål, der er nødvendige for at kunne starte en hverdag i Danmark. Tilflyttere vil ofte komme fra lande, der ikke har samme grad af digitalisering, hvorfor flere af de digitale løsninger, der anvendes og som borgeren skal have adgang til, ikke nødvendigvis er intuitive for borgeren.

- - -

* Tal fra Danmark Statistik: <https://www.statistikbanken.dk/10004>

Oversigt over projekter med fokus på internationale borgere

Der findes en række øvrige regionale/nationale projekter, der ikke er nævnt her, da de ikke har været direkte brugt i arbejdet.

Digitaliseringspagten

Inden 2022 skal 11 brugerrejser gøres mere sammenhængende ved at guide borgerne bedre igennem den tværgående livssituation. Blandt disse brugerrejser er også 'Flytte til Danmark'.

Projekt 'Bedre weboplevelser til internationale borgere' – Københavns Kommune og andre interessenter

Københavns Kommunes fællesoffentlig styregruppe, arbejdsgruppe og referencegruppe har siden 2019 arbejdet med at skabe en sammenhængende brugerrejse for alle nye internationale borgere og virksomheder igennem projektet 'Bedre weboplevelser til internationale borgere'. Arbejdet har afdækket den nuværende situation for internationale borgere i et as-is perspektiv og givet et bud på et idekatalog med idéer til at forbedre i brugerrejsen.

Single Digital Gateway

EU-forordningen om etableringen af Single Digital Gateway (SDG) skal sikre EU-brugere lige adgang til information og selvbetjeningsløsninger inden for en række udvalgte områder, på tværs af alle EU-lande. I Danmark vil størstedelen af indholdet blive udstillet på lifeindenmark.dk, hvortil der linkes fra EU-portalens 'Your Europe'.

Lifeindenmark.dk

Lifeindenmark.dk er den engelske pendant til borger.dk. Hjemmesiden er udviklet, så den kan understøtte 'Your Europe', og den indeholder blandt andet guiden 'New in Denmark', som på baggrund af indsigterne formidlet i indeværende rapport giver de internationale borgere overblik over det at flytte til Danmark.

Talent til Danmark

Talent til Danmark er en national indsats med fokus på at tiltrække talenter til Danmark. Projektet drives af Copenhagen Capacity og dækker tiltrækning, modtagelse og fastholdelse af medarbejdere samt support til virksomheder. Indsigterne fra 'Bedre weboplevelser til internationale borgere' spiller også ind til dette arbejde.

Internationale studerende i København

I samarbejde med specialestuderende fra ITU, der har udarbejdet specialet "Digital Public Encounters - Exploring the digital encounter between international students and the Danish public sector", er brugerrejsen for internationale studerende i København blevet afdækket. Brugerrejsen for de internationale studerende er blevet undersøgt gennem en aktørkortlægning og identifikation af service blueprint. Derudover er i alt 18 internationale studerende blevet interviewet.

Sammenspil og fælles vidensgrundlag

'Flytte til Danmark' trækker særligt på indsigterne fra projektet 'Bedre weboplevelser til internationale borgere' fra Københavns Kommune og inddrager desuden indsigterne fra de ITU-studerendes speciale om internationale studerendes oplevelser.

Begge projekter bidrager med viden og indsigt, der skaber grundlag for at udvikle en forståelse for borgernes oplevelser, når de flytter til Danmark.

På de næste sider præsenteres de forskellige arbejdsmetoder, der har været anvendt i projektet 'Bedre weboplevelser til internationale borgere', hvis indsigter udgør en central del af denne rapport

Om projektet 'Bedre weboplevelser til internationale borgere'

Københavns Kommune har igennem arbejdet med 'Bedre weboplevelser til internationale borgere' samarbejdet med flere aktører fra hele landet, der alle er en del af den brugerrejse, som borgeren oplever.

Den nationale partnerkreds

Workindenmark/ STAR	Nyidanmark/ SIRI og Udlændinge- styrelsen	Lifeindenmark/ Digitaliserings- styrelsen	Skattestyrelsen
International House North Denmark/ Aalborg Kommune	Work Live Stay Southern Denmark	International Community Aarhus	International House Copenhagen/ Københavns Kommune

Formål og baggrund for 'Bedre weboplevelser til internationale borgere'

Projektet 'Bedre oplevelser for internationale borgere på vej til Danmark' har til formål at nedbryde myndighedssiloer og sikre samarbejde på tværs af myndigheder for at sikre den gode brugeroplevelser. Ligeledes skal arbejdet medvirke til en større forståelse for brugernes rejse på tværs af myndigheder.

Indsigterne fra arbejdet med 'Bedre weboplevelser til internationale borgere' skal bruges til at skabe en mere brugervenlig og sammenhængende digital offentlig sektor for de internationale borgere, der kommer til Danmark.

Bruttolisten over mulige målgrupper for projektet

Københavns Kommune har indledningsvis kortlagt mulige primære og mulige sekundære målgrupper:

Mulige primære målgrupper:

1. Internationale borgere, som skal arbejde eller studere i Danmark i længere tid.
2. Ægtefæller til internationale borgere.
3. Repats, danske statsborgere (udenlandsdanskere), som vender hjem efter længerevarende ophold i udlandet og som ofte har udenlandske ægtefæller.
4. Familiesammenførte udenlandske ægtefæller.

Mulige sekundære målgrupper:

1. Ansatte (fx HR-medarbejdere) i virksomheder, som skal ansætte internationale borgere.
2. Ansatte i kommuner, regioner og andre serviceudbydere, der skal vejlede internationale borgere.
3. Ansatte i uddannelsesinstitutioner, der skal optage og vejlede internationale studerende.
4. Danske statsborgere (udenlandsdanskere), som har ophold i udlandet, hvor de fx fungerer som "ambassadører" for at tiltrække udenlandsk arbejdskraft til Danmark, eller deres børn "sendes" til Danmark for at studere.
5. Ansatte i virksomheder, som sendes til udlandet, hvor de stadig har tilknytning til Danmark.

Målgruppen for projektet

Selve målgruppen for analysearbejdet har været den første del af den primære målgruppe: Internationale borgere, som skal arbejde i Danmark i længere tid. Denne målgruppe udgør også den største andel af de borgere, der kommer til Danmark og vil typisk være den målgruppe, der har størst behov for hjælp fra det offentlige. Flere af indsigterne fra målgruppen går desuden igen hos internationale studerende jf. indsigterne fra de specialstuderende fra ITU, der har afdækket internationale studerendes brugerrejse.

Om projektet 'Bedre weboplevelser til internationale borgere'

...fortsat

1. Resumé
2. Om rapporten
3. Brugerrejsen i dag
4. Leverancer
5. Idékatalog

Projektets faser

Arbejdet med 'Bedre weboplevelser til internationale borgere' har taget udgangspunkt i flere faser. Indledningsvist er der i projektets opstartsfasen blevet etableret samarbejde med de forskellige aktører, der alle er en del af den brugerrejse, som borgeren oplever. Myndighedslandskabet, opgaverne og de forskellige hjemmesider er blevet kortlagt for at skabe en fælles forståelse for de udfordringer, der er i brugerrejsen, hvorefter de ideelle webindgange og flow identificeres. Efterfølgende har arbejdet koncentreret sig om at konkretisere og udvikle de forskellige løsninger, som arbejdsgruppen er kommet frem til.

Arbejdsprocessen er afspejlet i figuren nedenfor



Research og analyse – arbejds møder i den nationale partnerkreds

Analysearbejdet har været udført med udgangspunkt i flere arbejds møder med deltagelse fra den nationale partnerkreds, der udgør brugerrejsens forskellige interessenter. Her har særligt kortlægning af myndigheds perspektivet og web flow på tværs af hjemmesider være i fokus:

Kortlægning af myndigheds perspektiv: Som den første del af arbejdet har det været centralt at få afdækket de forskellige touch points til myndighederne i de forskellige faser for brugerrejsen. Her har man arbejdet med at kortlægge de opgaver, der ligger hos forskellige myndigheder og hvilke forskellige hjemmesider, der eksisterer.

Webflow på tværs af hjemmesider: Webflowet på tværs af myndigheder er centralt for den brugerrejse, der opleves. Der er derfor arbejdet med udgangspunkt i det ideelle web flow, der identificeres for fire forskellige personaer. Herved kan de primære webindgange identificeres.

Co-creation workshop

Som led i afdækningen af de forskellige kanaler, som internationale borgere anvender til informationssøgning er der afholdt en co-creation workshop med deltagelse fra ni internationale borgere, med forskellig tilknytning, formål og oplevelser i forhold til at flytte til Danmark.

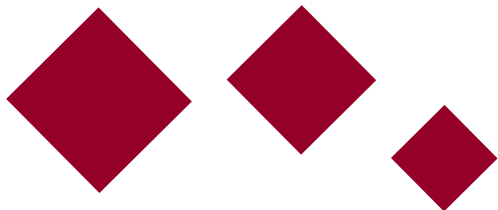
Workshoppen foregik i to dele: Først med en diskussion af de forskellige kilder til information, der gjorde det muligt at identificere, hvad der fungerer, og hvad der ikke fungerer for de internationale borgere. Efterfølgende blev deltagerne præsenteret for og drøftede en ny version af lifeindenmark.dk.

Brugertest af guide

Som en leverance af arbejdet er guiden 'New in Denmark' udviklet og udgivet på lifeindenmark.dk. Guiden på lifeindenmark.dk er blevet brugertestet af seks borgere, der skulle igennem forskellige dele af guiden og løse en række opgaver undervejs. Således er Forside, Moving to Denmark, When you arrive, Work permit, Driving license, Clubs and associations alle blevet testet af deltagerne.

Kapitel 3

Brugerrejsen i dag - Hvad oplever internationale borgere?



Det følgende kapitel præsenteres de forskellige indsigter i internationale borgeres situation og de udfordringer, som de oplever, når de flytter til Danmark.

Først præsenteres **Borgerperspektiverne**, der giver et indblik i de internationale borgeres samlede oplevelse som tilflyttere til Danmark.

Efterfølgende sammenfatter **De centrale indsigter** de internationale borgeres udgangspunkt og udfordringer i mødet med offentlige myndigheder.

Den internationale borger oplever, at der er mange forskellige informationskilder

Borgerne oplever, at der er mange forskellige informationskilder men har svært ved at gennemskue, hvilke af dem der er brugbare og pålidelige. Flere informationskilder er begrænsede til kun at dække bestemte regioner eller kommuner, mens andre slet ikke er officielle. Ligeledes oplever borgeren i høj grad, at de forskellige webindgange behandler de samme ting og overlapper hinanden, dog uden at beskrivelserne er ens.

De forskellige kilder til information skaber forvirring hos borgeren. Det bliver således tilfældigt, hvornår borgeren ender på en brugbar indgang og finder relevant information. Derudover kan den information som borgeren finder frem til i værste fald være ukorrekt eller utilstrækkelig.

Mange borgere benytter sig også af fysisk eller telefonisk henvendelse til borgerservice, Workindenmark (under Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering) eller deres arbejdsplads for at få svar på deres spørgsmål. Det kan være spørgsmål, som medarbejdere ikke har bemyndigelse til at svare på, eller ikke har den nødvendige viden om. I bedste fald guides borgeren videre til den rigtige myndighed, i værste fald ender borgeren med at få forkerte eller utilstrækkelige oplysninger, hvilket medfører forvirring, tvivl og fejl.

” ”I need the right information” – ”But the problem is, that we are all in a different situation”

Michael, Singapore

De næste slides viser et udpluk af de forskellige mulige informationskilder, som borgeren kan søge ind på.



Indblik i de forskellige informationskilder, som borgeren oplever*

Den internationale borger oplever et væld af forskellige indgange, hvor der kan findes information om processen med at flytte til Danmark.

Flere af informationskilderne er dog begrænsede i, hvad de dækker af information og nogle har information, der kun gælder for en specifik region eller kommune.

Dette gør det svære for borgerne at vide, om de har fået al den nødvendige information, de skal bruge, og hvor de skal søge svar på yderligere spørgsmål.

**Bemærk: der er tale om et udpluk af de forskellige informationskanaler*

Indhold	Forberedelse / ansøgning			Ankomst / registrering			Etablering			
	Employment	Find job	Find home	Permit / EU registration	CPR registration	Bank Account	Health insurance /Doctor	NemID	Tax	School and childcare
denmark.dk	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
new to denmark	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
lifein denmark.dk	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
WORK IN DENMARK	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●●
work. live. stay. southern denmark	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
GreaterAarhus	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
INTERNATIONAL COMMUNITY ODENSE	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
COPENHAGEN CAPACITY	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
COPENHAGEN Welcome to Denmark	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

● = indhold om emnet ● = emnet er kort berørt ● = emnet er slet ikke berørt

Formålet med CPR-nummer og NemID er uklart

Mange internationale borgere kommer fra lande, der ikke har samme grad af digitalisering af det offentlige, som der er i Danmark. Den digitale indgang til myndigheder er derfor uvant, og de forskellige digitale løsninger som Digital Post, e-Boks, NemID og CPR-nummer er fremmede for internationale borgere.

Den manglende forståelse for løsningerne gør, at borgerne ikke ved hvilken funktion, de forskellige løsninger har. Derfor går der lang tid, før tilflytteren gør brug af de forskellige løsninger, da de ikke forstår vigtigheden af at få et NemID eller tjekke Digital Post gennem e-Boks eller lifeinddenmark.dk.

Ligeledes oplever borgerne, at de forskellige digitale løsninger ikke bliver forklaret nok i forhold til funktion og væsentlighed. De internationale borger har sjældent en intuitiv forståelse af, hvordan de forskellige løsninger skal anvendes, og hvad deres formål er. Det kan blandt andet skyldes, at de internationale borgere kommer fra lande, der ikke har samme grad af digitalisering eller lignende systemer.

” The magic CPR number is the one, the key one, everything comes down to that

- Philip, Tyskland

The use of the e-Boks took me some time to see that it was important, even I've been on the website so many times

- Josephine, Frankrig



Sproglige barrierer skaber udfordringer

De internationale borgere oplever en sproglig barriere i mødet med det offentlige. Det er enten svært for borgere at finde den information, som de skal bruge på engelsk, eller også har borgerne ikke tillid til, at informationen på engelsk er fyldestgørende, hvorfor de selv forsøger at oversætte den.

Hertil kommer udfordringen med, at selve selvbetjeningsløsningerne kun findes på dansk og derved medfører endnu en sproglig barriere for de internationale borgere.

Den sproglige barriere skaber usikkerhed hos borgerne og bevirker, at det offentlige opfattes mere ugenomsigtigt. Borgerne foretrækker i stedet at gøre brug af andre kommunikationskanaler såsom opringninger for at være sikre på, at de kan kommunikere på engelsk.

”

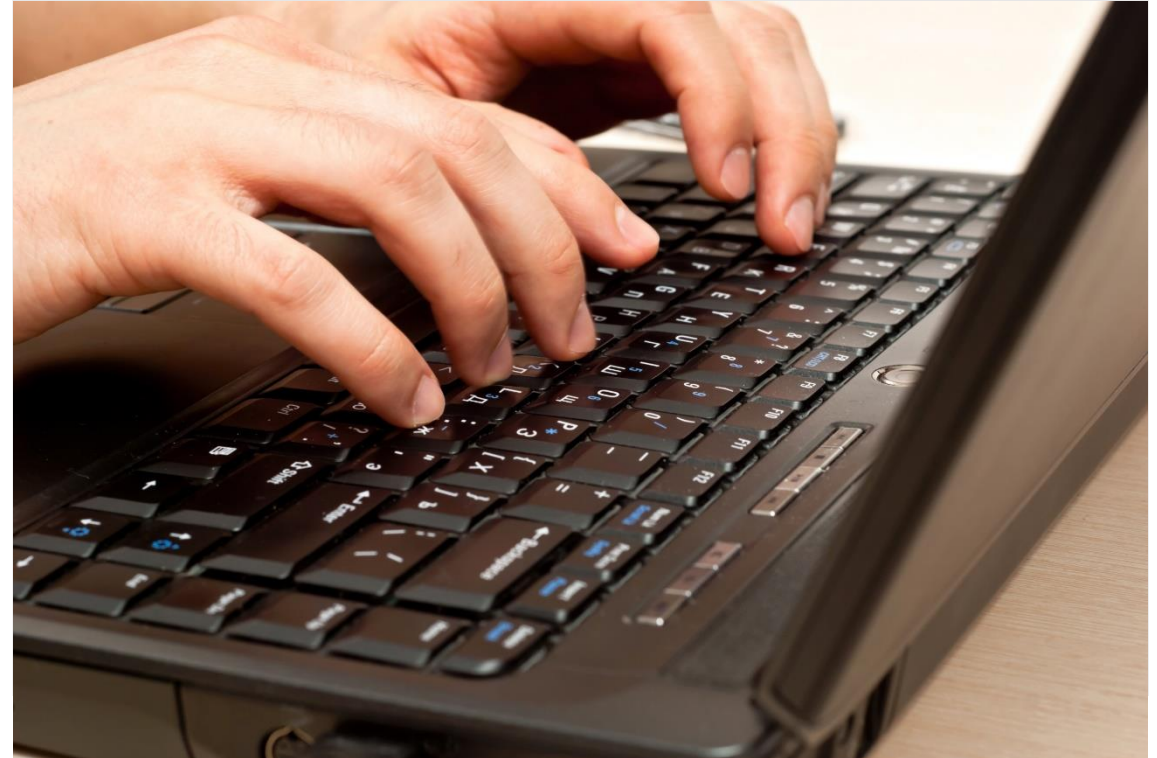
“(...) a website would only have one page in English. I mean it's better than having no pages in English, but then I would be trying to get to a specific page and then it would only have a Danish function”

- International studerende

”

“I would rather call them in person, because then I could speak English with them and it's easier”

- International studerende



Rettigheder og vilkår er svære at overskue for internationale borgere

Det kan være svært for borgeren at sætte sig ind i alle de vilkår, der er i et nyt land. Dette gælder især de internationale borgere, der kommer fra lande uden for Nordeuropa. Derudover er Danmark et af verdens mest digitaliserede lande, hvilket bevirker, at de fleste myndigheder og arbejdsgivere kun modtager ansøgninger digitalt - en kontaktform, der ikke nødvendigvis er intuitiv for den internationale borger.

Borgerne oplever ligeledes, at der er mange forskellige myndigheder, men at disse ikke taler sammen på tværs. Systemet opleves derfor komplekst og er svært at navigere i for borgerne, der oplever at skulle give den samme information til flere forskellige myndigheder.

Det er blandt andet svært for borgerne at overskue deres muligheder, når det gælder opholds- og arbejdstilladelse, medbringelse af familie til Danmark og forsikring i forbindelse med sygdom.

” You have so many organisations in the system
Lauren, Argentina



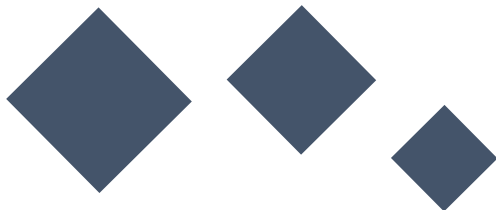
Centrale indsigter

Om internationale borgeres oplevelser

- 1 Mange forskellige informationskilder skaber usikkerhed og forvirring.** Borgeren oplever, at der er mange forskellige kilder til information, hvilket skaber forvirring og tvivl om, hvornår der er tale om en pålidelig kilde.
- 2 Borgere tager kontakt telefonisk eller fysisk, hvis de har spørgsmål.** Borgeren opsøger den lokale borgerservice, Workindenmark (under Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering) eller arbejdsplads for at få svar på spørgsmål. I visse tilfælde guides borgeren videre til den rigtige myndighed, men i værste fald kan borgeren få forkerte eller utilstrækkelige oplysninger.
- 3 Anvender sociale medier og andre uofficielle kanaler til at opnå information.** Flere borgere søger mod de sociale medier eller blogs for at orientere sig om de forskellige gøremål. Da der ikke er tale om officielle informationssider risikerer den viden, der videreformidles, at være ukorrekt eller specifik for én borgers forløb.
- 4 Der opstår en sproglig barriere, der gør det offentlige ugennem-sigtigt.** Borgeren oplever, at det ikke er al informationen der er tilgængelig på engelsk og kan finde på at oversætte danske sider, som de opfatter som mere fyldestgørende. Dette skaber usikkerhed og en sproglig barriere, der bevirker, at det offentlige opfattes som værende ugennem-sigtigt. Hertil kommer udfordringen i at selve selvbetjenings-løsningerne kun findes på dansk.
- 5 Internationale borgere kan have svært ved at overskue vilkår og rettigheder.** Dette gælder rettigheder på arbejdsmarkedet, opholds- og arbejdstilladelser, muligheden for at medbringe familie, men også hvordan forsikring i forbindelse med sygdom fungerer.
- 6 Internationale borgere mangler forståelse for de digitale løsninger.** Borgeren har ikke på forhånd kendskab til hverken e-Boks CPR-nummer eller NemID og mangler viden om, hvilken funktion de har. De forstår derfor ikke vigtigheden af disse løsninger i forhold til kontakten til det offentlige.
- 7 De mange offentlige myndigheder skaber forvirring.** Internationale borgere oplever, at der er mange forskellige myndigheder, men at disse ikke snakker sammen på tværs. Systemet opleves derfor komplekst, og borgeren oplever at skulle give de samme informationer til flere forskellige myndigheder.
- 8 Internationale borgere har mindre tillid til digitale løsninger.** Internationale borgere har i nogle tilfælde mindre tillid til digitale kanaler end danske borgere. Det kan blandt andet skyldes en lavere grad af digitalisering i de lande, borgeren rejser fra. Konsekvensen er, at borgerne i højere grad efterspørger kvitteringer og feedback – gerne fra supplerende kanaler som telefon eller fysisk møde.

Kapitel 4

Leverancer – Fire leverancer, der forbedrer brugerrejsen



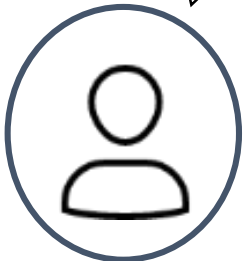
Følgende kapitel præsenterer de fire leverancer, der udspringer af projektet 'Bedre weboplevelser til internationale borgere'.

De fire leverancer skal give overblik og skabe sammenhæng for de internationale borgere, der flytter til Danmark.

- 1. 'New in Denmark' - En guide på lifeindenmark.dk**
Guiden hjælper de internationale borgere bedre igennem forløbet ved at samle og formidle tværgående informationer om livssituationen.
- 2. Illustration af den idéelle digitale brugerrejse**
Illustrationen skal understøtte sammenhæng på tværs af websites for at forbedre brugerrejsen.
- 3. Best practice guide med top 25 begrebsordbog**
Best practice guiden skal styrke myndighedernes vejledning og webformidling og skabe større konsistens og viden på tværs af myndigheder.
- 4. Kortlægning af digitale selvbetjeningsløsninger**
Kortlægning af de digitale selvbetjeningsløsninger skal identificere, hvilke løsninger der vil styrke den digitale selvbetjening hos internationale borgere, hvis de oversættes til engelsk.

Leverance 1: 'New in Denmark' - Guide på lifeindenmark.dk

*"I need the right
information" –
"But the problem
is, that we are all
in a different
situation"*



**Michael,
Singapore**

- Skal give overblik og skabe sammenhæng for de borgere, der flytter til Danmark.

L1 'New in Denmark' - Guide på lifeindenmark.dk

1. Resumé
2. Om rapporten
3. Brugerrejsen i dag
4. Leverancer
5. Idékatalog

Behov for ét samlet overblik: Mange kanaler og vejledninger, men ikke ét samlet overblik

I dag findes der en række forskellige overblik, vejledninger og huskelister til borgere, der flytter til Danmark. Både myndigheder, foreninger og private aktører (fx sociale medier) tilbyder borgere hjælp i form af information, skriftlig såvel som visuel, digitalt såvel som analogt.

Fælles for disse kommunikationsprodukter er, at de hver for sig vedrører dele af brugerrejsen, men ikke den fulde brugerrejse. Det betyder, at der i dag ikke findes ét sted, hvor borgerne kan søge hen for at finde et samlet overblik.

Fordi der i dag findes mange gode vejledninger og supportkanaler, er det meget forskelligt, hvor borgerne første gang søger svar på deres spørgsmål. Nogle borgere søger information i særlige grupper på Facebook, andre får hjælp af arbejdspladsen eller de kommunale supportfunktioner. Borgere risikerer at gå glip af vigtig information om gøremål og overskride frister, hvis den information, de modtager, ikke har blik for de tværgående gøremål.

Det er en central indsigt i analysen, at borgere i dag henter hjælp og vejledning mange forskellige steder. De ringer til supportfunktioner, de læser på forskellige hjemmesider, og kontakter netværk, der har stået i samme situation. De forskellige kanaler har vanskeligt ved at vejlede på tværs, hvilket kan føre til, at borgerne må ringe til flere forskellige, før de får den hjælp, de søger.

Mange kanaler



Indsigter

- 1 Mange forskellige informationskilder skaber usikkerhed og forvirring.
- 4 Der opstår en sproglig barriere, der gør det offentlige ugenomsigtigt
- 6 Internationale borgere mangler forståelse for de digitale løsninger.
- 7 Internationale borgere kan have svært ved at overskue vilkår og rettigheder.

Guidens målgruppe

Den primære målgruppe for guiden er internationale borgere, der kommer til Danmark for at arbejde. Guiden henvender sig således til internationale borgere, der har behov for information om de praktiske gøremål, der skal udføres, når man flytter til Danmark.

Sekundær målgruppe

Guiden kan også anvendes af en sekundær målgruppe bestående af virksomheder og uddannelsesinstitutioner, der tager imod internationale borgere. Guiden kan således gøre det nemmere at tage imod og vejlede internationale borgere om den bedste start på deres ophold i Danmark.

Guiden: Ét samlet overblik for de praktiske gøremål

Guiden ‘New in Denmark’ skal hjælpe de internationale borgere, der kommer til Danmark med at få overblik over de forskellige gøremål i forbindelse med tilflytningen.

Guiden er delt op i fire forskellige dele, der samler og formidler den relevante information alt efter, hvor borgeren er i processen. Således skelnes der imellem ‘Before moving’ ‘When you arrive’ ‘Living in’ og ‘If leaving’.

Guiden fokuserer således på de praktiske gøremål, og hvordan borgeren konkret kommer videre med disse og etablere sin hverdag i Danmark. Ligeledes sikrer guiden også at internationale borgere kommer godt fra Danmark og husker alle de gøremål der hører med, når der flyttes ud af landet igen.

When you arrive

You have arrived to Denmark. What do you need to get up and running and what are your options? Whether you are from a Nordic country, an EU country or a non EU country, there are a couple of things you need to attend to and consider.



Becoming a citizen - what you need to do

- + EU residence document
- + Permanent address
- + Apply for your CPR number - a personal registration number
- + Appear at an International Citizen Service Center
- + Apply for NemID
- + Read your Digital Post
- + Receive your health insurance card (the yellow card)
- + Get a tax card
- + Get a bank account
- + Insurances that are mandatory by law
- + Job search in Denmark with unemployment benefits from your home country
- + Transfer your rights to receive unemployment benefits

Guidens opbygning

Illustrationer: Guidens illustrationer og billeder har til formål at understøtte den skriftlige kommunikation, og således gøre det lettere for de internationale borgere hurtigt at afkode budskaberne.

Udgangspunkt i typisk stillede spørgsmål: Borgerne kontakter ofte diverse supportkanaler med spørgsmål. Guiden vil præsentere svar på de typiske spørgsmål, der melder sig hos de internationale borgere.

Vejvisning: Guiden formidler information på et overordnet niveau, hvorefter brugeren kan finde mere dybdegående information via links til relevante myndigheder eller informationer på selve lifeindenmark.dk.

Handlingsanvisende: Guiden vil præsentere information om, hvad der forventes af borgerne, og hvad der sker automatisk hos myndighederne. Derudover linker guiden videre til relevante selvbetjeningsløsninger.

Videreudvikling

Guiden vil løbende videreudvikles på baggrund af brugerfeedback. Parterne bag skal således løbende drøfte, hvordan guiden kan tilpasses og videreudvikles. Når lifeindenmark.dk går i luften ultimo 2020 med en revideret informationsarkitektur, vil guiden forventeligt blive opdelt i tre nedslag i målgruppens brugerrejse: Før flytning, når man ankommer, og når man rejser. Formålet er for hver situation at give en visuelt betonet guide, som fungerer som en overflyvning til emnet.

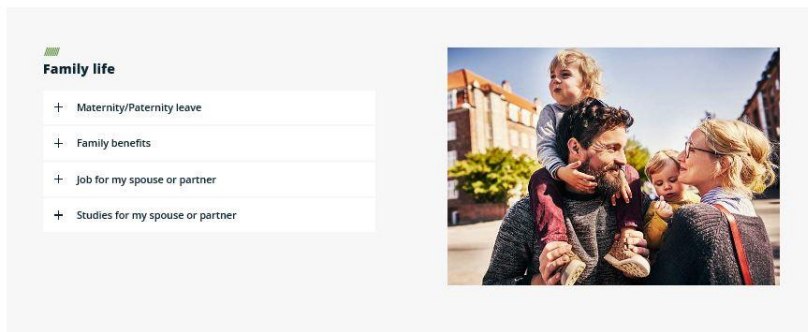
Bidragydere til guiden

Digitaliseringsstyrelsen, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Styrelsen for International Rekruttering og Integration, Udlændingestyrelsen, Skattestyrelsen, Aalborg Kommune, Work Live Stay Southern Denmark, International Community Aarhus, International House Copenhagen og Københavns Kommune.

Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Bedre overblik over brugerrejsens gøremål.
- Mere tryghed og bedre digital service for borgerne.
- Borgere har mindre behov for at kontakte aktørernes telefonsupport, og hvis de fortsat har behovet, kan de kontakte den rigtige aktør første gang.
- Myndighederne oplever at få færre fejlrettede supportopkald og muligvis færre supportopkald generelt.
- Support- og servicepersonale får et bedre overblik og kan dermed vejlede borgere bedre.

Living in



Her vises prototypen for guiden. Den færdige guide vil ligge på:
www.lifeindenmark.dk

Leverance 2: Illustration af den ideelle digitale brugerrejse



- Skal understøtte sammenhæng på tværs af websites

L2 Illustration af den ideelle digitale brugerrejse

Beskrivelse af leverancen

Den ideelle brugerrejse er en visuel repræsentation af de steps, som en webbruger fra målgruppen ideelt set skal igennem (set fra et myndighedsperspektiv) for at få en optimal service. Den danner overblik over, hvad man skal huske at få gjort i forbindelse med det at flytte til Danmark og sikrer en mere strømlinet rejse, hvor borgerne guides i den rigtige retning og oplever et godt og logisk flow.

Hvor skal den bruges?

Brugerrejsen er et visuelt redskab til fagprofessionelle, der har direkte kontakt til borgere, der flytter til Danmark (fx International Citizen Service kommuner, HR medarbejdere i virksomheder/universiteter). De kan dels bruge den i deres egen formidling til at bygge den ideelle struktur mellem websites og dels i deres vejledning som et visuelt værktøj. Den vil også indgå i Best Practice Guiden (Leverance 3), derudover kan den bruges som en grafisk guide, som internationale borgere kan downloade på de relevante myndigheders hjemmesider.

Konkrete handlinger

- Der er nedsat en styregruppe og en arbejdsgruppe på tværs af 9 myndigheder, som koordinerer og kvalificerer arbejdet.
- Der er udviklet en temaside på lifeindenmark.dk (leverance 1), der afspejler den ideelle brugerrejse. På denne side kan webbruger linke videre til de relevante myndigheder.
- Der skal i fremtiden sikres vedligehold af myndighedernes eget indhold på lifeindenmark.dk, og i den forbindelse skal de øvrige myndigheder orienteres om ændringerne til brugerrejsen (sker via den nuværende arbejdsgruppe).

Forudsætninger

Leverancen forudsætter, at der er et tæt og kontinuerligt samarbejde mellem de relevante myndigheder.

Aktører

Der er nedsat en styregruppe og en arbejdsgruppe på tværs af ni myndigheder: Skattestyrelsen, Work-Live-Stay, Digitaliseringsstyrelsen, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering / WorkinDenmark, Styrelsen for International Rekruttering og Integration, Udlændingestyrelsen, Aarhus, Aalborg og Københavns Kommune

Varighed af eventuel gennemførelse

Leverancen forventes at være udviklet d. 1. september 2020. Arbejdsgruppen fortsætter med at mødes ca. 4 gange om året for at sikre kontinuitet og opdatering i arbejdet.

Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Forbedring af webbrugerrejsen og bedre tilrettelæggelse af indhold på relevante myndigheders hjemmesider.
- Mere tryghed og bedre digital service for borgerne. Samt mindre behov fra borgerne for at kontakte myndigheder.
- Styrkede værktøjer til fagprofessionelle.

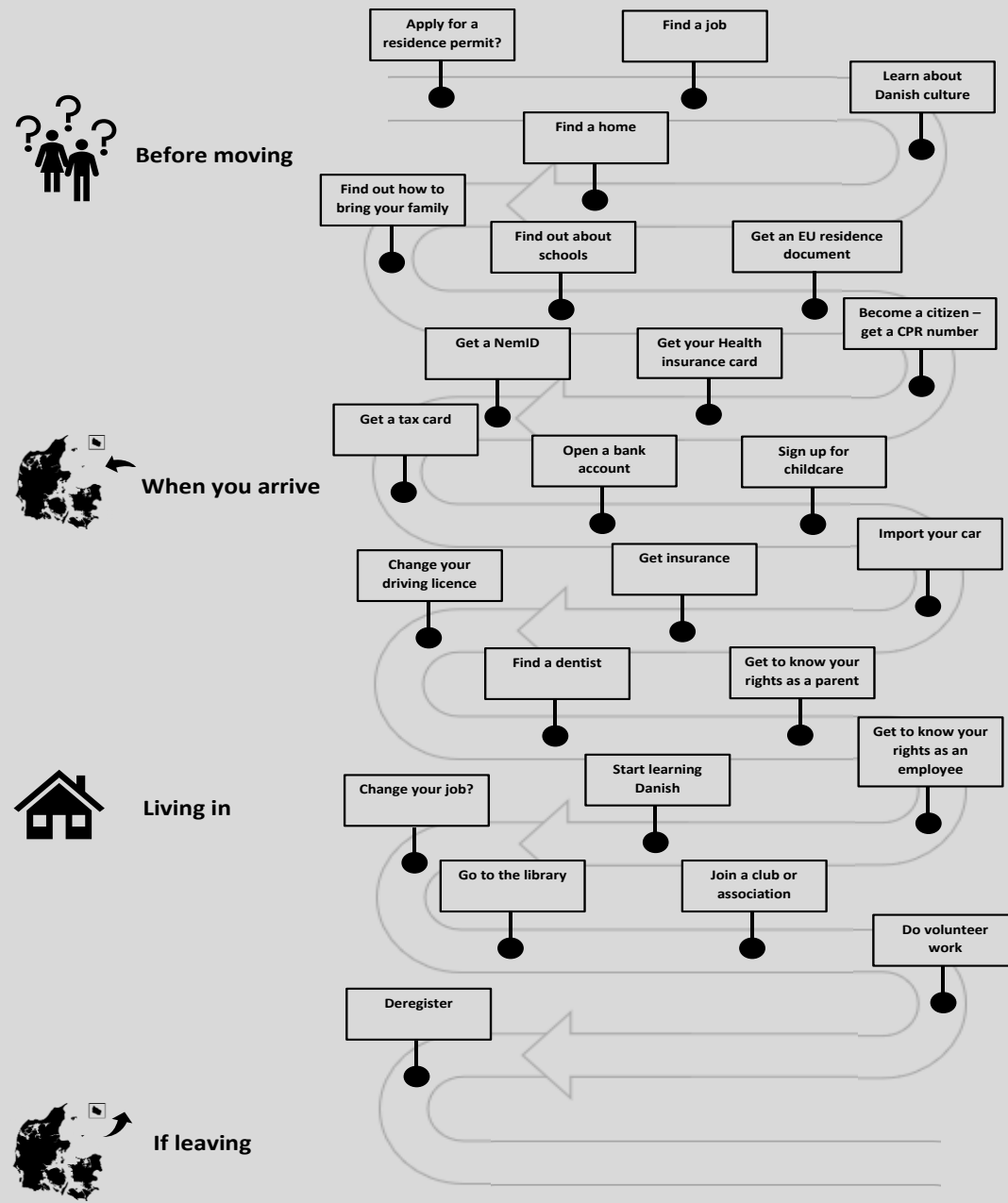
Leverance 2: Illustration af den ideelle digitale brugerrejse



Her illustreres de forskellige steps i internationale borgeres digitale brugerrejse.

På guiden på lifeinddenmark.dk beskrives de 4 faser nærmere, og der linkes videre til de relevante myndigheder.

Borgerens digitale rejse og behov



Her vises prototypen for illustration. Den færdige illustration vil sættes grafisk op i Best Practice Guiden.



Philip, Tyskland

"The magic CPR number is the one, the key one, everything comes down to that"

Leverance 3: Best practice-guide til myndigheder med TOP 25 begrebsordbog

Beskrivelse af leverancen

Best practice-guiden er et værktøj til fagprofessionelle, der vejleder internationale borgere/medarbejdere i kommuner, virksomheder og universiteter. Den indeholder information om:

- Internationale borgeres udfordringer og behov
- Den Ideelle Digitale Brugerrejse (beskrevet under Leverance 2)
- TOP 25 Begrebsordbog
- 6 tips og tricks

Hvor skal den bruges?

Best practice guiden skal bruges i de fagprofessionelles vejledningsarbejde og webformidling og bidrager med:

- **Hjælp til overblik** over, hvilken ”digital rejse” internationale borgere bedst kan bevæge sig ud på, når de skal søge information om centrale emner i forhold til deres aktuelle livssituation.
- **Hjælp til oversættelse** af de 25 vigtigste ord og begreber.
Det vil sikre, at borgerne møder de samme oversættelser og undgår forvirring om, hvad fx sundhedskort betyder.
- **Hjælp til at sikre** korrekt og opdateret information på relevante kommunikationsplatforme.
Herunder 6 gode tips og tricks.

Konkrete handlinger

- Best Practice Guiden er produceret og forventes udgivet 1. september i forbindelse med lanceringen af guiden på lifeindenmark.dk.
- Inden da sendes den i høring blandt de fagprofessionelle i Danmark til kvalificering af tekst, brugerrejse og Top25 Begrebsordbog.

Forudsætninger

Leverancen forudsætter, at der er et tæt og kontinuerligt samarbejde mellem de relevante myndigheder.

Aktører

Den nedsatte styregruppe og den nedsatte arbejdsgruppe på tværs af ni myndigheder: Skattestyrelsen, Work-Live-Stay, Digitaliseringsstyrelsen, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering / WorkinDenmark, Styrelsen for International Rekruttering og Integration, Udlændingestyrelsen, Aarhus, Aalborg og Københavns Kommune

Varighed af evt. gennemførelse

Leverance 3 forventes at gå i luften 1. september 2020. Arbejdsgruppen fortsætter med at mødes ca. 4 gange om året for at sikre kontinuitet og opdatering i arbejdet.

Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Styrket vejledning og webformidling af internationale borgere
- Større gennemsigtighed og viden på tværs af myndigheder
- Ensartet sprogbrug af centrale myndighedsbegreber og bedre forståelse for 25 nøglebegreber.
- Styrkede værktøjer til fagprofessionelle

Udsnit fra Top25 begrebsordbog

Dansk term	Engelsk term	Engelsk begrebsforklaring	Myndighed
1 Arbejdstilladelse	Work permit	A work permit grants a foreign national from a country outside the EU/EEA and Switzerland the right to work in Denmark. Work permits are often restricted to employment with a specific employer in a specific job, typically for a limited period of time of up to 4 years which can be extended. In other instances, the work permit is limited to a specific maximum of hours per week. A work permit can also be necessary for volunteer work or sideline employment. Foreign nationals covered by EU regulations do not need a work permit in order to work in Denmark.	SIRI – Styrelsen for international rekruttering og integration
2 Borgerservice	Citizen Service	Your municipality's local Citizen Service (Borgerservice) can help you with issues such as change of address, change of doctor, digital post, NemID, CPR-number, your yellow health insurance card, how to sign your child up for daycare and more. Citizen Service can also guide you on which authority to contact in your specific case.	Kommunerne
3 CPR nummer	CPR number (Civil Registration Number)	<p>In Denmark each person has a personal registration number, which is called a CPR number. CPR stands for Central Person Register.</p> <p>The CPR number is essential in relation to any contact with the Danish authorities and especially in connection to tax and social security issues.</p> <p>If you intend to stay in Denmark for a period of 3 months or more (6 months if you are a Nordic or an EU/EEA-citizen) you must contact Citizen Service (Borgerservice) in your municipality or an International Citizen Service center to be issued with a CPR number. It is not possible to be registered in the CPR register as a resident of Denmark before you have actually moved to Denmark.</p> <p>Note that a permanent address is required in order to obtain a CPR number. In addition, EU/EEA citizens must have an EU residence document and non-EU/EEA-citizens must have a residence permit from the immigration authorities. Nordic citizens do not need a residence permit.</p>	Folkeregisteret/Kommunerne

Leverance 4: Kortlægning af digitale selvbetjeningsløsninger



Beskrivelse af leverancen

I dag er der en række centrale selvbetjeningsløsninger, der kun er på dansk. Der udarbejdes derfor en kortlægning af nuværende digitale selvbetjeningsløsninger på henholdsvis dansk og engelsk med henblik på at identificere hvilke løsninger, der vil styrke den digitale selvbetjening hos internationale borgere, der ikke taler og forstår dansk, hvis selvbetjeningsløsningerne oversættes til engelsk.

Baggrund

Danmark er et af de mest digitaliserede lande i verden. Det forventes i stor udstrækning at borgerne er digitalt selvhjulpne, mens digitale selvbetjeningsløsninger gør det offentlige nemt og tilgængeligt, når borgeren har tid. Samtidigt er de digitale selvbetjeningsløsninger ressourcebesparende i både staten, kommunerne og regionerne.

Hvor skal den bruges?

Kortlægningen skal munde ud i konkrete anbefalinger til udvikling af selvbetjeningsløsninger på engelsk, der giver størst værdi for slutbrugerne samt de fagprofessionelle, der vejleder brugerne. Det kan fx være Skattestyrelsens Tast-selv-service og opskrivning til børnepasning i kommunerne.

Konkrete handlinger

International House Copenhagen får konsulentbistand til at udarbejde kortlægningen. Den består af en oversigt over, indsigt i og prioritering af de løsninger, der giver størst værdi for udenlandske borgere.

Anbefalingerne vil indgå i den videre udvikling af digitale selvbetjeningsløsninger på engelsk (jf. idé nr. 1 i 'Idékataloget').

Forudsætninger

Leverancen forudsætter, at der er et tæt og kontinuerligt samarbejde mellem de relevante myndigheder. Desuden skal der være et tæt samspil med projektet Single Digital Gateway (SDG) under Digitaliseringsstyrelsen, hvor formålet er at efterkomme EU's retningslinjer om at sikre engelsksprogede vejledninger til danske selvbetjeningsløsninger.

Aktører

Deltagels fra ni myndigheder: Skattestyrelsen, Work-Live-Stay, Digitaliseringsstyrelsen, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering / WorkinDenmark, Styrelsen for International Rekruttering og Integration, Udlændingestyrelsen, Aarhus, Aalborg og Københavns Kommune. Derudover inddrages Single Digital Gateway projektet under Digitaliseringsstyrelsen.

Varighed af evt. gennemførelse

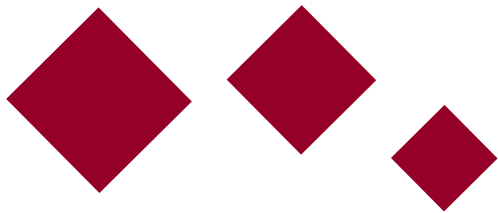
Rapporten forventes færdig efteråret 2020.

Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Relevante myndigheder med kontakt til internationale borgere vil få et samlet overblik over kommunale og statslige selvbetjeningsløsninger på henholdsvis dansk og engelsk, samt hvilke løsninger, der vil give størst værdi for borgerne.
- Udenlandske borgere vil - såfremt de anbefalede selvbetjeningsløsninger bliver udviklet – opleve en væsentlig forbedring af deres muligheder for at klare sig selv digitalt. Det er både en gevinst for borgerne og for den offentlige sektor.

Kapitel 5

Idékatalog – to idéer til at forbedre den digitale brugerrejse for internationale borgere, der flytter til Danmark



I det følgende præsenteres et idékatalog bestående af to idéer til at forbedre brugerrejsen.

Idéerne tager afsæt i og skal afhjælpe de udfordringer, der er blevet afdækket i analysen.

Der skal på baggrund af beskrivelserne foretages en videre kvalificering og beslutning om eventuel igangsættelse af de to ideer.

Idéer:

- 1. Udvikling af digitale selvbetjeningsløsninger på engelsk**
- 2. Udvikling af digital indrejseløsning på tværs af myndigheder.**



Idé 1: Udvikling af digitale selvbetjeningsløsninger på engelsk

Beskrivelse af idéen

På baggrund af kortlægningen under leverance 4 ønskes der med denne idé at udvikle 3-5 digitale selvbetjeningsløsninger på engelsk. Det kan være både på det statslige og kommunale område. Løsningerne bliver udvalgt ud fra, hvad der med brug af færrest ressourcer giver størst værdi for udenlandske borgere.

Hvor skal den bruges?

Når/hvis de nye selvbetjeningsløsninger udvikles, vil de anvendes på relevante statslige og kommunale hjemmesider og indgå som en del af den ideelle digitale brugerrejse. Det kunne fx være behov for en engelsksproget selvbetjeningsløsning til opskrivning af børn til pasning.

Konkrete handlinger

Udvikling af nye digitale selvbetjeningsløsninger på engelsk vil kræve en grundfinansiering. Der er ikke afsat midler til opgaven på nuværende tidspunkt.

Forudsætninger

Grundfinansiering til at udvikle nye digitale selvbetjenings-løsninger på engelsk.

OBS: En eventuel udvikling af nye digitale selvbetjeningsløsninger skal være i overensstemmelse med den kommende engelsksprogede informationsinfrastruktur efter SDG-implementeringen, som gælder for lifeindenmark.dk og businessindenmark.dk.

Aktører

Deltagels fra ni myndigheder: Skattestyrelsen, Work-Live-Stay, Digitaliseringsstyrelsen, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering / WorkinDenmark, Styrelsen for International Rekruttering og Integration, Udlændingestyrelsen, Aarhus, Aalborg og Københavns Kommune. Derudover inddrages SDG-projektet (Single Digital Gateway) under Digitaliseringsstyrelsen.

Varighed af eventuel gennemførelse

Omkring 1 år.

Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Øget tilgængelighed for den internationale borger, der gør det muligt at klare sig selv via digital selvbetjening.
- Der forventes færre henvendelser fra internationale borgere via dyre kanaler såsom personlig betjening, telefon og mail.
- Samlet vil oversættelsen af digitale selvbetjeningsløsninger til engelsk bidrage med en bedre oplevelse for det stigende antal internationale borgere i Danmark. Samtidig bidrager selvbetjeningsløsningerne også med en reel gevinst for den offentlige sektor i kraft af en bedre brug af ressourcer.



Idé 2: Udvikling af digital indrejseløsning på tværs af myndigheder

Beskrivelse af idéen

Den digitale indrejseløsning er en fælles dataplatform, der skal sikre integrationen mellem myndighedernes digitale platforme. Herved sikrer den digitale indrejseløsning forbedret service til borgere og virksomheder samt hurtigere sagsbehandling for myndighederne.

Baggrund

Internationale borgere bliver i dag indrejst i et af de fire International Citizen Service Centre (ICS) i Danmark. International Citizen Service er et samarbejde på tværs af statslige myndigheder (Styrelsen for International Rekruttering og Beskæftigelsesministeriet), kommuner (Borgerservices) og Skattestyrelsen. Hver myndighed har i dag hver sin digitale løsning, og borgerne skal derfor indtaste samme grundoplysninger flere gange. Det medfører en usmidig bureaukratisk proces for borgere og virksomheder samt en tung administrativ sagsbehandling for myndighederne. Yderligere medfører det øget ventetid på gennemført indrejse (EU-registreringsbevis, CPR-nummer, sundhedskort, tildeling af læge, skattekort med videre) Den lange ventetid har store konsekvenser, da CPR-nummer blandt andet er forudsætning for at åbne bankkonto, få udbetalt løn, blive indskrevet på studie med videre.

Hvor skal den bruges?

Den digitale indrejseløsning forventes implementeret i International House Copenhagen, som står for størstedelen af indrejste borgere i Danmark. Eftersom de øvrige ICS-kommuner (Aarhus, Odense og Aalborg) vil kunne anvende systemet, har de tilkendegivet, at de vil bidrage til medfinansiering og udvikling af en fælles digital indrejseløsning, hvis den er økonomisk attraktiv og bæredygtig for kommunerne.

Konkrete handlinger

Der skal findes finansiering til udvikling, implementering og drift af fælles digital indrejseløsning.

Forudsætninger

Forslaget vil kræve en grundfinansiering til udvikling og implementering af en fælles digital indrejseløsning samt en varig servicebevilling til drift af løsningen. På nuværende tidspunkt er der ingen grundfinansiering til forslaget, men en erklæring fra SIRI og ICS-kommunerne om medfinansiering, såfremt der findes en grundfinansiering. Københavns Kommune har skitseret en teknisk løsning, som er klar til at blive udviklet og implementeret, når finansieringen er fundet. For ICS-kommunerne gælder desuden, at løsningen skal være økonomisk attraktiv og bæredygtig for dem.

Aktører

International House Copenhagen, Styrelsen for International Rekruttering og Integration, International Citizen Service kommuner i Danmark (Odense, Aalborg og Aarhus).

Varighed af evt. gennemførelse

Såfremt der findes finansiering i 2020 vil løsningen blive udviklet i 2021 og derefter gå i varig drift.

Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Kortere ventetid og smidigere indrejseproces for borgerne.
- Styrket samarbejde på tværs af myndigheder og mindre bureaukrati.
- Forbedre virksomheders og universiteters proces for ansættelse og fastholdelse af international arbejdskraft.



DIGITALISERINGSSTYRELSEN