

Likestillingsredegjørelse for tjenestene våre

UDI 2023

Innhold

1	Innledning.....	3
1.1	Arbeidet med rapporten.....	3
2	Funn fra arbeidet med likestilling og ikke-diskriminering.....	4
2.1	Språk og oversettelser	4
2.2	Digital inkludering.....	4
2.3	Saksbehandlingen og tjenestetilbudet	5
2.4	Identifisering og oppfølging av sårbare grupper.....	5
3	Tiltak og suksess i arbeidet med likestilling og ikke-diskriminering	6
3.1	Informasjon på flere språk.....	6
3.2	Brukernetttverk for dialog og veiledning.....	6
3.3	Universell utforming av digitale tjenester	6
3.4	Kompetanse	7
3.5	Mottakstilbudet	7
3.6	Informasjon til barn og unge	7
3.7	Oppdatert serviceerklæring	7
4	Videre arbeid med likestillingsplikten	8

1 Innledning

Likestillingsplikten innebærer at Utlendingsdirektoratet (UDI) som offentlig virksomhet skal jobbe aktivt, målrettet og planmessig for å fremme likestilling og hindre diskriminering i tjenestene og forvaltningen.

Vi jobber for å fremme likestilling og for å hindre diskriminering og stereotypisering på bakgrunn av diskrimineringsgrunnlagene etnisitet, nasjonal avstamning, hudfarge, språk, religion, livssyn, funksjonsnedsettelse, kjønn, kjønnsuttrykk, kjønnsidentitet, seksuell orientering, alder, graviditet og permisjon ved fødsel eller adopsjon, og kombinasjoner av alle disse. I denne rapporten beskriver vi hvordan UDI arbeider med dette i alle våre tjenester.

1.1 Arbeidet med rapporten

Dette er det første året UDI redegjør for hvordan vi jobber med likestilling i tjenestene våre. Arbeidet med rapporten har vært en viktig bevisstgjøring for oss. Vi har kartlagt aktuelle problemstillinger med utgangspunkt i innspill fra medarbeidere, brukerundersøkelser og UDIs brukernettverk. Vi erfarer at mange rutiner allerede er på plass, men at vi på flere områder kan jobbe mer systematisk med disse temaene.

2 Funn fra arbeidet med likestilling og ikke-diskriminering

I denne rapporten identifiserer vi noen områder der vi ser en risiko for at vi kan diskriminere, og peker på noen kompenserende tiltak vi gjør for å redusere disse risikoene. Oversikten dekker ikke alle risikoer, men gir et innblikk i hva vi har avdekket som viktige temaer å jobbe videre med.

2.1 Språk og oversettelser

UDI skal legge til rette for ønsket og lovlig innvandring til Norge, og personer fra hele verden benytter seg av våre tjenester. Det er viktig at søkerne forstår det vi skriver på vårt nettsted og i brev og vedtak.

- På udi.no er språket i hovedsak norsk og engelsk, og vi møter derfor ikke alltid brukernes behov for informasjon på eget språk.
- Vedtaksbrevene våre er i hovedsak på norsk, og noen ganger på engelsk. Bare enkelte brukergrupper får skriv eller filmer om rettigheter og plikter på eget språk.
- Vi oversetter informasjon til enkelte grupper der vi mener det er spesielt viktig å sikre at de forstår det vi skriver, og til en del store brukergrupper med samme språk. Dette har stor verdi for de som får oversatt informasjon, men betyr en forskjellsbehandling for grupper som ikke får det.
- Vi har begrenset med ressurser til tolker og oversettelser, og må prioritere ressursene våre der de gir størst effekt. Det er heller ikke alltid mulig å få tak i tolker og oversettere på språk som er små i Norge.
- Vi får tilbakemeldinger fra brukerne om at språket i vedtakene og brevene våre er for kompliserte.
- Barn utgjør en betydelig andel av søkerne våre, men på flere områder mangler vi informasjon og veiledning på et barnevennlig språk eller med en utforming som retter seg direkte mot barn.

UDIs veiledningstjeneste besvarer henvendelser på norsk og engelsk. Dette begrenser flere søkeres mulighet til å få pålitelig informasjon på et språk de forstår.

2.2 Digital inkludering

I tråd med utviklingen i samfunnet blir UDIs tjenester stadig mer digitale. Dette kan gjøre det vanskeligere for digitalt sårbare brukere å få tilgang på informasjon og tjenester.

- UDI er ikke fysisk tilgjengelig for personer som ønsker å kontakte oss. Brukere som ikke behersker språket eller de digitale flatene godt nok til å ringe oss eller kontakte oss digitalt, er prisgitt hjelp fra frivillige hjelpere som familie, venner, organisasjoner eller lignende.
- Vi har ikke god nok oversikt over den digitale kompetansen til brukerne våre. Høsten 2024 setter vi gang er forskningsprosjekt som skal gi mer kunnskap om brukernes forutsetninger for å forstå informasjonen fra oss, blant annet brukernes digitale kompetanse og forvaltningsforståelse.
- Vi har tilgjengelighetserklæringer på alle våre digitale tjenester, men det gjenstår fortsatt noe på at nettsidene våre er universelt utformet. Vi tilfredsstiller ikke alle tilgjengelighetskravene, men har likevel vurdert at de bruddene vi har, i liten grad begrenser muligheten til å bruke sidene våre.

2.3 Saksbehandlingen og tjenestetilbudet

- Utviklingen av mer effektive tjenester kan føre til at søkerne i perioder opplever forskjeller i tjenestetilbudet vårt. Innføringen av automatisert saksbehandling gjør for eksempel at noen må vente lenger enn andre på svar på samme type søknad.
- For noen typer tillatelser kan kravene variere ut fra hvilke land søkerne kommer fra. Vi får tilbakemeldinger fra brukerne om at dette kan oppleves som forskjellsbehandling, og at personer fra noen land lettere får opphold i Norge enn andre. Arbeidet vårt er regulert av lover og retningslinjer og vi har begrenset handlingsrom i saksbehandlingen. Innenfor disse rammene ønsker vi at søkerne skal oppfatte oss som åpne og forutsigbare, og vi jobber derfor kontinuerlig med å begrunne avslagene individuelt, slik at det skal være tydelig hvorfor vi har avslått en søknad.
- UDI skal kontrollere at personer har opphold i Norge på riktig grunnlag, tilbakekalle tillatelser som er gitt på uriktig grunnlag, og utvise personer som ikke har rett til å være i Norge. Tilbakemeldinger fra brukerne viser at denne kontrollfunksjonen i noen tilfeller kan oppleves som diskriminering basert på etnisitet. Kontroll er en del av oppdraget vårt og vi reflekterer jevnlig over hvordan vi utøver denne kontrollen. Vi arbeider faktabasert og behandler saker utfra landbakgrunn og kjennetegn vi har erfart i de enkelte sakstypene, og ikke ut fra søkerens etnisitet.

2.4 Identifisering og oppfølging av sårbare grupper

Personer regnes som sårbare dersom de er utsatt for vold eller mishandling i familien, tvangsekteskap, kjønnslemlestelse, menneskehandel, tortur eller seksuell vold, er under 18 år, er lesbisk, bifil, transperson eller interseksuell, er gravid, har nedsatt funksjonsevne, eller har fysiske eller psykiske helseproblemer.

- UDI har ansvar for at asylsøkere som kommer til Norge har et botilbud, dette botilbudet er som regel et asylmottak. Det er en utfordring å identifisere sårbare grupper for å kunne tilrettelegge for deres rettigheter i asylmottaket. Vi har begrenset med informasjon og historikk om beboere i asylmottak, og er i stor grad avhengig av det de selv velger å fortelle. Taushetsplikt og manglende informasjonsflyt mellom sektorer kan bidra til å forsterke denne utfordringen. UDI stiller krav om at asylmottakene skal ha en ansatt med ansvar for identifisering, oppfølging og tilrettelegging av sårbare grupper og personer med spesielle behov. Det stilles imidlertid ingen krav til kompetanse eller stillingsprosent til den som innehar dette ansvaret.
- Vi vet at boforholdene på asylmottak kan være særlig belastende for LHBTIQ+ flyktninger. Det er rapportert om at denne gruppen kan oppleve ubehag, frykt og ensomhet. Flere av flyktningene oppgir å ha blitt utsatt for mobbing og trakassering på mottak.
- Flere beboere i asylmottak har gitt uttrykk for at de opplever seg diskriminert i forhold til søkere fra Ukraina, fordi søkere fra Ukraina oppholder seg kortere tid i mottak, blir tilsynelatende raskt bosatt, i tillegg til at de tilbys flere tjenester utenfor mottaket enn øvrige beboere. UDI har bedt transportselskap, frivillige organisasjoner og andre som har gitt tilbud til ukrainske borgere om å utvide tilbudet til alle som oppholder seg i asylmottak.
- Ikke alle mottaksbygg er tilrettelagt for personer med funksjonsnedsettelse. Dette gjør seg særlig gjeldende i perioder der vi må bygge opp mottakskapasiteten raskt.

Vi har hittil ikke hatt gode rutiner for å identifisere overlevende etter tortur i saksbehandlingen vår. Vi er ikke rettslig forpliktet til å gjøre det, men manglende identifisering kan føre til at det ikke blir tilrettelagt for rehabilitering som disse personene har rett på. UDI lager nå blant annet en ny retningslinje, nye tiltakskort, og en intervjuveileder som skal bidra til å identifisere overlevende etter tortur.

3 Tiltak og suksess i arbeidet med likestilling og ikke-diskriminering

Vi har satt i gang flere tiltak for å redusere risikoene ovenfor. Her forteller vi om noen av disse.

3.1 Informasjon på flere språk

Vi vet at brukerne våre ønsker informasjon på eget språk, og gjennom flere tiltak prøver vi å tilby det til flere brukergrupper.

- Vi tilbyr asylsøkere digitale søknadsskjemaer på 20 språk og med mulighet for å få opplest lyd.
- Vi har egne [nettsider \(asylinfo.no\)](https://www.asylinfo.no) på 16 ulike språk med informasjon til asylsøkere.
- Vi har informasjonsfilmer på til sammen 13 språk om rettigheter og plikter til asylsøkere som har fått innvilget oppholdstillatelse. Dette er et kontinuerlig arbeid der vi utvikler filmer etter behovet. I 2023 ble det blant annet laget informasjonsfilmer for
 - de som ble innvilget kollektiv beskyttelse (på ukrainsk og russisk)
 - de som får avslag fordi de ikke faller inn under ordningen for kollektiv beskyttelse fordi de har opphold i et annet land (på ukrainsk)
 - de som får avslag på søknad om beskyttelse fordi de allerede har opphold i Norge
- Under asylintervjuene har søkerne rett til tolk, og vår strategi er å være en konkurransedyktig oppdragsgiver for å få de best kvalifiserte tolkene.
- Utlendingsforvaltningen har en egen tolke- og oversetterbase, og UDI jobber kontinuerlig med å heve kompetansen hos tolkene i basen. Vi har egne rutiner for kvalitetssikring av tolk i asylintervjuene.
- I alle sakstyper jobber vi stadig med å gjøre språket vårt mer tilgjengelig slik at søkerne skal forstå det vi skriver i brev og vedtak. For eksempel inviterer vi brukerne til å teste tekster i brev, vedtak og digitale tjenester, med mål om å tilpasse tekstene til brukernes behov.

3.2 Brukernettsverk for dialog og veiledning

- UDI har sju ulike brukernettsverk som inkluderer deltakere fra barnevernet, flyktningetjenesten, voksenopplæringen, rettshjelpsorganisasjoner, ukrainske foreninger, religiøse organisasjoner, og humanitære og frivillige organisasjoner. Vi jobber også med å bygge opp et eget nettsverk for helse.
- Gjennom 2023 arrangerte vi fagseminarer for alle nettsverkene. Fagseminarene sørger for at personer som veileder brukere på vegne av oss får oppdatert informasjon, og bidrar til å bygge relasjoner og skape dialog.

3.3 Universell utforming av digitale tjenester

- Tilgjengelighetserklæringene for udi.no forteller brukerne hvor godt nettstedet oppfyller kravene til universell utforming. De informerer også om hvor vi bryter kravene, og hva bruddene fører til for brukeren. Brukerne kan gi tilbakemelding på feil og mangler til UDI gjennom et digitalt skjema, og får informasjon om hvordan de kan klage til diskrimineringsnemda.
- For alle digitale anskaffelser la vi i 2023 inn krav om universell utforming.
- I 2024 jobber vi videre med å fylle flere av kravene.
- UDIs brukerundersøkelse i 2023 viste at en økende andel finner det de leter etter på udi.no.

3.4 Kompetanse

- For å sikre korrekt saksbehandling får UDIs saksbehandlere jevnlig kompetanseheving gjennom blant annet digitale fagrom, veiledere, retningslinjer og e-læringsverktøy.
- Tiltakskort er et verktøy for å sikre at intervjuere, saksbehandlere og mottaksansatte er oppdaterte på riktige prosedyrer i beskyttelsessaker. UDI har blant annet tiltakskort for oppfølging av ofre for tortur, menneskehandel, barneekteskap, vold i nære relasjoner, seksuell orientering, kjønnsidentitet, kjønnsuttrykk og kjønnskarakteristika.
- Ansatte på mottak får jevnlig kompetanseheving.
- Seksuell orientering er et grunnlag for å få beskyttelse i Norge og et tema vi behandler i asylintervjuene. UDI har som mål at asylintervjuer og behandling av sakene skal gjøres av saksbehandlere med særlig opplæring/kompetanse i tematikken.

3.5 Mottakstilbudet

- For å sikre at relevante opplysninger om behov for tilrettelegging i mottak når ut til riktige aktører arbeider UDI kontinuerlig med å bedre informasjonsflyten mellom ulike sektorer. Dette er imidlertid et arbeid som også krever endringer i informasjonssystemene til andre statlige sektorer og kommuner.
- Personer som bor i asylmottak, har ofte mangelfull kjennskap til hvilke rettigheter og plikter de har i Norge. Det er viktig at beboerne får informasjon om sine rettigheter til tolk, og UDI har derfor utarbeidet en veileder som skal sikre riktig og tilstrekkelig bruk av tolk, og også hjelpe mottakene i vurderingen av når det skal brukes tolk, språkassistent eller digitale oversettertjenester. UDI har revidert veilederen for bruk av tolk, språkassistent og digitale oversettertjenester i 2023, og det er etablert et arbeidsrom for mottaksansatte om dette.

3.6 Informasjon til barn og unge

- Barn som søker om beskyttelse, [kan lese om prosessen på 16 språk på nettsiden asylbarn.no](https://www.asylbarn.no). Nettsiden er et samarbeid mellom Politiets Utlendingsenhet (PU), Utlendingsnemnda og UDI, og er laget for å gi barna mer forutsigbarhet.
- [UDI deltar i Digi-ung samarbeidet](#) som under ledelse av Helsedirektoratet og Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet samler offentlige tjenester og kvalitetssikret informasjon for ungdom på ett sted. Ung.no er kommunikasjonskanalen, hvor UDI er en av etatene som svarer barn og unge på spørsmål og bidrar med informasjon. Asylbarn.no er også tilgjengelig fra ung.no.

3.7 Oppdatert serviceerklæring

- UDIs serviceerklæring forteller brukerne hva de kan forvente av våre tjenester. [Vi har nylig gjennomgått og oppdatert vår serviceerklæring som ligger på udi.no.](#)
- UDI har serviceklageskjema der brukerne kan gi tilbakemeldinger om ting de er fornøyde eller misfornøyde med, blant annet om de har blitt utsatt for diskriminering. Dette kan bidra til å fange opp hendelser og uheldig praksis.

4 Videre arbeid med likestillingsplikten

I 2024 vil vi jobbe videre med de enkelte risikoene vi har avdekket. Vi vil også arbeide med å få på plass en mer enhetlig og systematisk tilnærming til arbeidet med mangfold, likestilling og ikke-diskriminering. Arbeidet skal forankres ytterligere i organisasjonen og vi vil fortsette å innhente innspill fra brukerne.