

# Ny i Norge

---

Arbeidsinnvandring fra EØS-land



SKATE-tiltak 1.1 og 1.2

Sluttpresentasjon 12.06.2017

## INNHOLD:

- 1 Sammendrag.....side 03
- 2 Innledning.....side 05
- 3 Innsikt i dagens utfordringer og behov.....side 08
- 4 Designprinsipper og målbilde.....side 48
- 5 Tiltaksforslag.....side 61
- 6 Vedlegg.....side 84

## INNHOLD:

- 1 Sammendrag.....side 03
- 2 Innledning.....side 05
- 3 Innsikt i dagens utfordringer og behov.....side 08
- 4 Designprinsipper og målbilde.....side 48
- 5 Tiltaksforslag.....side 61
- 6 Vedlegg.....side 84

# Sammendrag

Arbeidet med brukerreisen «Ny i Norge» inngår som en del av SKATE-tiltak 1.1 og 1.2. Arbeidet fokuserer på case «Arbeidssøker fra EØS-land» og utføres av alle aktører involvert i brukerreisen på tvers av sektorer. Erfaringene fra arbeidet med brukerreisen «Ny i Norge» skal brukes til å konkretisere metoder for enhetlig, tverrsektoriell tilnærming.

Dagens situasjon ble kartlagt gjennom samtaler med arbeidsinnvandrere, offentlige ansatte og næringsliv og kartlegging av ulike tjenester rettet mot arbeidsinnvandrere. Funn om dagens utfordringer og behov ble bearbeidet i tre arbeidsmøter med prosjektdeltakere. Innsikten ble oppsummert i tre temaer – «Informasjon og veiledning», «Registreringsprosess» og «Tilgang til private og offentlige tjenester». Hovedfunnene er:

## Tema 1: Informasjon og veiledning

- Det er mange spørsmål og krevende å finne svar
- Det er mange ulike informasjonsnettsteder å forholde seg til
- Nettverk er en viktig informasjonskilde

## Tema 2: Registreringsprosess

- Arbeidsinnvandrere ser ikke verdi i å registrere seg som arbeidssøkere hos politiet
- Søknads- og registreringsprosesser bærer preg av mye papirskjema
- Språk er et hinder for effektive søker- og registreringsprosesser hos SUA
- Arbeidsinnvandrere må levere samme informasjon gjentatte ganger

## Tema 3: Tilgang til private og offentlige tjenester:

- Det er vanskelig å fungere i samfunnet uten fødselsnummer
- Åpning av bankkonto krever fødselsnummer

På bakgrunn av funnene ble det oppsummert viktige brukerbehov og definert fem designprinsipper for videre utvikling av tjenester.

Det ble videre skissert målbilde for fremtidens brukerreise med utgangspunkt i brukerbehovene og designprinsippene. Det er tre viktige, langsiktige tiltak som kreves for å oppnå målbildet:

1. Etablere én felles nettside for informasjon om å flytte til og arbeide i Norge
2. Etablere samordnet registrering av arbeidssøkere på tvers av Politiet/UDI, Skatteetaten og NAV
3. Gi tydelige føringer til banker om åpning av bankkonto med D-nummer

Det er videre definert en rekke tiltak på kort og mellomlang sikt. For alle tiltak er det foreslått ansvarlige og utarbeidet overordnede gevinstvurderinger.

## **INNHOLD:**

- 1 Sammendrag.....side 03
- 2 Innledning.....side 05
- 3 Innsikt i dagens utfordringer og behov.....side 08
- 4 Designprinsipper og målbilde.....side 48
- 5 Tiltaksforslag.....side 61
- 6 Vedlegg.....side 84

# BAKGRUNN FOR OPPDRAGET

## **Arbeidet med brukerreisen «Ny i Norge» inngår som en del av SKATE-tiltak 1.1 og 1.2**

- ST 1.1: Utrede enhetlig, tverrsektoriell tilnærming
- ST 1.2: Konkretisere metoder for enhetlig tverrsektoriell tilnærming

Arbeidet utføres av alle aktører involvert i brukerreisen «Ny i Norge» på tvers av sektorer. Erfaringene fra arbeidet med brukerreisen «Ny i Norge» skal brukes til å konkretisere metoder for enhetlig tverrsektoriell tilnærming.

Dette oppdraget er tett knyttet til arbeidet med brukerreisen «Ny bedrift» som også inngår i SKATE-tiltak 1.1 og 1.2.

## **Brukerreisen «Ny i Norge» ble valgt ut fra følgende rasjonale:**

- Høyt saksvolume og strategisk viktige brukerreiser på tvers av virksomhetene
- Benytter fellesløsninger og komponenter
- Kan medføre store gevinster for samfunnet og virksomhetene, og har potensiale for realisering på både kort sikt og lang sikt

**«Arbeidssøker fra EØS-land»** ble valgt som case for arbeidet, som en nødvendig avgrensning. Det presiseres at dette gjelder borgere fra EØS i land utenfor Norden.

# KORT OM ARBEIDET MED BRUKERREISEN «NY I NORGE»

**Arbeidet med brukerreisen «Ny i Norge» omfattet følgende aktiviteter:**

1. Innsiktsarbeid i dagens brukerreise for å identifisere viktige utfordringer og behov
2. Utarbeidelse av designprinsipper for tjenesteutvikling
3. Utarbeidelse av målbilde for brukerreisen
4. Utarbeidelse av tiltak for å oppnå målbildet på kort, mellomlang og lang sikt

**Aktivitetene ble utført gjennom:**

1. Intervjuer med arbeidsinnvandrere, offentlige ansatte og næringsliv
2. Observasjoner av forskjellige steg i brukerreisen
3. Innsamling av innspill fra offentlige ansatte per epost
4. Profesjonell vurdering av dagens analoge og digitale tjenester for arbeidsinnvandrere
5. Innhenting av relevante inspirasjonscaser fra utlandet
6. Tre arbeidsmøter med offentlige aktører som deltar i brukerreisen

**Følgende aktører deltok i arbeidet:**

- KS (prosjekteier)
- Oslo kommune
- Skatteetaten
- NAV
- SUA
- Difi
- UDI
- Arbeidstilsynet
- Politidirektoratet
- Politiet

## INNHOLD:

1	Sammendrag.....	side 03
2	Innledning.....	side 05
3	Iinsikt i dagens utfordringer og behov.....	side 08
4	Designprinsipper og målbilde.....	side 48
5	Tiltaksforslag.....	side 61
6	Vedlegg.....	side 84

## ARBEIDSINNVANDRING I DAG

Siden 2007 har arbeid har vært den viktigste innvandringsgrunnen, etterfulgt av familieinnvandring.

Kilde: <https://www.ssb.no/innvandring-og-innvandrere/nokkeltall>



EU/EØS-borgere registrerte seg i 2016 for å arbeide i Norge

Kilde: <https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/statistikk/eos-registreringer-etter-statsborgerskap-og-formal-2016/>

# Utførte intervjuer og samtaler

Totalt:

**31 personer**

Se Vedlegg 1 for oppsummering av intervjuer i form av personas.

2

## Ansatte på SUA



Kvinne, rådgiver



Kvinne, rådgiver

10

## Kollegaer og bekjente



Kvinne, arkitekt fra Portugal  
Har bodd 4 år i Norge



Natalia, programmerer, Polen  
Har bodd 3 år i Norge



Liza, konsulent, Ukraina  
Har bodd 7 år i Norge



Mann, ingeniør fra Portugal  
Har bodd 3 år i Norge



Kvinne, forsker fra Polen  
Har bodd 3 år i Norge



Marcus, IT-rådgiver, Sverige  
Har bodd 7 år i Norge



Pawel, Programmerer, Polen  
3 måneder i Norge



Arkadiusz og samboer, Polen  
Skal flytte til Norge



Mann, arbeidsledig fra Polen  
Har bodd 3 år i Norge

8

## Brukere på SUA



Mann, 40 år. India  
Jobber hos DNB



Rafa, 50 år. Polen  
Jobber som taktekker



Khem og Rabina, 30 år. Nepal/Polen  
Skal søke om D-nummer



Jaroslaw, 24 år. Polen  
Skal søke om personnummer



Mann, 22 år. Slovakia  
Skal purre på personnummer



Mann, 40 år. Romania  
Skal søke om D-nummer



Emese, 25 år. Romania  
Skal søke om personnummer



Sylwia, 30 år. Polen  
Ønsker mannen sin til Norge



Cody, 35 år. USA  
Skal søke om arbeidstillatelse

5

## Deltagere på EURES informasjonsmøte



Marieta, 33 år. Hellas  
Jobber som helseassistent



Sandra, 28 år. Sveits  
Prøver å få jobb som jurist



Kamile og Michel, 25 år. Polen  
Ønsker å starte restaurant



Kristina, 29 år. Croatia  
Prøver å få jobb som mat-teknolog



Patricia, 29 år. Ungarn  
Bor med en venn



Noelle, 31 år. Sør Korea/Finland  
Lingvist

6

## Observasjoner bak skranken på SUA



# DAGENS PROSESS FOR ARBEIDSINNVANDRERE FRA EØS



\*Obligatoriske steg i den formelle prosessen for å flytte til Norge som arbeidsinnvandrer

# DAGENS BRUKERREISE

- SLIK ER DET Å FLYTTE TIL OG ARBEIDE I NORGE -

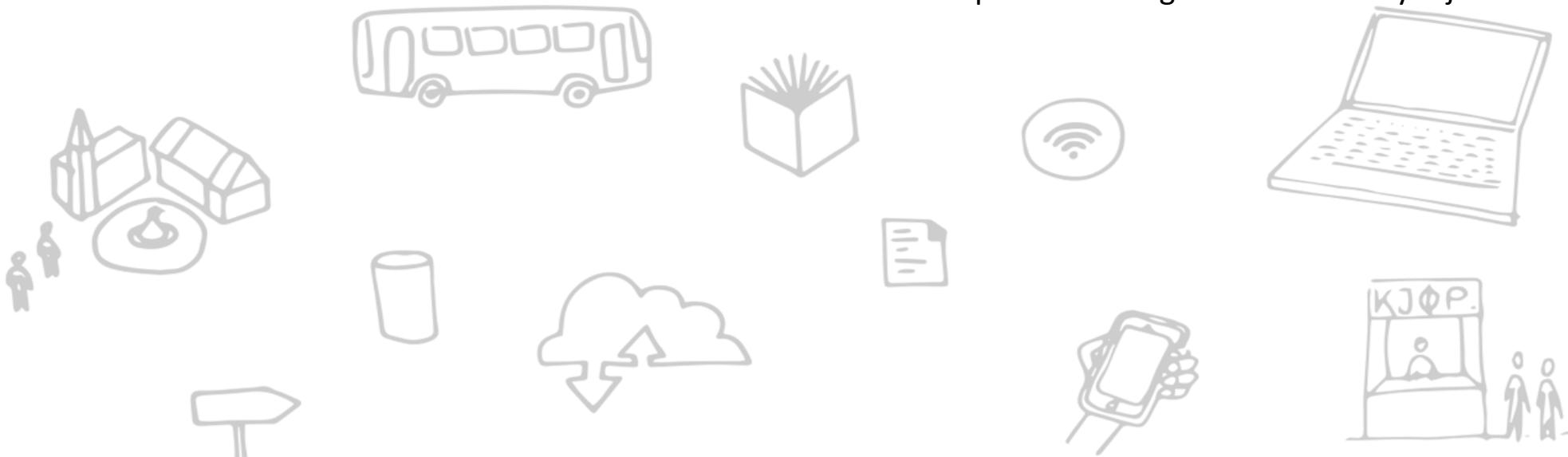
# Introduksjon til brukerreise

## Hva er en brukerreise?

- En brukerreise er en visualisering av tjenester over tid og på tvers av kontaktpunkter.
- En brukerreise er en kartleggingsmetode der vi dokumenterer brukerens møter med tjenestene, og hvordan tjenestene oppleves.
- I denne brukerreisen er lovverk styrende for brukerreisen.

## Hva er formålet med en brukerreise?

- Se helheten i dagens tjenesteforløp:
  - Få oversikt over arbeidsinnvandreren opplevelse gjennom ulike faser og steg
  - Få oversikt over alle involverte aktører
  - Få oversikt over hvordan tjenester og prosesser henger sammen.
- Identifisere hull i tjenestene, udekke behov, utfordringer og muligheter.
- Skape et underlag for å definere nye tjenester.



## Fasene og stegene i brukerreisen “Ny i Norge”

Vurdere å flytte

Flytte til Norge

Vurdere å flytte

Forberede flytting

Ordne bolig og  
telefonnummer

Orientere seg i  
samfunnet

Komme inn på arbeidsmarkedet

Bli kjent med  
arbeidsmarkedet

Søke jobb

Få jobb

Registrere seg

Søke om skattekort  
og D-nummer

Prøve å åpne  
bankkonto

Prøve å leie bolig

Søke om  
registreringsbevis

Melde flytting

Etablere seg

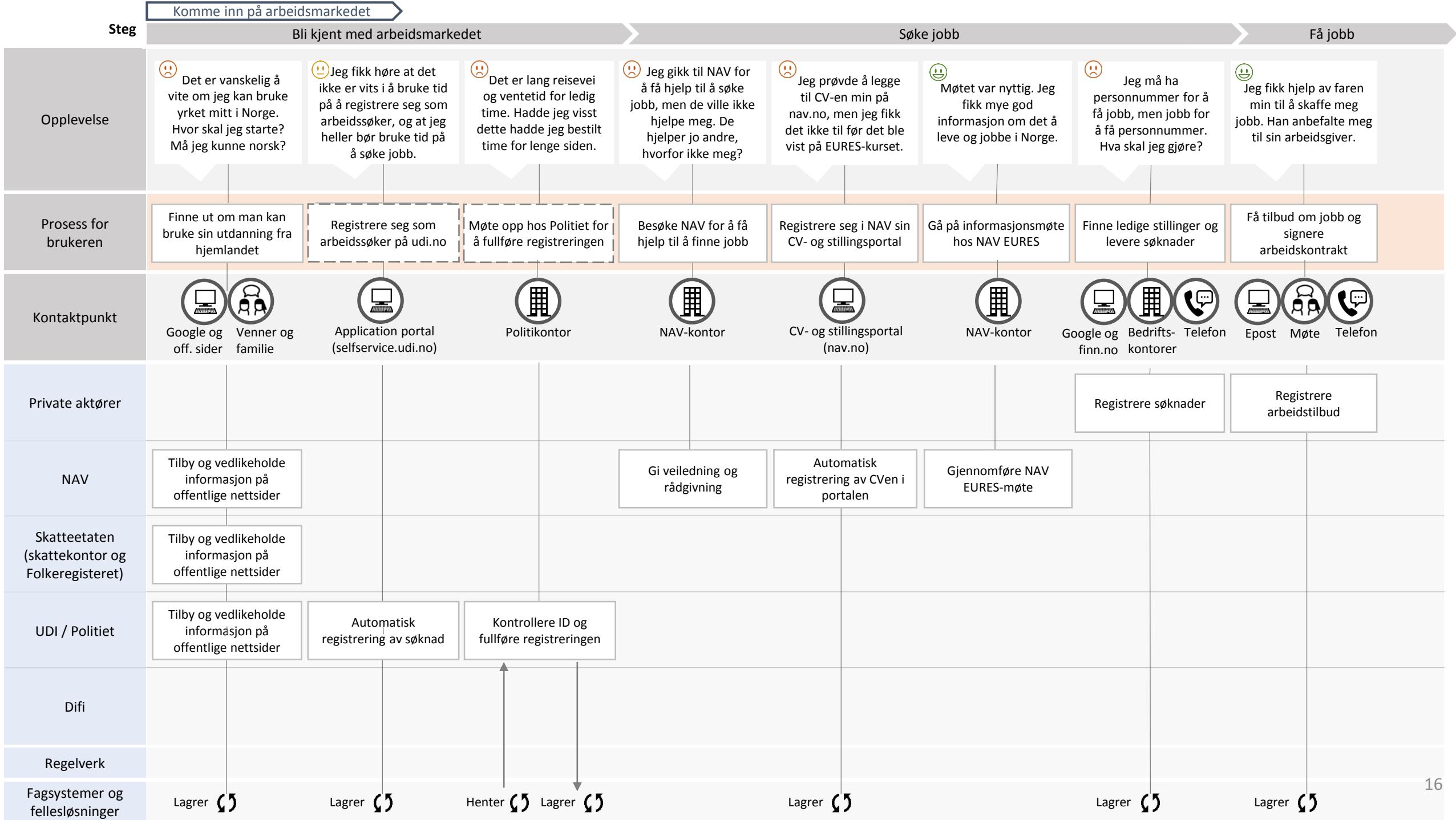
Åpne bankkonto

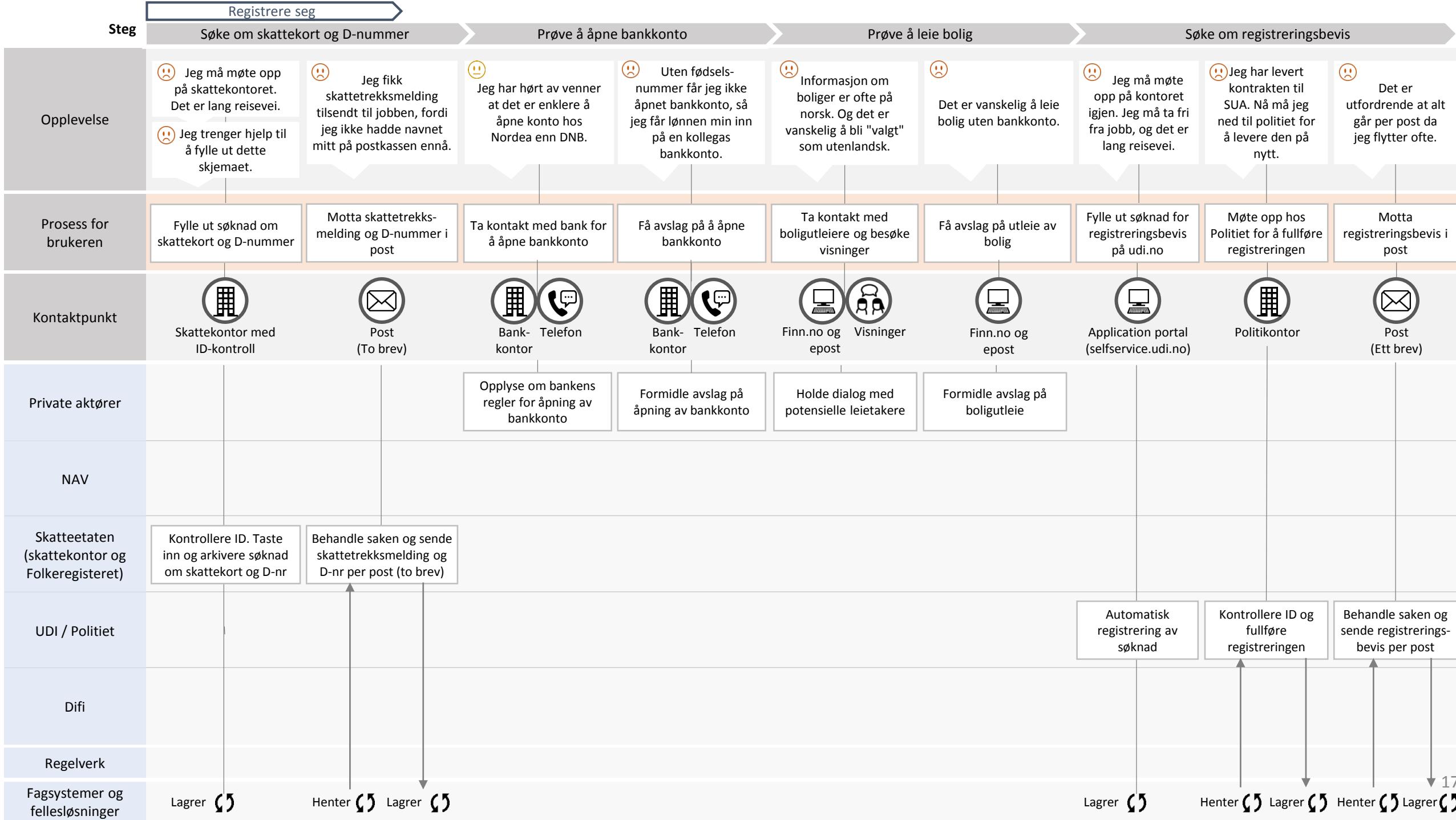
Leie bolig

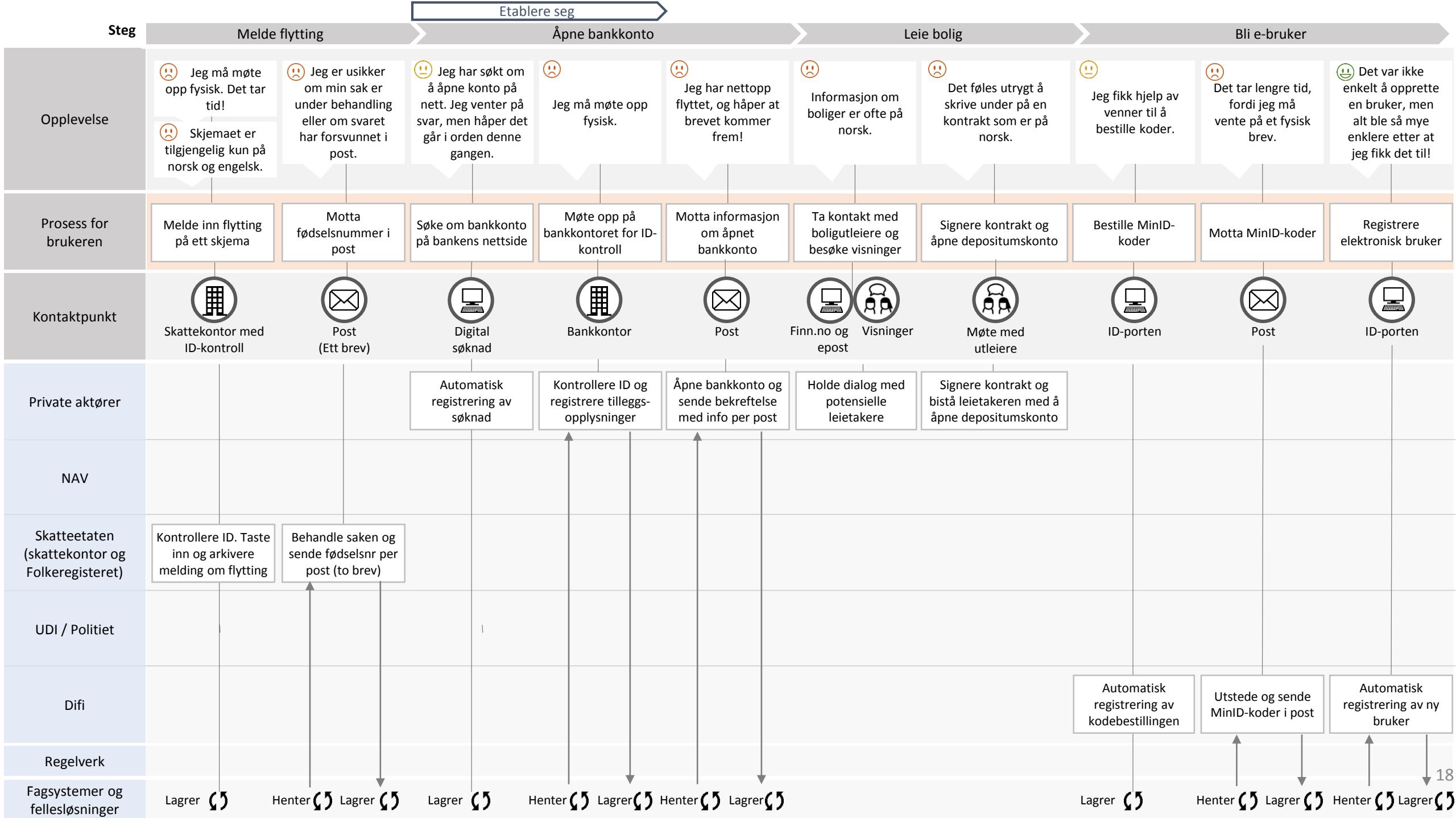
Bli e-bruker

Sende skattemelding og  
motta oppgjør

Steg	Vurdere å flytte		Flytte til Norge		Forberede flytting		Ordne bolig og telefonnummer		Orientere seg i samfunnet			
	Vurdere å flytte			Forberede flytting			Ordne bolig og telefonnummer		Orientere seg i samfunnet			
Opplevelse	Jeg har fått det mest av informasjonen om Norge fra venner og familie.	Vi har hørt at Norge har lav arbeidsledighet, og kan tilby et trygt liv og en høy lønn.	Det er vanskelig å leie bolig uten jobb. Jeg bodde hos venninnen min.	Det er vanskelig å finne svar. Jeg fikk all informasjon om hva jeg må gjøre til å begynne med fra en venn.	Jeg flyttet inn hos faren min. Jeg har ikke råd til å leie noe selv.	Det er enkelt å skaffe seg mobilnummer i Brugata.	Jeg har hørt at det er mye papirarbeid.	Vi kom til Norge 4.mars, og mistet akkurat søkerstiden for barnehageplass. Dette skulle vi visst om før.	Norsk-kurs er dyrt! Det er vanskelig å vite hvilke kurs som er gode. Finnes det andre muligheter?			
Prosess for brukeren	Skaffe seg informasjon om arbeidsmarkedet og livet i Norge og andre land		Beslutte å flytte til Norge	Finne et sted å bo	Planlegge flytting og ordne praktiske ting	Flytte inn hos venner eller familie	Skaffe norsk telefonnummer	Skaffe informasjon om norsk samfunn	Vurdere behov og muligheter for å lære norsk			
Kontaktpunkt	Google og off. sider	Venner og familie		Venner og familie	Google og off. sider	Venner og familie		Salgssted	Google og off. sider	Venner og familie	Google og off. sider	Venner og familie
Private aktører							Registrere telefonnummer					
NAV	Tilby og vedlikeholde informasjon på offentlige nettsider			Tilby og vedlikeholde informasjon på offentlige nettsider				Tilby og vedlikeholde informasjon på offentlige nettsider	Tilby og vedlikeholde informasjon på offentlige nettsider			
Skatteetaten (skattekontor og Folkeregisteret)	Tilby og vedlikeholde informasjon på offentlige nettsider			Tilby og vedlikeholde informasjon på offentlige nettsider				Tilby og vedlikeholde informasjon på offentlige nettsider	Tilby og vedlikeholde informasjon på offentlige nettsider			
UDI / Politiet	Tilby og vedlikeholde informasjon på offentlige nettsider			Tilby og vedlikeholde informasjon på offentlige nettsider				Tilby og vedlikeholde informasjon på offentlige nettsider	Tilby og vedlikeholde informasjon på offentlige nettsider			
Difi												
Regelverk												
Fagsystemer og fellesløsninger	Lager	⌚		Lager	⌚		Lager	⌚	Lager	⌚	Lager	⌚

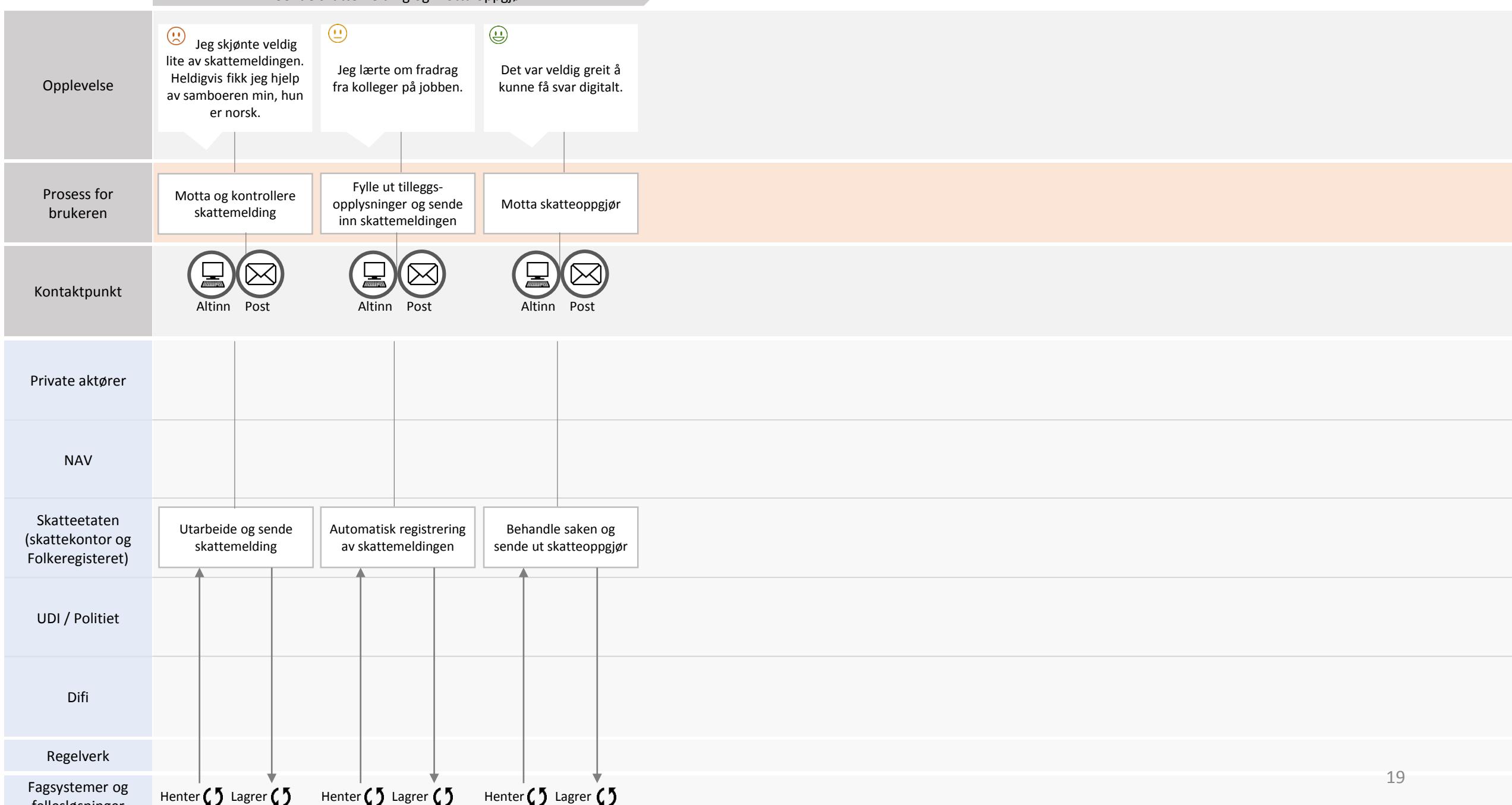






## Steg

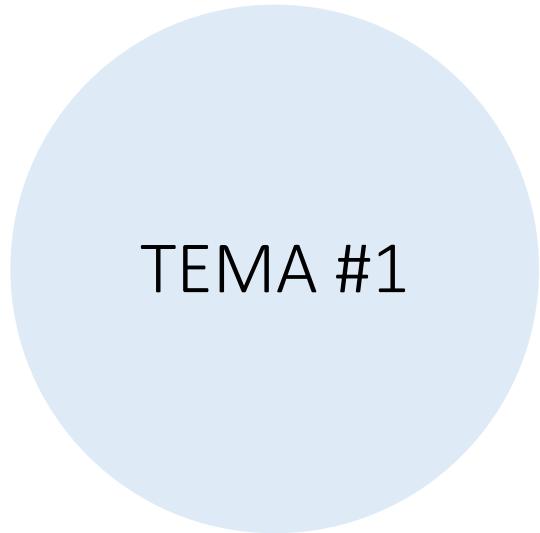
## Sende skattemelding og motta oppgjør



# HOVEDFUNN

- Viktigste innsikt i dagens brukerreise -

## Innsikt er delt inn i følgende tema



**Informasjon og veiledning**



**Registreringsprosess**



**Tilgang til private og  
offentlige tjenester**

# TEMA 1: INFORMASJON OG VEILEDNING

- Arbeidsinnvandrere opplever at tilgjengelig informasjon er for generell, og at det mangler en helhetlig oversikt over prosessen for arbeidsinnvandring til Norge.
- Informasjonen som finnes i dag dekker ikke hele brukerreisen. Det finnes spesielt lite informasjon som hjelper arbeidsinnvandrere i perioden før de bestemmer seg for å flytte til Norge eller før de reiser til landet.
- Det finnes mange ulike kilder til informasjon, og mange er overlappende. Dette kan oppleves forvirrende for utlendinger som ikke kjenner norske etater og direktorater.
- Arbeidsinnvandrere bruker i stor grad nettverket sitt til å tilegne seg informasjon om hvordan ting fungerer i Norge, og hvordan ulike oppgaver skal løses. Det er stor forskjell på informasjonsgrunnlaget til en arbeidsinnvandrer med nettverk i Norge og en uten.



## TEMA 2: REGISTRERINGSPROSESS

- Arbeidsinnvandrere må registrere seg gjentatte ganger med samme informasjon hos Skatteetaten, UDI/Politiet og NAV. Dette kompliserer prosessen både for arbeidsinnvandreren og det offentlige.
- Arbeidsinnvandrere må møte opp fysisk på alle steg i registreringsprosessen – når de skal registrere seg som arbeidssøkende, søke om skattekort og D-nummer og søke om registreringsbevis. Dette oppleves som frustrerende, fordi det kan være lang ventetid for tilgjengelige timer, og det er ofte lang reisevei til oppmøtested.
- Det er papirkjemaer for søknader om skattekort, D-nummer og melding om flytting. Informasjon fra papirkjemaer må registreres i systemene, og det kan være utfordrende å tyde håndskrift. Dette går utover effektiviteten i saksbehandlingsprosessene.
- Det er utfordrende å veilede folk som snakker forskjellige språk. Det kan være ekstra krevende å fylle ut skjema for å melde flytting til Norge, fordi det er tilgjengelig kun på norsk og engelsk.
- Arbeidsinnvandrere får vanligvis svar per post. Det kan være problematisk, fordi de flytter ofte.



## TEMA 3: TILGANG TIL PRIVATE OG OFFENTLIGE TJENESTER

- Det kan gå lang tid før arbeidsinnvandrere finner jobb og kan få tildelt identitetsnummer, D-nummer eller fødselsnummer. I denne perioden har arbeidsinnvandrere begrenset tilgang til en rekke offentlige og private tjenester.
- Arbeidsinnvandrerne opplever at det er vanskelig å åpne bankkonto med D-nummer. Regelverket gir ikke tydelige føringer til banker angående åpning av bankkonto for personer med D-nummer. Bankene tolker og anvender regelverket ulikt, og gir ofte avslag på åpning av bankkonto kun fordi personen ikke har fødselsnummer.
- Uten norsk bankkonto, er det utfordrende å motta lønn, leie bolig og ordne praktiske gjøremål. Flere arbeidsinnvandrere mottar lønn på kontoen til en venn eller kollega.





TEMA #1

# Informasjon og veiledning

## Det er mange spørsmål og krevende å finne svar

Det dukker opp mange spørsmål når man vurderer eller har bestemt seg for å flytte til Norge. Også etter at man har flyttet er det mye å sette seg inn i og finne ut av.

### Tilgjengelig informasjon er for generell

Det finnes mye generell informasjon om å flytte til Norge. Flere av arbeidsinnvanderne vi har snakket med savner informasjon som gir svar på spørsmål knyttet til sine egne behov i sin egen situasjon.

### Mangel på oversiktlig veiledning

På nett finnes det flere veiledninger til hvordan man skal gå frem for å etablere seg i Norge. Dette kan oppleves forvirrende siden ingen av nettsidene tar for seg hele brukerreisen, men i hovedsak deler av reisen.

### Lite informasjon før flytting

Det finnes lite informasjon på nett som støtter arbeidsinnvandreren i prosessen før flyttingen. Gjennom intervjuer opplever vi at arbeidsinnvandreren har mange praktiske spørsmål allerede i fasen der hun eller han vurderer å flytte til Norge.

### Hvorfor skal du flytte til Norge?

De offentlige nettsidene om arbeidsinnvandring gir lite informasjon om hva Norge kan tilby profesjonelt og sosialt. Slik informasjon kan trygge arbeidsinnvandreren i at Norge er et godt sted å bo.

«Is it worth all the problems?  
Maybe it's better to just stay  
here in Poland...»

- Mann, 24, IT rådgiver, Polen

«Det er ikke alltid så lett å  
vite hvilke spørsmål man skal  
stille. Du tror du vet svaret, så  
du tenker ikke på å spørre fordi  
det er så innlysende»

- Mann, 24,  
arbeidsinnvandrer,  
Polen

«Vi har snakket med venner i  
time etter time. Nå begynner  
ting å bli klart for oss, men vi  
har fortsatt mange spørsmål»

- Samboere, Polen

«I den første delen av  
brukerreisen er vi mer tilskuere, og  
ikke nødvendigvis aktive  
bidragsytere»

- Deltager i SKATE-prosjektet

## Offentlige nettsider inneholder lite informasjon om muligheter for å bruke sin utdanning i Norge

### Finnes det jobb for meg i Norge?

Det finnes lite informasjon om hvilke yrker som trengs i Norge og hvilke sjanser arbeidsinnvandrere har for å finne seg relevant arbeid. Dette er en stor utfordring for mange ved å flytte til Norge.

### Høyt utdannede er usikre på om de kan bruke utdanningen sin i Norge

Arbeidsinnvanderne som ønsker en relevant jobb, opplever at det er vanskelig å vite om de kan bruke utdanningen sin i Norge uten å kunne norsk. De opplever det som vanskelig å velge mellom å satse en relevant jobb, eller å ta en "enktere" jobb mens man lærer norsk.

«Jeg er usikker på om jeg skal satse på å få en relevant jobb, eller om jeg bare skal ta det jeg får»

- Kvinne, 25, jurist, Sveits

«Jeg har utdannelse innen mat-teknologi, men jeg klarer ikke finne ut hva jeg kan bruke utdannelsen min til i Norge»  
- Kvinne, 29, mat-teknolog, Croatia

«Finding a job is the most urgent for me. Should I find some “simple” work in a café, or not? I can't wait until I know Norwegian..»

- Kvinne, 31, lingvist, Finland

## Arbeidsinnvandrere trenger ekstra støtte for å fylle inn skattemeldingen

Flere arbeidsinnvandrere forteller at de var usikre på hva skattemelding var, før de snakket med venner eller kolleger.

Den innebygde veiledningen i skattemeldingen oppleves ikke som tilstrekkelig for å kunne kontrollere, fylle ut og sende inn skattemelding.

Flere Googler ulike begrep, får hjelp av venner og familie eller ringer Skatteetaten for å kunne fullføre skattemeldingen. Informasjon om relevante fradrag kommer ofte fra venner og familie.



Privat selskap som støtter polakker med å kontrollere, fylle ut og sende skattemelding

«Det var vanskelig å finne ut hvordan man skulle gjøre det for og få tilbake 10% av skatten. Jeg fant det på en blogg til slutt»

- Arbeidsinnvandrer, Polen

«Jeg hørte om fradrag for utlendinger fra min kollega. Det tok meg ca. 30 minutter å finne ut hvor jeg fyller det inn i skjemaet»

- Arbeidsinnvandrer,  
Portugal

## Det er mange ulike informasjonsnettsider å forholde seg til

### Mange kilder for samme informasjon

Etter å ha studert de offentlige nettsidene som Norge tilbyr, sitter vi igjen med et inntrykk av at det finnes flere nettsider som ønsker å formidle mye av det samme. Dette kan gjøre det vanskelig for utlendinger å forstå hva som er riktig og offisiell informasjon.

I workshop 1 ble det bemerket at det er en utfordring å holde informasjonen på workinnorway.no oppdatert, da det er mange etater og prosesser involvert. Vi kan anta at dette er tilfellet for flere av informasjonssidene.

### Varierende kvalitet på nettsidene

Det er varierende kvalitet både i visuell profil, innhold og tilgjengelighet i nettsidene. Mer detaljert vurdering av de ulike nettsidene angis i Vedlegg 2.

### Google er inngangsporten til det meste av informasjon

Arbeidsinnvanderne finner frem til informasjon svært ofte via Google. I tillegg til norske offentlige nettsider, finnes det ulike blogger, sosiale medier og utenlandske nettsider som inneholder informasjon om å arbeidsinnvandre til Norge. Derfor er det viktig at riktig og god informasjon kommer høyt opp på søker trefflisten til Google og andre søkemotorer.



## Nettverk er en viktig informasjonskilde

### Nettverk i Norge er en fordel

Arbeidsinnvandrere som har venner eller familie som allerede bor i Norge stiller bedre forberedt enn de som kommer alene uten nettverk.

Arbeidsinnvandrere bruker i stor grad nettverket sitt til å tilegne seg informasjon om hvordan ting fungerer i Norge, og hvordan ulike oppgaver skal løses. Flere av de intervjuede arbeidsinnvandrerne som har bodd i Norge en stund har vært rådgivere for venner som vurderer å flytte til Norge.

### Venner og familie er foretrukket informasjonskilde for mange

For noen erstatter nettverket behovet for å finne informasjon via internett eller andre kilder. Arbeidsinnvandrere kan bli feilinformert om de utelukkende bruker eget nettverk til informasjonsinnsnøting.

### Større tillit til venner enn staten

Mange har antageligvis større tiltro til venner og nettverk, fordi mange har lav tiltro til staten i landet de kommer fra. Det er viktig å kommunisere slik at informasjonen oppleves som pålitelig på eksisterende nettsider.

### Uten nettverk er det vanskelig å finne alle svar

Arbeidsinnvandrere uten nettverk opplever at det er vanskelig å finne god informasjon om hva de må gjøre etter ankomst til Norge. Spørsmål om kultur er eksempler på ting man lærer gjennom å snakke med venner, og som er vanskelig å finne på nett.

«Vi har snakket med venner i time etter time. Nå begynner ting å bli klart for oss men vi har fortsatt mange spørsmål»

- Samboere, Polen

«Det er stor forskjell på informasjonsgrunnlaget til en med nettverk i Norge og en uten»

- Rådgiver, SUA

«Faren min fortalte meg hva jeg måtte gjøre, og hvor jeg måtte gå for å gjøre det»

- Mann, 24,  
arbeidsinnvandrer

## Arbeidsinnvandrerne trenger noen å snakke med

Vi opplever at mange arbeidsinnvandrere har behov for å snakke med noen som kan reglene og kulturen i Norge før og etter man flytter. Arbeidsinnvandrerne har mange små, men viktige, spørsmål som er viktige for akkurat deres situasjon.

Forum på nettet er en av mulighetene til å gi også de uten nettverk i Norge mulighet til å finne svar på slike typer spørsmål i dag.

For å svare på dette behovet, har arbeidsinnvandrere etablert forskjellige samtale- og diskusjonsforum. MojaNorwegia.pl er et eksempel på en polsk nettside med forum for polakker som bor i Norge.

Det finnes i dag ikke forum for arbeidsinnvandrere som administreres av offentlige organisasjoner i Norge.

[www.mojanorwesgia.pl](http://www.mojanorwesgia.pl)

The screenshot shows a forum interface with a red header bar containing a search icon, 'Recent posts', '+ New Thread', 'Watchers threads', 'SIGN IN', and 'REGISTRATION'. Below the header are several forum posts:

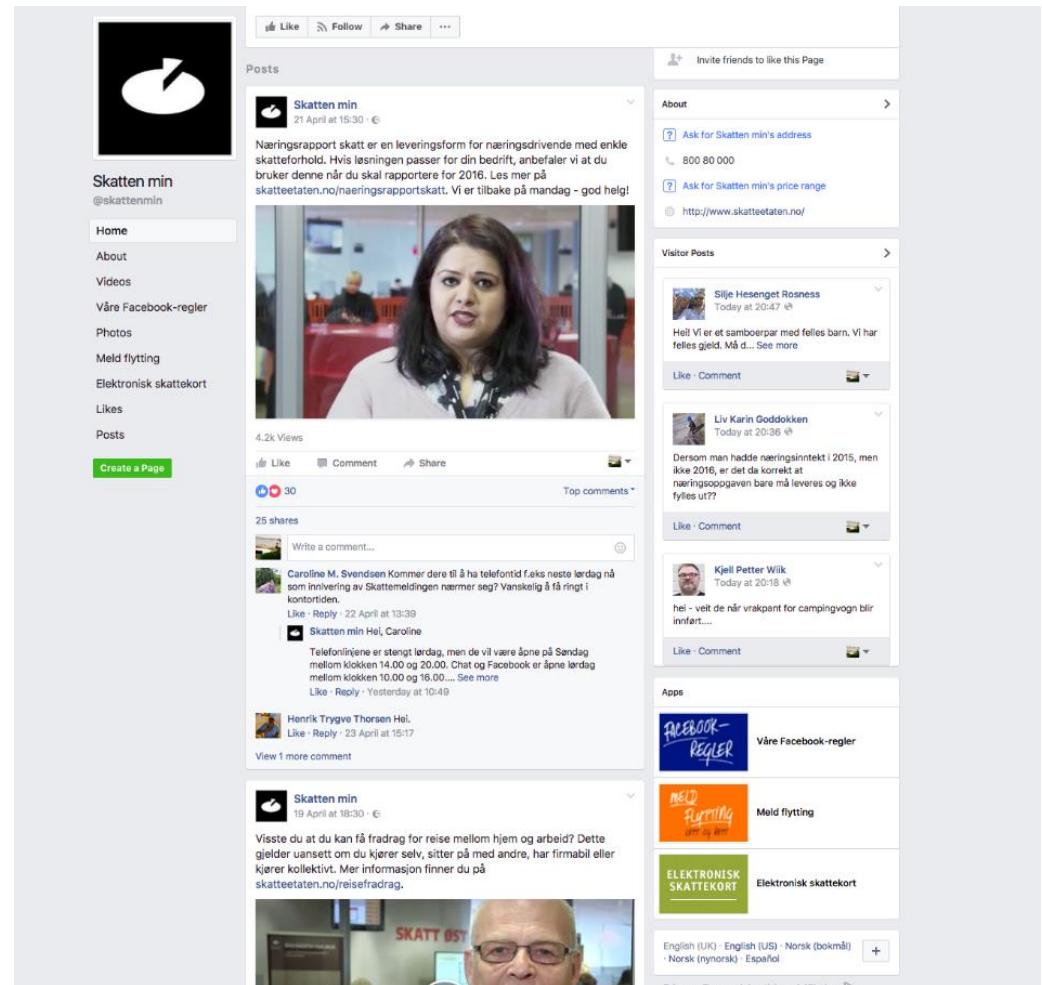
- Working with olx advert**  
Hello we found this ad on olx to work in Norway in the town of Drammen by employment agencies. Ashp.al or maybe someone heard of such an agency? Because we fear that this is there any suspicious because ...  
Mateusz94 2 days ago 331 7
- question**  
Hello ! I have a question if anyone can answer me this question, I worked in Norway eight years, but now I want to slow down and if I can get a tax refund earlier, as that's what I need to do. ...  
janusz korepta 1 day ago 263 3
- loss of license** [Side: 1 2 3]  
rode on a limit of 50km / h 80s has been taken away from me driving and I wait for the letter. my work is closely related to the car. if there is the possibility of driving there will be ...  
chinchilla 2 days ago 1234 27
- Supplement or overpayment of tax?**  
image.prntscr.com/image/7c124384a8684afc91d95e0a64e40593.png  
image.prntscr.com/image/a8b230714d5641cdad146b249796b23c.png  
xzcasd 1 day ago 125 2
- As tax-deductible interest on loan**  
Hello As tax-deductible interest on the loan in Poland? How to do it step by step ?? Where to enter it in skatt? Someone will help ??  
Wioletta R. 1 day ago 59
- Work and Holidays**  
Hi, I started to work on February 1. I was two days to leave. The company tells me that these two days will be deducted from my future payments. I became salaries. But from what I understand if I started ...  
Jacek Nester 1 day ago 110
- Looking for a job**  
Hello Together with his cousin are looking for work in Norway now we live in the Stockholm area we do not smoke do not drink fit physically ready to work immediately tel 0762374415 ...  
Pawel Tadrzak 1 day ago 92 1
- Barry K**  
Pawel Tadrzak wrote: Hello Together with his cousin are looking for work in Norway now we live in the Stockholm area we do not smoke do not drink fit physically ready to work immediately tel 0762374415 ...  
Barry K 1 day ago

## Det er varierende muligheter for dialog i digitale kanaler

Ingen av intervjuobjektene våre har vært i kontakt med norske etater *før* de flyttet til Norge. Ingen av eksisterende muligheter for dialog med det offentlige lenkes til på Work in Norway- eller Ny i Norge-sidene.

Eksemplene under viser at offentlige etater er i varierende grad tilgjengelige for dialog med arbeidsinnvandrere:

- **Skatteetaten** har en levende Facebook-side der lønnstagere og pensjonister kan stille spørsmål. Siden har mest informasjon på norsk.  
<https://www.facebook.com/skattenmin/>
- **UDI** har en levende Facebook-side der brukere kan stille spørsmål om regelverk knyttet til arbeidsinnvandring til Norge.  
<https://www.facebook.com/ArbeidsinnvandringUDI/>
- **NAV** tilbyr flere typer chat, men det krever mange klikk å finne frem til disse. EURES-chat har begrensede åpningstider.  
<https://www.nav.no/en/Home>



## OPPSUMMERTE BRUKERBEHOV

---

- Forstå hvor en finner riktig informasjon om arbeidsinnvandring til Norge
- Få pålitelig og lett tilgjengelig informasjon om arbeidsinnvandring til Norge
- Få informasjon som er like tilgjengelig og utfyllende på engelsk/eget språk som på norsk
- Være sikker på at en har mottatt riktig informasjon
- Få klare beskjeder om hva som må gjøres, hvor og hvordan for å oppfylle lovkrav i Norge
- Kunne stille spørsmål og motta svar relatert til sin egen situasjon
- Vite om en kan bruke utdanningen sin i Norge
- Få kjennskap til norsk kultur og kulturforskjeller fra hjemlandet
- Bygge nettverk for å etablere seg i Norge med jobb og sosialt liv



TEMA #2

# Registreringsprosess

## Arbeidsinnvandrere ser ikke verdi i å registrere seg som arbeidssøkere hos politiet

Arbeidsinnvandrere blir bedt om å registrere seg som arbeidssøkere hos politiet innen tre måneder etter ankomst. Registreringen er viktig for politiet for å kunne ha oversikt over hvem som befinner seg i landet, og hvorfor. Dialogen med arbeidsinnvandrere og SUA-ansatte tyder på at det er få arbeidsinnvandrere som faktisk gjennomfører denne registreringen.

### Krever tid

Registreringen er tidkrevende for arbeidsinnvandrerne. De må ofte reise langt for å møte opp hos politiet. Det kan også være lang ventetid for ledig time og kø på stedet.

Hvis registrerte arbeidsinnvandrere ikke får jobb etter seks måneder, må de reise ut av Norge. Hvis de deretter velger å reise inn igjen, må de registrere seg på nytt. Dette betyr at arbeidsinnvandrere som følger registreringskrav, kan oppleve en mer krevende prosess hvis de ikke finner jobb innen seks måneder.

### Ser ikke gevisten med registrering

Arbeidsinnvandrere ser ikke gevisten ved å registrere seg som arbeidssøkere hos politiet, og får nesten aldri bot for å ikke gjøre det.

En fordel med registeringen er at det kan blir lettere for arbeidsinnvandrere å dokumentere oppholdet sitt ved søknad om varig oppholdsrett. Intervjuene tyder på at arbeidsinnvandrere ikke er klare over det.

### Ingen kobling mot registrering hos NAV

Arbeidsinnvandrere kan registrere seg som arbeidssøkende hos NAV for å få hjelp til å finne en jobb. Det er ikke noe sammenheng mellom registering hos Politiet og NAV. Det er derfor flere registreringer med samme informasjon som arbeidsinnvandrere må utføre.

«Jeg har hørt at det ikke er noen vits i å bruke tid på dette nå, og at vi heller bør bruke tid på å söke jobb»

- Kvinne, 28,  
arbeidsinnvandrer

«Vi tror at det er mange som ikke registrerer seg som arbeidssøkere»

- Rådgiver, SUA Oslo

## Mange av opplysningene som Politiet etterspør ved registrering av arbeidssøkende registeres i dag hos NAV

Ved registrering av arbeidssøkende hos Politiet, innhentes følgende opplysninger om arbeidsinnvandreren:

- Personalia og kontaktopplysninger
- Passdetaljer
- Ankomstdag
- Postadresse i Norge
- Kontaktadresse
- Informasjon om utdannelse (frivillig)

Ved registrering som arbeidssøker hos NAV, hentes det inn mange av de samme opplysningene, herunder:

- Personalia og kontaktopplysninger
- Postadresse / kontaktadresse i Norge
- Informasjon om utdannelse

The screenshot shows the NAV registration interface. At the top right is the NAV logo. Below it, the word "Registrering" is centered. A message box contains the text: "Du vil snart bli ledet videre til CV-registreringen, men først må du registrere deg som bruker på nav.no. Ved å registrere CV-en din på nav.no blir du tilgjengelig for arbeidsgivere som leter etter din kompetanse, og du får tilgang til din egen side." The main form has several sections: "Alle for og mellomnavn", "Etternavn", "Fødselsdato" with dropdown menus for Day, Month, and Year, "Kjønn" with radio buttons for Kvinne and Mann, "Velg brukernavn", "Velg passord", and "Gjenta passord". To the right, there are sections for "Kontaktinformasjon" (Contact information) with a note "Postnummerfeltet må fylles ut" (Postcode field must be filled), "Utdanning" (Education) with a "Legg til utdanning" button, "Arbeiderfaring" (Work experience) with a "Legg til arbeiderfaring" button, "Kompetanse" (Skills) with buttons for "Legg til generell kompetanse", "Legg til sertifikat", "Legg til fagbrev, svennebrev eller mesterbrev", "Legg til verv", "Legg til språk", and "Legg til kurs", and "Nøkkelkvalifikasjoner" (Key qualifications) with a "Beskriv dine nøkkelkvalifikasjoner" button.

## Søknads- og registreringsprosesser bærer preg av mye papirskjema

Søknad om skattekort og D-nummer leveres til skattekontorer som utfører ID-kontroll.

Søknads- og registreringsprosessene er veldig papirtunge, og all informasjon fra arbeidsinnvandrerne oppgis ved hjelp av papirskjema. Dette gjør at det er mange papirer for både rådgiver og arbeidsinnvandrer å holde styr på.

### Tidkrevende registrering

En rådgiver hos SUA Oslo forteller at de bruker mye tid på å tyde, kopiere, scanne, stempele og arkivere papirskjema. Hun forteller at det er ekstra utfordrende å tyde håndskrift når det er snakk om utenlandske navn og adresser.

Alle papirkjemaer finnes også i elektronisk variant – redigerbare pdf-skjemaer. Disse kan lastes ned fra sua.no og fylles ut på PCen, men må fortsatt skrives ut og leveres fysisk.

### Upraktisk med svar per post

Arbeidsinnvandrerne mottar alle svar og all dokumentasjon fra det offentlige per brevpost. Dette er problematisk, da mange i etableringsfasen ofte flytter og bytter bostedsadresse.

En rådgiver hos SUA Oslo sier at de mottar mange henvendelser fra arbeidsinnvandrere som ønsker kopi av dokumenter de har mistet.

### Ny løsning på vei

Det er et pågående løp med å utvikle en ny løsning slik at arbeidsgiver kan søke om skattekort og D-nummer elektronisk, på vegne av arbeidsinnvandreren.



Skjemautvalg på SUA i Oslo

«Håndskrevne skjema er håpløst vanskelig å tyde»

- Rådgiver, SUA

## Den nye løsningen fra Skatteetaten og Difi vil forenkle registreringsprosessen

Skatteetaten i samarbeid med Difi utarbeider en ny løsning for søknad om skattekort og D-nummer. I den nye løsningen vil søknadsprosessen utføres på følgende måte:

- Arbeidsgiver sender inn elektronisk søknad på vegne av arbeidstakeren.
- Arbeidstakeren møter opp på skattekontor med ID-kontroll med pass (arbeidsgiver registrerer passnummer i søknaden) og mobiltelefon.
- Saksbehandler i skranken får opp søknaden ut fra passnummer.
- Saksbehandler sjekker pass/identitet.
- Saksbehandler registrerer arbeidstakers mobilnummer.
- Saksbehandler hjelper arbeidstaker å bli elektronisk bruker ved å følge lenke til tjeneste som arbeidstaker mottar på mobil.
- Arbeidstaker forlater kontoret med D-nummer og elektronisk bruker / MinID.

Løsningen ferdigstilles andre halvår 2017.



## Språk er et hinder for effektive søker- og registreringsprosesser hos SUA

Både arbeidsinnvandrere og saksbehandlere opplever at språk er en stor utfordring i søker- og registreringsprosesser. Til tross for at SUA har flere tolker tilgjengelig, og at skjemaene er «oversatt» til de vanligste språkene, tar prosessene ekstra lang tid på grunn av språkutfordringer.

### Begrenset tilgjengelighet på forskjellige språk

Flere skjemaer hos SUA Oslo mangler oversettelser til flere "vanlige" språk. Skjemaene er derfor «manuelt oversatt» til språk som spansk og fransk. Arbeidsinnvanderne må derfor bruke det oversatte skjemaet, og fylle inn informasjonen i et tilsvarende skjema på norsk eller engelsk. Søknadsskjema for melding om flytting til Norge (søknad om fødselsnummer) er kun tilgjengelig på norsk og engelsk.

### Språkutfordringer medfører forsinkelser og feil

Ved observasjon bak skranken hos SUA Oslo la vi merke til at det ble mye forsinkelser i prosessene i påvente av at den rette tolken skulle bli ledig. I tillegg gikk det mye tid på at arbeidsinnvanderen hadde misforstått og fylt ut feil informasjon, eller ikke fylt ut i det hele tatt.

Oversatt skjema på SUA i Oslo

«Det er ekstra utfordrende med personer som snakker veldig dårlig engelsk»

- Rådgiver, SUA Oslo

«Kan dere hjelpe meg med å fylle ut dette skjemaet?»

- Mann,  
arbeidsinnvander

## Arbeidsinnvandrere må levere samme informasjon gjentatte ganger

Arbeidsinnvandrere må levere arbeidskontrakt og grunnleggende opplysninger om seg selv både til Skatteetaten (i forbindelse med søknad om skattekort og D-nummer) og Politiet (i forbindelse med registrering som arbeidssøkende eller søknad om registreringsbevis). De må møte opp fysisk og legitimere seg begge gangene. Det er ofte lang reisevei til oppmøtestedene for arbeidsinnvandrerne. Det er også mange av de samme opplysningene arbeidsinnvandrere fyller ut når de registerer seg som arbeidssøkere på NAV sine nettsider.

### REGISTRERING SOM ARBEIDSSØKENDE hos Politiet

- Nasjonalt identitetskort eller pass
  - Må møte opp fysisk for ID-kontroll
- Registrering på selfservice.udi.no
  - Personalia og kontaktopplysninger
  - Passdetaljer
  - Informasjon om opphold (ankomstdag)
  - Postadresse i Norge
  - Kontaktadresse
  - Detaljer om utdannelse

### REGISTRERING SOM ARBEIDSSØKENDE hos NAV

- Opprette bruker
  - Personalia og kontaktopplysninger
  - Velge brukernavn og passord (eller logge inn som e-bruker)
- Legge ved CV med blant annet kontaktadresse og detaljer om utdannelse

### SØKNAD OM SKATTEKORT hos Skattekontor

- Nasjonalt identitetskort eller pass
  - Må møte opp fysisk for ID-kontroll
- Utfylling av skjema RF-1209
  - Personalia og kontaktopplysninger
  - Identitetsnummer (hvis man har det fra før)
  - Informasjon om opphold (ankomstdag, utreisedag)
  - Postadresse i Norge
  - Adresse etter opphold i Norge
  - Informasjon om arbeidsgiver
  - Forventet årsinntekt
- Dokumentasjon av inntekt (f.eks. arbeidskontrakt eller arbeidstilbud)

### SØKNAD OM REGISTRERINGSBEVIS hos Politiet

- Nasjonalt identitetskort eller pass
  - Må møte opp fysisk for ID-kontroll
- Registrering på selfservice.udi.no
  - Personalia og kontaktopplysninger
  - Passdetaljer
  - Informasjon om opphold (ankomstdag)
  - Postadresse i Norge
  - Kontaktadresse
  - Informasjon om arbeidsgiver
  - Detaljer om utdannelse
- Ansettelsesbevis eller arbeidskontrakt

## OPPSUMMERTE BRUKERBEHOV

---

- Få en effektiv registreringsprosess hvor en ikke trenger å møte opp fysisk oftere enn nødvendig
- Få registreringsskjemaer som er enkle å forstå og bruke
- Få veiledning på et språk en forstår
- Registrere samme opplysninger om seg selv kun én gang på tvers av etater
- Få raske tilbakemeldinger og svar i registreringsprosessen for å komme videre med etablering i Norge
- Være sikker på at svar og informasjon kommer frem uansett hvor en bor
- Forstå helheten i prosessen og hensikten med ulike registreringer

A blurred background image shows a person's hands interacting with a laptop keyboard. A credit card is held in one hand, and a smartphone is held in the other. The scene suggests online shopping or digital banking.

TEMA #3

# Tilgang til private og offentlige tjenester

## Det er vanskelig å fungere i samfunnet uten fødselsnummer

Arbeidsinnvandrerne ønsker seg norsk fødselsnummer så tidlig som mulig, ettersom det er vanskelig å fungere i samfunnet uten. Fødselsnummer gjør det enklere å skaffe seg jobb, åpne bankkonto, skaffe seg telefonnummer og leie bolig.

### Kan oppleve lange perioder uten identitetsnummer

Det kan gå lang tid før arbeidsinnvandrere finner jobb og kan få tildelt identitetsnummer (D-nummer eller fødselsnummer). I denne perioden har de begrenset tilgang til private og offentlige tjenester.

### D-nummer gir veldig begrenset tilgang til private og offentlige tjenester

Regelverket tilskir at D-nummer skal være likestilt fødselsnummer på de fleste områdene. Arbeidsinnvandrerne opplever det ikke slik i dialog med banker, boligutleiere og arbeidsgivere. D-nummer gir heller ikke mulighet til å melde flytting elektronisk.

En arbeidsinnvandrer fortalte at han ønsket seg norsk fødselsnummer fordi arbeidsgiveren krevde det, men at det offentlige ikke ville gi han det før han har jobb.

SUA Oslo mottar mange henvendelser fra arbeidsinnvandrere som ønsker å skaffe seg fødselsnummer, men som ikke oppfyller kriteriene.

«*Everything  
problem*»

(om å leve med D-nr)  
- Mann, 45, pendler  
uten fødselsnummer

«*Jeg må ha personnummer  
for å få jobb, men jobb for å  
få personnummer. Hva skal  
jeg gjøre?*»

- Mann, 25,  
arbeidsinnvandrer

## Prosjektet «Modernisering av Folkeregisteret» skal åpne for rask tildeling av D-nummer

Mål 3 i prosjektet «Modernisering av Folkeregisteret» er «Effektive prosesser for innrullering i folkeregisteret og tildeling av identifikator»<sup>1</sup>.

Delmål 3.2 er «Enklere registrering av opphold i Norge for asylsøkere, innvandrere og EØS-borgere. Personer på midlertidig arbeidsopphold skal tildeles D-nummer slik at deres møte med norsk arbeidsliv blir så enkelt som mulig».

Et modernisert folkeregister legger til rette for effektiv rekvisering og rask tildeling av D-nummer. Det gir rekvisenter mulighet til å tildele D-nummer umiddelbart etter fullført registrering.

The screenshot shows the official website of Skatteetaten (Norwegian Tax Directorate). The header includes the logo, navigation links for 'Person', 'Bedrift og organisasjon', 'Rådgiver', 'Om Skatteetaten' (highlighted in green), and search functions. The main content area features a large title 'Modernisering av Folkeregisteret'. Below it, a text block discusses the importance of a central register for public administration and the private sector. A callout box on the right provides links for businesses and consumers. Another callout box at the bottom right contains practical information about the project.

Abonnement (RSS) Cookies Taxnorway.no Kontakt oss  Bokmål  Høykontrast A A

Søk i Skatteetaten

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Om oss > Projekter

## Modernisering av Folkeregisteret

Et sentralt folkeregister er en bærebjelke i samfunnet vårt. Folkeregisteret ligger til grunn for betydelige deler av offentlig administrasjon, forskningsarbeid og samfunnsplanlegging. I tillegg bruker store deler av privat sektor Folkeregisteret for å gjøre lovpålagte oppgaver. At registeret moderniseres har derfor innvirkning på store deler av offentlig og privat sektor.

Lær mer om Folkeregisterets rolle i samfunnet i [denne videoen](#).

**Hvorfor moderniserer vi?**

Dagens register gir ikke lenger den verdien samfunnet og brukerne forventer. Systemet ble laget i en annen tid og for en annen hverdag. Endret befolkningssammensetningen og økt mobilitet blant personer både innenlands og over landegrensene gir nye samfunnsbehov som dagens register ikke tar høyde for. I tillegg foregår saksbehandling fortsatt manuelt, på papirskjemaer og belager seg på fysiske postforsendelser. Resultatet er at det tar opptil flere uker fra en hendelse inntreffer til registeret er oppdatert. Forsinkelsene koster samfunnet betydelige summer hvert år.

Bruker din virksomhet folkeregisteropplysninger?

[Les om hvordan prosjektet jobber med konsumenter her](#)

Praktisk informasjon om prosjektet

[Les om prosjektet og leveransene her](#)

[Les siste nytt fra prosjektet her](#)

<sup>1</sup>[http://www.skatteetaten.no/upload/PDFer/Rapport\\_Modernisering\\_av\\_Folkeregisteret.pdf](http://www.skatteetaten.no/upload/PDFer/Rapport_Modernisering_av_Folkeregisteret.pdf)

## Åpning av bankkonto krever fødselsnummer

Arbeidsinnvanderne opplever at det er utfordrende å åpne norsk bankkonto med D-nummer.

### Ulik praksis i bankene

Banker får ikke tydelige føringer for åpning av bankkonto for personer med D-nummer, og har ulik praksis rundt dette.

DNB krever arbeidskontrakt med varighet på over 3 måneder for å kunne åpne bankkonto med D-nummer. Nordea åpner en enkel bankkonto med D-nummer, uten bankkort og nettbank. Skandiabanken åpner ikke bankkonto for personer med D-nummer.

### Problematisk å få utbetalt lønn

Det kan ofte gå lang tid fra arbeidsinnvanderen har fått jobb, til hun får tildelt fødselsnummer og kan åpne bankkonto. Mange arbeidsinnvandrere får derfor lønn utbetalt på andres bankkonto. Arbeidsinnvandrere kan også få lønn på sin utenlandske konto, men det vil da forekomme gebyr.

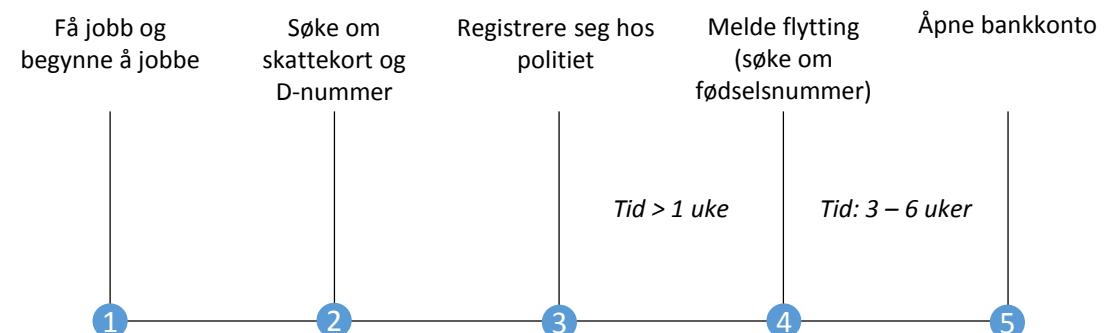
SUA Oslo opplever at mange er usikre på hva de skal gjøre når de ikke har en personlig konto de kan få utbetalt lønnen sin på.

«Generelt foretrekker banken at arbeidsinnvanderen har fødselsnummer, fremfor midlertidig D-nummer»

- Rådgiver, en norsk bank

«Det er et evig problem for mange dette med bankkonto»

- Rådgiver, SUA Oslo



Det kan ta lang tid å få åpnet bankkonto

## Dagens regelverk for åpning av bankkonto kan tolkes og anvendes ulikt

Med utgangspunkt i dagens regelverk, sier Finans Norge<sup>1</sup> at «Muligheten til å få opprettet en bankkonto er i prinsippet åpen for alle, uavhengig av grunnlag for opphold i Norge.». Finansavtaleloven §14 presiserer videre at «Institusjonen kan ikke uten saklig grunn avslå å ta imot innskudd eller utføre betalingstjenester på vanlige vilkår.».

Finans Norge<sup>1</sup> utdypet at saklige grunner for å avslå opprettelse av bankkonto er:

- Banken er ikke sikker på kundens identitet
- Banken mener at kunden ikke gir tilstrekkelig informasjon om hvorfor hun/han ønsker å opprette en bankkonto
- Banken bryter lov eller forskrift ved å opprette en bankkonto for kunden (bankene referer spesielt til hvitvaskingsloven når det gjelder åpning av bankkonto for arbeidsinnvandrere)

Intervjuene med bankrepresentanter tyder på at de to siste punktene tolkes og anvendes ulikt. De har ulike krav til hva som er en gyldig grunn for kundene for å åpne bankkonto, og hva som er tilstrekkelig grunnlag for mistanke om hvitvasking og kriminell aktivitet. Flere banker tolker hvitvaskingsloven slik at personene med D-nummer skal få begrenset tilgang til banktjenester på grunn av økt risiko for hvitvaskingsaktiviteter.

Bankene har ikke krav om å gi skriftlig begrunnelse på sine avslag om å åpne bankkonto, og arbeidsinnvandrere har ikke lett tilgjengelige kanaler for å klage på avslagene.

Arbeidsinnvandrere opplever at beslutningene om avslag ofte er basert på subjektive vurderinger fra bankrepresentanter.

<sup>1</sup><https://www.finansnorge.no/tema/ny-i-norge-bank--og-forsikringstjenester/a-bli-bankkunde-i-norge/>

Finans Norge

Søk etter ...

POLITIKK ARBEIDSLIV AKTUELT STATISTIKK

Bank Bærekraft Kundekontroll

Verdipapirer og kapitalforvaltning

Start / Tema / Ny i Norge: Bank- og forsikringstjenester /

Å bli bankkunde i Norge

For å bli kunde i en bank i Norge må du kunne fremvise gyldig legitimasjon. Du må også kunne forklare hva du skal bruke bankkontoen til. Her får du informasjon om hvilke opplysninger banken må ha fra deg når du ønsker å åpne en konto og få tilgang til ulike banktjenester.

«Det finnes ingen tydelige krav til bankkonto. Vurderingen oppleves som personlig»

- Kvinne, 28, arbeidsinnvandrer

## OPPSUMMERTE BRUKERBEHOV

---

- Få god oversikt og forklaring på sine rettigheter og plikter i ulike situasjoner
- Få tidlig tildeling av norsk identitetsnummer
- Få god tilgang til private og offentlige tjenester med D-nummer

## INNHOLD:

1	Sammendrag.....	side 03
2	Innledning.....	side 05
3	Innsikt i dagens utfordringer og behov.....	side 08
4	Designprinsipper og målbilde.....	side 48
5	Tiltaksforslag.....	side 61
6	Vedlegg.....	side 84

# DESIGNPRINSIPPER

- SLIK SKAL TJENESTER UTFORMES -

## Hva er designprinsipper?

- Designprinsipper skal være veiledende i design av tjenester
- Designprinsipper skal være konkrete og sette tydelige rammer for tjenester
- Designprinsipper skal være et praktisk verktøy som kan brukes i tjenesteutviklingen ved konseptualisering, utvikling, testing og evaluering
- Designprinsipper bør omfatte:
  - **Mennesker:** Kvaliteter den fremtidige tjenesten må ha for å forbedre brukeropplevelse og ansattes arbeidshverdag
  - **Organisasjon:** Hva som kreves av endring i arbeidsprosesser, roller og ansvar
  - **Teknologi:** Hva som skal til for at teknologien imøtekommmer brukernes behov

- Basert på tekst fra DOGA, Norsk Design- og arkitektursenter

# OVERORDNEDE DESIGNPRINSIPPER

Utviklet gjennom arbeid med casene «Ny bedrift» og «Ny i Norge»

1. Menneskers behov skal settes i sentrum
2. Brukere skal oppleve tjenester som helhetlige
3. Brukeren skal oppleve en sikker og åpen tjeneste med god informasjonsflyt
4. Brukeren skal kunne forstå sine rettigheter og plikter
5. Brukeren skal raskt få løst og avklart sine behov

1

## Menneskers behov skal settes i sentrum

- Menneskers behov skal prioriteres på lik linje med organisasjonsbehov og teknologiske krav.
- Brukeren skal oppleve tjenester som brukervennlige.
- Tjenester skal gi brukeren oversikt over hva som skal eller bør gjøres, og hvordan.
- Tjenester skal skjule kompleksitet ved at brukeren får presentert individuelt tilpasset informasjon.
- Tjenester skal legge til rette for dialog med offentlige etater.
- Tjenester skal være tilgjengelige og like innholdsrike for mennesker med forskjellige språkkunnskaper og bakgrunn.



2

## Brukeren skal oppleve tjenester som helhetlige

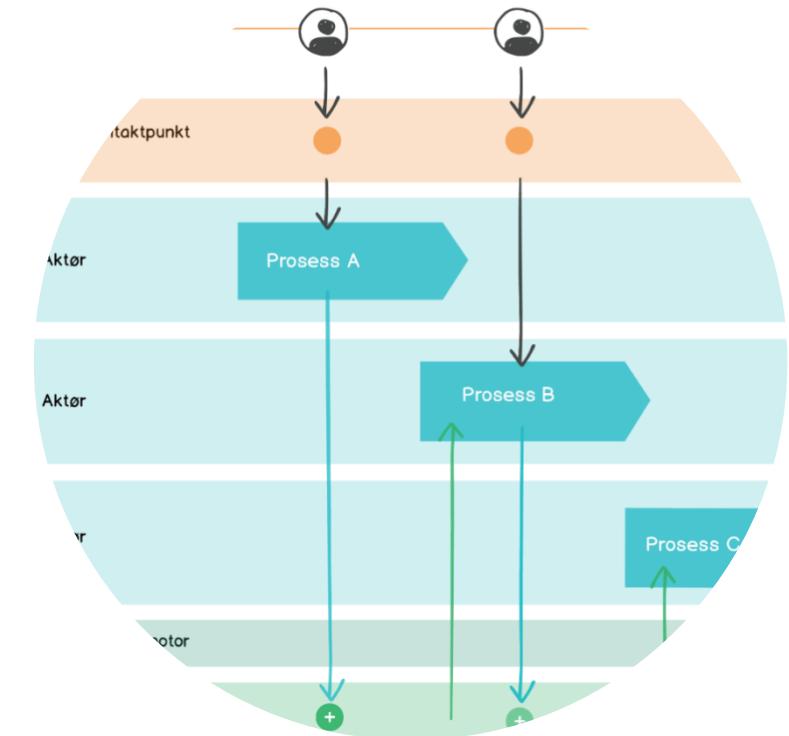
- Brukeren skal tidlig få oversikt over helheten i prosessene.
- Brukeren skal oppleve tjenester som sammenhengende og forholde seg til ett felles kontaktpunkt for tverrsektorielle tjenester.
- Etatene skal være koordinerte, og skal i fellesskap sikre god og effektiv tverrsektoriell samhandling.
- Tjenester skal samordnes i juridiske krav, organisering, begrepsbruk og teknisk utforming på tvers av etater.
- Tjenester skal gi rom for at innbyggere, næringsliv og interesseorganisasjoner kan bidra i tjenesteutviklingen.
- Tjenester skal oppleves pålitelige og offisielle slik at brukeren har tillit til innholdet og prosessen i tjenestene.



## 3

## Brukeren skal oppleve en sikker og åpen tjeneste med god informasjonsflyt

- Offentlig sektor gjenbruker informasjon slik at opplysninger innhentes kun én gang på tvers av tjenester.
- Tjenester skal kun etterspørre og registrere informasjon som tilfører verdi i prosessen.
- Brukeren skal ha kontroll over informasjon det offentlige har lagret om seg, vite hvem som har tilgang til informasjonen, og hva den brukes til.
- Informasjon som har gjenbruks- og dokumentasjonsverdi skal lagres, sikres og forvaltes, slik at autentisitet og integritet opprettholdes.
- Personvern skal tas hensyn til i alle utviklingsfaser av tjenester.



## 4

## Brukeren skal kunne forstå sine rettigheter og plikter

- Tjenester skal tilgjengeliggjøre regelverk slik at det er lett for brukeren å finne og forstå sine rettigheter og plikter.
- Tjenester skal forklare hensikten med de forskjellige stegene i prosessen.
- Begreper i tjenester skal samordnes på tvers av offentlige virksomheter, slik at brukeren kan forholde seg til én begrepsbruk.
- Informasjon og dialog i tjenester skal følge klarspråkprinsippene.



## 5

## Brukeren skal raskt få løst og avklart sine behov

- Tjenester skal utformes slik at de gir mennesker rask tilgang til offentlige og private tjenester de har rett til.
- Tjenester skal sikre fremdrift for brukeren og kontinuerlig informere om status og forventet behandlingstid.
- Tjenester skal i størst mulig grad automatisere kontroll- og rutineoppgaver og gi raskt svar der det ikke er behov for skjønn.
- Tjenester skal legge til rette for at beslutningsprosesser kan gjennomgås og etterprøves.
- Tjenester skal tilrettelegge for digital kommunikasjon og informasjonsutveksling mellom offentlige virksomheter og til sluttbruker.
- Tjenester skal hjelpe brukeren i det behov oppstår, uten at brukeren må etterspørre eller søker om det.

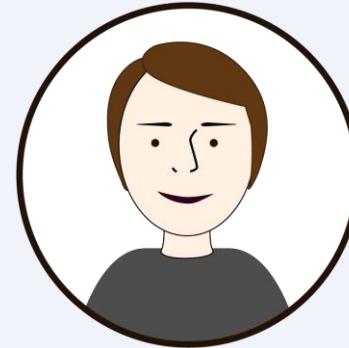


# OVERORDNET MÅLBILDE

- SLIK SKAL DET VÆRE Å FLYTTE TIL OG ARBEIDE I NORGE -

## Målbildet tar utgangspunkt i Pawels situasjon

For å kommunisere et konkret og forståelig målbilde er det tatt utgangspunkt i én persona som er utviklet i dette prosjektet. Se Vedlegg 1 for utfyllende informasjon om Pawel.



**Pawel**

Hjemland: **Polen**

Alder: **24 år**

Pawel flytter til Oslo sammen med kjæresten. De har ikke jobbtilbud i Norge, men håper på raskt få en jobb som ikke krever norskkunnskaper. Før de finner jobb skal de bo hos en venn for å spare penger.

### MOTIVASJON FOR Å FLYTTE TIL NORGE:

**«Jeg vil jobbe ett til to år i Norge for å spare nok penger til å starte pizza-restaurant hjemme»**



<input type="checkbox"/> Jeg har jobb i Norge og planlegger å flytte
<input checked="" type="checkbox"/> Jeg skal flytte til Norge for å finne meg en jobb

<input checked="" type="checkbox"/> Jeg er arbeids-søkende og bor i Norge
---

**Søke etter informasjon:**

Pawel vurderer å flytte til Norge. Han søker på Google etter informasjon om hvordan det er å bo og jobbe i Norge.

En utfyllende informasjonsnettseite om innvandring til Norge kommer høyt på trefflista i Google.

Nettsiden er rettet mot alle som ønsker å jobbe og/eller bo i Norge av forskjellige årsaker.

**Ta i bruk informasjonsnettsted:**

Nettsiden gir oversiktig informasjon om viktige steg i å flytte til og arbeide i Norge.

Gjennom nettsiden får Pawel et godt innblikk i hvilken type arbeidskraft Norge har behov for, og krav til kvalifikasjoner, språk og erfaring i de forskjellige yrkene.

På nettsiden finner Pawel også utfyllende informasjon om livsstilen i Norge.

Pawel ser at hans kompetanse er etterspurt i Norge, og synes det virker tiltalende å bo og jobbe her. Han bestemmer seg å flytte til Norge for et par år.

**Logge inn med e-ID:**

På nettsiden for arbeidsinnvandring finner Pawel gode verktøy for å planlegge flyttingen.

Han logger inn med e-ID fra sitt hjemland for å få tilgang til full funksjonalitet.

Pawel kan samtykke til at nettsiden registrerer ham som «interessert i å flytte til Norge». Statistikken på antall interesserte i å flytte til Norge sendes til aktuelle etater.

**Starte planleggingen:**

Som innlogget får Pawel tilgang til et personalisert planleggingsverktøy som gir en helhetlig oversikt over prosessen.

Verktøyet blir tilpasset basert på e-ID og opplysningene han angir om seg selv (f.eks. innvandringsgrunn og bosted).

Gjennom nettløsningen kan offentlige etater aktivt veilede arbeidsinnvandreren gjennom den offentlige prosessen. Pawel får også nyttefull informasjon og tips for å ordne sine personlige gjøremål.

**Bekrefte status som arbeidssøker:**

Via nettsiden får Pawel påminnelser på hva som er neste steg. På nettsiden finner han alt han trenger å vite i første periode i Norge.

Nettsiden ber Pawel om samtykke for registrering som arbeidssøker i Norge, og kommuniserer hvorfor det skal gjøres.

Pawel samtykker til å være registrert som arbeidssøker i Norge.

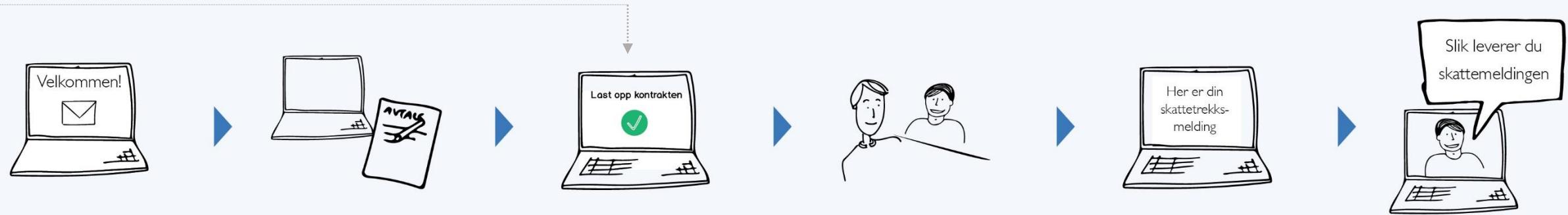
**Bekrefte identitet:**

Pawels identitet kontrolleres ved hjelp av e-ID fra hans hjemland.

Registreringen går automatisk til Skatteetaten, Politiet og NAV.

Pawel har e-ID med høyt sikkerhetsnivå og slipper derfor å møte opp fysisk. Pawel får tildelt D-nummer rett etter fullført registrering.

Hans venn fra et annet land har e-ID med lavt sikkerhetsnivå og må møte opp for fysisk ID-kontroll. Ved oppmøte tildeles han D-nummer og får hjelp til å bli elektronisk bruker.

**Motta D-nummer:**

Pawel mottar D-nummer elektronisk, og kan åpne bankkonto og inngå leieforhold.

Gjennom nettsiden får Pawel veiledning fra etatene om hvordan han kan gå frem for å finne jobb.

Pawel får også samlet informasjon fra etatene om:

- Hans rettigheter og plikter
- Forskjellige tilbud og muligheter (f.eks. EURES-møter og ressurser for å lære norsk)
- Veien videre for å organisere sitt liv i Norge

**Søke og få jobb:**

Pawel søker på utlyste stillinger på NAV, Finn.no og andre nettsider.

Pawel får jobb og signerer arbeidskontrakt.

**Registrere seg som arbeidstager:**

Pawels arbeidsgiver søker om skattekart på hans vegne. Selskapet fyller ut detaljer om arbeidsforholdet og laster opp kontrakten.

Gjennom nettsiden, får Pawel varsel om at arbeidsgiveren har søkt om skattekart for ham. Dersom Pawel skal melde flytting til Norge, blir han spurta om tilleggsopplysninger, slik at systemet kan registrere hans søknad om fødselsnummer.

Nettløsningen bruker opplysninger fra arbeidsgiveren og nasjonale registre for å vurdere risiko ved Pawels arbeidsforhold. Ved lav risiko, slipper Pawel fysisk oppmøte. Pawels arbeidsgiver er ikke MVA-registrert, og han kalles derfor inn til et møte.

**Møte opp til eventuell samtale om arbeidsforhold:**

Pawel booker én time for neste uke, fordi det er kort ventetid.

Pawel møter opp for samtale om hans arbeidsforhold og blir spurta om tilleggsopplysninger i saken.

**Motta skattetreksmelding:**

Pawels arbeidsgiver får hans skattekart elektronisk.

Pawel får skattetreksmelding elektronisk (og eventuelt fødselsnummer om han søkte på det da han ble registrert som arbeidstager).

**Få lønn og betale skatt:**

Pawel mottar lønn og får den rett inn på sin egen konto.

Dersom Pawel ikke meldte flytting til Norge, får han automatisk tilbud om fødselsnummer etter seks måneder med lønn i Norge.

Før første skattemelding får Pawel nyttige videoer og veiledninger om skattemelding og bruk av Altinn på sitt språk eller på engelsk.

## INNHOLD:

1	Sammendrag.....	side 03
2	Innledning.....	side 05
3	Innsikt i dagens utfordringer og behov.....	side 08
4	Designprinsipper og målbilde.....	side 48
5	Tiltaksforslag.....	side 61
6	Vedlegg.....	side 84

# TILTAK PÅ KORT SIKT

- FORSLAG TIL TILTAK FOR Å OPPNÅ MÅLBILDET -

# TILTAKSFORSLAG PÅ KORT SIKT (inntil 1 år)\*

Tiltak	Forbedringsområder			Hovedansvarlig
	Informasjon og veiledning	Registreringsprosess	Tilgang til private og offentlige tjenester	
1. Gjøre enkle utbedringer i Work in Norway-siden	✓		✓	NAV
2. Gjøre enkle utbedringer i Ny i Norge-siden	✓		✓	IMDi
3. Forbedre navigasjon på engelsk på NAV.no	✓		✓	NAV
4. Gjøre enkle utbedringer i Taxnorway.no	✓		✓	Skatteetaten
5. Sette i drift ny Folkeregister-tjeneste som muliggjør effektiv rekvisering og rask tildeling av D-nummer**		✓	✓	Skatteetaten
6. Innføre digital søknad for skattekort som fylles ut av arbeidsgiver**		✓	✓	Skatteetaten
7. Gjøre det enkelt for arbeidsinnvandrere å registrere seg som arbeidssøkere hos NAV		✓	✓	NAV
8. Tildele D-nummer ved registrering som arbeidssøker hos NAV		✓	✓	NAV
9. Evaluere dagens registreringsordning for EØS-borgere		✓	✓	UDI
10. Informere arbeidsgivere om riktig prosess for registrering av EØS-arbeidstakere***	✓	✓	✓	Skatteetaten
11. Informere boligutleiere om rettigheter til personer med midlertidig opphold i Norge	✓		✓	?

\* Se Vedlegg 3 for detaljert beskrivelse av tiltakene

\*\*pågående tiltak

\*\*\* Tiltaket er også en del av tiltak 6

# TILTAK PÅ MELLOMLANG SIKT

- FORSLAG TIL TILTAK FOR Å OPPNÅ MÅLBILDET -

# TILTAKSFORSLAG PÅ MELLOMLANG SIKT (1-2 år)\*

Tiltak	Forbedringsområder			Hovedansvarlig
	Informasjon og veiledning	Registreringsprosess	Tilgang til private og offentlige tjenester	
1. Tilby dialogtjenester til arbeidsinnvandrere	✓		✓	NAV?
2. Videreutvikle Work in Norway-siden	✓		✓	NAV
3. Videreutvikle Ny i Norge-siden	✓		✓	IMDi
4. Videreutvikle innholdet på engelsk på NAV.no	✓		✓	NAV
5. Gjøre NAV.no tilgjengelig på flere språk	✓		✓	NAV
6. Videreutvikle Taxnorway.no	✓		✓	Skatteetaten
7. Gjenbruke eID på tvers av landegrenser i EU/EØS**		✓	✓	Difi
8. Gjøre søknadsprosessen for å melde flytting til Norge tilgjengelig på flere språk		✓		Skatteetaten
9. Gjenbruke opplysninger om arbeidsinnvandrere på tvers av Skatteetaten og Politiet		✓		Politiet?
10. Digitalisere søknadsprosessen for å melde flytting til Norge		✓		Skatteetaten
11. Etablere forprosjekt for det langsiktige tiltaket «Felles nettside»	✓		✓	NAV?
12. Etablere forprosjekt for det langsiktige tiltaket «Samordnet registrering»		✓	✓	UDI?

\* Se Vedlegg 4 for detaljert beskrivelse av tiltakene

\*\*pågående tiltak

# LANGSIKTIGE TILTAK

- FORSLAG TIL TILTAK FOR Å OPPNÅ MÅLBILDET -

## Forslag til langsiktige tiltak

Felles  
nettseite

Samordnet  
registrering

Lovkrav til  
banker

# Løsningsforslag for felles nettside

Felles  
nettside

Samordnet  
registrering

Lovkrav til  
banker

## Etablere én felles nettside for informasjon om å flytte til og arbeide i Norge

### BESKRIVELSE

Det bør etableres én felles nettside med veiledning for arbeidsinnvandrere til Norge.

Formålet er å gjøre det enkelt å finne og forstå informasjon om å flytte til og arbeide i Norge.

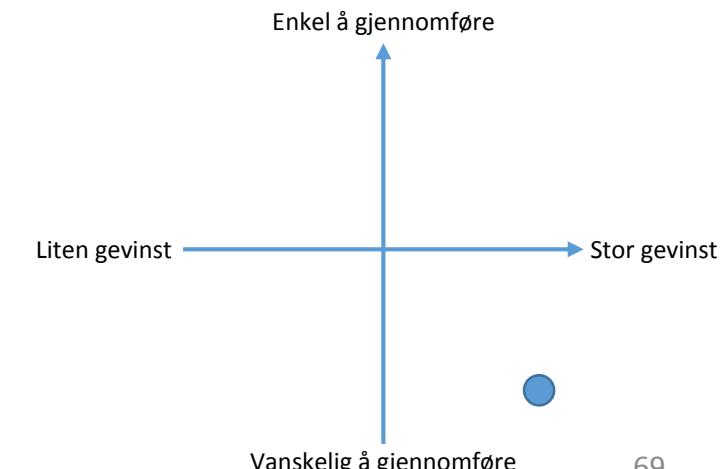
Nettsiden bør inneholde informasjon fra alle offentlige etater. Én mulighet for å oppnå dette kan være en sammenslåing av Ny i Norge- og Work in Norway-nettsider, samt eventuelt innhold fra andre offentlige sider. En skisse for mulig løsning beskrives i påfølgende sider.

Det anbefales å etablere et forprosjekt for tiltaket for å utrede og detaljere målgruppe, brukerbehov, løsning, organisering og finansiering av utviklingsarbeid samt forvaltningsmodell.

### GEVINST

- Økt sannsynlighet for å tiltrekke arbeidskraft Norge har behov for
- Færre henvendelser til etater fra arbeidsinnvandrere, og redusert tidsbruk knyttet til dette
- Økt bevissthet for arbeidsinnvandrere om deres rettigheter og plikter
- Redusert sannsynlighet for ubevisste lovbrudd fra arbeidsinnvandrernes side
- Raskere etablering av arbeidsinnvandrere
- Redusert sannsynlighet for feil i registreringer og rapporteringer fra arbeidsinnvandrere
- Spart tid på vedlikehold av informasjon

<b>HOVEDANSVARLIG:</b>	Avklares i forprosjekt
<b>UTFØRER:</b>	Avklares i forprosjekt
<b>KONSULTERES:</b>	Avklares i forprosjekt
<b>INFORMERES:</b>	Avklares i forprosjekt



# Nettsiden bør...

- Være den eneste offisielle informasjonssiden om å flytte til og arbeide i Norge
- Dekke arbeidsinnvandrerens informasjonsbehov gjennom hele brukerreisen, fra man vurderer å flytte til Norge for å arbeide, til man har levert den første skattemeldingen
- Sende brukeren til andre relevante kilder ved behov for detaljert informasjon
- Ha en tydelig profil og oppleves som tillitsvekkende og innbydende
- Ha et brukerrettet språk og format som gjør det enkelt for brukerne å løse oppgavene sine
- Være tilgjengelig på flere språk
- Være lett å finne gjennom søkemotorer og anbefalinger fra eget nettverk og offentlige etater



Denne nettsiden var enkel å finne! Informasjonen virker pålitelig og oppdatert.

# Tre alternative muligheter for nettsiden

## 1) Nettsiden er et rent informasjonsnettsted

- Nettsiden inneholder generiske lenker til tjenester og skjema
- Arbeidsinnvandrere kan opprette en egen bruker for å kunne lagre og endre informasjon i planleggingsverktøyet
- Arbeidsinnvandrere kan også bruke elektronisk identitet fra sitt hjemland for å logge seg inn

## 2) Nettsiden er et informasjonsnettsted med innhenting av brev/varsler fra Altinn, Selfservice.udl.no og andre relevante tjenester

- Nettsiden inneholder personalisert innhold med lenker til tjenester og skjemaer som er relevante for brukeren
- Arbeidsinnvandrere bruker elektronisk identitet fra sitt hjemland for å logge seg inn
- Nettsiden henter brev/varsler fra Altinn, selfservice.udl.no og andre relevante tjenester. Når brukeren trykker på brev/varsel for å åpne det, sendes hun/han til en relevant ekstern tjeneste

## 3) Nettsiden er et informasjonsnettsted med innebygde tjenester

- Brukeren tilbys personalisert innhold
- Alt oppleves som fra samme avsender
- Arbeidsinnvandrere bruker elektronisk identitet fra sitt hjemland for å logge seg inn
- Altinn, Selfservice.udl.no og andre relevante tjenester er tilgjengelige direkte i nettsiden. Brukeren sendes ikke til eksterne tjenester

## Pawels opplevelse



## Informasjon fra felles nettside

Nettsiden kommer høyt på Google-søketreff og Pawel får raskt tilgang til riktig informasjon på én nettside. Nettsiden er tilgjengelig på flere språk.

Nettsiden tilbyr god og oversiktlig informasjon om hva Norge kan tilby, hvordan det er å bo og arbeide i Norge og den norske kulturen.

Pawel finner en oversikt over hvilke bransjer som trenger arbeidskraft, med tilhørende krav til kvalifikasjoner, erfaring og språk. Det lenkes til bransjespesifikke nettsider for mer informasjon.

Nettsiden tilbyr en personlig og skreddersydd interaktiv planlegger over alt som må gjøres før og etter Pawel har kommet til Norge. Pawel kan logge seg inn for å tilpasse og lagre sin planlegger.

## Eksempler til inspirasjon

[New Zealands nettside for arbeidsinnvandring](#)

[Sveiges nettside for arbeidsinnvandring](#)

[Estlands nettside for arbeidsinnvandring](#)

[Hvorfor velge New Zealand](#)

[Sweden.se om svensk kultur](#)

[Workinestonia.com om å bo i Estland](#)

[Bransjer som trenger arbeidskraft i Tyskland](#)

[Bransjer som trenger arbeidskraft i New Zealand](#)

[«Skill shortage checker» i New Zealand](#)

[Om levekostander i New Zealand](#)

[Plannleggingsverktøy for å flytte til New Zealand](#)

[Plannleggingsverktøy for å flytte til Estland](#)

[Plannleggingsverktøy for å flytte til Sverige](#)

## Fase i brukereisen

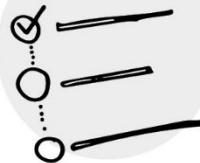
### Flytte til Norge

Flytteplanleggeren og nettsiden har gjort at jeg føler meg godt forberedt til min første periode i Norge.



Husklisten gjør det enkelt å forstå hva jeg må gjøre videre, og gir god oversikt over min prosess.

SJEKKLISTE



Det er vanskelig å bli "valgt", derfor er det bra å stille godt forberedt.



Et sosialt nettverk er viktig for å trives i et nytt land. Denne listen gjør det lettere for meg å komme i gang.



Pawels opplevelse

Informasjon fra felles nettside

Nettsiden har gitt Pawel informasjon om hans plikter og rettigheter i forskjellige situasjoner.

Etter hvert som Pawel utfører oppgaver i flytteplanleggeren tilpasses den til Pawels neste oppgave og videre informasjonsbehov.

Nettsiden forklarer hva som er vanlig praksis ved leie av bolig og hvilken dokumentasjon utleiere ofte krever.

Nettsiden formidler ulike nettverk, tilbud og aktiviteter som finnes for å hjelpe arbeidsinnvandrere til å skape sitt eget nettverk i Norge.

[Interaktivt plannleggingsverktøy for å flytte til New Zealand](#)

[Plannleggingsverktøy for å flytte til Estland](#)

[Informasjon om bolig i New Zealand](#)

[Informasjon om bolig i Estland](#)

[Informasjon om å slå seg til ro i New Zealand](#)

[Informasjon om svensk kultur](#)

Eksempler til inspirasjon

## Fase i brukereisen

Pawels opplevelse



## Komme inn i arbeidsmarkedet



### Informasjon fra felles nettside

Nettsiden forteller om betydningen av norsk i arbeidslivet, og gir en oversikt over ulike nivåer av norskerdigheter, og tilbydere av norskkurs og gratis ressurser.

Nettsiden gir Pawel informasjon om det norske arbeidslivet og hvordan han kan gå fram for å få jobb. Pawel får en påminnelse på hvorfor det er gunstig å registrere seg som arbeidssøkende, og hvordan han gjør det.

På nettsidens forum eller chat kan Pawel stille spørsmål som han ikke har funnet svar på. Alle kan svare, men riktige svar blir uthetvet.

Når Pawel har fått tilbud om jobb kan han se korte filmer om hva han bør være obs på før han inngår en kontrakt og hvilke rettigheter han har som arbeidstaker.

### Eksempler til inspirasjon

[Historie om å lære svensk](#)

[Enkel svensk ordbok](#)

[New Zealand om å lære engelsk](#)

[Estland om å lære estisk](#)

[Finne å söke jobb i New Zealand](#)

[Om å finne og söke jobb i Tyskland](#)

[Om å finne og söke jobb i Estland](#)

[Kommunikasjonskurs for innvandrere til New Zealand](#)

[Visum-veileder for New Zealand](#)

[Kontakt New Zealand](#)

[New Zealand på Facebook for deg som vurderer å flytte](#)

[New Zealand på Facebook for deg som er ny i landet](#)

[Apples supportforum med godkjente svar](#)

[Gjensidige bruker chatbots til forsikringssalg](#)

[Arbeidskontrakter i Tyskland](#)

[Arbeidsrettigheter i New Zealand](#)

## Fase i brukereisen

### Registrere seg

Pawels opplevelse



Etter registreringen  
fikk jeg nye muligheter  
i Norge.

### Etablere seg

Det er fint å ha  
noe å vise til hvis  
jeg får avslag.



Det er mye man ikke  
tenker på at er annerledes  
i Norge. Så man kommer  
ikke på å spørre om det.



Når jeg forstår det  
norske skattesystemet er  
det enklere å respektere  
det.

### Informasjon fra felles nettside

Når Pawel krysser av i planleggeren sin  
at han har fått jobb, blir det fremhevet  
at neste steg er å få skattekort og  
D-nummer eller fødselsnummer.

Pawel får informasjon om  
hvordan registreringen foregår  
og hvorfor det er viktig både  
for systemet og han selv.

Nettsiden forklarer hvordan  
han skal gå frem for å få bank-  
konto, og hva han kan gjøre  
hvis banken gir han avslag.

På nettsiden kan Pawel lære om  
kultur og arbeidslivet i Norge.  
Både store og små forskjeller  
kan være viktige for Pawel.

På nettsiden kan Pawel lære seg  
det grunnleggende om skatt og  
skattemeldingen i Norge.

[Interaktivt plannleggingsverktøy for å flytte til  
New Zealand](#)

[Visum-veileder for New Zealand](#)

[Om å få arbeidstillatelse i Sverige](#)

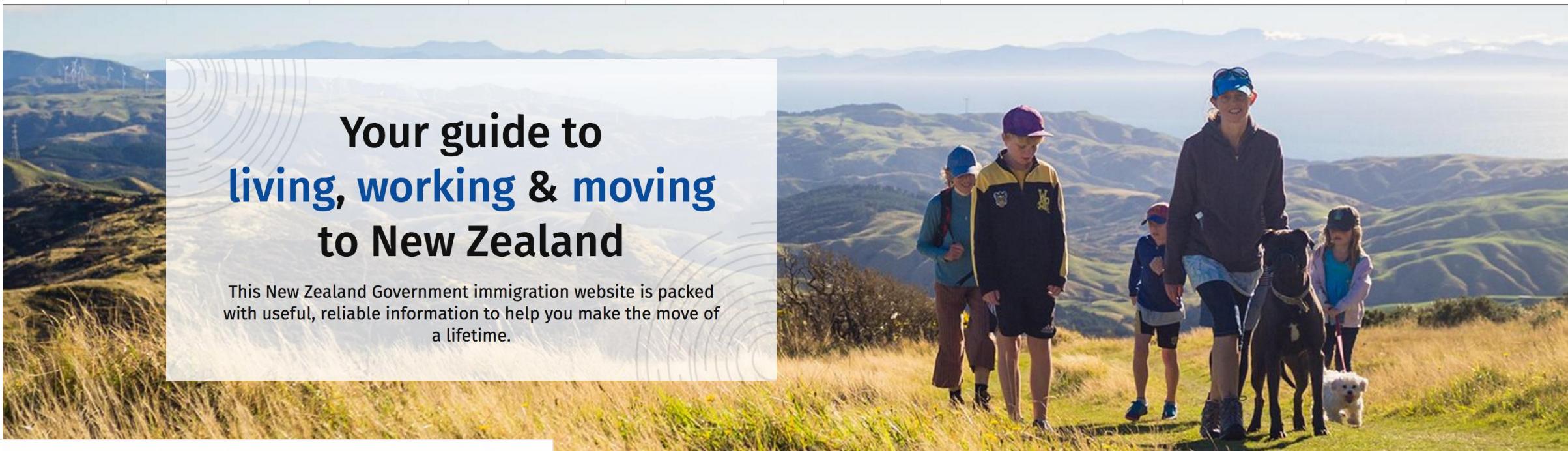
[Om skattesystemet i Sverige](#)

[Estlands velkomstprogram](#)

[Om skattesystemet i New Zealand](#)

### Eksempler til inspirasjon


[Choose  
New Zealand](#)
[Move  
to New Zealand](#)
[Live  
in New Zealand](#)
[Work  
in New Zealand](#)
[Study  
in New Zealand](#)
[Invest & Innovate  
in New Zealand](#)

[Register  
your interest](#)


## Inspirasjon

[www.newzealandnow.govt.nz/](http://www.newzealandnow.govt.nz/)

Explore the new life that you and your family could



## Register your interest

Receive personalised emails about job opportunities, events near you and tips for a smooth move.



Home / Working in Sweden

# WORKING IN SWEDEN

Thinking about working in Sweden? Then this collection of useful tips and tricks will make your job hunt and relocation to Sweden easier.

Inspirasjon

[sweden.se/collection/working-in-sweden/](https://www.sweden.se/collection/working-in-sweden/)



5 reasons to work in Sweden



Finding a job in Sweden



How to apply for a job in Sweden



Obtaining a work permit

Moving to Sweden for work:  
your planning guide

[working in estonia](#)[coming to estonia](#)[living in estonia](#)[a to z](#)[job offers](#)[for employers](#)[newsroom](#)

## Fast-track your career!

Do you want to live in a digital and tech-savvy society, where horizontal work culture enables fast advancement? Step into the future — work in Estonia.

[check out the job offers](#)[Why Estonia? Find out!](#)[The President of Estonia \(2006 – 2016\): Come Work in the Future](#)[Sharing the experience: Joao Rei – from Portugal](#)[Sharing the experience: Kristina Lupp – from Canada](#)

### Inspirasjon

[www.workinestonia.com/](http://www.workinestonia.com/)

jobs in estonia

Thrilling future prospects!

Estonia is welcoming top talent. In return, we are offering you thrilling



# Løsningsforslag for samordnet registrering

Felles  
nettseite

**Samordnet  
registrering**

Lovkrav til  
banker

## Etablere samordnet registrering av arbeidssøkere på tvers av Politiet/UDI, Skatteetaten og NAV

### BESKRIVELSE

Det bør etableres en samordnet registrering av arbeidssøkere på tvers av Politiet, Skatteetaten og NAV.

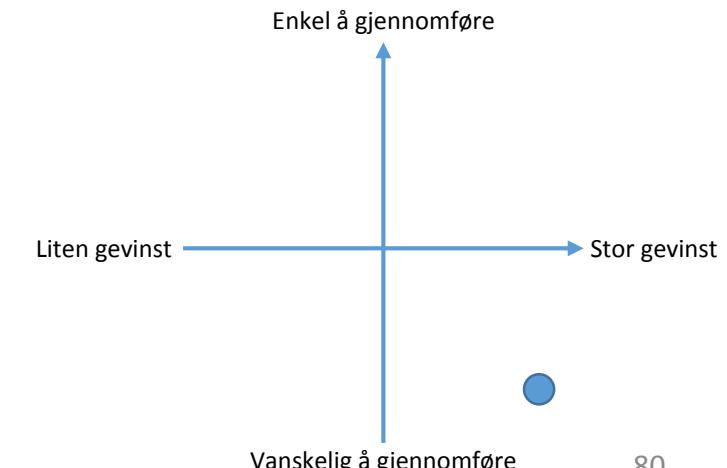
Formålet med tiltaket er å gjøre registreringsprosessen enkel og effektiv for arbeidsinnvandrer og offentlige etater.

Det anbefales å etablere et forprosjekt for å utrede og detaljere alternative konsepter for registreringsprosessen, avklare organisering og finansiering for tiltaket. Forprosjektet bør ta utgangspunkt i målbildet skissert i denne rapporten (se side 57-60).

### GEVINST

- Økt andel arbeidssøkere som registrerer seg hos offentlige etater
- Enklere og mer effektiv prosess for arbeidsinnvandrer
- Spart tid for offentlige etater
- Færre feil i registreringsprosessen
- Økt kvalitet på data om arbeidsinnvandrere
- Redusert sannsynlighet for ubevisste lovbrudd fra arbeidsinnvandrerens side
- Økt samarbeid mellom Skatteetaten, Politiet og NAV

<b>HOVEDANSVARLIG:</b>	Avklares i forprosjekt
<b>UTFØRER:</b>	Avklares i forprosjekt
<b>KONSULTERES:</b>	Avklares i forprosjekt
<b>INFORMERES:</b>	Avklares i forprosjekt



# Løsningsforslag for lovgivning til bankene

Felles  
nettseite

Samordnet  
registrering

**Lovkrav til  
banker**

## Gi tydelige føringer til banker om åpning av bankkonto med D-nummer

### BESKRIVELSE

Det er behov for å endre regelverket, slik at bankene får tydelige retningslinjer for hvem som har rett til bankkonto i Norge, og i hvilke situasjoner avslag kan gis.

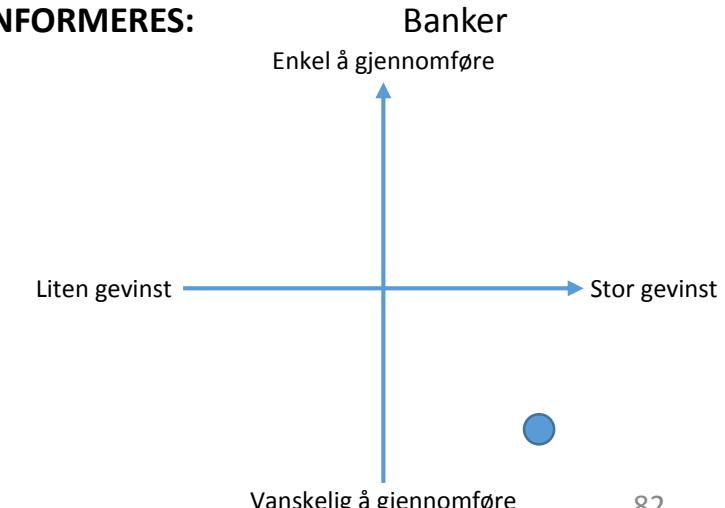
Formålet med tiltaket er å sikre at arbeidsinnvandrere har mulighet til å åpne bankkonto med D-nummer.

Dette prosjektet har skissert behovet for endringer i lovverket – se påfølgende sider. Behovet må løftes opp til Finansdepartementet og utredes videre.

### GEVINST

- Unngått diskriminering av arbeidsinnvandrere ved opprettelse av bankkonto
- Redusert sannsynlighet for at arbeidsinnvandrere blir utnyttet eller lurt av personer som tilbyr tilgang til sine kontoer eller støtte til opprettelse av konto
- Arbeidsinnvandrere kan bli raskere selvstendig
- Arbeidsinnvandrere slipper gebyr for bruk av utenlandsk konto
- Mulighet for arbeidsinnvandrere til å leie bolig tidligere
- Økt kontroll over pengestrømmer og redusert sannsynlighet for økonomisk kriminalitet

<b>HOVEDANSVARLIG:</b> (for å løfte opp behovet)	Problemet ligger utenfor det deltakende etaters myndighetsområde
<b>UTFØRER:</b>	Finansdepartementet
<b>KONSULTERES:</b>	NAV, UDI, Politiet, IMDi
<b>INFORMERES:</b>	Banker



# Behov for endringer i lovkrav til bankene

## Lovendringene bør sikte mot å:

- Tydeliggjøre krav som bankene kan stille til personer med D-nummer som ønsker å opprette en bankkonto (begrense rom for forskjellige tolkninger)
- Sikre at bankene dokumenterer at de har tilstrekkelig grunnlag for å gi avslag på å opprette bankkonto
- Sikre at arbeidsinnvandrere får god informasjon om sine klagemuligheter ved avslag om opprettelse av bankkonto

## Lover og forskrifter som blir berørt:

### *Finansavtaleloven med forskrifter*

- Vurdere behov for å konkretisere i ytterligere grad hva som er en saklig grunn for å avslå opprettelse av bankkonto
- Vurdere behov for å stille krav til bankene om skriftlig begrunnelse på avslag med informasjon om klagemuligheter til søker

### *Hvitvaskingsloven med forskrifter*

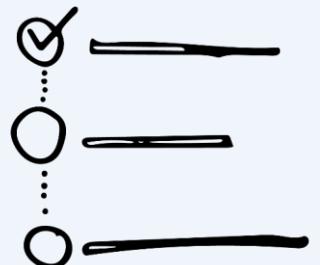
- Vurdere behov for å konkretisere hva som er gyldig formål og tilsiktede art for bankkonto
- Vurdere behov for å konkretisere hva som er tilstrekkelig grunnlag for mistanke om hvitvasking og økonomisk kriminalitet ved opprettelse av bankkonto
- Vurdere behov for å fastsette hvorvidt personer med D-nummer skal behandles ulikt fra personer med fødselsnummer ved opprettelse av bankkonto

### *Nye forskrifter*

- Vurdere behov for nye forskrifter som kan forbedre tilgang til banktjenester for personer med D-nummer. Det kan for eksempel utarbeides en ny forskrift med hjemmel i finansavtaleloven for håndtering av kunder med midlertidig opphold i Norge



Kravliste:



## INNHOLD:

1	Sammendrag.....	side 03
2	Innledning.....	side 05
3	Innsikt i dagens utfordringer og behov.....	side 08
4	Designprinsipper og målbilde.....	side 48
5	Tiltaksforslag.....	side 61
6	Vedlegg.....	side 84

# VEDLEGG 1

- Personas -

# PERSONAS

Det er utarbeidet fire personas basert på innsiktsgrunnlaget

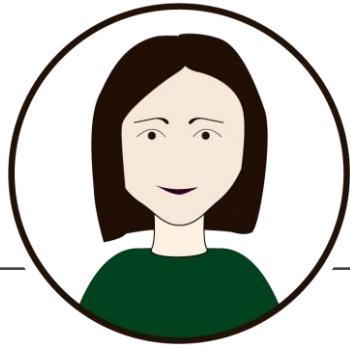
Hva er personas?

Personas representerer tjenestens målgruppe. En persona representerer ikke én bestemt person, men er en sammensetning av ulike historier og opplevelser som ble avdekket i innsiktssarbeidet.

Vi bruker personas for å oppsummere det vi har lært på en måte som er enkel å forstå. Personas skal bidra til å gjøre det enklere å sette seg inn i målgruppens situasjon.

Vi bruker ikke personas isteden for å gå ut å snakke med virkelige brukere.





**Christina**

Hjemland:

**Sveits**

Yrke:

**Jurist**

Alder:

**30 år**

Språkferdigheter:

**Flytende engelsk**

Digital kompetanse:

**Digital native**

Nettverk:

**Kjenner ingen andre enn kjæresten i Norge**

**MOTIVASJON:**

**Jeg vil flytte til Norge for å bo sammen med kjæresten min. Vi møttes i Australia.**

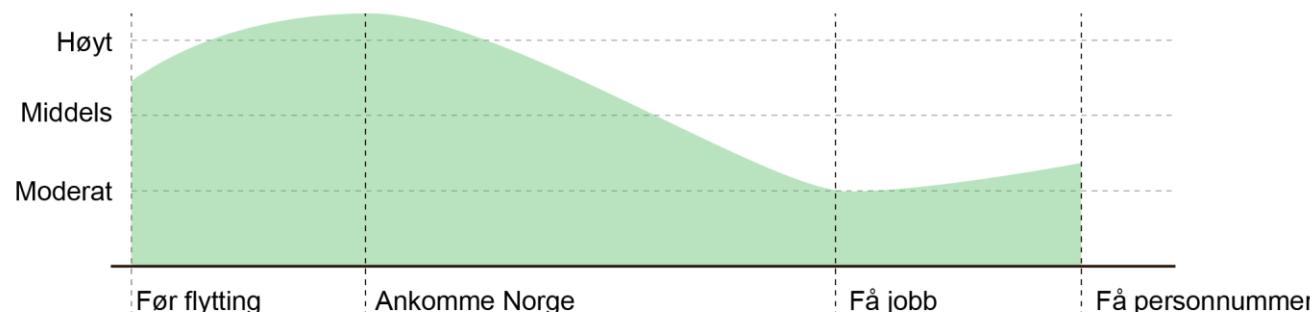
**Om Christina:**

Behov for informasjon om Norge før hun reiser for å føle seg trygg. Siden Christina har få venner i Norge er internett en viktig informasjonskilde.

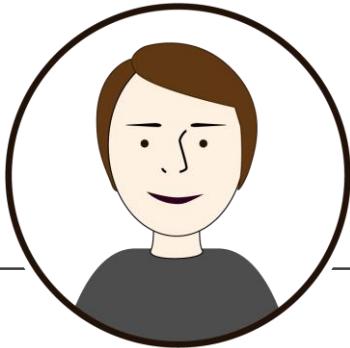
**Nøkkelspørsmål:**

- Kan jeg bruke utdanningen min i Norge? Er det vits å søke relevante jobber uten å kunne norsk? Jeg vet ikke hva jeg skal gjøre.
- Hvordan kan jeg bli en del av samfunnet og få et sosialt liv?

**Informasjonsbehov over tid:**



«Jeg er usikker på om jeg skal satse på å få en relevant jobb, eller om jeg bare skal ta det jeg får..?»



**Pawel**

Hjemland:

**Polen**

Utdanning:

**Videregående skole**

Alder:

**24 år**

Språkferdigheter:

**God engelsk**

Digital kompetanse:

**Har smarttelefon. Deler en PC med kjæresten**

Nettverk:

**Har en god venn som bor i Oslo**

**MOTIVASJON:**

**Jeg vil jobbe 1 til 2 år i Norge for å spare nok penger til å starte pizza-restaurant hjemme**

«Vi trenger svar på enkle spørsmål, som for eksempel om det er best å flytte med bil eller fly»

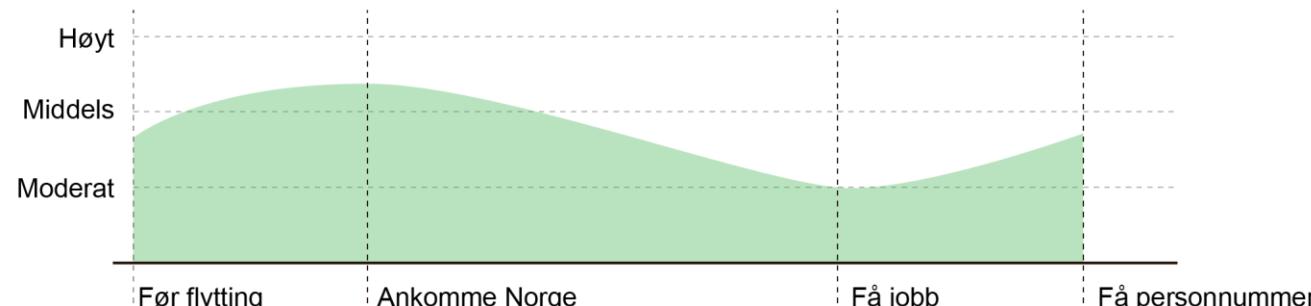
**Om Pawel:**

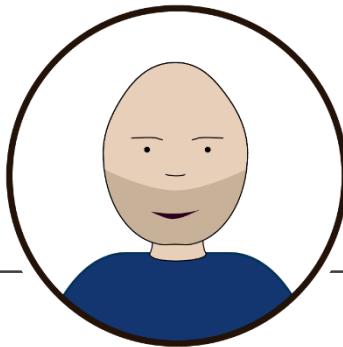
Pawel flytter til Oslo sammen med kjæresten. Før de finner jobb skal de bo hos en venn. Både Pawel og kjæresten er ute etter en jobb som ikke krever norskkunnskaper.

**Nøkkelspørsmål:**

- Hvordan går jeg gå frem for å söke jobb, hva er vanlig?
- Hvor finner jeg jobb der jeg ikke trenger å kunne norsk?
- Hva vil jeg tjene i forhold til utgifter i Norge?
- Hvordan får jeg tilbake 10 % av skatten?

**Informasjonsbehov over tid:**





**Jaroslaw**

Hjemland:

**Polen**

Yrke:

**Håndverker**

Alder:

**44 år**

Språkferdigheter:

**Noe engelsk**

Digital kompetanse:

**Har smarttelefon, men foretrekker en samtale**

Nettverk:

**Har flere fetttere og mange venner som jobber i Norge**

**MOTIVASJON:**

**Jeg vil jobbe i Norge for å tjene penger til familien min som bor i Polen**

*«Jeg har fått det mest av informasjonen om rettigheter og regler i Norge fra venner og familie»*

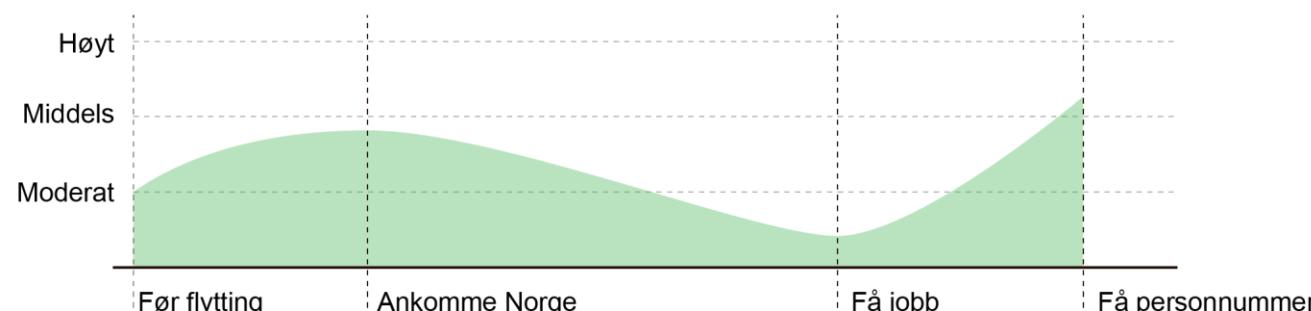
**Om Jaroslaw:**

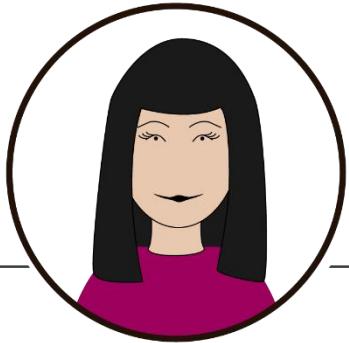
Jaroslaw har et stort nettverk i Norge og var raskt i arbeid. Han har begrensete engelskkunnskaper og trenger informasjon om tjenester på sitt eget språk og bruker derfor polske nettsider for informasjon om Norge.

**Nøkkelspørsmål:**

- Hvilke registreringer kreves for å jobbe i Norge?
- Hva kreves for å få personnummer?
- Er det mer gunstig for meg å være registrert som pendler eller bosatt i Norge?
- Hvorfor får jeg ikke åpnet bankkonto?
- Hvor viktig er det å oppfylle alle krav, egentlig?

**Informasjonsbehov over tid:**





**Marieta**

Hjemland:

**Hellas**

Yrke:

**Legeassistent**

Alder:

**35 år**

Språkferdigheter:

**God engelsk**

Digital kompetanse:

**Har god kontroll**

Nettverk:

**Kjenner ingen i Norge, men flytter med mann og to barn**

**MOTIVASJON:**

**Vi flytter til Norge for å gi familien vår en framtid og et trygt liv**

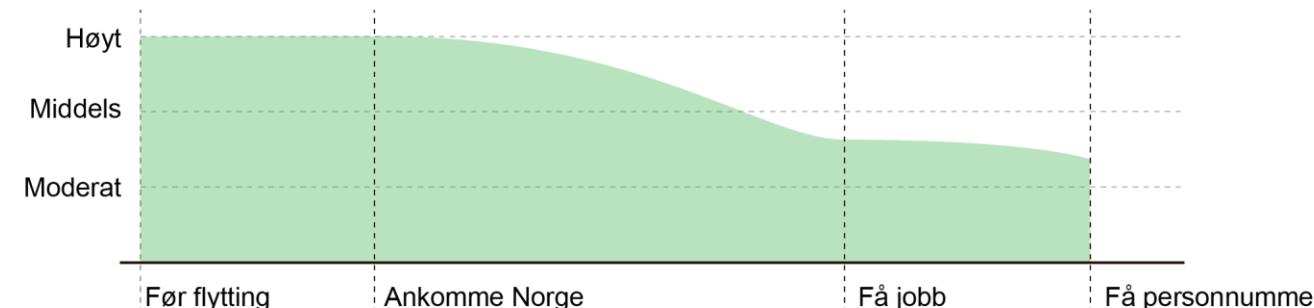
**Om Marieta:**

Mannen hennes fikk jobb i Norge og flyttet i forveien. Marieta trenger god og korrekt informasjon om Norge på nett, for hun har flere som avhenger av henne. Det er viktig at valgene hun tar er best mulige, og Marieta har derfor behov for noen å stille spørsmål til, og få råd fra.

**Nøkkelspørsmål:**

- Hvordan fungerer skolesystemet i Norge?
- Hvilke norskkurs er best?
- Hvem kan være en god rådgiver for meg?
- Hvilke helsetjenester har jeg krav på?
- Hvordan fungerer arbeidslivet i samspill med familielivet?

**Informasjonsbehov over tid:**



*«Vi kom til Norge 4.mars, og mistet akkurat søknadsfristen for barnehageplass. Derfor måtte jeg vente ett år før jeg kunne begynne å söke jobb»*

# VEDLEGG 2

- Vurdering av dagens nettsider for arbeidsinnvandrere -

## Hvor i brukerreisen tilbys nyttig informasjon på nett?

Vurdere å flytte

Flytte til Norge

Komme inn i arbeidsmarkedet

Registrere seg

Etablere seg

Workinnorway.com

Nyinorge.no

SUA.no

UDI.no

NAV.no

Skatteetaten.no

Taxnorway.no

## Overordnet vurdering av Workinnorway.no

Workinnorway.no er en nettveiviser for de som ønsker å jobbe i Norge og trenger råd og informasjon om jobsøking, arbeidsliv og flytting.

Workinnorway.no er et samarbeid mellom **NAV, Skatteetaten, Utlendingsdirektoratet (UDI), Arbeidstilsynet og Politiet**.

NAV har hovedansvar for drift og forvaltning for nettsiden.

**Forbedringspotensial:**

- Siden er ikke responsiv (tilpasser seg ikke mindre skjermer og mobil)
- Kun tilgjengelig på to språk
- Det er vanskelig å se fanen "useful information about living and working in Norway", og den blir ikke klikket på.
- De to hovedinndelingene virker ikke intuitive
- Innholdet i siden er ikke dekkende for hele reisen for å flytte til Norge. Det mangler særlig informasjon i fasen før man flytter
- Siden oppfattes ikke som innbydende og fristende.

[https://www.workinnorway.no:](https://www.workinnorway.no)

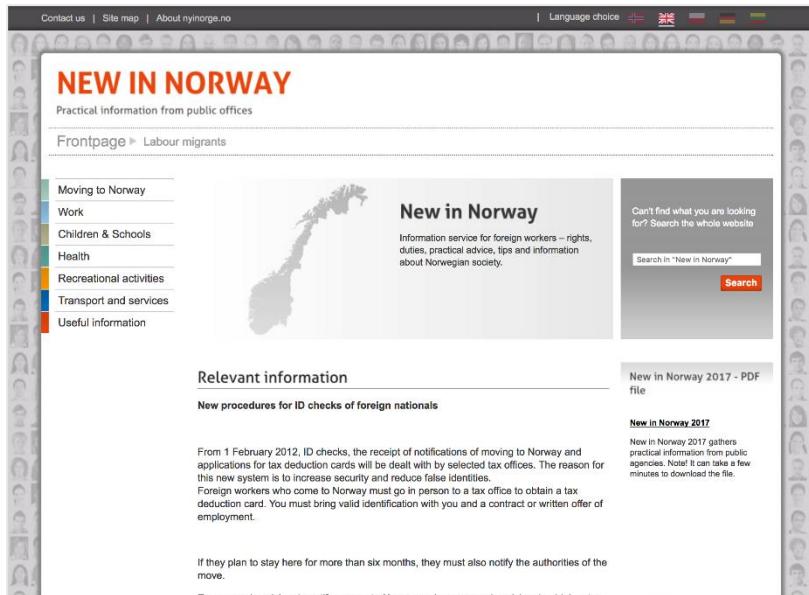
Guide for å jobbe og drive bedrift i Norge.

Workinnorway.no er en nettveiviser for de som ønsker å jobbe i Norge og trenger råd og informasjon om jobsøking, arbeidsliv og flytting.

Workinnorway.no er et samarbeid mellom **NAV, Skatteetaten, Utlendingsdirektoratet (UDI), Arbeidstilsynet og Politiet**.

NAV har hovedansvar for drift og forvaltning for nettsiden.

## Overordnet vurdering av Nyinorge.no



[https://www.nyinorge.no:](https://www.nyinorge.no)

Praktisk informasjon om livet i Norge fra offentlige etater.

Nyinorge.no er utarbeidet i utgangspunktet for arbeidsinnvandrere og familiegjenforente med norske borgere, men informasjonen er nyttig for flere.

Nyinorge.no inneholder informasjon fra ulike direktorat og etater.

Ansvaret for drift og forvaltning av nyinorge.no ligger hos **Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)**.

### Forbedringspotensial:

- Siden er ikke responsiv (tilpasser seg ikke mindre skjermer og mobil)
- Det oppleves utsydelig hvilket innhold søkerfeltet søker i. Er det et søkerfelt for hele nettsiden, eller kun for siden man er på?
- Spørsmålene som velges på forsiden oppleves ikke som å ha verdi
- Teksttungt og utdatert innhold og inspirerer ikke til lesning
- Målgruppen for nettsiden oppleves som uklar

«Siden har veldig mye tekst, og gammel og uviktig informasjon kommer øverst.»

«Nettsiden er ikke så veldig intuitiv å finne frem i, og kategoriene henger ikke sammen. Jeg hadde forventet en liste over hva jeg må gjøre etter at jeg klikket på "have you been offered a job?"

## Overordnet vurdering av SUA.no

**What is the Service Centre for Foreign Workers?**

The Service Centre for Foreign Workers (SUA) is a centre where the Labour Inspection Authority (Arbeidstilsynet), the Police (politiet), the Tax Administration (Skatteetaten) and the Norwegian Directorate of Immigration (UDI) work together towards foreigners arriving to Norway for employment purposes, with the aim of providing them appropriate guidance and a shortening of the time used for processing their applications. Choose a city for opening hours and maps: OSLO – STAVANGER – BERGEN – TRONDHEIM – KIRKENES

**Who can use the Service Centre?**

- Persons from EU/EEA-countries who come to work in Norway, with their family members
- Persons from countries outside EU/EEA who are going to apply for residence permit in order to work in Norway, with their family members
- Employers of the above

The Service Centre in Kirkenes in addition serves Russian citizens from the Barents region, Russian frontier-commuters resident in the Barents region and Russian stallholders. This only applies to persons who are going to work in the northern counties Nordland, Troms or Finnmark.

**What can the Service Centre do for you?**

- We can issue your [registration certificate](#) (*registreringsbevis*) if you are citizen of an EU/EEA country
- We can receive the documentation for your submitted application for [residence permit](#) if you are from a country outside the EU/EEA
- You can order a [residence card](#), as a proof of your residence permit

**What must you do?**

If you are from an EU/EEA-country and will have your registration certificate issued:

- You must order an appointment online at [the Application Portal](#) (to select appointment location choose a city and a Service Centre). You have to do that prior to arriving at the Service Centre.
- You must bring with you: see UDI's check lists at [udi.no/sjekklist](#)



<https://www.sua.no>:

Side for Servicesenter for utenlandske arbeidstakere.

Servicesenter for utenlandske arbeidstakere (SUA) er et senter hvor **Arbeidstilsynet, Politiet, Skatteetaten og Utlendingsdirektoratet (UDI)** jobber sammen for at utlendinger som kommer til Norge for å jobbe, skal få god veiledning og kort saksbehandlingstid på søknadene sine.

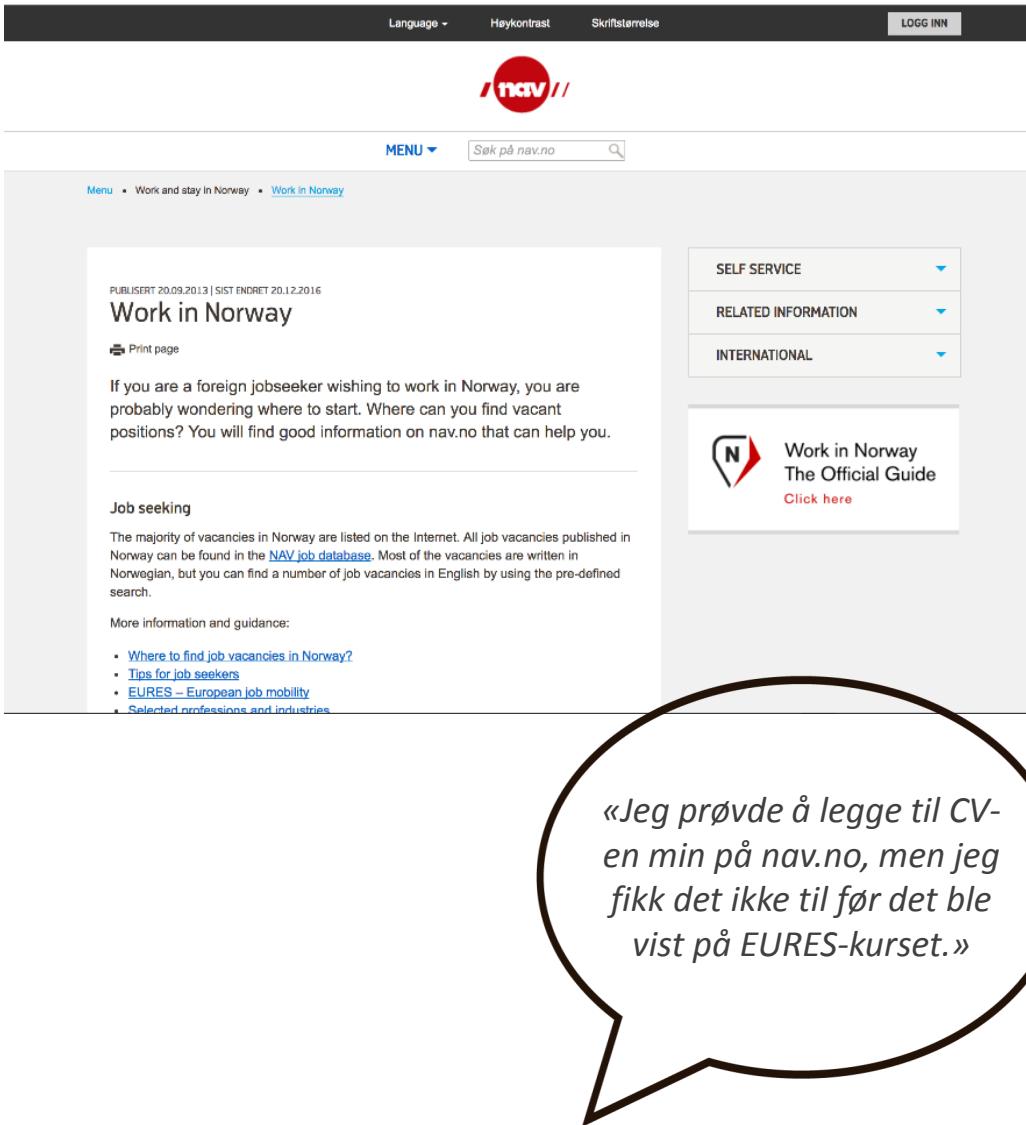
Nettsiden driftes og forvaltes av SUA.

### Forbedringspotensial:

- Siden er litt teksttung
- Det kan være vanskelig å forstå logoene på toppen av siden for utlendinger

## HOVEDFUNN #2 – Supplerende informasjon

# Overordnet vurdering av NAV.no



PUBLISERT 20.09.2013 | SIST ENDRET 20.12.2016

## Work in Norway

If you are a foreign jobseeker wishing to work in Norway, you are probably wondering where to start. Where can you find vacant positions? You will find good information on nav.no that can help you.

### Job seeking

The majority of vacancies in Norway are listed on the Internet. All job vacancies published in Norway can be found in the [NAV job database](#). Most of the vacancies are written in Norwegian, but you can find a number of job vacancies in English by using the pre-defined search.

More information and guidance:

- [Where to find job vacancies in Norway?](#)
- [Tips for job seekers](#)
- [EURES – European job mobility](#)
- [Selected professions and industries](#)

«Jeg prøvde å legge til CV-en min på nav.no, men jeg fikk det ikke til før det ble vist på EURES-kurset.»

<https://www.nav.no>:

Nettsiden til NAV.

Nettsiden gir informasjon om sosiale tjenester fra NAV, og gir veiledning til arbeidssøking og rekruttering. Målgruppen er alle som søker jobb og/eller har krav på sosiale tjenester samt arbeidsgivere. Den inneholder «Min side» funksjonalitet og CV- og stillingsportal.

Nettsiden driftes og forvaltes av NAV.

### Forbedringspotensial:

- Siden burde vært tilgjengelig på flere språk, den er kun tilgjengelig på norsk, engelsk og samisk
- Det er vanskelig å finne ut hvordan man kan registrere CVen sin når engelsk språk er valgt
- Det er vanskelig å finne ut at det finnes informasjonsmøter i regi av EURES
- Innholdet på engelsk er begrenset sammenlignet med norsk

## HOVEDFUNN #2 – Supplerende informasjon

### Overordnet vurdering av UDI.no

The screenshot shows the homepage of UDI.no. At the top right are language options: Bokmål, Nynorsk, English, and a search bar with a 'Søk' button. Below the header are four main service icons: 'Skal søke' (with a pencil icon), 'Har søkt' (with a document icon), 'Har fått svar' (with an envelope icon), and 'Skal fornye' (with a document icon). Below these are two sections: 'Sjekkliste' (with a checklist icon) and 'Saksbehandlingstider' (with a clock icon). A footer navigation bar includes links for Utledningsdirektoratet, Kontakt oss, Retur, Søknadsportalen, Presse og aktuelt, Timebestilling, Om UDI, Statistikk og analyse, UDI regelverk, Asylmottak, and UDI i sosiale medier. At the bottom left is a link to 'Bruk av informasjonskapler'.



[https://www.udi.no:](https://www.udi.no)

Nettsiden til UDI.

Nettsiden er rettet mot utenlandske statsborgere som er interessert i innvandring til Norge eller befinner seg allerede i landet samt deres pårørende. Den informerer om søkeradsprosesser for beskyttelse (asyl), besøksvisum, familieinnvandring, oppholdstillatelser for å arbeide og studere, statsborgerskap, permanent oppholdstillatelse og reisedokumenter\*. Nettsiden er lenket opp til tjenesteportal selfservice.udi.no.

Nettsiden driftes og forvaltes av UDI.

#### Forbedringspotensial:

- Siden burde vært tilgjengelig på flere språk, den er kun tilgjengelig på norsk og engelsk.

## HOVEDFUNN #2 – Supplerende informasjon

# Overordnet vurdering av Taxnorway.no og Skatteetaten.no

The screenshot shows the homepage of Taxnorway.no. It features three main sections: 'If you work in Norway you need to' (with links to tax card, return, notice, and address change), 'Businesses and self-employed persons' (with links to assignments, foreign workers, and self-employed duties), and 'Important information' (with links to employer schemes, ID checks, online sign-up, forms, tax topics, and courses). The page has a dark header with the Skatteetaten logo and a search bar.

The screenshot shows a page from Skatteetaten.no about working in Norway. It includes a navigation bar with links to RSS, cookies, Taxnorway.no, contact, language selection (English), high contrast mode, and a search bar. Below the navigation is a breadcrumb trail: Person > Business and organisation > Rådgiver > About Skatteetaten > Tax deduction card and advance tax > Foreign employees > I will be working in Norway – What do I need to do?. The main content area shows a flowchart: 'I will be working in Norway – What do I need to do?' leads to 'I have a job in Norway' (with options for EU/EEA national or not) and then to 'How long do you plan to work in Norway?' (with options for under six months or six months or more). There are 'previous' and 'next' buttons.

[https://taxnorway.no:](https://taxnorway.no)

Skatteetatens nettside rettet mot arbeidsinnvandrere.

### Forbedringspotensial:

- Siden burde vært tilgjengelig på flere språk, den er kun tilgjengelig på norsk engelsk og polsk
- Siden henger ikke visuelt sammen med skatteetaten.no og virker utdatert
- Det er overlapp i informasjonen som finnes på denne siden og skatteetaten.no
- Søk på engelsk gir treff på norskspråklige sider

[https://skatteetaten.no:](https://skatteetaten.no)

Hovednettsiden til Skatteetaten rettet mot alle som er skattepliktige i Norge.

### Forbedringspotensial:

- Siden burde vært tilgjengelig på flere språk, den er kun tilgjengelig på norsk, engelsk og samisk

# VEDLEGG 3

- Detaljert beskrivelse av tiltak på kort sikt -

## 1. Gjøre enkle utbedringer i Work in Norway-siden

### BESKRIVELSE

Det er en rekke enkle, men viktige, utbedringer som kan gjøres på Work in Norway-siden:

- Sikre høy rangering i Google-søketreff på relevante søkeord
- Videreutvikle visuell profil for å gjøre nettsiden mer innbydende for brukere
- Gjøre visuelle endringer på knappen «useful information» slik at den er lettere å se
- Revidere strukturen på nettsiden, blant annet om det skal fortsatt være skille mellom «Get started in Norway» og «Useful information»
- Legge til innhold som støtter arbeidsinnvandreren tidlig i prosessen
- Gjøre siden responsiv, slik at den tilpasser seg mindre skjermer og mobil

**HOVEDANSVARLIG:** NAV

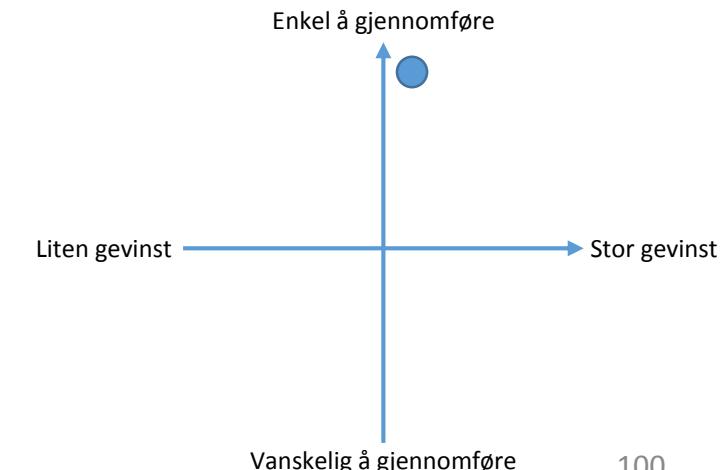
**UTFØRER:** NAV, UDI, Politiet, Skatteetaten

**KONSULTERES:** IMDi, Arbeidstilsynet

**INFORMERES:**

### GEVINST

- Økt bruk av informasjon fra nettsiden som fører til
  - noe raskere etablering av arbeidsinnvandrere
  - noe redusert sannsynlighet for ubevisste lovbrudd fra arbeidsinnvandrernes side
  - noe redusert sannsynlighet for feil i registreringer og rapporteringer
  - færre henvendelser til etater fra arbeidsinnvandrere, og redusert tidsbruk knyttet til dette



## 2. Gjøre enkle utbedringer i Ny i Norge-siden

### BESKRIVELSE

Det er en rekke enkle, men viktige, utbedringer som kan gjøres på Ny i Norge-siden:

- Sikre høy rangering i Google-søketreff på relevante søkeord
- Videreutvikle visuell profil gjennom blant annet økt bruk av bilder
- Revidere om det er behov for å ha valg-menyen på forsiden
- Gjøre teksten på siden lettlest og innbydende å lese
- Oppdatere innhold på nettsiden, slik at nye artikler vises på forsiden
- Tydeliggjøre hvilket innhold søkeretetet på siden søker i
- Gjøre siden responsiv, slik at den tilpasser seg mindre skjermer og mobil

**HOVEDANSVARLIG:** IMDi

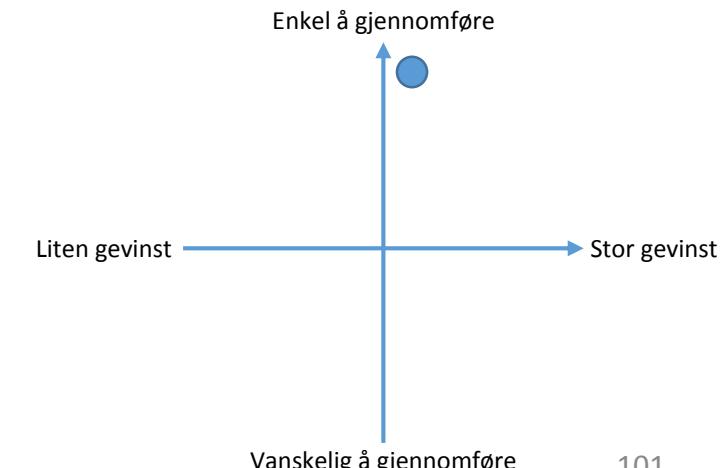
**UTFØRER:** IMDi

**KONSULTERES:** UDI, NAV, Arbeidstilsynet, Politiet, Skatteetaten

**INFORMERES:**

### GEVINST

- Økt bruk av informasjon fra nettsiden som fører til
  - noe raskere etablering av arbeidsinnvandrere
  - noe redusert sannsynlighet for ubevisste lovbrudd fra arbeidsinnvandrernes side
  - noe redusert sannsynlighet for feil i registreringer og rapporteringer
  - færre henvendelser til etater fra arbeidsinnvandrere, og redusert tidsbruk knyttet til dette



### 3. Forbedre navigasjon på engelsk på NAV.no

#### BESKRIVELSE

Navigasjon på NAV.no kan forbedres gjennom flere enkle grep:

- Sikre at søker på den engelske siden gir treff på engelskspråklige sider
- Gjøre det enklere å finne frem til informasjon om EURES-møter og andre EURES-tjenester
- Gjøre registrering av CV i NAV sin database tilgjengelig på engelsk

**HOVEDANSVARLIG:** NAV

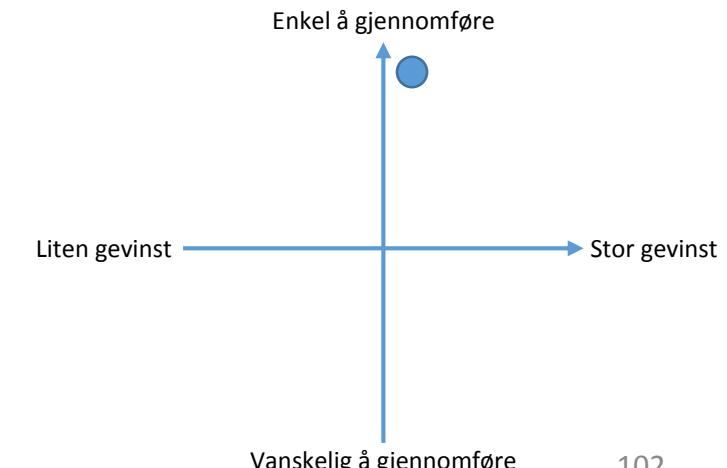
**UTFØRER:** NAV

**KONSULTERES:**

**INFORMERES:** UDI, IMDi, Arbeidstilsynet, Politiet, Skatteetaten

#### GEVINST

- Færre henvendelser til NAV fra arbeidsinnvandrere, og redusert tidsbruk knyttet til dette
- Flere arbeidsinnvandrere registrerer CV på nav.no. Dette hjelper arbeidsinnvandrere til å komme raskere i arbeid, og øker sannsynligheten for at arbeidsinnvandrere får jobb hos seriøse arbeidsgivere
- Økt deltagelse på EURES-møter som kan hjelpe arbeidsinnvandrere til å komme raskere i arbeid
- Noe redusert sannsynlighet for ubevisste lovbrudd fra arbeidsinnvandrernes side



## 4. Gjøre enkle utbedringer i Taxnorway.no

### BESKRIVELSE

Det er en rekke enkle, men viktige, utbedringer som kan gjøres på Taxnorway.no:

- Sikre at søker på den engelske siden gir treff på engelskspråklige sider
- Forbedre treffsikkerhet for søkefunksjonen for å sikre at arbeidsinnvandreren finner raskt frem til mest relevant informasjon
- Ta enkle grep for å samkjøre den visuelle profilen til taxnorway.no med skatteetaten.no

**HOVEDANSVARLIG:** Skatteetaten

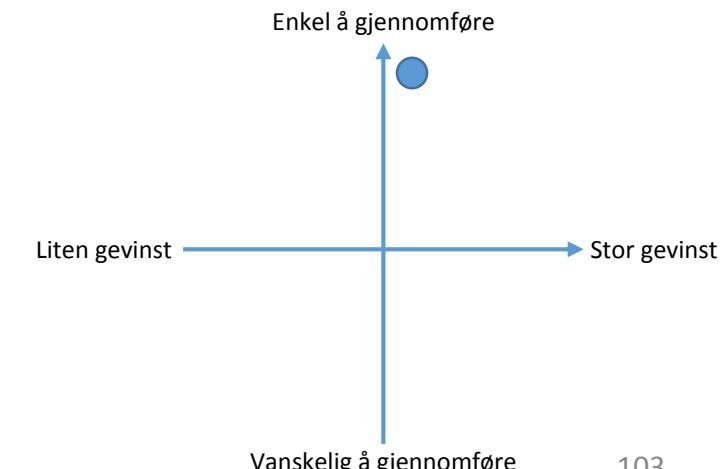
**UTFØRER:** Skatteetaten

**KONSULTERES:**

**INFORMERES:** UDI, IMDi, Arbeidstilsynet, Politiet, NAV

### GEVINST

- Økt bruk av informasjon fra nettsiden som fører til
  - noe redusert sannsynlighet for feil i registreringer og rapporteringer
  - noe redusert sannsynlighet for ubevisste lovbrudd fra arbeidsinnvandrernes side
  - færre henvendelser til Skatteetaten fra arbeidsinnvandrere, og redusert tidsbruk knyttet til dette



## 5. Sette i drift ny Folkeregister-tjeneste som muliggjør effektiv rekvirering og rask tildeling av D-nummer

### BESKRIVELSE

Prosjektet «Modernisering av Folkeregisteret» jobber med å muliggjøre effektiv rekvirering og rask tildeling av D-nummer. Tjenesten vil kunne tas i bruk av alle rekvirenter av D-nummer, herunder også NAV og skattekontor.

**HOVEDANSVARLIG:** Skatteetaten

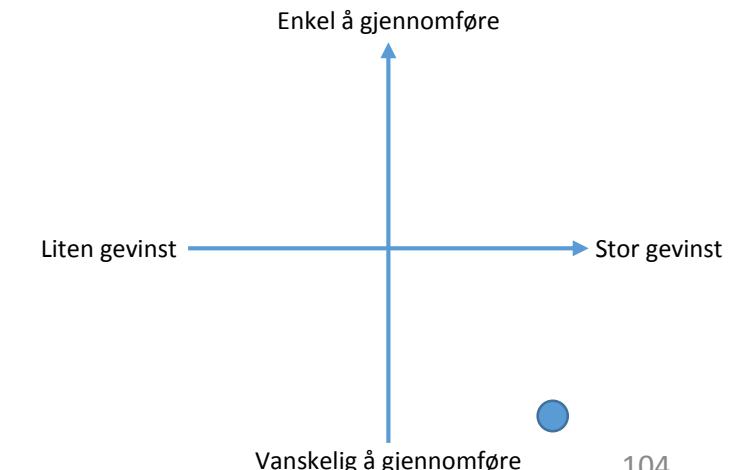
**UTFØRER:** Skatteetaten

**KONSULTERES:**

**INFORMERES:** UDI, IMDi, Arbeidstilsynet, Politiet, NAV, Difi

### GEVINST

- Spart tid på rekvirering av D-nummer
- Raskere tildeling av D-nummer for arbeidsinnvandrere
- Raskere tilgang til nettbaserte offentlige tjenester for arbeidsinnvandrere



## 6. Innføre digital søknad for skattekort som fylles ut av arbeidsgiver

### BESKRIVELSE

Dette er et pågående tiltak hos Skatteetaten som innebærer at:

- Arbeidsgiver sender inn elektronisk søknad om skattekort på vegne av arbeidsinnvandreren
- Arbeidsinnvandreren møter opp på Skatteetaten for ID-kontroll og registrering av mobilnummer
- Arbeidsinnvander får D-nummer på stedet
- Arbeidsinnvander får hjelp til å bli e-bruker på stedet

**HOVEDANSVARLIG:** Skatteetaten

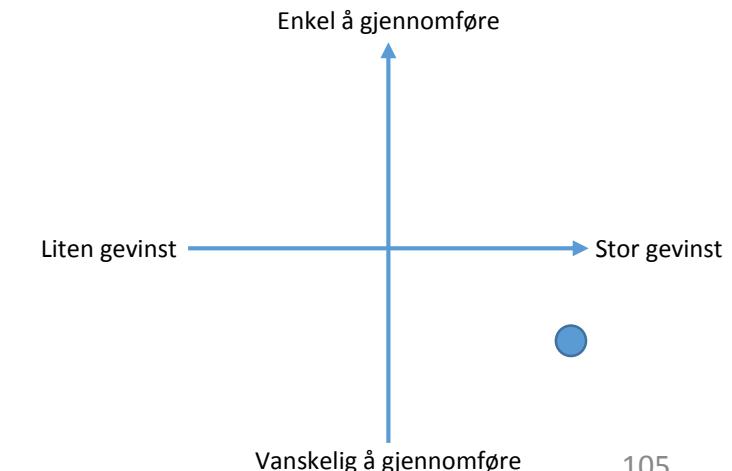
**UTFØRER:** Skatteetaten, Difi

**KONSULTERES:**

**INFORMERES:** UDI, IMDi, Arbeidstilsynet, Politiet, NAV

### GEVINST

- Redusert tidsbruk på veiledning av arbeidsinnvandrere som skal fylle ut søknaden om skattekort og D-nummer
- Redusert tidsbruk på registrering av informasjon fra søkerne om skattekort og D-nummer
- Færre feil i søkerne om skattekort og D-nummer
- Forenklet søkerprosess og redusert tidsbruk for arbeidsinnvandrere
- Raskere tildeling av D-nummer for arbeidsinnvandrere
- Raskere tilgang til nettbaserte offentlige tjenester for arbeidsinnvandrere
- Mulighet for arbeidsinnvandrere til å motta svar og informasjon digitalt som fører til redusert svartid og redusert risiko for tap av brev



## 7. Gjøre det enkelt for arbeidsinnvandrere å registrere seg som arbeidssøker hos NAV

### BESKRIVELSE

Registrering som arbeidssøker hos NAV bør gjøres mer tilgjengelig for arbeidsinnvandrere gjennom:

- Lett tilgjengelig informasjon om registrering på engelsk på NAV.no
- Mulighet for å registrere seg med eget brukernavn og passord på den engelske nettsiden

**HOVEDANSVARLIG:** NAV

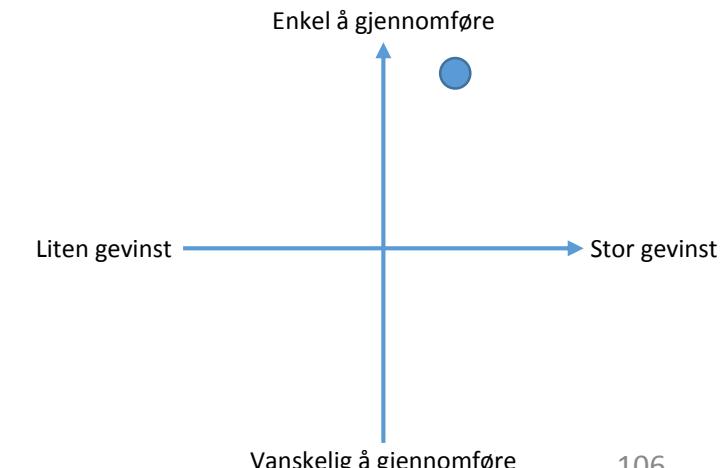
**UTFØRER:** NAV

**KONSULTERES:**

**INFORMERES:** UDI, IMDi, Arbeidstilsynet, Politiet, NAV, Skatteetaten

### GEVINST

- Potensielt raskere sysselsetting av arbeidsinnvandrere
- Økt sannsynlighet for at arbeidsinnvandrere får jobb hos seriøse arbeidsgivere
- Færre henvendelser til NAV fra arbeidsinnvandrere, og redusert tidsbruk knyttet til dette



## 8. Tildele D-nummer ved registrering som arbeidssøker hos NAV

### BESKRIVELSE

Som rekvisitent av D-nummer, kan NAV ta i bruk en ny Folkeregister-tjeneste som gjør det mulig å tildele D-nummer til EØS-arbeidssøkere så fort de registrerer seg hos NAV. De kan samtidig få støtte til å bli e-brukere.

**HOVEDANSVARLIG:** NAV

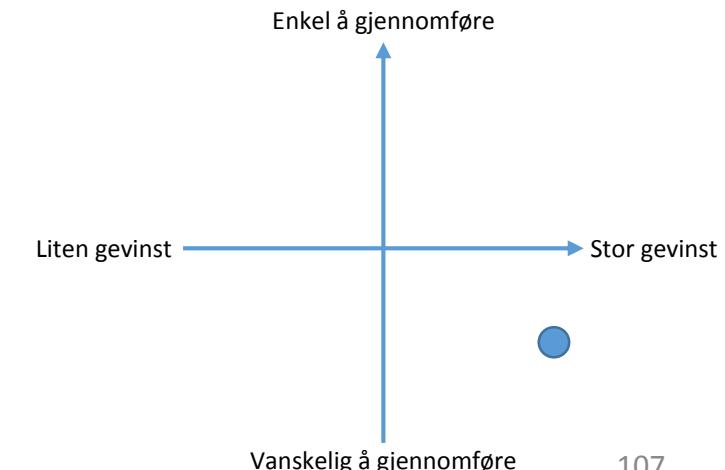
**UTFØRER:** NAV

**KONSULTERES:** Skatteetaten, UDI, Politiet, Difi

**INFORMERES:** IMDi, NAV, Arbeidstilsynet

### GEVINST

- Økt andel arbeidssøkere som registrerer seg og dermed bedre oversikt over EØS-borgere som befinner seg i Norge
- Raskere tilgang til private og offentlige tjenester for arbeidsinnvandrere



## 9. Evaluere dagens registreringsordning for EØS-borgere

### BESKRIVELSE

Ordningen for registrering av EØS-arbeidsinnvandrere hos Politiet skulle evalueres ett år etter innføring. Dette ble ikke gjort. Det er usikkert om ordningen gir gevinst for offentlig sektor, arbeidsinnvandrere og samfunnet i sin helhet. Det bør gjøres en evaluering av hvordan registreringen fungerer i dag, og utarbeides forslag til fremtidig løsning. Se målbildet på side 57-60 for en skisse til en mulig løsning.

**HOVEDANSVARLIG:** UDI

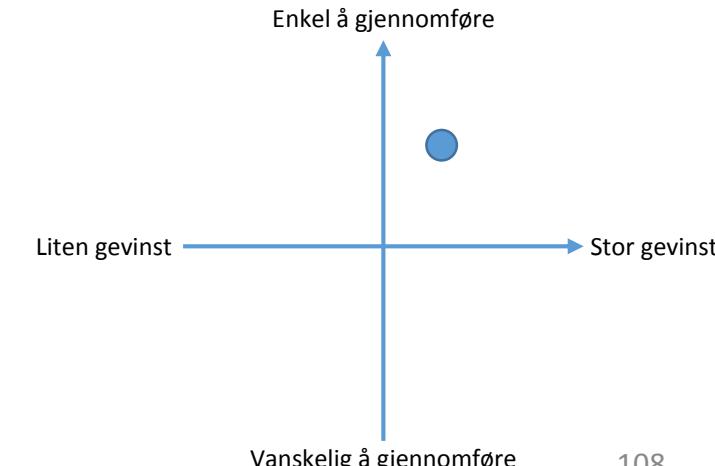
**UTFØRER:** UDI

**KONSULTERES:** Politiet, Skatteetaten

**INFORMERES:** IMDi, NAV, Arbeidstilsynet

### GEVINST

- Mulighet for å definere en optimal prosess for registrering av arbeidsinnvandrere i Norge



## 10. Informere arbeidsgivere om riktig prosess for registrering av EØS-arbeidstakere

### BESKRIVELSE

Arbeidsgivere bør informeres om riktig prosess for registering av EØS-arbeidstakere. De bør gjøres bevisste på at arbeidstakere ikke trenger D-nummer for å signere arbeidskontrakt, og at kontrakten danner grunnlaget for tildeling av D-nummer.

Informasjonen kan distribueres gjennom informasjonsutsendelse fra Skatteetaten eller Arbeidstilsynet i Altinn.

**HOVEDANSVARLIG:** Skatteetaten

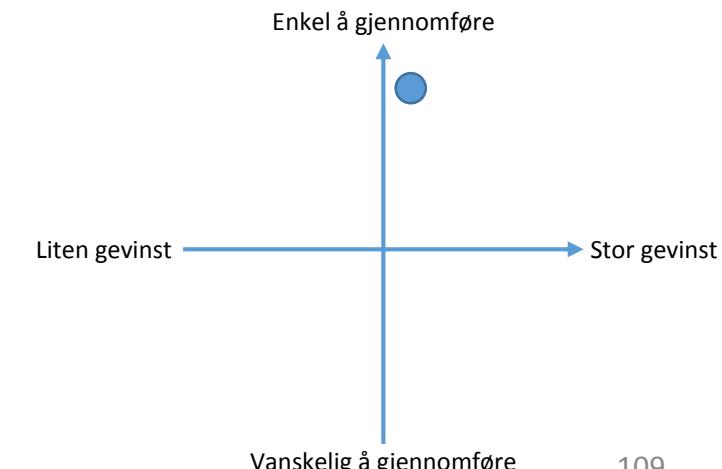
**UTFØRER:** Skatteetaten, Arbeidstilsynet, Altinn

**KONSULTERES:** UDI, Politiet, NAV

**INFORMERES:** IMDi

### GEVINST

- Bedre muligheter for arbeidsinnvandrere til å finne jobb
- Potensielt reduserte kostnader knyttet til økonomisk støtte fra NAV



## 11. Informere boligutleiere om rettigheter til personer med midlertidig opphold i Norge

### BESKRIVELSE

Boligutleiere bør informeres om at personer med D-nummer ikke bør diskrimineres i valg av leietaker. Dette bør kommuniseres gjennom kanalene de kjenner og bruker aktivt, som f.eks. nettsidene til Huseiernes Landsforbund og Forbrukerrådet.

**HOVEDANSVARLIG:** ?

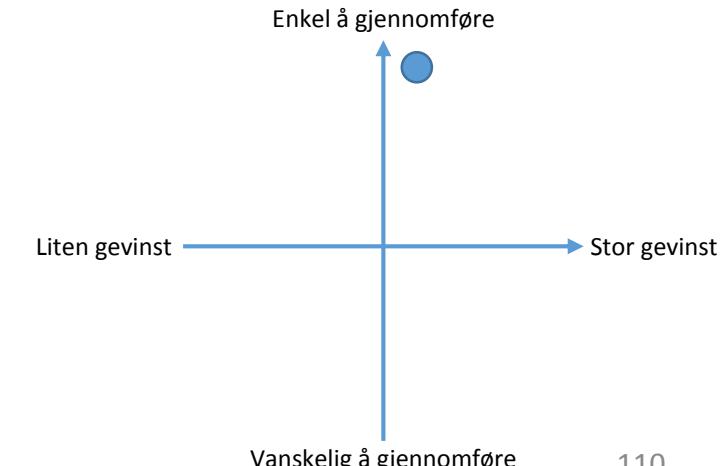
**UTFØRER:** Skatteetaten, IMDi?

**KONSULTERES:** UDI, Politiet,  
Arbeidstilsynet, NAV

**INFORMERES:**

### GEVINST

- Bedre tilgang til bolig for arbeidsinnvandrere



# VEDLEGG 4

- Detaljert beskrivelse av tiltak på mellomlang sikt -

## 1. Tilby dialogtjenester til arbeidsinnvandrere

### BESKRIVELSE

Arbeidsinnvandrere bør ha mulighet til å stille spørsmål og få svar gjennom egnede dialogtjenester. Dette kan f.eks. være chat eller forum. Dialogtjenestene bør utformes slik at de:

- Er lett tilgjengelige på én eller flere av eksisterende sider for arbeidsinnvandrere
- Er basert på en effektiv prosess med delvis eller fullautomatisert besvarelse av henvendelser, og god involvering av private personer som har ønske og mulighet til å dele informasjon
- Gjør det enkelt for arbeidsinnvandrere å identifisere riktige svar

**HOVEDANSVARLIG:** NAV?

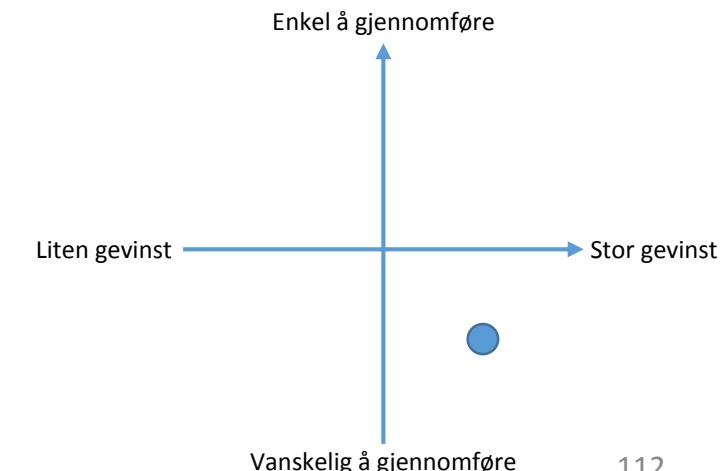
**UTFØRER:** UDI, Arbeidstilsynet, Politiet, Skatteetaten, IMDi

**KONSULTERES:**

**INFORMERES:**

### GEVINST

- Like muligheter til å få tak i informasjon for arbeidsinnvandrere med og uten nettverk i Norge
- Færre henvendelser til etater fra arbeidsinnvandrere, og redusert tidsbruk knyttet til dette
- Redusert sannsynlighet for ubevisste lovbrudd fra arbeidsinnvandrernes side
- Færre feil i registreringer og rapporteringer



## 2. Videreutvikle Work in Norway-siden

### BESKRIVELSE

Work in Norway-siden kan videreutvikles på flere områder:

- Videreutvikle innholdet på nettsiden til å dekke hele brukerreisen – fra man vurderer å flytte til man er godt etablert i Norge
- Tilby enkle sjekklistebilder for forskjellige steg i brukerreisen til arbeidsinnvandreren
- Vurdere å oppdatere design av nettsiden
- Gjøre nettsiden tilgjengelig på flere språk enn norsk og engelsk

**HOVEDANSVARLIG:** NAV

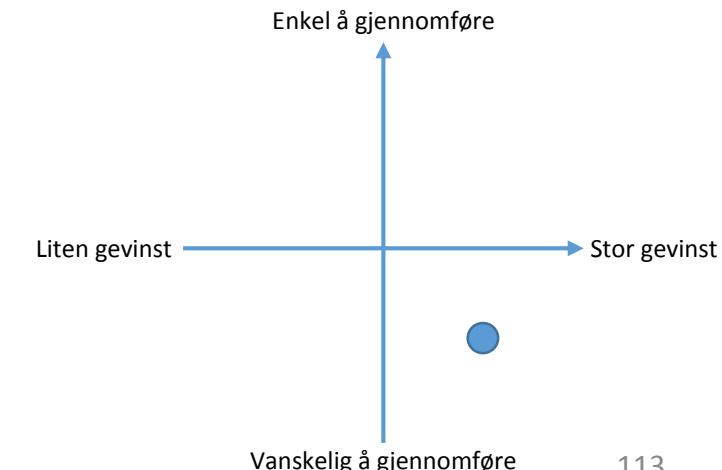
**UTFØRER:** UDI, NAV, Arbeidstilsynet, Politiet, Skatteetaten

**KONSULTERES:** IMDi

**INFORMERES:**

### GEVINST

- Økt bevissthet for arbeidsinnvandrere om deres rettigheter og plikter
- Raskere etablering av arbeidsinnvandrere i Norge
- Færre henvendelser til etater fra arbeidsinnvandrere, og redusert tidsbruk knyttet til dette
- Redusert sannsynlighet for ubevisste lovbrudd fra arbeidsinnvandrernes side
- Færre feil i registreringer og rapporteringer



### 3. Videreutvikle Ny i Norge-siden

#### BESKRIVELSE

Ny i Norge-siden kan videreutvikles på flere områder:

- Revidere strukturen og innholdet på siden
- Utvikle et moderne visuelt og funksjonelt design for nettsiden
- Tilby enkle sjekklistebokser for forskjellige steg i brukerreisen til arbeidsinnvandreren

**HOVEDANSVARLIG:** IMDi

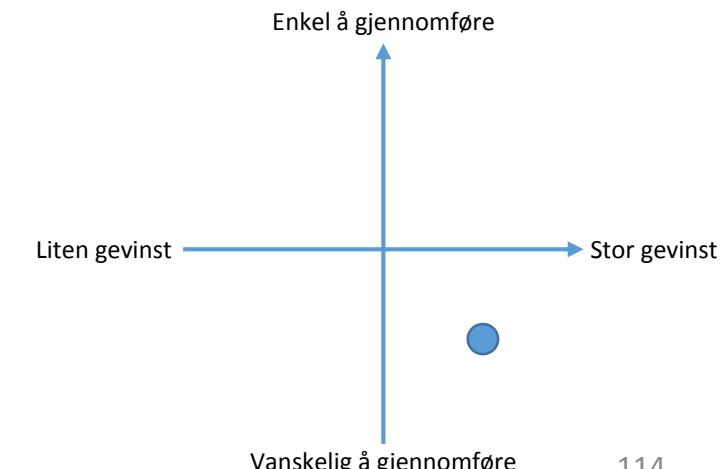
**UTFØRER:** IMDi

**KONSULTERES:** UDI, NAV, Arbeidstilsynet, Politiet, Skatteetaten

**INFORMERES:**

#### GEVINST

- Økt bevissthet for arbeidsinnvandrere om deres rettigheter og plikter
- Raskere etablering av arbeidsinnvandrere i Norge
- Færre henvendelser til etater fra arbeidsinnvandrere, og redusert tidsbruk knyttet til dette
- Redusert sannsynlighet for ubevisste lovbrudd fra arbeidsinnvandrernes side
- Færre feil i registreringer og rapporteringer



## 4. Videreutvikle innholdet på engelsk på NAV.no

### BESKRIVELSE

NAV.no har begrenset innhold på engelsk. Det er behov for en fullstendig gjennomgang av innholdet på nettsiden for å definere innholdet som bør videreutvikles på engelsk. Det kan f.eks. være behov for følgende sider på engelsk:

- Informasjon om hvilken arbeidskraft Norge har behov for
- Utfyllende informasjon om registrering som arbeidssøker
- Informasjon om rettigheter og plikter til arbeidssøkere fra EØS
- Veiledning for personer i forskjellige situasjoner – mulighet til å velge hvilken situasjon man er i, og få tilpasset informasjon ut ifra valget

**HOVEDANSVARLIG:** NAV

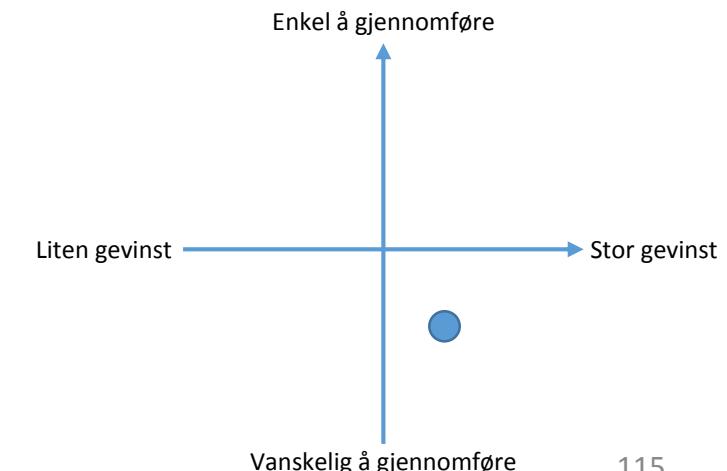
**UTFØRER:** NAV

**KONSULTERES:**

**INFORMERES:** UDI, IMDi, Arbeidstilsynet, Politiet, Skatteetaten

### GEVINST

- Økt bevissthet for arbeidsinnvandrere om deres rettigheter og plikter
- Arbeidsinnvandrere kommer potensielt raskere i arbeid
- Økt sannsynlighet for at arbeidsinnvandrere får jobb hos seriøse arbeidsgivere
- Færre henvendelser til NAV fra arbeidsinnvandrere, og redusert tidsbruk knyttet til dette
- Redusert sannsynlighet for ubevisste lovbrudd fra arbeidsinnvandrernes side
- Færre feil i registreringer og rapporteringer



## 5. Gjøre NAV.no tilgjengelig på flere språk

### BESKRIVELSE

I dag er NAV.no tilgjengelig kun på norsk og engelsk. Nettsiden bør gjøres tilgjengelig på flere språk.

**HOVEDANSVARLIG:** NAV

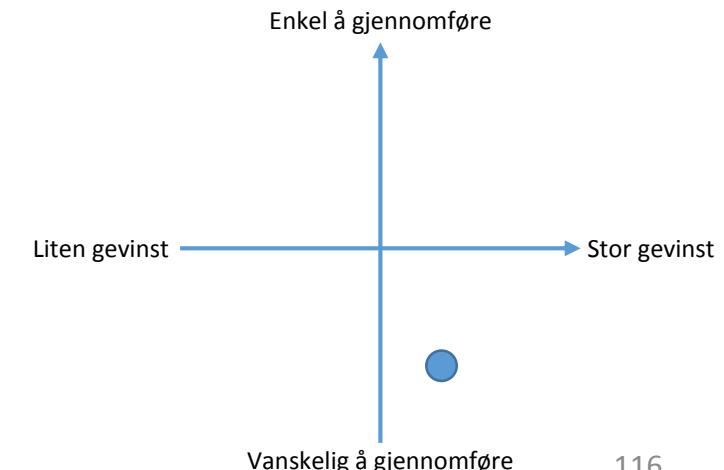
**UTFØRER:** NAV

**KONSULTERES:**

**INFORMERES:** UDI, IMDi, Arbeidstilsynet, Politiet, Skatteetaten

### GEVINST

- Informasjonen gjøres tilgjengelig for et bredere utvalg av arbeidsinnvandrere. Dette gir:
  - Økt bevissthet for arbeidsinnvandrere om deres rettigheter og plikter
  - Arbeidsinnvandrere kommer potensielt raskere i arbeid
  - Økt sannsynlighet for at arbeidsinnvandrere får jobb hos seriøse arbeidsgivere
  - Færre henvendelser til NAV fra arbeidsinnvandrere, og redusert tidsbruk knyttet til dette
  - Redusert sannsynlighet for ubevisste lovbrudd fra arbeidsinnvandrernes side
  - Færre feil i registreringer og rapporteringer



## 6. Videreutvikle Taxnorway.no

### BESKRIVELSE

Taxnorway.no kan videreutvikles på flere områder:

- Revidere strukturen og innholdet på siden
- Utvikle en moderne visuell profil for nettsiden
- Sikre at de visuelle profilene til taxnorway.no og skatteetaten.no er samkjørte
- Vurdere å inkludere taxnorway.no i skatteetaten.no

**HOVEDANSVARLIG:** Skatteetaten

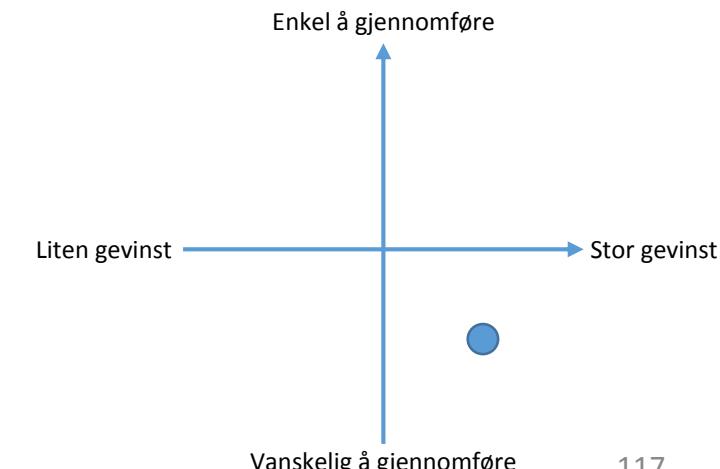
**UTFØRER:** Skatteetaten

**KONSULTERES:**

**INFORMERES:** UDI, NAV, Arbeidstilsynet, Politiet, IMDi

### GEVINST

- Økt bevissthet for arbeidsinnvandrere om deres rettigheter og plikter
- Færre henvendelser til Skatteetaten fra arbeidsinnvandrere, og redusert tidsbruk knyttet til dette
- Redusert sannsynlighet for ubevisste lovbrudd fra arbeidsinnvandrernes side
- Færre feil i registreringer og rapporteringer
- Færre nettsider å vedlikeholde om taxnorway.no inkluderes i skatteetaten.no, og redusert tidsbruk og kostnader knyttet til dette



## 7. Gjenbruke eID på tvers av landegrenser i EU/EØS

### BESKRIVELSE

Difi har et pågående tiltak som muliggjør gjenbruk av eID på tvers av landegrenser i EU/EØS. Når tiltaket er implementert, kan arbeidsinnvandrere bruke elektronisk identitet fra sitt hjemland for pålogging til private og offentlige tjenester i Norge. Tiltaket ferdigstilles i 2018.

**HOVEDANSVARLIG:** Difi

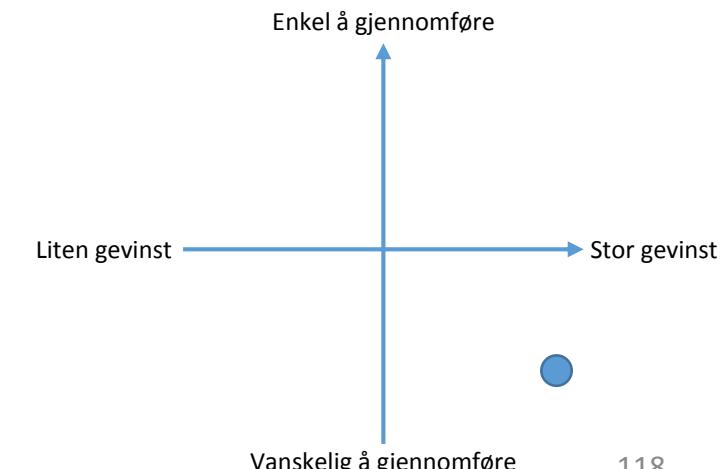
**UTFØRER:** Difi

**KONSULTERES:**

**INFORMERES:** UDI, IMDi, Arbeidstilsynet, Politiet, Skatteetaten, NAV

### GEVINST

- Raskere tilgang til nettbaserte offentlige tjenester for arbeidsinnvandrere
- Mulighet for arbeidsinnvandrere til å motta digitale brev som i sin tur fører til redusert svartid og redusert risiko for tap av brev
- Frigjort tid for arbeidsinnvandrere og offentlige etater som følge av det ikke er behov for opprettelse av lokale elektroniske identiteter



## 8. Gjøre søknadsprosessen for å melde flytting til Norge tilgjengelig på flere språk

### BESKRIVELSE

Dagens skjemaer for å melde flytting til Norge er tilgjengelige kun på engelsk og norsk. Det bør sikres at hele søknadsprosessen inkludert skjemaene er tilgjengelig på flere språk.

**HOVEDANSVARLIG:** Skatteetaten

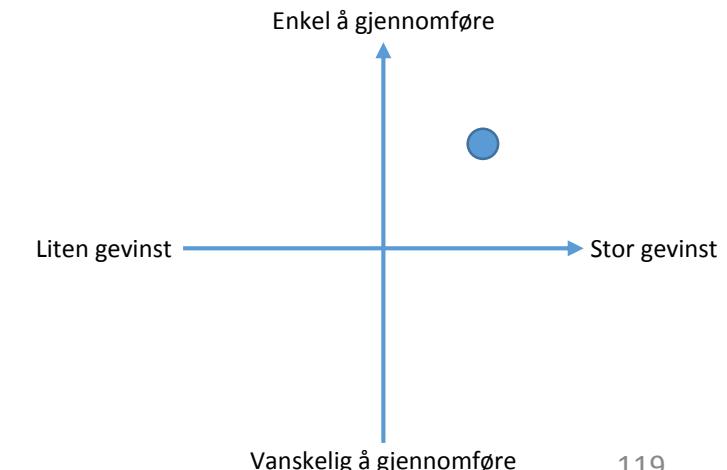
**UTFØRER:** Skatteetaten

**KONSULTERES:**

**INFORMERES:** UDI, IMDi, Arbeidstilsynet, Politiet, NAV

### GEVINST

- Forenklet utfylling av skjema for arbeidsinnvandreren
- Redusert tidsbruk i Skatteetaten på veiledning av arbeidsinnvandrere i søknadsprosessen
- Reduserte kostnader på tolketjenester i Skatteetaten
- Færre feil i registeringer i søknadsprosessen
- Økt kvalitet på data om arbeidsinnvandrere



## 9. Gjenbruke opplysninger om arbeidsinnvandrere på tvers av Skatteetaten og Politiet

### BESKRIVELSE

Skatteetaten og Politiet bør utveksle og gjenbruke opplysninger relatert til søknader om registrering som arbeidssøker (hos Politiet), registreringsbevis (hos Politiet), skattekort og D-nummer (hos Skatteetaten) og melding om flytting (hos Skatteetaten).

**HOVEDANSVARLIG:** Skatteetaten

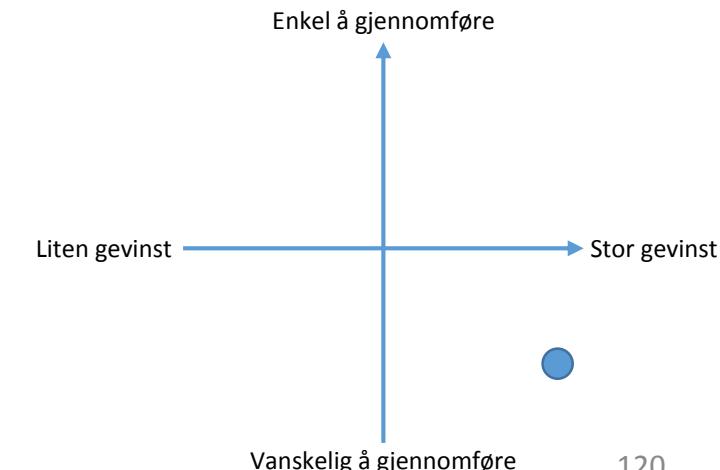
**UTFØRER:** Skatteetaten, Politiet, UDI

**KONSULTERES:**

**INFORMERES:** IMDi, Arbeidstilsynet, NAV

### GEVINST

- Arbeidsinnvandrere slipper å registrere samme opplysninger flere ganger som fører til spart tid og bedre opplevelse
- Redusert tidsbruk hos Skatteetaten og Politiet på registering av opplysninger om arbeidsinnvandrere
- Færre feil i registeringer og rapporteringer
- Økt kvalitet på data om arbeidsinnvandrere
- Etablert samhandling mellom Skatteetaten og Politiet som kan utnyttes i flere tjenester og prosesser



## 10. Digitalisere søknadsprosessen for å melde flytting til Norge

### BESKRIVELSE

Arbeidsinnvandrere bør kunne melde flytting til Norge via en digital tjeneste. Tjenesten bør være tilgjengelig for personer med forskjellige bakgrunner, språkkunnskaper og fysiske forutsetninger.

**HOVEDANSVARLIG:** Skatteetaten

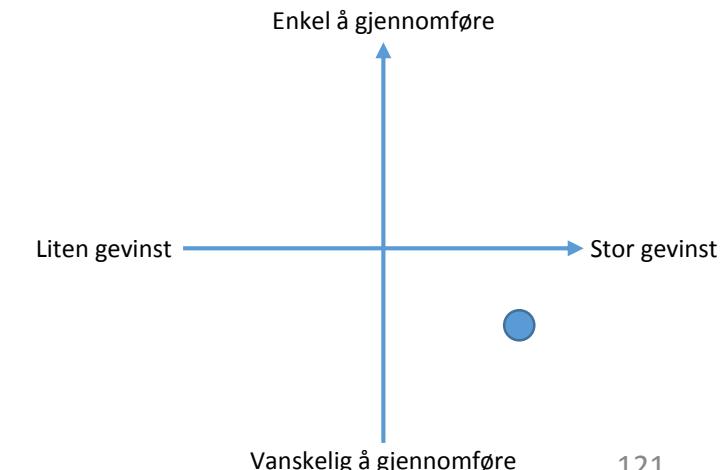
**UTFØRER:** Skatteetaten

**KONSULTERES:**

**INFORMERES:** UDI, Politiet, IMDi,  
Arbeidstilsynet, NAV

### GEVINST

- Arbeidsinnvandrer slipper å møte opp fysisk på skattekontor som fører til spart reisetid og -kostnader
- Redusert tidsbruk for Skatteetaten på registrering og arkivering av søknader
- Færre feil i søknadsprosessen
- Økt kvalitet på data om arbeidsinnvandrere



## 11. Etablere forprosjekt for det langsiktige tiltaket «Felles nettside»

### BESKRIVELSE

Det bør etableres et forprosjekt for det langsiktige tiltaket «Felles nettside» - se side 68-78.

Forprosjektet trenger å utrede og detaljere målgruppe, brukerbehov, løsning, organisering og finansiering av utviklingsarbeid samt forvaltningsmodell.

**HOVEDANSVARLIG:** NAV?

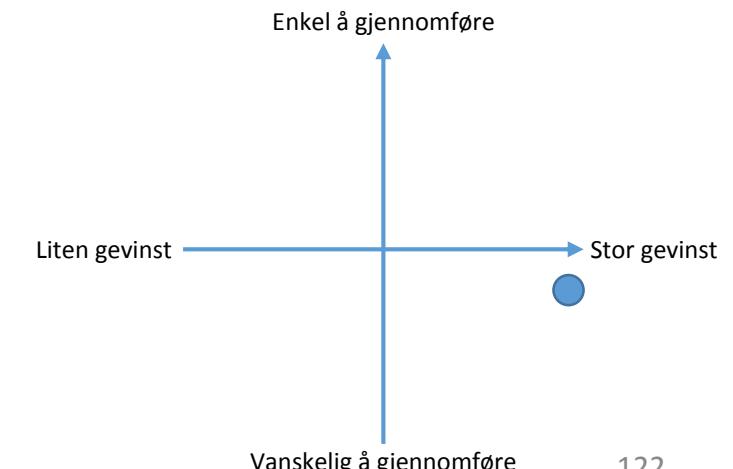
**UTFØRER:** NAV, Skatteetaten, IMDi, UDI, Politiet

**KONSULTERES:** Arbeidstilsynet

**INFORMERES:**

### GEVINST

- Optimal løsning for det langsiktige tiltaket «Felles nettside»



## 12. Etablere forprosjekt for det langsiktige tiltaket «Samordnet registrering»

### BESKRIVELSE

Det bør etableres et forprosjekt for det langsiktige tiltaket «Samordnet registrering» - se side 79-80. Forprosjektet trenger å utrede og detaljere alternative konsepter for registreringsprosessen, avklare organisering og finansiering for tiltaket.

**HOVEDANSVARLIG:** UDI?

**UTFØRER:** UDI, Politiet, NAV, Skatteetaten

**KONSULTERES:** Arbeidstilsynet, Difi

**INFORMERES:** IMDi

### GEVINST

- Optimal løsning for det langsiktige tiltaket «Samordnet registrering»

