



Årsrapport for International Citizen Service 2015

Statsforvaltningen
SKAT
Workindenmark
Styrelsen for Videregående Uddannelser
Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering
Styrelsen for International Rekruttering
og Integration
Københavns Kommune
Aarhus Kommune
Odense Kommune
Aalborg Kommune
International Community i Aarhus

1. Indledning og sammenfatning

International Citizen Service (ICS) blev oprettet i 2011 i København, Aarhus, Odense og Aalborg. ICS er et samarbejde mellem de 4 kommuner, Statsforvaltningen, SKAT, Beskæftigelsesministeriet ved Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) og Workindenmark samt Udlændinge-, Integrations- og Boligministeriet ved Styrelsen for International Rekruttering og Integration. I ICS i Aarhus deltager expat organisationen International Community.

Endvidere bidrager Styrelsen for Videregående Uddannelser (UDS) med virtuel vejledning.

For hver ICS er der lavet en kontrakt, hvor det fremgår, hvilke ydelser de statslige myndigheder og den enkelte kommune bidrager med, og hvordan samarbejdet udmøntes lokalt.

Styregruppen for ICS udarbejder en årlig statusrapport for ICS.¹

Sammenfatning om indsatsen i 2015

- Formålet med ICS er at gøre det enkelt og mindre bureaukratisk at etablere et arbejdsliv i Danmark for udenlandske arbejdstagere, deres medfølgende familie og internationale studerende.
- ICS er etableret som kontorfællesskaber, hvor myndighederne samarbejder og udstationerer medarbejdere.
- ICS yder en sammenhængende og koordineret indsats på tværs af myndighedsområder i den rækkefølge som følger af lovgivningen, og som tager udgangspunkt i brugernes behov.
- Der har i 2015 været i alt 48.619 henvendelser, fordelt på 36.852 fremmødte visiteret til mindst én myndighed i ICS samt 11.767 mails og telefoniske henvendelser. Hertil kommer 24.129 fremmødte i visitationen i ICS København, der ikke blev visiteret til myndighedsbetjening, eksempelvis fordi de ikke havde medbragt tilstrækkelig dokumentation.
- Hjemmesiden for ICS - icitizen.dk - har i 2015 været besøgt 19.371 gange. Det er en stigning på godt 26 pct. i forhold til 2014, hvor der var 15.371 besøg.
- Brugere af ICS giver udtryk for, at de er tilfredse med servicen i ICS. Andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med den service, de har fået i ICS, har i 2015 ligget på mellem 78 - 100 pct. Samtidig svarer mellem 78 - 100 pct., at de fik svar på deres spørgsmål i ICS.

¹ Årsrapporten udarbejdes for styregruppen af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Rapporten samt rapporter for årene 2011, 2012, 2013 og 2014 findes på star.dk.

2. Hvorfor ICS?

Formålet med ICS er at gøre det enkelt og mindre bureaukratisk for udenlandsk arbejdskraft at etablere et arbejdsliv i Danmark.

De fire ICS skal servicere virksomheder i Danmark, der rekrutterer udenlandsk arbejdskraft samt udenlandske jobsøgere, arbejdstagere, deres medfølgende familie, pendlere og internationale studerende, som henvender sig for at få hjælp til at finde job, få ophold i Danmark i relation til beskæftigelse og studie eller hjælp til at etablere sig i Danmark.

Her samles vejledning og offentlig service fra alle involverede myndigheder på ét sted, ligesom der gives mulighed for at indlevere de relevante ansøgninger og få bistand til at indgive en digital ansøgning.

3. Services i de fire ICS

I de fire ICS ydes der en sammenhængende og koordineret indsats på tværs af myndighedsområder i den rækkefølge, som følger af lovgivningen, og som tager udgangspunkt i brugernes behov. Myndighederne i de fire ICS tilbyder:

Hjælp til papirarbejdet:

- registreringsbevis for EU-borgere
- cpr.nr.
- sundhedskort
- skattekort
- dansk kørekort
- NemID og Digital Post
- registrering af jobsøgere fra EU/EØS og Schweiz med arbejdsløshedsydelse fra hjemlandet

Personlig vejledning om:

- jobsøgning i Danmark
- job til medfølgende partner
- studiejob til internationale studerende
- danskundervisning
- det danske skattesystem

Informationer om:

- opholdsregler til borgere fra 3. lande
- leve- og arbejdsvilkår i Danmark
- autorisation og anerkendelse af udenlandske erhvervs- og uddannelseskvalifikationer
- studie- og karrierevejledning
- boligsøgning, skolemuligheder og dagtilbud til børn
- netværk og sociale aktiviteter i området
- omregistrering af biler

Rådgivning om rekruttering til virksomheder:

- rådgivning og hjælp til at finde kvalificeret udenlandsk arbejdskraft
- rådgivning om fastholdelse af udenlandsk arbejdskraft

Desuden bidrager Styrelsen for Videregående Uddannelser (UDS) med virtuel vejledning. Medarbejdere i modtagefunktionen i ICS (undtagen ICS Aalborg) henviser til det elektroniske vejledningsmateriale om autorisation og godkendelse af udenlandsk uddannelse samt studie- og karriereinformation til internationale studerende.

Hvornår kan ICS kontaktes?

ICS København har pr. 1. januar 2016 udvidet åbningstiden fra 23 til 27 timer ugentligt fordelt på ugens 5 hverdage. Statsforvaltningen har pr. 1. marts 2016 været nødsaget til at vende tilbage til den oprindelige normering på 2x5 timer to dage om ugen. De øvrige ICS centre har åbent 2x4 timer to dage om ugen.

Uden for åbningstiden kan alle ICS kontaktes skriftligt og pr. mail. Denne opgave varetages af Workindenmark i København, Odense og Aarhus og af Statsforvaltningen i Aalborg. De henviser til de relevante myndigheder, ligesom de yder generel information og vejledning om modtagelse og etablering af et arbejdsliv i Danmark.

4. Hvem bruger ICS?

ICS er et tilbud til arbejdsgivere i Danmark samt udenlandske jobsøgere og arbejdstagere, deres medfølgende familie og internationale studerende fra Norden, EU/EØS og fra lande udenfor EU/EØS (tredjelande).

Da udgangspunktet er, at den enkelte ansøger kan få løst de spørgsmål og udført de registreringer, der er i forbindelse med indrejse og ophold i Danmark, er det især arbejdstagere og studerende, der møder frem i ICS.

Virksomhederne kan sende deres udenlandske medarbejder til ICS uden selv at møde op, og dermed kan de undgå at bruge tid på at hjælpe medarbejderen rundt mellem myndigheder for at få de nødvendige papirer i orden.

5. Antal brugere i 2015

ICS havde i 2015 i alt 48.619 henvendelser fordelt på 36.852 fremmødte i visitation som blev videresendt til mindst én myndighed i ICS samt 11.767 mails og telefoniske henvendelser. Antallet af henvendelser vises i bilag 1.

Herudover var der 24.139 fremmødte i visitationen i ICS København der ikke blev visiteret til myndighedsbetjening i ICS, eksempelvis fordi de ikke havde medtaget tilstrækkelig dokumentation. I 2014 og tidligere år blev antallet af henvendelser i ICS København ikke opdelt i antal fremmødte, der blev visiteret videre til mindst én myndighed i ICS, og antal fremmødte, der ikke blev videresendt til myndighedsbetjening.

Baggrunden for den ændrede opgørelsesmetode i ICS København i 2015 har været et stigende antal forgæves fremmødte siden etableringen af International House i København i juni 2013, hvori ICS København er placeret. De mange forgæves henvendelser giver ikke et reelt billede af omfanget af myndighedsbetjening i ICS

København og er derfor ikke medtaget i 2015. Det bemærkes dog, at de mange forgæves fremmødte medfører et ganske stort ressourcetræk i visitationen, der bemandes af medarbejdere fra Københavns Kommune.

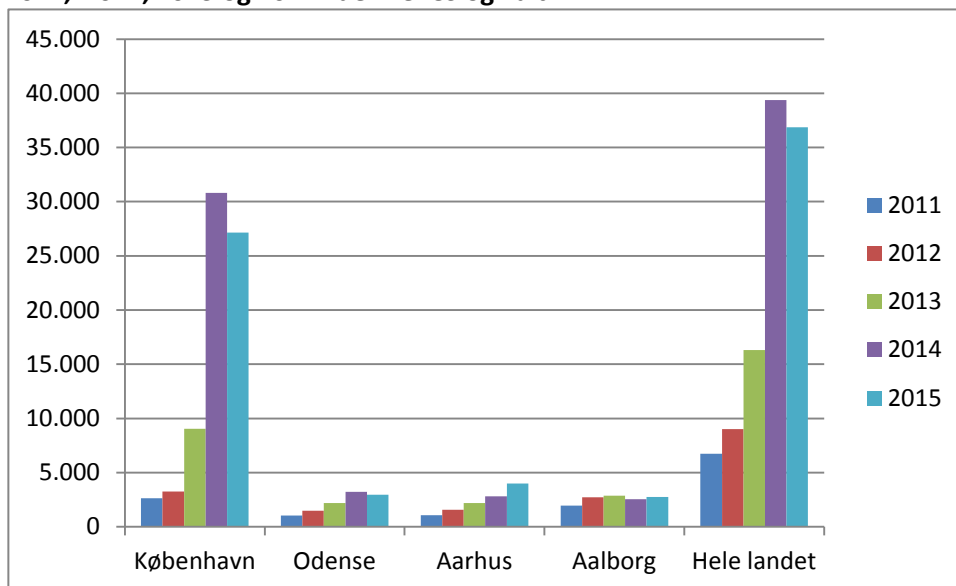
For at aflaste visitationen gennemfører Københavns Kommune fra februar 2016 et pilotprojekt, hvor fremmødte i ICS skal visiterer sig selv via digitale visiteringsrobotter i modtageområdet. Det er forventningen, at dette vil nedsætte antallet af forgæves fremmødte i ICS København.

Desuden har antallet af borgere, der visiteres til Statsforvaltningen i 2. halvår 2015 oversteget kapaciteten markant og har således i perioder betydet meget lange ventetider, og at borgere har måttet henvises til Statsforvaltningens egne lokaler i København S eller bedt om at vende tilbage en anden dag.

I ICS Aarhus, Odense og Aalborg opgøres de fremmødte ikke på tilsvarende vis, da der ikke i disse centre opleves forgæves fremmøde i nævneværdigt omfang.

Figur 1 viser antallet af fremmødte i visitationen. Som det fremgår af figur 1, har der været en stigning i antal fremmødte i Aarhus, en mindre stigning i Aalborg og et fald i Odense. Faldet i København skyldes som nævnt en ændret opgørelsesmetode og bør derfor sammenlignes med årene før etableringen af International House, dvs. med årene 2011-2013. Grundet ICS Københavns store andel af antal fremmødte, påvirker den ændrede opgørelsesmetode det samlede antal fremmødte på landsplan i negativ retning.

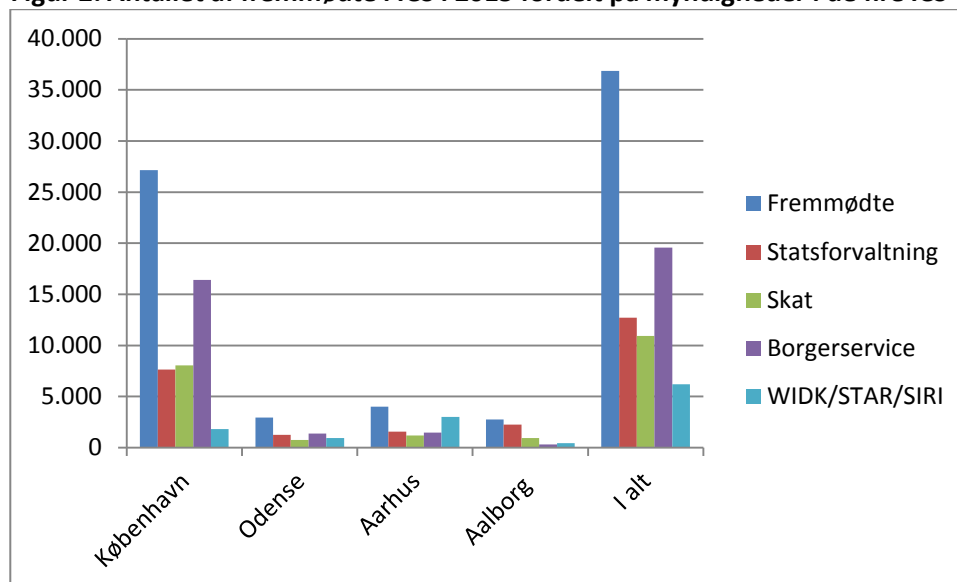
Figur 1: Antallet af fremmødte¹⁾ i visitationen i ICS 2015 sammenlignet med 2011, 2012, 2013 og 2014 i de fire ICS og i alt



1) Antal fremmødte henvist til mindst én myndighed i ICS. I København var der herudover 24.139 fremmødte, der ikke blev videresendt til én af myndighederne i ICS eksempelvis fordi de ikke havde medbragt tilstrækkelig dokumentation.

Visitationen i de 4 ICS modtager alle målgruppens brugere. Som det fremgår af figur 2, er det Borgerservice, der har de fleste fremmødte brugere. Herefter følger på landsplan Statsforvaltningen, SKAT og Workindenmark/STAR/SIRI. Antallet af henvendelser fordelt på myndigheder fremgår af bilag 2.

Figur 2: Antallet af fremmødte i ICS i 2015 fordelt på myndigheder i de fire ICS



- 1) I tallene for Workindenmark/STAR/SIRI indgår dels den informations-/og vejledningsindsats Workindenmark yder til fremmødte i ICS dels over henvendelser vedrørende opholdstilladelser til 3. lands borgere, som Workindenmark varetager i Odense, Aarhus og Aalborg. I København varetager SIRI fortsat denne funktion (I bilag 1, tabel 2 er tallene vedrørende henvendelser om disse ydelser til de to myndigheder opgjort særskilt)
- 2) I Aarhus deltager endvidere International Community (IC) i ICS-samarbejdet. IC er Erhverv Aarhus' netværk for virksomheder med en international profil og for udenlandske medarbejdere, der er bosat i Østjylland. IC servicerer mange af de fremmødte internationale arbejdstagere og deres familier i ICS med information og vejledning om at leve og bo i Danmark i ventetiden mellem betjeningen mellem myndighederne. Da IC ikke har nogen selvstændig enhed/station i ICS i Aarhus, opgøres der ikke tal for IC.
- 3) ICS i Aalborg har fælles adresse med Statsforvaltningens EU-ekspedition, der således er den eneste indgang i Aalborg (Nordjylland) til Statsforvaltningens service, mens der i de andre 3 kommuner også findes Statsforvaltningskontorer på andre adresser. Henvendelser til Statsforvaltningen i Aalborg dækker således over alle kunder, der møder op i Statsforvaltningen for at få registreringsbevis i ICS åbningstiden.
- 4) Da et stigende antal fremmødte i ICS København ikke er blevet serviceret af Statsforvaltningen, er antallet i København nærmere udtryk for den tilstedeværende kapacitet og ikke for behovet.

Der er etableret en selvstændig hjemmeside for ICS, icitizen.dk, så nye brugere nemmere kan finde ICS. Hjemmesiden åbnede i december 2011. Hjemmesiden havde 19.371 besøg i 2015. Det er en stigning på godt 26 pct. i forhold til 2014, hvor der var 15.371 besøg.

Rejsehold - service også uden for ICS

ICS har udviklet en service med forskellige rejsehold, der kan optimere betjeningen af virksomheder og internationale studerende.

Som en del af servicekonceptet har ICS (undtagen ICS Aalborg) mulighed for at betjene virksomheder på selve virksomheden. Denne service kan bringes i anvendelse, når en virksomhed ansætter minimum 15 medarbejdere fra EU på samme tid. Konceptet har hidtil ikke været anvendt i servicen overfor virksomhederne. Det skyldes, at der sjældent er så mange samtidige ansættelser.

I forhold til studerende har myndighederne i 2015 fortsat samarbejdet om at håndtere det meget store antal studerende, som i forbindelse med studiestart kan benytte services fra ICS. De mange studerende kan ikke rummes indenfor ICS'

begrænsede åbningstid. Myndighederne i de 4 ICS har derfor arbejdet videre med fleksible løsninger, der bygger videre på de eksisterende samarbejder mellem videregående uddannelsesinstitutioner og myndigheder.

I 2015 har myndighederne i ICS (primært Statsforvaltningen og kommunerne) som led i "rejseholdsordningen" betjent i alt 5.712 studerende.

Myndighederne i ICS i København har ved de to semesterstart i januar/februar og august/september betjent 3.419 studerende, i Odense 526 studerende, i Aarhus 1.105 studerende og i Aalborg 662 studerende.

ICS i København har etableret "rejsehold" i januar/ februar og august/september, hvor ICS lægges ud på de videregående uddannelsesinstitutioner med henblik på indrejseregistrering af udenlandske studerende (Danmarks Tekniske Universitet (DTU), Københavns Universitet (KU), IT Universitetet (ITU), Copenhagen Business School (CBS), Professionshøjskolen Metropol, Copenhagen Business Academy og Danish Institute for Study Abroad). Rejseholdet består af repræsentanter for Statsforvaltningen og Københavns Kommune. På CBS samarbejdes med Frederiksberg Kommune og på DTU med Lyngby Taarbæk Kommune. Rejseholdet planlægges og evalueres sammen med de respektive uddannelsesinstitutioner og ICS-myndighederne.

ICS i Odense har fortsat arbejdet med rejsehold i samarbejdet med Syddansk Universitet (SDU). Efter rejseholdsaktiviteten i januar 2013 blev der afholdt et evalueringsmøde med de deltagende parter med henblik på en yderligere optimering af service. Det blev aftalt, at SDU fremover orienterer de studerende om forløbet samt koordinerer og indkalder de studerende til fremmøde på SDU på de aftalte datoer. Statsforvaltningen indsamler ansøgning og dokumentation på et første møde på SDU, og ca. 3 uger efter møder Statsforvaltningen og Odense Kommune op sammen på SDU, så den studerende samtidig kan få registreringsbevis og cpr-nummer. Ved ICS Odense er rejseholdsordningen for studerende i 2014 ud over rejsehold til SDU udvidet til også at omfatte Erhvervsakademiet Lillebælt.

I ICS i Aarhus har Statsforvaltningen og Borgerservice i flere år samarbejdet med Aarhus Universitet om betjening af studerende i forbindelse med studiestart vinter og sommer. Som noget nyt var der i september 2015 også udgående betjening på Business Academy Aarhus.

I ICS i Aalborg har Statsforvaltningen i flere år haft aftaler med Aalborg Universitet og University College Nordjylland om at komme ud på uddannelsesinstitutionerne ved semesterstart for at modtage ansøgninger om opholdsbevis.

6. Brugernes oplevelse af ICS

Målet for de 4 ICS er, at det skal være lettere for danske virksomheder og udenlandske arbejdstagere, medfølgende ægtefæller og internationale studerende at etablere sig i Danmark. I forbindelse med etableringen af de 4 ICS blev der fastlagt to fælles succeskriterier.

Succeskriterierne er:

1. Mindst 80 pct. af de fremmødte kunder er tilfredse eller meget tilfredse med den service, de får i den enkelte International Citizen Service.
2. Mindst 80 pct. af de fremmødte kunder har fået afklaret deres spørgsmål til myndighederne ved kontakten til International Citizen Service

Der har i 2015 været foretaget 2 brugertilfredshedsundersøgelser i København, 4 undersøgelser i Odense, 3 undersøgelser i Aarhus og 1 undersøgelse i Aalborg. Resultaterne for 2. og 4. kvartal vises i tabel 1.

Tabel 1: Resultaterne af tilfredshedsundersøgelserne fordelt på de fire ICS 2015

Målinger/ICS	København	Odense	Aarhus	Aalborg
2. kvartal				
Andel der er tilfredse	94	78	100	-
Andel der er afklaret	95	78	94	-
4. kvartal				
Andel der er tilfredse	95	100	92	100
Andel der er afklaret	90	100	100	100

1) De 2 brugerundersøgelser er i alt besvaret af 295 fremmødte, heraf 170 i København, 41 i Aarhus, 72 i Odense og 12 i Aalborg.

Brugerne af ICS giver udtryk for, at de er tilfredse med servicen i ICS.

Andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med den service, de har fået i ICS, og som har fået svar på deres spørgsmål m.v., har i hele perioden ligget på mellem 78 og 100 pct. Målet om mindst 80 pct. tilfredshed er således stort set opfyldt i de to målinger, der er blevet foretaget i 2015. Det bemærkes, at det er en relativt lille andel af de fremmødte, som har besvaret spørgeskemaet. På følgegruppemøder i december 2015 er det besluttet, at der fremover kun laves tilfredshedsundersøgelser i 2. og 4. kvartal.

Reaktioner fra brugerne

Brugerne er som hovedregel meget positive over for at kunne få ordnet alt papirarbejdet på ét sted samt få hjælp til spørgsmål om bl.a. daginstitution, skole, sprogskoler, a-kasser/fagforeninger og jobcentre. Denne tilfredshed kommer bl.a. til udtryk i bemærkninger til tilfredshedsundersøgelserne, som det fremgår af citaterne fra udenlandske arbejdstagere nedenfor:

"Good service. Nice that we could take care of all the questions at once"

"I am really positively impressed by the level of kindness and availability demonstrated by all the employees of the office"

"As a foreigner I am so amazed about how well the international citizen service works, I don't think there's room for improvement, it's really efficient as it is"

"Everything was great. People at ICS are friendly, professional and they always welcome you with a smile. ICS make you feel at home in Denmark making all the otherwise tedious and exhausting paperwork a nice experience. Keep up the good work"

"One place with all you need when you want to work in DK"

Bag en ny udenlandsk medarbejder står ofte en dansk virksomhed som arbejdsgiver. For virksomhederne er ICS en nem indgang til "myndighedsdanmark" for deres nye medarbejdere, hvilket følgende reaktioner er udtryk for:

"En indgang til myndighederne - Borgerservice, Statsforvaltningen, Udlændingestyrelsen, SKAT og NEM-ID - er et behageligt møde, som ikke tager mere end 1-1½ time. Derefter er man fuld registreret som borger i Danmark. Man kan jo nærmest ikke eksistere i Danmark uden et CPR-nummeret, så som virksomhed og arbejdsgiver er det fantastisk at vores nye udenlandske medarbejdere efter en times tid hos ICS kan få sit CPR-nr., og derefter starte op med at koncentrere sig om deres arbejde"
Crisplant a/s

"På Aarhus Universitet oplever vi at International Citizen Service på rigtig god vis bidrager til, at vores internationale medarbejdere og deres familier får gode rammer til hurtigt at kunne etablere sig i Danmark. International Citizen Service er vores gode og tætte samarbejdspartner, når vi hver anden uge året rundt tager nye medarbejdere "i hånden" for at få dem myndighedsregistreret og klædt på med "need-to-know"-informationer. Det er et stærkt tilbud som oplever stor opbakning på hele AU. International Citizen Service supplerer på fornem vis vores egen indsats således deltagerne oplever et samlet, effektivt og veltilrettelagt forløb med en høj grad af servicemindedhed og orientering mod at imødekomme den enkeltes situation."
Aarhus Universitet

"Vi bruger ICS rigtig meget. Det er i perioder, at der er mange nyansættelser af udenlandske medarbejdere her på OUH. Vi bruger ICS i forbindelse med opholdstilladelser, cpr.nr., skat mv. Vi bliver altid mødt med meget stor venlighed og hjælpsomhed. Alle de udenlandske medarbejdere, som jeg har haft med hos ICS, har rost det hele i meget høje skyer. Det samme her fra. Jeg oplever meget stor kompetence fra de medarbejdere hos ICS, som jeg har haft med at gøre. Medarbejderne er meget gode til at fortælle ægtefæller/samleversker, børn mv. Om de forskellige muligheder, der er for dem, når de flytter til DK. Alt i alt: Det er kanon for os som brugere, at komme op til ICS".
Odense Universitetshospital OUH

Hvor ICS kan gøre det bedre

Der er også registreret nogle negative reaktioner fra brugerne af de fire ICS. De er særligt koncentreret om fire forhold:

- at ventetiden ind imellem kan være lang som følge af stort fremmøde
- at der er langt til de fire ICS, hvis man ikke bor i en af de fire ICS-kommuner – der peges på behov for åbning af flere ICS
- at nogle brugere gerne ser en udvidet åbningstid udover de to dage, der var i tre af de fire ICS i 2015
- at hjemmesiden forbedres, så den indeholder flere oplysninger om

myndighedernes service i forbindelse med indrejse

"I think it would be advisable to inform people coming to the state administration that it is possible to come here [ICS] instead"

"It would be nice if you did not have to write the same data 3-4 times for different authorities. Apart from that very nice service"

"Longer opening hours - more opening days"

"Waiting time was very long"

"More clear guidance on the website in order to save unnecessary visits"

"It would be very useful to register all documents needed for registration on your website"

"Google map for location [on website]"

7. ICS indefra

De fire ICS er etableret som kontorfællesskaber, hvor de involverede myndigheder samarbejder og udstationerer medarbejdere. Styrelsen for Videregående Uddannelser (UDS) tilbyder virtuel vejledning, ligesom UDS står telefonisk til rådighed med henblik på vejledning af ICS' medarbejdere.

Der er i høj grad fokus på at skabe en fælles ramme i ICS, hvor medarbejderne udnytter hinandens kompetencer. Det skaber en synergieffekt, der bidrager til bedre service til kunderne.

Koordinator og modtagefunktion

Der er en koordinator i hver ICS. I Aalborg er det Statsforvaltningen, i Odense og Aarhus er det Workindenmark, og i København er det Københavns Kommune i samarbejde med Workindenmark.

Modtagefunktionen, hvor borgerne visiteres til de forskellige myndigheder i den rigtige rækkefølge, spiller en central rolle i forhold til at sikre et så optimalt flow som muligt med borgeren i centrum.

I ICS Odense er det aftalt, at Odense Kommune i udgangspunktet deltager med 2 medarbejdere for at undgå ventetid. Endvidere kan virksomheder, der indrejser flere medarbejdere på én gang, kontakte ICS med henblik på en særlig tilrettelæggelse af indrejseforløbet.

I ICS Aarhus er det aftalt, at der kan tilkaldes en ekstra ressource fra Aarhus Kommune og Statsforvaltningen, når en virksomhed forud har meddelt, at de kommer med mange medarbejdere til registrering. I de tilfælde møder de to myndigheder en time før den ordinære åbningstid og betjener de fremmødte kunder, som forud har indgivet ansøgning til Statsforvaltningen. Dertil kommer at Statsforvaltningen fra 4. kvartal så vidt muligt stiller med to medarbejdere i åbningstiden, mens de medarbejdere fra Aarhus Kommune, der er i ICS for at oprette NemID for borgerne, er blevet oplært i at udstede cpr-numre, så kommunens kapacitet i ICS ligeledes er blevet udvidet. Det har ført til forøget kapacitet i ICS og dermed kortere ventetider. Jobcenter Aarhus er fortsat til stede i

ICS for at visitere til danskundervisning, ligesom International Community er til stede med deres tilbud.

I ICS i København har det også i 2015 været en stadig udfordring, at der på grund af et fortsat stigende antal henvendelser har været lange ventetider. Københavns Kommune har løbende afsat flere ressourcer i modtagelsen, der har sikret et hurtigere flow, men det har ikke været muligt at nå at servicere alle de fremmødte hos alle myndigheder inden for åbningstiden.

Følgegruppen har på alle møderne i 2015 drøftet udvidet åbningstid og muligheder for at øge antallet af medarbejdere, og visse myndigheder har allerede opnormeret i ICS. På følgegruppemøde i december 2015 blev det besluttet at udvide den ugentlige åbningstid pr. 1. januar 2016 fra 23 til 27 timer ugentligt fordelt på ugens 5 hverdage. Statsforvaltningen har efterfølgende været nødsaget til at nedsætte tilstedeværelsen i ICS København til 2 hverdage om ugen svarende til den oprindelige normering.

Derudover har Københavns Kommune fået udviklet en digital visitationsrobot, der blev idriftsat i februar 2016. Målet med visitationsrobotten er en hurtigere og mere målrettet visitation.

Lokale følgegrupper

Der er nedsat lokale følgegrupper i alle 4 ICS centre. I følgegrupperne deltager repræsentanter fra de involverede myndigheder samt repræsentanter udpeget af DA og LO.

Følgegrupperne har til opgave at understøtte udvikling og drift af ICS og sikre, at ICS gør det mere enkelt og mindre bureaukratisk at etablere et arbejdsliv i Danmark. Følgegrupperne har derudover til opgave løbende at følge driften af den lokale ICS, herunder løbende vurdere lokale åbningstider samt at vurdere om services og dimensionering er passende i forhold til behovet.

I København har følgegruppen særligt haft fokus på at fastholde og forbedre servicen for kunderne på baggrund af det stigende antal henvendelser.

Følgegrupperne i Aarhus og Odense har fortsat et særdeles godt samarbejde omkring at understøtte driften af ICS. I øvrigt er der stor enighed om, at de respektive medarbejdere i de enkelte myndigheder har stort udbytte af den gensidige sparring, som ICS samarbejdet giver.

Følgegruppen i Aalborg har ikke afholdt møder i 2015.

8. ICS – en landsdækkende service

Da ICS blev etableret var det en forudsætning, at servicen i ICS skulle være landsdækkende, og at der skulle være mulighed for at indgå konkrete samarbejdsaftaler med kommuner, der ønsker at indgå i et samarbejde med ICS.

Samarbejde med andre kommuner

Ved en ændring af lov om CPR og sundhedsloven pr. 1. januar 2013 er der åbnet op

for, at kommuner, der varetager de kommunale opgaver i de 4 ICS, fremover kan aftale med andre kommuner at varetage udstedelse af cpr-nummer og sundhedskort på vegne af disse kommuner. Herved skabes bedre betingelser for den service, som kommunerne kan yde udenlandske arbejdstagere til gavn for rekrutteringen af udenlandsk arbejdskraft.

Der er med udgangen af 2015 indgået aftaler mellem de 4 kommuner i ICS (København, Aarhus, Odense og Aalborg) og 64 kommuner om at udstedelse af CPR-nr. og sundhedskort overdrages til de fire ICS-kommuner. Ordningen er rent praktisk kommet i gang i ICS Odense november 2013, i København og Aarhus i starten af 2014 og i Aalborg i starten af 2016.

9. Videreudvikling af ICS-service – Én indgang til ”Myndighedsdanmark”

Det blev i forbindelse med etableringen af ICS i 2011 aftalt, at samarbejdet skulle evalueres efter 3 år. På vegne af myndighederne bag ICS foretog Deloitte på denne baggrund en evaluering i 2013. Formålet har været at vurdere, om ICS har levet op til formålet om at skabe én indgang til ”Myndighedsdanmark” for udenlandske arbejdstagere, deres medfølgende familier, studerende m.fl.²

Evalueringen fra juni 2013 viste, at der er stor tilfredshed med ICS blandt brugerne, så de kan få håndteret alt papirarbejde ét sted og samtidig få vejledning om at arbejde i Danmark. Ligeledes tilkendegav en række virksomheder, at muligheden for at henvise til ICS har lettet deres arbejde i forhold til vejledning af nye udenlandske medarbejdere. På den anden side peges der på, at ICS med det nuværende aktivitets- og brugerniveau kun i mindre omfang har opfyldt formålet om at give alle udenlandske arbejdstagere m.fl. én indgang til ”Myndighedsdanmark”.

Der er en række forhold, der forsat virker som barrierer for en nem og samlet myndighedsadgang.

Der er bl.a. peget på:

- Der er lang transporttid til ICS-centrene, hvis man ikke er bosiddende tæt på et af de fire ICS-centre. Der har især været peget på dette problem i forhold til Syddanmark og Trekantsområdet
- Åbningstiderne i ICS er begrænset til 2 dage af 4 timer
- Der er krav til den udenlandske arbejdstager m.fl. om samme dokumentation af stamdata/personlige oplysninger fra flere myndigheder på trods af samlokalisering i ICS
- Virksomhederne bruger tid på at vejlede nytilkomne udenlandske arbejdstagere med udfyldelse af blanketter og med kontakten til de danske myndigheder
- Tredjelandstatsborgere, der enten ønsker at få forlænget deres opholdstilladelse eller ønsker at få permanent opholdstilladelse, skal have optaget biometri. Det kan ikke foretages i ICS-centrene
- Kendskab til ICS-centrene er begrænset af manglende information/ markedsføring om deres eksistens

² Deloitte, Evaluering af International Citizen Service, juni 2013

På baggrund af evalueringen blev der i januar 2014 nedsat en tværministeriel arbejdsgruppe, der skulle komme med forslag til videreudvikling af én indgang til ”Myndighedsdanmark”.

Arbejdsgruppen bestod af repræsentanter fra Beskæftigelsesministeriet (formand), Økonomi- og Indenrigsministeriet, Uddannelses- og Forskningsministeriet, Skatteministeriet, Justitsministeriet og Kommunernes Landsforening.

Indtil regeringen har truffet en beslutning om videreudvikling af ICS, har de statslige og kommunale myndigheder i ICS aftalt, at ICS’erne fortsætter som hidtil.

Bilag 1

Tabel 1: Henvendelser i ICS 1. - 4. kvartal 2015

ICS	København	Odense	Aarhus	Aalborg	I alt
Fremmødte					
<i>1. kvartal</i>	6.862	841	915	673	9.291
<i>2. kvartal</i>	5.482	751	869	746	7.848
<i>3. kvartal</i>	8.720	785	1.245	773	11.523
<i>4. kvartal</i>	6.075	575	967	573	8.190
I alt 1.- 4. kvrt.	27.139	2.952	3.996	2.765	36.852
Telefon/mail					
<i>1. kvartal</i>	1.574	284	719	126	2.703
<i>2. kvartal</i>	1.468	302	713	139	2.622
<i>3. kvartal</i>	1.953	290	887	237	3.367
<i>4. kvartal</i>	1.766	230	861	218	3.075
I alt 1. – 4. kvrt.	6.761	1.106	3.180	720	11.767
Henvendelser i alt					
<i>1. kvartal</i>	8.436	1.125	1.634	799	11.994
<i>2. kvartal</i>	6.950	1.053	1.582	885	10.470
<i>3. kvartal</i>	10.673	1.075	2.132	1.010	14.890
<i>4. kvartal</i>	7.841	805	1.828	791	11.265
I alt 1. – 4. kvrt.	33.900	4.058	7.176	3.485	48.619

Tabel 2: Henvendelser i de fire ICS 2015 fordelt på myndigheder

ICS	København	Odense	Aarhus	Aalborg	I alt
Fremmødte	27.139	2.952	3.996	2.765	36.852
Statsforvaltning	7.654	1.243	1.557	2.243	12.697
Skat	8.053	746	1.203	930	10.932
Borgerservice	16.403	1.366	1.477	327	19.573
WIDK/STAR/SIRI	1.830	951	2.991	442	6.214
<i>heraf STAR/SIRI</i>	<i>528</i>	<i>190</i>	<i>164</i>	<i>22</i>	<i>904</i>
Telefon	4.628	689	1.264	190	6.771
Mail	2.133	417	1.916	530	4.996
I alt	33.900	4.058	7.176	3.485	48.619

Fremmødte i tabellerne dækker over antal fremmødte betjent af mindst én myndighed i ICS. I ICS København var der herudover 24.139 fremmødte, der ikke blev videresendt til én af myndighederne i ICS eksempelvis fordi de ikke havde medbragt tilstrækkelig dokumentation.

ICS Aalborg har fælles adresse med Statsforvaltningens EU-ekspedition, der således er den eneste indgang i Aalborg (Nordjylland) til Statsforvaltningens service, mens der i de andre 3 ICS kommuner også findes Statsforvaltningskontorer på andre adresser. Henvendelser til Statsforvaltningen i Aalborg dækker således over alle kunder, der møder op i Statsforvaltningen for at få registreringsbevis i ICS åbningstiden.

I tallene for Workindenmark/STAR/SIRI indgår dels den informations-/og vejledningsindsats Workindenmark yder til fremmødte i ICS dels over henvendelser vedrørende opholdstilladelser til 3. lands borgere, som Workindenmark varetager i Odense, Aarhus og Aalborg. I København varetager SIRI denne funktion.

Telefoniske henvendelser og henvendelser pr. mail er typisk udenlandske borgere eller danske virksomheder, der ønsker information om opholds- og arbejdstilladelse, information om arbejds- og levevilkår i Danmark samt om anerkendelse af udenlandske uddannelser.