

Årets ord er Udlændingesservice

- en analyse af Udlændingesservices krisekommunikation

Tanja Winsløw

**Kandidatuddannelsen i Erhvervssprog og International
Erhvervskommunikation**

**Copenhagen Business School –Institut for Internationale
Kultur- og Kommunikationsstudier**

Vejleder: Sine Nørholm Just

CBS, august 2009

153.970 anslag



**Copenhagen
Business School**
HANDELSHØJSKOLEN

INDHOLDSFORTEGNELSE

EXECUTIVE SUMMARY **4**

KAPITEL 1: INDLEDNING **6**

1.1 UNDERSØGELSENS BAGGRUND	6
1.2 MOTIVATION	7
1.3 OPGAVERNS MÅLSÆTNING	7
1.4 PROBLEMFORMULERING	8
1.5 SPECIALETS STRUKTUR	8
1.6 AFGRÆNSNING	9

KAPITEL 2: EMPIRI OG METODE **10**

2.1 EMPIRI	10
2.2 METODE	10
2.2.1 KVANTITATIV METODE	11
2.3 SPECIALETS VIDENSKABSTEORETISKE AFSÆT	12

KAPITEL 3: TEORI **13**

3.1 VALG OG GENNEMGANG AF TEORI	13
3.2 KRISEKOMMUNIKATIONSTEORI	13
3.2.1 WILLIAM L. BENOIT	13
3.2.2 IMAGEGENOPRETTELSESSTRATEGIER	14
3.2.3 DENIAL	15
3.2.4 EVADING RESPONSIBILITY	15
3.2.5 REDUCING OFFENSIVENESS	16
3.2.6 CORRECTIVE ACTION	18
3.2.7 MORTIFICATION	18
3.2.8 KRITIK AF BENOIT	18
3.3 GENEREL KRISETEORI	19
3.4 DISKURSANALYSE	19
3.4.1 KRITISK DISKURSANALYSE	20
3.4.2 NORMAN FAIRCLOUGH	21
3.4.3 FAIRCLOUGHS DISKURSBEGREB	21
3.4.4 FAIRCLOUGHS TRE-DIMENSIONELLE MODEL	22
3.4.5 TEKST	23
3.4.6 DISKURSIV PRAKSIS	25
3.4.7 SOCIAL PRAKSIS	25
3.4.8 DISKURSORDEN	26

3.4.9 MAGT OG DISKURS	26
3.4.10 FORSKERENS ROLLE	27
3.4.11 KRITIK AF NORMAN FAIRCLOUGH TEORI	27
3.5 RETORIK	28

KAPITEL 4: ANALYSE **30**

4.1 US' KRISEPOTENTIALE	30
4.1.1 DELKONKLUSION	32
4.2 KRITISK DISKURSANALYSE	33
4.3 DISKURSIV PRAKSIS: UDLÆNDINGESERVICE	33
4.3.1 AFSENDER	34
4.3.2 MEDIET	35
4.3.3 MODTAGER	36
4.3.4 FORMÅL	38
4.3.5 EMNER	39
4.3.6 GENRE	39
4.4 TEKSTANALYSE	40
4.4.1 TEKSTANALYSE: UDLÆNDINGESERVICE I SERVICEMAGASINET	40
4.4.2 TEKSTANALYSE: UDLÆNDINGESERVICE I MEDIERNE	46
4.4.3 DELKONKLUSION	50
4.5 SOCIAL PRAKSIS: UDLÆNDINGESERVICE	51
4.6 DEN POLITISKE DISKURS: DISKURSIV PRAKSIS	52
4.6.1 AFSENDER	52
4.6.2 MEDIET	53
4.6.3 MODTAGER	54
4.6.4 FORMÅL	54
4.6.5 EMNER	54
4.6.6 GENRE	54
4.7 TEKSTANALYSE: POLITISKE PARTIER	54
4.7.1 TEKSTANALYSE: ENHEDSLISTEN	55
4.7.2 DELKONKLUSION ENHEDSLISTEN	58
4.7.3 TEKSTANALYSE: RADIKALE VENSTRE	59
4.7.4 DELKONKLUSION RADIKALE VENSTRE	61
4.7.5 TEKSTANALYSE: DANSK FOLKEPARTI	62
4.7.6 DELKONKLUSION DANSK FOLKEPARTI	64
4.7.7 SOCIAL PRAKSIS: DANSK FOLKEPARTI, ENHEDSLISTEN OG RADIKALE VENSTRE	65
4.7.8 SAMMENLIGNENDE DELKONKLUSION	66
4.8 GENOPRETTELSE AF UDLÆNDINGESERVICES IMAGE	67
4.8.1 BRUGEN AF DENIAL	67
4.8.2 BRUGEN AF EVADING RESPONSIBILITY	67
4.8.3 BRUGEN AF REDUCING OFFENSIVENESS	68
4.8.4 BRUGEN AF CORRECTIVE ACTION	68
4.8.5 BRUGEN AF MORTIFICATION	69
4.8.6 DELKONKLUSION	69
4.9 RECEPTIONSANALYSE	70
4.9.1 FOKUS FOR DEN KVANTITATIVE ANALYSE AF DATA	71

4.9.2 OVERORDNEDE RESULTATER	71
4.9.3 BRUGERNE	71
4.9.4 BRUGERNES PERSONLIGE KONTAKT MED US	72
4.9.5 UDLÆNDINGESERVICES OFFENTLIGE KOMMUNIKATION	73
4.9.6 UDLÆNDINGESERVICES KOMMUNIKATION I FORBINDELSE MED METOCKSAGEN	74
4.9.7 UDLÆNDINGESERVICES MAGE	76
4.9.8 DELKONKLUSION	76

5. KONKLUSION

6. BIBLIOGRAFI

7. BILAGSOVERSIGT

Executive summary

In the summer of 2008 the Danish Immigration Service (DIS) found itself at the centre of attention in a heated debate about the significance of EU rules for Denmark's immigration policy. The Berlingske Tidende newspaper sparked the debate by alleging that the DIS for years had failed to provide appropriate guidance to couples seeking residency through family reunification. To add further insult to injury the European Court of Justice ruled in the Metock case that non-EU spouses of EU citizens may obtain residence permits without having previously lived in an EU country and that National law is subordinate to whatever is ruled on the European level.

The objective of this master thesis is to investigate how the DIS managed the crisis, which image restoration strategies it employed and which discourses it produced. The analysis includes three political parties in order to examine the different discourses that emerged in the debate. Furthermore the objective is to examine how the DIS' clients evaluate the communication produced by the service during the crisis.

Based on Norman Faircloughs Critical Discourse Theory the hypothesis sets out to examine the different discourses produced by the DIS, the Danish Peoples Party, the Danish Red Green Alliance and the Danish Social-Liberal Party. Furthermore the crisis communication of the DIS will be subject to analysis based on William L. Benoit's Theory of Image Restoration.

The empirical foundation of the investigation is written material from the political parties and the DIS in addition to a questionnaire survey conducted with the primary participation of Danish citizens, who have made use of the services provided by the DIS.

The results of the analyses showed three things:

1. Multiple discourses are produced within the order of discourse. The DIS is mainly producing a fallibility discourse, depicting its field of work as complex, which may cause its guidance to be influenced by human error. The DIS is also producing a fellow-feeling discourse portraying the service as a unit and enabling its employees to feel as part of a community. Furthermore the DIS is an exponent of an implicit power discourse manifesting the relationship between the DIS and its clients as rigid and hegemonial.

2. The political parties are mainly producing two conflicting discourses. The Danish Social-Liberal party is producing a discourse focusing on the rights that the European Court ruling establishes for Danish citizens. The Danish Red Green Alliance is implicitly supporting this discourse however its EU scepticism is dominant, which is why it is mainly producing a discourse arguing that national law should never be subordinate to EU law. The Danish Peoples Party is supporting the same EU sceptic discourse as it also opposes EU's increasing influence on Danish law. The Danish Peoples Party is however opposing the discourse of rights supported by the other two parties.

3. The questionnaire survey indicates a generally negative attitude towards the DIS amongst its clients. Especially DIS' communication during the crisis caused negative feedback. The personal communication between DIS and its clients received a more positive evaluation.

KAPITEL 1: INDLEDNING

1.1 Undersøgelsens baggrund

Baggrunden for undersøgelsen er som følger. Udlændingesservice (US) er en styrelse under Integrationsministeriet. US administrerer den danske udlændingelov og behandler ansøgninger om visum, familiesammenføring, asyl, arbejdstilladelser mv.(nyidanmark.dk 1). Årligt behandler de ca. 70.000 henvendelser i deres servicecenter herunder mere end 140.000 ansøgninger i 2007 (nyidanmark.dk 2 og "Klar til mere service"). Berøringsfladen mellem styrelsen og borgerne er stor, og mange henvender sig flere gange vedrørende den samme sag. US har tidligere heddet Direktoratet for Udlændinge, senere Udlændingestyrelsen og i 2006 blev navnet ændret til Udlændingesservice (Gyldendals Encyklopædi Udlændingesservice), formentlig for at fokusere på den service, styrelsen har til formål at yde. Styrelsen tilbyder vejledning i deres Servicecenter i København, samt telefonisk, skriftligt og via hjemmesiden nyidanmark.dk. Derudover søger en del brugere vejledning hos brugerforeningen Ægteskab Uden Grænser (ÆUG). ÆUG tilbyder rådgivning, men har også oprettet et debatforum hvor brugerne kan hjælpe og råde hinanden.

På trods af Danmarks retsforbehold på asyl- og immigrationsområdet kan EU-lovgivning, der vedrører arbejdskraftens fri bevægelighed, godt påvirke US' arbejdsområde. Den 25. juli 2008 afsagde EU domstolen dom i Metocksagen og slog fast, at EU-lande ikke længere kan kræve, at personer, der kommer fra lande udenfor EU, skal have haft lovligt ophold i EU for at blive familiesammenført med EU-borgere. Med andre ord kan en tysker med opholdstilladelse i Danmark gifte sig med en afrikaner, der ikke har opholdstilladelse i hverken Danmark eller EU, og derefter kan parret bosætte sig i Danmark (Dansk udlændingepolitik – hvad er op og ned?). 15 dage forud for Metockdommen, afslørede Berlingske Tidende den 10. juli 2008, at US i årevis har undladt at vejlede om særlige EU-regler for familiesammenføring (Udlændingesservice vildledte i årevis). Herefter fulgte en hektisk periode hvor US blev kritiseret og beskyldt for at have brudt deres vejledningspligt.

1.2 Motivation

US træffer dagligt beslutninger, der har menneskelige konsekvenser for et stort antal danskere og deres partnere¹. De stærke følelser US' afgørelser kan vække i folk og det faktum, at afgørelsernes menneskelige konsekvenser kan resultere i stor mediebevågenhed, gør det nærliggende at antage, at US har udviklet en proaktiv, defensiv og krisebevidst kommunikationsstrategi. Sat på spidsen kunne man argumentere, at krisen er uundgåelig for en styrelse som US, hvor mange brugere, der ikke har fået den afgørelse de håbede på, bruger det meste af deres tid på at lede efter fejl og smuthuller, hvis de da ikke går så vidt som at hyre advokater til formålet. Med sager som Tamilsagen² in mente burde, om ikke et kriseberedskab, så en krisebevidsthed være noget man vægtede højt hos US. Derfor er det så meget desto mere interessant, at US umiddelbart efter Berlinske Tidendes beskyldninger ikke ser ud til at vide, hvilket ben de skal stå på og ikke har en udmelding klar, men blot er tavse. Denne håndtering af en krise finder jeg interessant at undersøge, især med de ovennævnte omstændigheder in mente. Slutteligt er det interessant at undersøge, hvorvidt denne krise, der så småt er ude af mediernes søgelys har præget brugernes syn på US' kommunikation og image.

1.3 Opgavens målsætning

Det primære mål for denne opgave er at undersøge hvordan US håndterede at sidde i den varme stol henover sommeren og efteråret 2008. Udfra den antagelse, at der er flere forskellige diskurser på spil i den diskursorden, der opstår i omkring Metocksagen, vil opgaven undersøge hvordan disse diskurser positionerer sig overfor hinanden. Fokus er på de diskurser US producerer, men herudover vil et udsnit af politiske diskurser også bringes i spil. Desuden vil opgaven undersøge hvordan US tog hånd om deres image, samt hvilke imagegenoprettelsesstrategier de anvendte. Slutteligt vil US' samlede kommunikation og imagegenoprettende initiativer blive vurderet ud fra brugernes perspektiv ved hjælp af en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse.

¹ 140.000 afgørelser årligt, kilde: direktør Henrik Grunnet, "Klar til mere service", Servicemagasinet nr. 2

² Sag fra 1987 hvor daværende justitsminister Erik Ninn-Hansen (K) gav ordre til, at man indstillede behandlingen af sager om familiesammenføring med tamilske flygtninge, på trods af retskravet om familiesammenføring.

1.4 Problemformulering

Med udgangspunkt i Norman Faircloughs kritiske diskursanalyse vil opgaven undersøge hvilke diskurser, der kommer til udtryk i den kommunikation Udlændingesservice samt tre politiske partier producerede i forbindelse med Metockdommen. På baggrund af William L. Benoits imagegenoprettelsesteori analyseres desuden US' anvendelse af imagegenoprettelsesstrategier og på basis af en kvantitativ brugerundersøgelse redegøres for brugernes oplevelse af US' kommunikative indsats.

Med udgangspunkt i ovenstående problemformulering har jeg udarbejdet følgende fire undersøgelsesspørgsmål:

- Hvilke diskurser kommer til udtryk i kommunikationsmateriale fra US og hvilke diskurser er hhv. Dansk Folkeparti, Det Radikale Venstre og Enhedslisten eksponenter for?
- I hvor høj grad er der tale om forskellige diskurser og hvorledes positionerer de sig i diskursordenen?
- Hvilke genoprettelsesstrategier anvender US og hvordan?
- I hvor høj grad kan US siges at have genoprettet deres image i henhold til deres anvendelse af imagegenoprettelsesstrategier samt brugernes opfattelse?

1.5 Specialets struktur

Specialet er delt op i fem kapitler. I første kapitel præsenteres emnevalg, undersøgelsens baggrund og formålet med specialet samt problemformuleringen, specialets struktur og afgrænsning. I kapitel to præsenteres specialets empiri og metode. Herefter følger en redegørelse for den metodiske baggrund for undersøgelsen, samt et afsnit om specialets videnskabsteoretiske afsæt. Kapitel tre indeholder en præsentation af teori og begreber, samt en redegørelse for hvorfor den valgte teori anvendes frem for anden teori. Kapitel to inkluderer desuden en kritisk stillingtagen til opgavens teoretikere.

Selve analysedelen af specialet er at finde i kapitel fire, der også er specialets mest omfattende kapitel. Det inkluderer en analyse af US' krisepotentiale. Herefter følger en

kritisk diskursanalyse af US' kommunikative materiale herunder en analyse af materiale fra Dansk Folkeparti, Radikale Venstre og Enhedslisten, samt en analyse af deres indbyrdes positionering i diskursordenen. Den kritiske diskursanalyse af materiale fra US suppleres med en analyse af hvorvidt, og i givet fald hvordan, US forsøger at genoprette deres image. Som afrunding på analysekapitlet følger en receptionsanalyse, der tager udgangspunkt i en spørgeskemaundersøgelse blandt brugere af US. Brugere defineres som privatpersoner, der har haft kontakt til US enten personligt, skriftligt eller telefonisk i forbindelse med ansøgning om familie eller venners ophold i Danmark i kortere eller længere tid. Afslutningsvis er kapitel 5 opgavens konklusion. Kontinuerligt igennem specialet vil der forekomme delkonklusioner og sammenligninger af analyser for at hjælpe læseren til at bevare overblikket over centrale pointer og følge opgavens fremadskridende argumentation.

1.6 Afgrænsning

Opgaven beskæftiger sig ikke med krisestyring og kommer således ikke ind på hvordan US kunne inkorporere et kriseberedskab. Under imageteori kunne Erwing Goffman og hans teori om facework også inkluderes. Dette er dog udeladt, da Goffmans mikrosociologiske teori vurderes som bedre egnet til analyse af individers ageren, frem for større virksomheder eller organisationers reaktioner.

I selve diskursanalysen har det været nødvendigt at fastlægge et fokus, da der er blevet produceret meget materiale omkring Metockdommen af forskellige aktører indenfor diskursordenen. Aktører såsom regeringen, Integrationsministeriet, Socialdemokraterne samt ÆUG er udeladt af analysen. Deres bidrag til diskursordenen ville være spændende at undersøge, men omfanget af specialet gør, at de er udeladt. I analysen af den sociale praksis har det desuden, grundet pladsmæssig begrænsning, ikke været hensigtsmæssigt at inkludere anden teori. Såfremt det var muligt, kunne man have inddraget Pierre Bourdieus teori om felt, kapital, habitus og symbolsk vold, der kunne fungere som supplement til Faircloughs teori om magt som en negativ instans. Desuden har det været nødvendigt at sætte en tidsramme for opgaven og fokus for opgaven er derfor perioden fra 10. juli 2008 til 10. juli 2009. Følgelig er tidligere og senere materiale er ikke inkluderet som analysemateriale.

KAPITEL 2: EMPIRI OG METODE

2.1 Empiri

Den overordnede empiri i dette speciale er US som case, herunder deres kommunikation i forbindelse med krisen efter Metockdommen og beskyldningerne om vildledning. Fokus for analysen af casen er en kritisk diskursanalyse af de diskurser, der gør sig gældende i deres kommunikation og i mediedækningen af forløbet, samt teori om imagegenoprettelse.

Opgaven har tre forskellige slags empiri: artikler og udsagn fra US, materiale og udsagn fra Dansk Folkeparti, Radikale Venstre og Enhedslisten samt data indsamlet via spørgeskemaundersøgelsen. Det konkrete empiriske materiale, der er genstand for analysen omfatter primært tekster, men også udtalelser fra US og de tre politiske partier. Artiklerne fra US er artikler fra deres magasin *Servicemagasinet – et magasin fra Udlændingesservice*. Derudover anvendes artikler fra landsdækkende medier såsom Politiken, Berlingske Tidende og Jyllands-Posten, samt materiale fra nyhedsdækning på Internettet og tekster hentet fra de tre partiers hjemmesider. De tre former for empiri udsættes for tre forskellige metoder.

2.2 Metode

Først og fremmest vil alle teksterne blive genstand for analyse via den analyseramme, der gives af Norman Faircloughs teori om Kritisk Diskursanalyse (KDA). KDA anvendes som metode til at analysere diskursen i US' eget materiale, samt materialet fra de tre politiske partier. Formålet med denne analyse er at vise, hvordan de forskellige grupperinger fremstiller sagen, hvilke diskurser de producerer og hvordan diskurserne positionerer sig overfor hinanden.

Derudover vil tekster og udsagn fra US også blive genstand for en analyse baseret på William L. Benoits teori om imagegenoprettelsesstrategier. Metoden for spørgeskemaundersøgelsen gennemgås nedenfor i afsnit 2.3 og de data, der indsamles bliver genstand for en kvalitativ analyse i afsnit 4.9.

2.2.1 Kvantitativ metode

Som beskrevet i indledningen udarbejdes et spørgeskema, der skal være med til at belyse opgavens problemstilling. Spørgeskemaet (se bilag 30) indeholder i alt 13 spørgsmål, hvoraf de fleste har lukkede svarmuligheder. Spørgeskemaet er struktureret således, at de første spørgsmål drejer sig om respondentens personlige forhold og holdning til US (spørgsmål 1, 2), dernæst følger spørgsmål om den personlige kommunikation (spørgsmål 4), US' offentlige kommunikation (spørgsmål 5), US' kommunikation i forbindelse med Metockdommen (spørgsmål 6 og 7), US' image (spørgsmål 8, 9 og 10) og til slut spørgsmål vedrørende fødselsår og køn (spørgsmål 12 og 13). Nummer 3 og 11 er kommentarfelder.

For at sikre undersøgelsens validitet blev spørgeskemaet først afprøvet på en mindre gruppe udvalgte respondenter, der ikke er brugere af US. Dette resulterede i et par ændrede spørgsmålsformuleringer, men der er stadig reliabilitetsproblemer med nogle definitioner. Reliabilitet forstås som at undersøgelsens metoder og fremgangsmåder skal være med til at sikre pålidelige resultater. I denne undersøgelse baseres vurderingen af reliabilitet på gennemskuelighed og hvorvidt respondenterne opfatter spørgsmålene og de anvendte begreber ens. Reliabilitetsproblemer kan dog opstå ved udsagn som "US' kommunikation i medierne" (spørgsmål 5) grundet den vage formulering. Dette er dog søgt udbedret ved at tilføje uddybelsen "(hvor de udtaler sig/er afsender)". Derudover kan respondenterne have forskellige opfattelser af hvad det vil sige at håndtere en sag *godt* (spørgsmål 7.1). Dog er reliabiliteten forsøgt forbedret ved at stille ensidige spørgsmål formuleret i et hverdagsprog (se bilag 30).

Den ønskede respondentgruppe var US' brugere og spørgeskemaet blev derfor lagt ud på ÆUG's debatforum, sendt via netværk til brugere af US, samt tilføjet som link i en auto-reply mail til alle, der henvendte sig til ÆUG via deres hjemmeside. Da spørgeskemaet har været bredt tilgængeligt, er der også ikke-brugere og personer med begrænset kendskab til US blandt respondenterne. Deres respons vurderes dog stadig som signifikant i forhold til at vurdere om krisen har påvirket andre end brugerne af US.

2.3 Specialets videnskabsteoretiske afsæt

I dette afsnit beskrives de videnskabsteoretiske retninger, specialet tager udgangspunkt i. Med min kommunikationsfaglige baggrund er opgavens fokus på den kommunikationsteoretiske tilgang. Da specialet tager udgangspunkt i tekstanalyse er det videnskabelige grundlag hermeneutisk. Min videnskabsteoretiske baggrund som tekstfortolker er desuden postmodernistisk, da jeg ikke anerkender princippet om universelle sandheder, men derimod opfatter samtiden som fragmenteret og fænomener, herunder tekster, som noget der bedst forstås vha. dekonstruktion (Grenz 1996: 148). I kraft af min opfattelse af sproget og dets sammenhæng med det sociale, placerer jeg mig inden for det socialkonstruktionistiske felt³. Det betyder, at jeg forstår sproglige ytringer som sociale handlinger, der indgår i konstruktionen af sociale fænomener. På det mere personlige plan er jeg selv bruger af US og skal derfor være ekstra opmærksom på, at de tilstande, der kan synes normaliseret ud fra mit perspektiv, undersøges og dekonstrueres.

³ Med henvisning til Vivian Burr, vælger jeg at bruge betegnelsen socialkonstruktionisme (Burr 1995:2). Forskellen på socialkonstruktivisme og socialkonstruktionisme uddybes ikke yderligere i dette speciale.

KAPITEL 3: TEORI

3.1 Valg og gennemgang af teori

I det følgende vil jeg gennemgå de teoretikere og den teori, der benyttes i specialet, samt redegøre for måden de anvendes på og deres relevans for opgavens formål. Desuden vil overordnede begreber blive introduceret, og såfremt der eksisterer forskellige definitioner af et enkelt begreb, vil det være klart hvilken definition, der er gældende i dette speciale. For at øge læservenligheden vil de begreber, der anvendes i mindre grad, blive introduceret i de afsnit af analysen hvor de anvendes første gang.

3.2 Krisekommunikationsteori

Teori om krisekommunikation vil i dette speciale være med til at danne en forståelsesramme for den situation US stod i som følge af Berlingske Tidendes afsløringer. Winni Johansen og Finn Frandsens bog *Krisekommunikation* samt Jens Otto Kjær Hansens *I andres brød* anvendes med det formål at skabe et overblik over krisen. Den overordnede teoretiker er dog William L. Benoit og hans teori om imagegenoprettelsesstrategier som præsenteret i bogen *Accounts, Excuses, and Apologies*. Benoit's teori om imagegenoprettelse danner også grundlag for opgavens metode, da teorien anvendes til at undersøge US' håndtering af krisen.

3.2.1 William L. Benoit

William L. Benoit er professor i kommunikation ved The University of Missouri. Han har skrevet og udgivet flere bøger om politisk kommunikation, samt bogen *Accounts, Excuses, and Apologies* fra 1995, der er dedikeret til hans teori om imagegenoprettelse. Teorien bygger på andre teoretikeres værker og han inddrager Erving Goffman (1922-1982) og hans begreb *face*, Ware and Linkugels teori om Apologia, Burkes teori om purification og Ryans *kategoria-apologia* tilgang (Benoit 1995: 9). Benoit beskriver selv to grundlæggende antagelser, der danner rammen for hans teori: "First, communication is best conceptualized as a goal-directed activity. Second, maintaining a positive reputation is one of the central goals of communication" (Benoit 1995: 63).

Kommunikation kan således forklares som en målrettet aktivitet, og et at de centrale målsætninger er at bibeholde et positivt omdømme. Der er overordnet fire aspekter, der kan være skyld i at vores image lider skade:

These four elements – limited resources, external events, human error, and conflicting goals – combine to insure that actual or perceived wrong-doing is a recurring feature of human behavior. (Benoit 1995: 68)

Disse fire omstændigheder kan gøre os sårbare over for kritik og forårsage trusler mod vores image. En trussel mod vores image vil motivere os til at handle (Benoit 1995: 69) og ifølge teorien om imagegenoprettelse vil vores handlinger have et mål: at restaurere eller beskytte vores image (Benoit 1995: 71).

Før ens image er oprigtigt truet er der dog to yderligere omstændigheder der skal være gældende:

1. En uønsket handling skal finde sted
 2. Aktøren skal være ansvarlig for den pågældende handling
- (Benoit 1995: 71)

Det er kun hvis begge disse omstændigheder er gældende, at der kan være tale om en reel trussel mod aktørens image. Det er også kun hvis aktøren selv vurderer, at disse to omstændigheder er opfyldt, at han vil forsøge at genoprette sig image.

Især punkt nummer to er interessant, da det er irrelevant hvorvidt aktøren rent faktisk er ansvarlig eller ej, det springende punkt er hvorvidt offentligheden holder ham ansvarlig for den uønskede handling. Aktørens egen opfattelse af situationen og offentlighedens opfattelse af hvor ansvaret skal placeres, er afgørende for om aktøren vil gøre brug af genoprettelsesstrategier (Benoit 1995: 72).

3.2.2 Imagegenoprettelsesstrategier

Er ovenstående omstændigheder til stede og vælger aktøren at forsøge at restaurere sit image, har han ifølge Benoit fem overordnede muligheder: Denial (benægtelse), evading responsibility (unddragelse af ansvar), reducing offensiveness (reduktion af

angrebets omgang), corrective action (korrigerende) og mortification (bøn om tilgivelse). Alle oversættelserne er fra bogen Krisekommunikation (Johansen & Frandsen 2007: 207). I det følgende vil disse fem strategier blive gennemgået.

3.2.3 Denial

Denial eller benægtelse strategien har en undertype, der hedder **simple denial** (simpel benægtelse), der går ud på at benægte, at en hændelse har fundet sted eller benægte ansvar i sagen (Benoit 1995: 75). En anden form for denial er det Benoit benævner **victimage** (flytning af skyld), hvor man nægter egen skyld på en måde, der gør at andre ser skyldige ud. Denne form for benægtelse kan vise sig at være mere effektiv end blot simpel benægtelse, da den benægtende part ikke kan være skyldig såfremt en anden er det.

3.2.4 Evading responsibility

Er man ikke i stand til at benægte en situation eller hændelse kan man i stedet forsøge at minimere ens ansvar (unddragelse af ansvar) for hændelsen gennem forklaring og begrundelser (Benoit 1995: 76). De fire forskellige måder, hvormed man kan forsøge at gøre dette er: Provocation, defeasability, accidents og good intentions (Benoit, 1995: 76). Såfremt man formår at anvende disse strategier korrekt, kan de være med til at restaurere aktørens image, men det kan ikke blive helt genoprettet (Benoit, 1995: 73).

Provocation (provokation) går ud på at forklare offentligheden, at den forkerte handling man selv har begået blev udløst af en andens forkerte handling. Hvis denne strategi lykkedes kan det ske, at provokatøren bliver holdt ansvarlig i stedet for ham, der blev provokeret (Benoit 1995: 76).

Man kan også søge at unddrage sig sit ansvar ved at anvende **defeasability** strategien (omstødelse), der går ud på at påberåbe sig manglende viden om eller kontrol over vigtige faktorer i situationen (Benoit 1995: 76). I stedet for at benægte at handlingen har fundet sted kan aktøren således argumentere, at manglende information, vilje eller evne bør frigøre ham for en del af ansvaret, og at han derved ikke kan blive holdt fuldt ansvarlig for hændelsen.

Den tredje strategi, der hører under evading responsibility er **accidents** (uheld). Her undskylder aktøren sine handlinger ved at forklare handlingen som uheld (Benoit 1995: 76). Da det er mest normalt, at holde folk ansvarlige for ting, de har kontrol over, skal de forhold handlingen fandt sted under, være forhold man normalt ville forvente, at en aktør har kontrol over. Benytter man denne strategi står man ved at hændelsen er sket, men man sørger for at informere og fortælle om hændelsen på en måde så man reducerer eget ansvar i sagen (Benoit 1995: 76).

Den fjerde og sidste understrategi, hvormed man kan søge at unddrage sig sit ansvar, er **good intentions** (gode hensigter) strategien (Benoit 1995: 77). Denne strategi går ud på at forklare, at ens handlinger kan retfærdiggøres fordi der lå gode intentioner bag. Hændelsen benægtes ikke, men man argumenterer, at aktøren ikke skal holdes fuldt ansvarlig for hvad der skete, fordi handlingen blev udført i god tro i modsætning til ond vilje.

3.2.5 Reducing offensiveness

Reducing offensiveness eller reduktion af angrebets omfang er den tredje genoprettelsesstrategi. Denne tilgang til imagegenoprettelse har seks underkategorier: Bolstering, minimization, differentiation, transcendence, attacking one's accuser and compensation (Benoit 1995: 77). Den overordnede strategi går ud på at minimere de negative holdninger og følelser offentligheden har til selve den negative handling. Truslen mod aktørens image er direkte proportionalt med omfanget af negative følelser og holdninger i offentligheden, og derfor kan en effektiv udnyttelse af disse strategier være med til at restaurere aktørens image (Benoit 1995: 74).

Bolstering (afstivning) går ud på at spille på positive egenskaber ved aktøren, tidligere gode gerninger eller andet der kan være medvirkende til at reducere de negative følelser, som hændelsen vækker i offentligheden. Anvendes denne strategi, formindsker man ikke direkte de negative konsekvenser, som hændelsen havde. Indirekte kan strategien dog være medvirkende til at opveje de negative følelser omkring hændelsen, hvilket kan resultere i en relativ forbedring af aktørens image (Benoit 1995: 77).

Den anden variant af reducing offensiveness er **minimization** (minimering). Anvendes denne strategi forsøger man at få ens handling til at virke mindre negativ end den opfattes som (Benoit 1995: 77). Aktøren kan således forsøge at overbevise offentligheden om, at det han har gjort i virkeligheden ikke er så slemt som de først troede. Lykkedes denne strategi kan aktørens omdømme blive mere eller mindre genoprettet (Benoit 1995: 77).

Den tredje understrategi **differentiation** (differentiering) går ud på at sammenligne aktørens egen handling med andre lignende, men værre handlinger. På denne måde vil publikum kunne sammenligne de forskellige handlinger, og i relation til de andre handlinger vil aktørens handling ikke synes så slem, hvilket kan mindske publikums negative følelser overfor aktøren og dennes handling (Benoit 1995: 77).

Fjerde strategi, der kan være med til at reducere angrebets omfang, er **transcendence** (transcendens). Denne strategi fungerer ved at man placerer handlingen i en anden kontekst (Benoit 1995: 77). Aktøren kan for eksempel gøre opmærksom på en anden og positiv bevæggrund for handlingen, og dermed henlede publikums opmærksomhed på nogle påståede højere værdier, der kan være med til at retfærdiggøre handlingen.

Femte understrategi til reducing offensiveness er **attack the accusers** (angreb på den anklagende), som helt enkelt går ud på at angribe den eller de personer, der beskylder aktøren for at have gjort noget forkert. Hvis man formår at skade den anklagendes troværdighed, vil skaden på ens eget omdømme mindskes. Formår man at implementere denne strategi, vil publikum ikke have så stærke negative følelser overfor ens handling, og dette kan være med til at restaurere ens image.

Sidste variant er **compensation** (kompensation), der går ud på at tilbyde kompensation til de personer, der er blevet påvirket af aktørens handling. Denne kompensation kan være i form af forskellige materielle ting, hjælp, service eller penge. Effekten af en sådan kompensation er den samme som ved bestikkelse og hvis de implicerede parter accepterer, vil det være med til at reducere de negative konsekvenser og aktørens image kan genoprettes (Benoit 1995: 78).

3.2.6 Corrective Action

Den fjerde image genoprettelsesstrategi er **corrective action** (korrigerende). Denne strategi kan føres ud i livet på to forskellige måder; man kan enten forsøge at genoprette situationen fra før hændelsen, eller man kan love at forbedre sig og forsøge at forhindre, at noget lignende sker igen. Især hvis hændelsen er noget der kan gentage sig, kan det være med til at forbedre aktørens image, hvis han lover at forsøge at forhindre dette (Benoit 1995: 79). Det skal nævnes, at man godt kan forsøge at rette op på fejl eller forhindre at de sker igen uden at have vedkendt sig ansvar i sagen (Benoit 1995: 79).

3.2.7 Mortification

Mortification eller bøn om tilgivelse er den sidste genoprettelsesstrategi og den går ud på at stå ved sit ansvar, erkende at man har handlet forkert og bede om tilgivelse (Benoit 1995: 79). Det kan være klogt at kombinere denne strategi med en form for corrective action hvor man, som nævnt ovenfor, kan forsøge at forbedre situationen eller forhindre at noget lignende sker igen (Benoit 1995: 79).

3.2.8 Kritik af Benoit

Benoits teori om krisekommunikation som imagegenoprettelse har modtaget kritik for at have en statisk eller lineær opfattelse af retorik, der overser de mere dynamiske aspekter. Denne kritik blev fremført af Judith Burns og Michael Bruner i 2000 og den kan sammenfattes i fem punkter (Johansen & Frandsen 2007: 214).

Først og fremmest mener Burns og Bruner, at der skal være større fokus på at et image afhænger af modtagerens opfattelse, og at et image er dynamisk, heterogent og pluralistisk (Johansen & Frandsen 2007: 214). Denne kritik understøttes blandt andet af Mary Anne Moffitt i hendes artikel *Collapsing and integrating concepts of public and image into a new theory* fra 1994. Moffitt beskriver et image som noget langt mere ukontrollerbart og flydende: "And, individuals go in and out of images with more fluidity and instantaneity than we have typically recognized". (Moffitt 1994: 164)

Andet kritikpunkt angår begrebet *restoration* eller genoprettelse. Burns og Bruner mener ikke, at et image kan blive fuldstændigt genoprettet til den tilstand det befandt sig i før krisen, og de foretrækker derfor at anvende begrebet *recreation discourse* (Burns &

Bruner 2000: 30). Tredje kritikpunkt går på begrebet *strategy*, som de finder problematisk fordi det kan opfattes som en metode hvormed man kan opnå *image restoration*, og at det ikke står klart at *restoration* snarere er målet end midlet (Burns & Bruner 2000: 30). De anbefaler derfor at omtale hans teori som *image recreation discourse* i stedet for *image restoration strategies*.

Desuden mener Burns og Bruner, at Benoits teori lægger op til, at man opfatter aktøren som en statisk aktør med et fast image (Burns & Bruner 2000: 31). I stedet foreslår de, at man vælger en ikke-essentialistisk tilgang når man beskriver den kriseramte aktør (Johansen & Frandsen 2007: 215).

Det sidste kritikpunkt involverer begreberne fragmenter, tekst og fragmentering. Bruner og Burns baserer denne kritik på McGee (1990), der betegner vores postmoderne samtid som fragmenteret. Derfor finder Burns og Bruner det problematisk, at man henviser til en tekst som noget fuldstændigt og helt, som afsenderen sender af sted til modtageren. Man bliver nødt til at tage højde for hvordan modtagerne rent faktisk modtager teksten, og at det er deres opfattelse, der er styrende ikke afsenders intentioner: "In short, text construction is now something done more by the consumers than the producers of discourse" (McGee 1990: 288).

3.3 Generel kriseteori

Udover William Benoits teori om imagegenoprettelse vil opgaven indeholde en analyse af US' krisepotentiale. Denne analyse er baseret på teori om krisepotentiale som præsenteret i Jens Otto Kjær Hansens bog *I andres brød*. Da afsnittet omkring US' krisepotentiale ikke er særligt omfattende vil Kjær Hansens begreber blive introduceret når de anvendes i afsnittet (afsnit 4.1). Derudover vil Winni Johansen og Finn Frandsens bog *Krisekommunikation* blive inkluderet løbende gennem opgaven når generel krisekommunikationsteori anvendes.

3.4 Diskursanalyse

Diskursanalyse kan forklares som en teori og metode til forskning i kommunikation, kultur og samfund, der egner sig til undersøgelser af kommunikationsprocesser i forskellige sociale sammenhænge (Jørgensen & Phillips 1999: 9). Der findes mange forskellige tilgange til diskursanalyse og flere definitioner af begrebet diskurs.

Det er derfor vigtigt, at sætte en ramme for denne opgaves anvendelse af begreberne. Selve begrebet diskurs defineres forskelligt afhængigt af hvilket videnskabeligt område, man opererer indenfor. Indenfor samfundsvidenskaberne opererer man med en bredere definition af diskurs som en social ramme, der definerer hvad der siges om et emne. Indenfor lingvistikken kan begrebet diskurs anvendes mere snævert, til at betegne en sproglig enhed, som består af flere sætninger såsom samtaler, tekster og taler (Halskov Jensen 2008: 15). Jørgensen og Phillips tilbyder følgende brede begrebsafklaring:

Diskurs er en bestemt måde at tale om og forstå verden (eller udsnit af den) på (...)oftest dækker ordet 'diskurs' dog over en eller anden idé om, at sproget er struktureret i forskellige mønstre, som vores udsagn følger, når vi agerer inden for forskellige sociale domæner. (Jørgensen & Phillips 1999: 9)

Diskursanalyse er analyse af de forskellige mønstre, som vi bevidst eller ubevidst følger når vi udtaler os og agerer i forskellige sociale sammenhæng. Man kan for eksempel tale om, at vi ubevidst følger et bestemt mønster når vi befinder os i et fællesskab såsom arbejdspladsen og nogle andre når vi er i et andet fællesskab såsom familien. Det centrale i diskursanalyse er sproget og vores brug af dette. Diskursanalyse er baseret på den grundlæggende antagelse, at måden vi omtaler de fænomener vi omgives af, ikke blot afspejler vores verden, men også er med til at skabe og forandre verden (Jørgensen & Phillips 1999: 9).

3.4.1 Kritisk diskursanalyse

Kritisk diskursanalyse betegner en bred teoretisk ramme indenfor diskursanalyse, men i denne opgave henvises der til Norman Faircloughs tilgang når der refereres til kritisk diskursanalyse (KDA). KDA er en socialkonstruktionistisk tilgang til diskursanalyse (Jørgensen & Phillips 1999: 13), men det er vigtigt at slå fast, at diskurser både er konstituerende og konstitueret, dvs. diskursen former samfundet, men er også formet af selv samme samfund (Jørgensen & Phillips 1999: 74).

Som udgangspunkt anvendes bogen *Diskursanalyse som teori og metode* (1999) af Marianne Winther Jørgensen og Louise Phillips, da denne indeholder en samlet reproduktion af KDA. Årsagen til at vælge en reproduktion af Faircloughs teori er, at

den pågældende bog giver en klar oversigt over teorien og demonstrerer måder, hvorpå den kan applikeres på tekst.

Kritisk diskursanalyse opstiller teorier og metoder til teoretisk at problematisere og empirisk at undersøge relationerne mellem diskursiv praksis og sociale og kulturelle udviklinger i forskellige sociale sammenhænge. (Jørgensen & Phillips 1999: 72)

Udover denne reproduktion af teorien bygger opgaven på tre bøger skrevet af Norman Fairclough og disse vil blive inddraget som supplement til førnævnte bog. De tre bøger er *Discourse and Social Change* fra 1992, *Critical discourse analysis: the critical study of language* fra 1995 og *Discourse in late modernity: Rethinking Critical Discourse Analysis*, som er skrevet sammen med Lillie Chouliaraki og er fra 1999. Den kritiske diskursanalyse anvendes både som teori og metode i specialet, da teorien anvendes som analyseredskab på de udvalgte tekster fra hhv. US og de politiske partier.

3.4.2 Norman Fairclough

Norman Fairclough (1941-) er britisk lingvist og professor i Language in Social Life ved Lancaster University i England og han opererer med en tilgang til kritisk diskursanalyse, der både er teori og en praktisk metode. Grundlaget for at anvende Faircloughs teori frem for andre diskursteoretikere er, at den kritiske diskursanalyse er baseret på tekstorienteret analyse. Andre diskursteoretikere såsom Michel Foucault, Ernesto Laclau og Chantal Mouffe er fravalgt, da deres teorier ikke på samme måde lægger op til tekstnær analyse:

What differentiates CDA from some Foucaultian versions of discourse analysis used by social scientists is that it is (...) a “textually-orientated” discourse analysis, i.e. it anchors its analytical claims about discourses in close analysis of text. (Chouliaraki & Fairclough 1999: 152)

3.4.3 Faircloughs diskursbegreb

Fairclough opererer med to definitioner på begrebet diskurs; diskurs som et abstrakt begreb der dækker ”sprogbrug som social praksis” og en mere konkret, snæver definition hvor diskurs er “en måde at give betydning til erfaring fra et bestemt

perspektiv” (Fairclough 1995: 135). Den første definition betegner Fairclough som “discourse (abstract noun)”, der referer til brugen af sprog som sociokulturel praksis. Dette betyder at sprog er struktureret og influeret af det samfund, der omslutter det, men at sproget også har indflydelse på samfundet. Den anden definition betegner Fairclough som “discourse (count noun)”, der refererer til begrebet diskurs som en særlig måde at omtale verden på. Gennem disse forskellige måder at adressere fænomener på, er vi med til at forme et særligt perspektiv på verden. Diskurs som tælleligt substantiv dækker altså over en eller flere diskurser, der kan adskilles fra hinanden, som f.eks. feministisk diskurs eller socialistisk diskurs (Jørgensen & Phillips 1999: 79). Begge definitioner er relevante i den kritiske diskursanalyse.

Fairclough deler poststrukturalisternes sprogopfattelse og opfatter således diskurs som et begreb, der både er konstituerende eller formende, men også konstitueret eller formet af det sociale. Diskurs bidrager således til konstruktionen af sociale identiteter og subjektpositioner, sociale relationer, samt videns- og betydningssystemer, hvilket svarer til de tre sprogfunktioner: identitetsfunktionen, relationsfunktionen og en ideationelle funktion (Fairclough 1992: 64). Den ideationelle funktion betegnes som en begrebsligt-kategoriserende funktion af Halskov Jensen (2008: 18). Identitetsfunktionen er relateret til de måder, hvormed sociale identiteter bygges op, den relationelle funktion til hvordan sociale relationer mellem aktørerne iscenesættes og den ideationelle funktion omhandler de måder, hvormed tekst giver betydning til verden, dens processer, fænomener og relationer (Fairclough 1992: 64).

Når en gruppe mennesker forstår en bestemt diskurs, i henhold til bestemte konventioner inden for deres fællesskab, konstituerer dette er såkaldt *diskursfællesskab*. Et sådan fællesskab kan opstå i mindre sociale grupperinger såsom en fodboldklub, eller i større sammenhænge som på en arbejdsplads (Borg, 2003) .

3.4.4 Faircloughs tre-dimensionelle model

Fairclough opererer med tre dimensioner af diskursanalyse (Fairclough 1992: 72). Den ene dimension, tekstdimensionen, omhandler selve teksten og de ord der er valgt for at danne en specifik diskurs. Den anden dimension er den diskursive praksis, som vedrører hvordan teksten er skrevet og hvordan den modtages. Endelig er der den sidste

dimension, den sociale praksis, der binder de to forrige dimensioner sammen og placerer dem i en større kontekst (Fairclough 1995: 10).

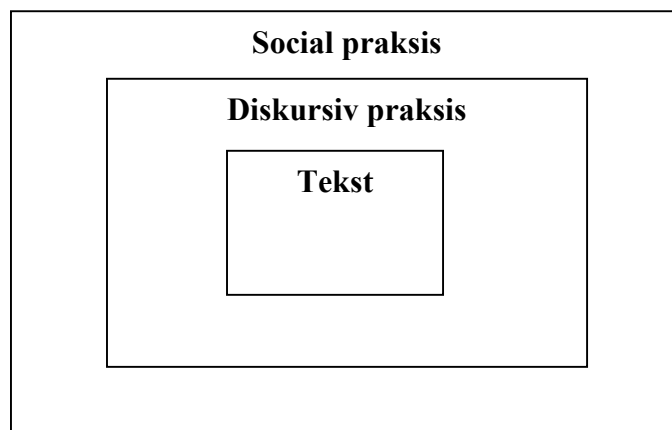


Fig. 1 Faircloughs tre-dimensionelle model (Fairclough 1992: 73)

3.4.5 Tekst

Tekst defineres af Fairclough som både tale og skrift: “Text: the written or spoken language produced in a discursive event”. En diskursiv begivenhed er tilfælde af sprogbrug, der kan analyseres som tekst, diskursiv praksis og social praksis (Fairclough 1995: 135).

En tekst kan således opfattes som talte eller nedskrevne ord, der indtræder i en kontekst, der både indeholder selve teksten, produktions og konsumptionsforhold samt en større social ramme. Tekstanalysen fokuserer på teksten i teksten, dvs. form og organisation og sådanne tekstuelle analyser skal være delvist intertekstuelle og delvist lingvistiske (Fairclough 1995: 4). Intertekstualitet går på forholdet mellem den tekst, der er subjekt for analysen, og andre tekster som analyseteksten låner fra, eller som har en tydelig indflydelse på denne.

Selve tekstanalysen fokuserer således på de formelle tekstuelle aspekter såsom ordvalg, grammatik, og sammenhæng mellem sætninger, der er med til at konstruere diskurser og genrer lingvistisk (Jørgensen & Phillips 1999: 82):

Such analysis requires attention to textual form, structure and organization at all levels; phonological, grammatical, lexical (vocabulary) and higher levels of textual

organization in terms of exchange systems (the distribution of speaking turns), structures of argumentation, and generic (activity type) structures. (Fairclough 1995: 7)

Disse grammatiske aspekter kan f.eks. være modalitet og transitivitet. Analyserer man transitivitet undersøger man om der er knyttet subjekter og/eller objekter til forskellige begivenheder via verber. Er der f.eks. en agent til et verbum (han åbner døren), eller anvendes passivformen (døren åbnes) (Jørgensen & Phillips 1999: 95). Modalitet kommer til udtryk via modalverberne *kunne*, *skulle*, *ville*, *måtte*, *burde*, *turde* og ved brug af forskellige adverbier som *da*, *nok*, *vist* og *jo* (Gyldendals Encyklopædi: modalitet). Brugen af disse ord er med til at illustrere i hvor høj grad taleren tilslutter sig budskabet i sin udtalelse. F.eks. kan taleren sige “Peter har ret”, her bruger man intet modalverbum, men slår blot fast at Peter har ret. Siger man derimod “Peter burde have ret” udtrykker modalverbet *burde* en vis tvivl omkring budskabets sandhedsgrad. “Peter har *vist nok* ret” viser en endnu større usikkerhed omkring det sagte (Jørgensen & Phillips 1999: 95).

Der findes tre slags modalitet: den deontiske modalitet, der giver udtryk for mulighed, den aletiske modalitet, der behandler sagforholdet ud fra naturlove: “Når vandet er 100 grader må det koge” og den epistemiske modalitet, der behandler sagforholdet ud fra mulighed som i eksemplet: “Når det er så koldt er vandet nok frosset” Derudover inddeles de tre kategorier hver især i de to underkategorier mulighed (når det er så koldt er vandet *nok* frosset) og nødvendighed (når det er så koldt *må* vandet være frosset) (Gyldendals Encyklopædi: modalitet). Herudover er der den kategoriske og objektive modalitet: “Han er syg” i modsætning til den subjektive modalitet: “Jeg tror han er syg”. Anvendelse af nutid er også kategorisk modalitet og udtrykker en høj affinitet til udsagnet (Fairclough 1992: 159).

En anden måde, hvormed man kan udtrykke lavere tilknytning til en ytring, er ved at bruge hedges, der kan være medvirkende til at moderere en sætnings påstand gennem gradbøjninger som f.eks. “du har *måske* ret”. (Jørgensen & Phillips 1999: 96). Hedges kan sammenlignes med argumentationsteoriens styrkemarkører (se afsnit 3.5).

3.4.6 Diskursiv praksis

Næste led i en kritisk diskursanalyse er den diskursive praksis, der er linket mellem teksten og den sociale praksis. Den diskursive praksis, hvor man trækker på andre tekster og diskurser, hvilket kommer til udtryk i forskellige aspekter i teksten (jf. tekstanalysen), fungerer som et link mellem teksten og den sociale praksis teksten indgår i (Fairclough 1995: 11). En analyse af den diskursive praksis går ud på at undersøge hvordan en tekst er produceret og hvordan den konsumeres. Fairclough beskriver analysen af den diskursive praksis således: “The analysis of discourse practice involves attention to processes of text production, distribution and consumption.” (Fairclough 1995: 9). Man kan stille spørgsmål såsom; hvem er afsender, hvem er modtager, hvordan er forholdene som teksten udsendes under, og hvordan har modtagerne adgang til teksten, er teksten en del af en intertekstuel kæde, som f.eks. en række reklametekster der reklamerer for samme produkt (Jørgensen & Phillips 1999: 93)? Udover intertekstualitet kan man også analysere interdiskursivitet, dvs. hvilke andre diskurser teksten eventuelt trækker på. Interdiskursivitet defineres som “tekstens konstitution af forskellige diskurser og genrer” (Halskov Jensen 2008: 11). Interdiskursivitet og intertekstualitet er tæt forbundne begreber og de har begge et diakront syn på tekster som instanser, der er med til at transformere og føre fortiden, eksisterende konventioner eller tidligere tekster med ind i nutiden (Fairclough 1995: 134). Derudover kan man foretage en receptionsanalyse, der har til formål at finde ud af hvordan modtagerne læser teksterne (Jørgensen & Phillips 1999: 93). En sådan receptionsanalyse er som nævnt en del af dette speciale, men fokus for spørgeskemaundersøgelsen er US’ overordnede kommunikation og ikke de specifikke tekster (se afsnit 4.9).

3.4.7 Social praksis

Efter at have foretaget en tekstanalyse og en analyse af den diskursive praksis fortsættes analysen ved at placere disse to i en større social kontekst. Her kan man blandt andet se på hvilken diskursorden den diskursive praksis indgår i, samt undersøge hvilke andre diskurser, der eksisterer indenfor denne diskursorden og deres indbyrdes relationer (Jørgensen & Phillips 1999: 98). Desuden kan man redegøre for de sociale og kulturelle omstændigheder, der sætter rammen for den diskursive praksis. Den diskursive praksis

og diskursen er en del af det sociale, men det sociale er større end diskursen (Halskov Jensen 2008: 10). Det overordnede formål med analysen af den sociale praksis “is to specify: the nature of the social practice of which the discourse practice is a part” (Fairclough 1992: 237). På den måde kan man forklare hvorfor den diskursive praksis er som den er og forstå hvordan den diskursive praksis påvirker den sociale praksis (Fairclough 1992: 237).

3.4.8 Diskursorden

Begrebet diskursorden (order of discourse) har Fairclough tilpasset den kritiske diskursanalyse ud fra Foucaults begreb, og Fairclough anvender det til at referere til et samlet sæt af diskursive praksisser, der findes indenfor et domæne eller en institution (Fairclough 1995: 12). Diskursordenen kan med andre ord betegnes som indbegrebet af alle de diskurstyper, der eksisterer indenfor et område, såsom f.eks. sundhedsvæsenet eller uddannelsessystemet. Diskurstyper betegnes som *diskurser* og *genrer* og begrebet genre defineres som “sprogbrug som er forbundet med og konstituerer en del af en bestemt social praksis som f.eks. en nyhedsgenre eller en reklamegenre (Jørgensen & Phillips 1999: 80).

En diskursorden som f.eks. det politiske system, har en masse forskellige diskursive praksisser dvs. en masse forskellige måder hvormed tale og skrift produceres og konsumeres (Jørgensen & Phillips 1999: 80). Politikerne kommunikerer via specifikke genrer på en bestemt måde indbyrdes, på en anden måde med deres embedsmænd og en helt tredje måde med journalister. Alle disse diskursive praksisser har hver deres konventioner tilknyttet og brugen af forskellige diskurser og genrer er styret af diskursordenen. Der er således begrænsninger for hvad man kan sige i en specifik diskursorden som f.eks. på et hospital, men sprogbrug kan også være med til at ændre diskursordenen, især når der trækkes på diskurser og genrer på nye måder og/eller fra andre diskursordener (Jørgensen & Phillips 1999: 83). På den måde kan brug af diskurser og genrer være med til at reproducere eller forandre en given diskursorden.

3.4.9 Magt og diskurs

Diskurser er ideologiske hvis de bidrager til at opretholde dominansrelationer f.eks. mellem kvinde og mand eller læge og patient (Halskov Jensen 2008: 13). For

Fairclough er denne magt ikke en positiv instans som hos Foucault, men noget der skal bekæmpes med modmagt eller moddiskurser. Konflikten mellem de forskellige diskurser er således i fokus og hegemoni (dominerende diskurser) er et vigtigt aspekt af Faircloughs teori. Magten er kun positiv hvis den gavner den svage (Halskov Jensen 2008: 14).

3.4.10 Forskerens rolle

Diskursanalytikerens rolle er ikke afdækkende i den forstand, at hun i analysen skal komme bag om diskursen og finde frem til hvad der virkelig menes. Udgangspunktet for diskursanalyse er, at man ikke kan finde frem til virkeligheden eller en sandhed uafhængig af de forskellige diskurser. Det er selve diskursen, der er genstand for analyse og formålet er at undersøge, om der er mønstre i udsagnene, og hvilke konsekvenser forskellige diskursive fremstillinger af virkeligheden har (Jørgensen & Phillips 1999: 31).

Diskursanalyse er en kvalitativ tilgang til tekster, og når man analyserer en tekst er man selv en del af analysen som tekstfortolker. Det er derfor uundgåeligt, at ens egen baggrund og forståelse bringes i spil (Halskov Jensen 2008: 12). Samtidig definerer Fairclough som nævnt diskurs som konstituerende, og da jeg som kritisk diskursanalytiker analyserer og udvælger ud fra min egen baggrund, vil analysen være præget af de sociale praksisser jeg indgår i. Dog skal man forsøge at sætte sig selv i baggrunden, således at analysen ikke overskygges af personen bag analysen. Dette kan gøres ved at forsøge at fremmedgøre sig fra materialet, så man ikke tager udsagn for naturlige, men derimod stiller spørgsmålstejn ved de udsagn, der accepteres som sande (Jørgensen & Phillips 1999: 32).

Ved diskursanalyser skal man desuden forsøge at redegøre for ens egen position i forhold til de diskurser man undersøger (Jørgensen & Phillips 1999: 33). Se evt. afsnit 2.3 om specialets videnskabsteoretiske afsæt.

3.4.11 Kritik af Norman Fairclough teori

Et af de vigtigste kritikpunkter af KDA er, at skellet mellem det diskursive og det ikke-diskursive ikke er klart og at overgangen mellem selve diskursanalysen og analysen af den sociale praksis er udflydende. Analysen af den sociale praksis er meget udefinerbar

og der er ikke klare rammer for hvilken sociologisk teori eller kulturteori man evt. kunne anvende til formålet. Desuden er der generelt nogle uklarheder omkring hvilke teorier, der er bedst egnede indenfor analyseområderne, og det er uklart hvordan man identificerer de forskellige diskurser (Jørgensen & Phillips 1999: 10).

3.5 Retorik

Som supplement til tekstanalysen i KDA inddrages retoriske elementer af sprogbrugsanalyse, herunder de tre appelformer etos, patos, logos samt overordnet argumentationsteori.

Et argument bygges op ved hjælp af de tre elementer belæg, påstand og hjemmel (Garbers & Høgel 1996: 22). Stephen Toulmin⁴ har udarbejdet en argumentmodel, der er baseret på syllogismen, det logiske argument, og den ser ud som følger:

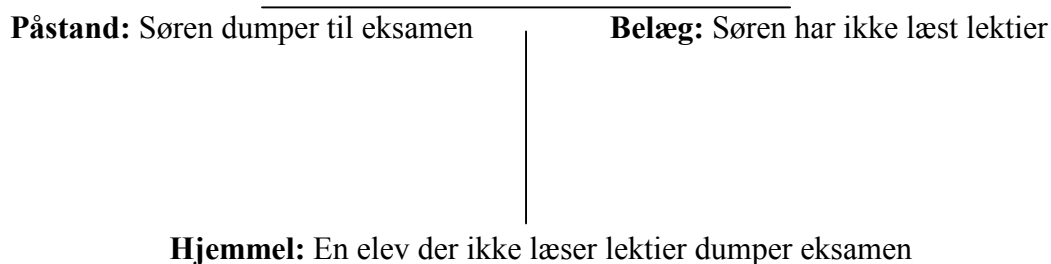


Fig. 2: Argumentationsmodel (Jørgensen & Onsberg 2008: 18)

Påstanden er det udsagn, som afsenderen forsøger at overbevise modtagerne om, og belægget er den information som påstanden er baseret på (begrundelsen). Hjemmelen er det grundlæggende præmis, som publikum skal være enige med taleren i, for at kunne acceptere påstanden. Hjemmelen er som regel et præmis alle kan bakke op om, og som vi alle kan godtage som sandt (Garbers & Høgel 1996: 23). Denne model kan udvides med styrkemarkører (ligesom modalitetens hedges), der indikerer hvor meget eller lidt man tror på påstanden. F.eks. "Du dumper *sandsynligvis* din eksamen". Rygdækning

⁴ Stephen Edelston Toulmin (født 25 marts 1922) er en engelsk filosof, forfatter og underviser.

knytter sig til hjemmelen og bruges som yderligere dokumentation: “det skete for Lis og Peter”. Gendrivelsen angiver situationer, der bringer hjemmelen ud af kraft f.eks.: “medmindre Søren er kvik nok til selv at læse faget op” (Jørgensen & Onsberg 2008: 28).

Når vi gerne vil overtale vores modtagere om at acceptere vores påstande, kan vi udover argumentationens kunst gøre brug af appeller til enten følelser, logik eller trække på afsenderens troværdighed. Den første appelform kaldes patos og anvendes denne søger taleren at appellere til modtagerens følelser og stemninger (Garbers & Høgel 1996: 71). Det er som regel kortvarige følelser man appellerer til, følelser der opstår i det øjeblik, hvor man hører talen eller læser teksten. Da patosappellen påvirker kortvarige, pludseligt opståede følelser skal man være påpasselig med at anvende denne. Man skal vide at appellens virkning er situationsbestemt og det er bedst, at de helt store følelser har været følt på talerens egen krop. Er dette ikke tilfældet, kan patosappellen have den modsatte effekt, og få modtagerne til at tage afstand fra både afsender og budskab (Garbers & Høgel 1996: 71). Logosappel går ud på at appellere til modtagernes logiske sans, deres fornuft og rationelle tankegang. Her vil man oftest anvende fakta og statistisk materiale (Garbers & Høgel 1996: 67).

Den tredje og sidste appelform handler også om at appellere til følelserne, men her kører man på modtagernes følelser overfor afsenderen. Taleren fremstiller sig selv som troværdig og kan med fordel fremhæve, at han f.eks. er ekspert eller på anden måde har særlig grund til at udtale sig om emnet. I modsætning til patosappellen er etosappellen rettet mod mere længerevarende følelser, og har man først etableret et stærk etos, f.eks. som ekspert på et område, vil dette være med til at danne et personlighedsbillede, der varer udover talesituationen. Udover ekspertise kan man også tale om, at man kun vil modtagerne det bedste, eller at man selv er parat til at ofre sig for sagen. Man skal altså fremstille sig selv bedst muligt uden at være pralende. Etosappellen kan dog ikke stå alene og vil hurtig falde til jorden hvis man ikke supplerer med logosappellen. (Garbers & Høgel 1996: 69).

KAPITEL 4: ANALYSE

4.1 US' krisepotentiale

Hvorvidt en situation udvikler sig til en krise, og hvordan den i så fald udvikler sig, er afhængigt af om den implicerede organisation har krisepotentiale. Hvis en organisation har en stor kontaktflade og direkte og/eller indirekte berører mange mennesker, så har den pågældende organisation et højere krisepotentiale end organisationer med mindre kontaktflader. "Jo større og flere dele af samfundet en virksomhed på den ene eller anden måde berører, desto større er risikoen for at et problem bliver til en krise" (Kjær Hansen 2004: 217).

I 2007 havde US ca. 70.000 henvendelser i deres Servicecenter i København alene (nyidanmark.dk 2). Hertil skal lægges alle de borgere, der ikke tager til København, men henvender sig telefonisk, skriftligt eller indgiver ansøgninger til ambassader i udlandet eller til lokale politistationer. Berøring er ikke nødvendigvis ensbetydende med direkte kontakt. Kjær Hansen skriver, at den indirekte berøring, dvs. at befolkningen kan identificere sig med virksomhedens arbejdsområde eller det opståede problem, er nok til at øge krisepotentialet (Kjær Hansen 2004: 217). Da andelen af danskere, der personligt henvender sig i US' Servicecenter, udgør en lille andel af den danske befolkning, kunne man konkludere, at US' krisepotentiale ikke er stort. Dog kan man argumentere, at selve problemstillingen omkring familiesammenføring er et emne, der appellerer til almene menneskelige følelser og forhold, såsom kærlighed, familie og savn og at dette aspekt kan bevirke, at en større gruppe end US' direkte brugere kan sætte sig ind i brugernes situation. US har således en forholdsvis lille direkte berøringsflade, men den indirekte berøring og graden af identifikation med brugerne kan have indvirkning på interessen, og dermed krisepotentialet for en organisation som US. I forbindelse med Metocksagen har medierne kørt nogle historier, hvor brugere af US berettede om deres skæbner. Ofte følelsesladede historier om adskillelse og uvished. Sådanne historier anvender en høj grad af patosappel og mediedækningen var med til at øge befolkningens opmærksomhed omkring Metocksagen.

Udover graden af berøring så vil en organisation, branche, virksomhed eller myndighed befinde sig i højrisikozonen for at havne i en krisesituation, hvis de beskæftiger sig med mennesker (Kjær Hansen 2004: 218). US beskæftiger sig ikke blot med mennesker, men også med retten til et privatliv med sin ægtefælle. En anden faktor, der påvirker en organisations krisepotentiale, er hvorvidt organisationen er kendt eller ej (Kjær Hansen 2004: 218). En ukendt organisation vil ikke tiltrække nær så meget opmærksomhed som en kendt organisation. Kendskabet til US før Metockdommen har sandsynligvis ikke været større end til andre offentlige instanser. Derudover kan kendskabet være lavere, da US har skiftet navn flere gange i løbet af en kort årrække, og da man sandsynligvis kun stifter bekendtskab med US, såfremt man har brug for deres service. Dog har der tidligere verseret sager omkring US, der måske har bevirket, at antallet af ikke-brugere med kendskab til US er steget. Især Tamilsagen vakte opsigt i medierne i slutningen af 1980'erne, men dengang hed US Direktoratet for Udlændinge og det er ikke sikkert, at alle forbinder de to navne med hinanden.

Personeffekten er også afgørende for en organisations krisepotentiale (Kjær Hansen 2004: 218), og her kan man argumentere, at US har en nedsat risiko for krise, da de ikke har nogle markante personer, der udtaler sig i medierne. Under forløbet med Metockdommen var sagens mest markante person Birthe Rønn Hornbæk (BRH) og hun er tilknyttet Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration (folketinget.dk). Dog er ingen fra US' direktion eller chefgruppe særlig kendte eller markante personligheder. Havde US haft en fremtrædende talsmand eller direktør, kunne det øge deres krisepotentiale, da opsigtvækkende personer tiltrækker mere opmærksomhed også i situationer med krisepotentiale (Kjær Hansen 2004: 218).

Den sidste faktor, der påvirker krisepotentialet, er virksomhedens navn. En virksomhed kan have et navn med negative konnotationer eller historier tilknyttet, hvilket vil bevirke, at virksomheden vil være i mediernes søgelys. Derfor skal organisationer med "et dårligt navn" behandle alt som offentligheden kan have interesse i ud fra et kriseperspektiv (Kjær Hansen 2004: 218). Udlændingesservice er i sig selv ikke et navn med mange negative konnotationer eller en myndighed, der har været præget af dårlig omtale. Til gengæld er navnet Udlændingesservice forholdsvis nyt og har som nævnt

kun eksisteret siden 1. juli 2006 (Gyldendals Encyklopædi Udlændingesservice). Før det har myndigheden haft tre andre navne. Senest hed myndigheden Udlændingestyrelsen og før det Direktoratet for Udlændinge, oprettet i 1983 og nok mest kendt for Tamilsagen. Før det lød myndigheden under navnet Tilsynet med Udlændinge (Gyldendals Encyklopædi Direktoratet for Udlændinge).

Man kunne antage, at en af grundene til de mange navneskift har været ministerielle omlægninger eller at andre administrative forhold har ændret sig. Man kunne dog også antage, at ændringen af ordlyden fra Direktoratet for Udlændinge kunne have noget at gøre med den negative omtale i forbindelse med Tamilsagen. Desuden er ordene *direktorat* og *tilsyn* ord, der kan forbindes med bureaukrati og offentligt formynderi. Ændringen til Udlændingestyrelsen kan eliminere nogle af disse negative konnotationer, men alligevel er ordet *styrelse* stadig tæt knyttet til en diskurs og et sprogbrug, der dominerer indenfor den offentlige sektor, og som vi stort set ikke finder i det private erhvervsliv. Det nuværende navn Udlændingesservice kan tolkes som et forsøg på at ændre befolkningens syn på US fra at være en styrelse med negative konnotationer såsom *styring*, *styret* og *offentlig myndighed*, til at være et serviceorgan, der yder service på udlændingeområdet.

4.1.1 Delkonklusion

Krisepotentialet for US vurderes som middel til stort. En af de faktorer, der øger risikoen, er den indirekte berøring. Der er højst sandsynligt en forholdsvis stor gruppe ikke-brugere, der kan identificere sig med de implicerede brugeres situation, da problemstillingen involverer almene menneskelige følelser. Det faktum, at US' beslutninger involverer mennesker, og at de har stor indflydelse på de impliceredes videre liv, er også en faktor, der øger US' krisepotentiale. En sag som Tamilsagen kan have skadet US' omdømme, og er derfor også medvirkende til at gøre US mere udsatte hvad kriser angår.

Det faktum, at gruppen af brugere er meget lille i forhold til den samlede befolkning, er til gengæld med til at minimere US' krisepotentiale. Kendskabet til US inden Metockdommen vurderes desuden som værende begrænset til brugerne og deres familier. Derudover har US' ingen fremtrædende personer, der kan være med til at øge

eventuel negative opmærksomhed. Udlændingesservice vurderes heller ikke som et navn med mange negative konnotationer, hvilket flere navneskift dog også har indflydelse på.

4.2 Kritisk Diskursanalyse

Opgavens diskursanalyse er inddelt i to overordnede afsnit. Det første afsnit inkluderer kritisk diskursanalyse af materiale, der har US som afsender eller tekster hvor repræsentanter for US udtaler sig. Denne del af analysen vil fokusere på måden US fremstiller sagen på, og hvorledes sproget bliver brugt i denne fremstilling. På baggrund af denne analyse vurderes det, om der er et bestemt mønster, der kan siges at være dominerende i US' omtale af sagen.

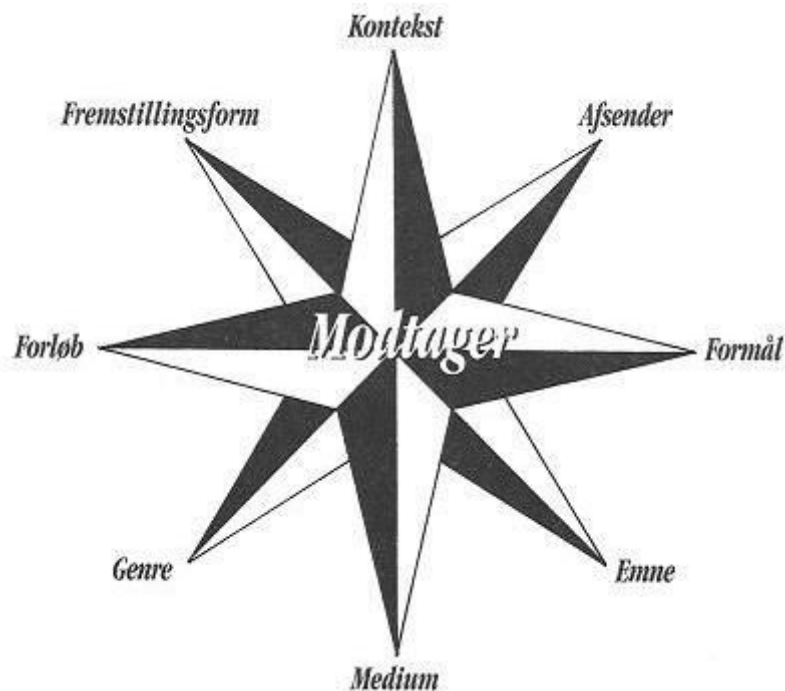
I anden del af den kritiske diskursanalyse anvendes tekster fra Dansk Folkeparti, Radikale Venstre og Enhedslisten som empiri. Denne del af analysen vil fokusere på måden, hvorpå sproget bruges af politiske aktører i omtalen af US og Metocksagen.

I diskursanalysen følges Faircloughs tredimensionelle model. Dog analyseres den diskursive praksis først, dernæst tekstanalyse for til slut at integrere de to i afsnittet om social praksis.

I gennemgangen af den diskursive praksis vil de enkelte tekster og den måde de er hhv. produceret og konsumeret på blive gennemgået. Denne del af opgaven vil ikke komme nærmere ind på modtageren i diskursanalysen, da denne vil blive gennemgået i afsnit 4.9.

4.3 Diskursiv praksis: Udlændingesservice

I analysen af den diskursive praksis analyseres produktion og konsumtion af de givne tekster. Analysen af den diskursive praksis vil tage udgangspunkt i det retoriske kompas (Lemée & Lund 1999: 13), der med fordel kan anvendes til analyse af en kommunikationssituation. Det retoriske kompas indeholder otte aspekter:



Figur 3: Det retoriske kompas
(Lemée & Lund 1999: 13)

Denne opgave vil inkludere en analyse af afsender, modtagere, mediet, formålet, emner og genre. Fremstillingsform, dvs. de krav der stilles til sproget samt forløbet, selve dispositionen af teksten er udeladt, da dette ikke vurderes som relevant for analysens formål. Konteksten inkluderes i afsnittet om US' sociale praksis (afsnit 4.5).

4.3.1 Afsender

I denne del af analysen er US afsender af både teksterne og udtalelserne. De personer der udtaler sig inkluderer repræsentanter fra US' direktion, chefgruppe og tillidsmænd. Som afsender kan US opfattes som mindre troværdig, da de er en part i sagen, og endda den part, der beskyldes for at vildlede og begå brud på forvaltningsloven.

I henhold til Lemée og Lund er de tre troværdighedsdyder at være *kompetent*, *engageret* og *åben*. Først og fremmest kan det forventes, at US er kompetente på udlændingeområdet. Det er deres fagområde, hvilket som udgangspunkt gør dem troværdige. Dog hører det med til det at være kompetent også at være sikker, konsekvent og velfokuseret (Lemée & Lund 1999: 30). Når US beskyldes for at vildlede og oplyse forskellige ting fra gang til gang, kan dette være med til at kompromittere deres kompetence på området.

Den anden troværdighedsdyd, at være engageret, inkluderer egenskaber som at være ægte, nærværende og levende, hvilket i sig selv kan være svært at leve op til som offentlig styrelse, der formidler tungt stof og har et stort arbejdspress. US er dog engageret i den forstand, at de er proaktive og allerede inden Metocksagen forsøgte at forbedre deres service (Servicemagasinet nr. 1). Den sidste troværdighedsdyd, at være åben, er knyttet til egenskaber som at være ærlig, velvillig over for tilhørerne, beskeden, humoristisk og medmenneskelig. En del ældre teori omkring krisehåndtering anbefaler også at være ærlig og åben (Johansen & Frandsen 2007: 105), og selvom sådanne universelle løsningsmodeller til kriser har fået konkurrence fra mere socialkonstruktivistiske tilgange til krisehåndtering, så efterlyser hele 60% af brugerne mere åbenhed fra US' side i kølvandet på Metocksagen. Dette uddybes i receptionsanalysen, afsnit 4.9.

Udover at være velvillig over for brugerne, er åbenhed ikke det mest karakteristiske ved US under forløbet efter Metockdommen (Tavshed er guld: Udlændingesservice har mundkurv på). Det faktum at US er en aktør i sagen, endda målet for beskyldningerne, og det faktum at de har udvist mindre kompetent vejledning, samt at de ikke er særlig åbne gør, at US må vurderes som en knapt så troværdig afsender. Det skal dog pointeres, at troværdighed ikke er statisk, og at US' troværdighed således kan variere.

4.3.2 Mediet

En del af teksterne, der har US som afsender, er trykt i deres eget magasin, Servicemagasinet. Servicemagasinet er rettet mod styrelsens eksterne brugere, dem som i dette speciale omtales som *brugere*. US beskriver selv indholdet af magasinet således: "I Servicemagasinet kan du læse om, hvordan vi sætter fokus på initiativer til at forbedre vores service". Servicemagasinet er tilgængeligt i US' servicecenter på Østerbro i København eller via download på nyidanmark.dk. Derudover sender US et antal eksemplarer ud til en række brugere og andre, som har interesse i deres arbejde. Det er uklart hvem disse personer er, men inde på hjemmesiden kan man sende en mail hvis man ønsker magasinet tilsendt (nyidanmark.dk 3). Servicemagasinet udkom første gang i april 2008 og er siden udkommet yderligere to gange i november 2008 og juli

2009. Første magasin kom altså på gaden lige inden krisen, og denne udgave er derfor ikke inkluderet i analysen.

Udover artikler fra Servicemagasinet inkluderes artikler med udtalelser fra repræsentanter fra US. Disse er trykt i landsdækkende aviser såsom Politiken, Berlingske Tidende, Jyllandsposten eller bragt i andre landsdækkende medier såsom Ritzaus Bureau, DR Nyheder og TV2 Nyheder.

4.3.3 Modtager

US har således udtalt sig eller optrådt som aktør i to forskellige typer medier. Den første er direkte rettet mod brugerne (Servicemagasinet), og den anden har en mere bred målgruppe og er rettet mod den danske befolkning i al almindelighed.

Modtagerne af Servicemagasinet er som nævnt brugerne af US. Det antages at disse modtagere højst sandsynligt holder sig orienteret om hvad der sker omkring Metocksagen og generelt er interesseret i emnet. Udlændingesservice forvalter den danske udlændingelov, og selvom de ikke vedtager lovene, så er det den instans brugerne møder. Det kan derfor antages, at brugerne på forhånd har en relativt negativ indstilling til US, der fra ansøgers perspektiv, har stor indflydelse på hans/hendes liv. Det de skal vide som følge af US' kommunikation, er at US er uden ansvar i sagen, at de ikke har vildledt, men fulgt forvaltningsloven og administreret EU-lovgivningen korrekt.

Brugerne har som nævnt adgang til Servicemagasinet i Servicecenteret eller via download på nyidanmark.dk. Antallet af henvendelser i Servicecenteret var 70.000 i 2007, men samme år modtog US hele 154.410 ansøgninger (nyidanmark.dk 2). Dette tal angiver antallet af personer, der har søgt, men bag hver ansøgning er der ofte flere personer end den, der f.eks. søger om visum. De andre personer er f.eks. dem, der inviterer ansøgeren til Danmark. Antallet af henvendelser i Servicecenteret er således ikke lig med antallet af ansøgere eller brugere af US. Derfor er det muligt, at en stor gruppe brugere ikke får et eksemplar af Servicemagasinet i Servicecenteret. Den anden mulighed er som nævnt at downloade magasinet fra nyidanmark.dk. Her finder man magasinet under en sti der hedder forside – myndigheder : Udlændingesservice : Servicemagasinet. Magasinet befinder sig under bjælken *myndigheder* og ikke under *Ophold*, *Integration* eller *Medborgerskab* som ellers er de tre dominerende bokse på

forsiden og som man kunne antage retter sig mod brugerne. Linket til *Myndigheder* findes ikke centralt på hjemmesiden, men oppe øverst på forsiden sammen med *kontakt*, *ministeren*, *job*, *ordliste*, *presse* og *sitemap*:



Screenshot: nyidanmark.dk

De tre numre af servicemagasinet kan dog også søges frem via søgefunktionen, men det kræver at man allerede har kendskab til magasinet og dets navn. Ville man promovere Servicemagasinet kunne man eventuelt lave et link direkte fra forsiden.

Målgruppen for de landsdækkende artikler kan ikke antages at have en større eller mindre interesse i Metocksagen end i andre historier, der var fremme i sommeren 2008, men Metocksagen var ret dominerende. Det kan være svært at konkludere, om befolkningen har en negativ eller positiv indstilling til US. Tamilsagen ligger en del år tilbage, og styrelsen har skiftet navn siden, så i det store hele vurderes det at befolkningen er forholdsvis neutral. Denne brede modtagergruppe ved ikke lige så meget om US som brugerne, men de skal stort set vide det samme efter

kommunikationen fra US. Nemlig at US ikke har begået brud på forvaltningsloven, at de har overholdt deres vejledningspligt, og at de har administreret EU-loven korrekt. Dog kan denne modtagergruppe være mere fokuseret på, om der har været lovbrud, end om der er blevet sagt det ene eller det andet over telefonen når brugere har søgt vejledning. I det store hele har denne modtagergruppe højst sandsynligt ikke samme modstand overfor budskabet som flertallet af brugerne har (se afsnit 4.9). Det kan derfor være nemmere at formidle til denne modtagergruppe end til brugerne, der formodes at være mere negative end den generelle befolkning.

Selve opdelingen af modtagere i brugere og ikke-brugere gør at US kan målrette sin kommunikation med to forskellige målgrupper for øje. Den ene er smal, specifik og disse personer er personligt involveret i udlændingeområdet og US' beslutninger. Den anden tæller også brugerne, men derudover er den bredere og inkluderer desuden grupper i befolkningen, der f.eks. er tilhængere af en stram udlændingepolitik.

4.3.4 Formål

For US er formålet med kommunikationen at mindske konsekvenserne af de beskyldninger om vildledning, der er imod dem, men langt hen ad vejen har formålet også været at afvise disse beskyldninger og unddrage sig ansvaret for eventuelle tilfælde, hvor vejledningen ikke har været optimal. Helt overordnet vil US gerne fortælle befolkningen, at de har handlet i overensstemmelse med forvaltningsloven og at de ikke kan klandres for de få fejl, der sker.

Formålet, for den subgruppe blandt brugerne for hvem EU-reglerne er relevante, er at få afklaring omkring disse. De vil vide, hvor de står, og om det kan betale sig for dem at forsøge at opfylde kriterierne og søge via EU-reglerne. Overordnet er gruppen af brugere interesseret i sagen, for at finde ud af, om der er begået fejl, og hvilke konsekvenser det vil få.

Formålet for resten af befolkningen, er formentlig at få afklaret om den danske udlændingelov er i strid med EU-lovgivningen og om den danske lovgivning i så fald skal ændres. Dette vil der både være tilhængere og modstandere af blandt befolkningen. Derudover er det vigtigt at afklare, hvorvidt US har begået brud på forvaltningsloven eller kompromitteret deres vejledningspligt, og hvilke konsekvenser det evt. skal have.

4.3.5 Emner

De emner, der skal berøres for at formålene opnås, er selve spørgsmålet om US' skyld og ansvar i sagen. Hvorvidt de har handlet i strid med forvaltningsloven eller om de har fulgt de gældende retningslinjer. Derudover skal beskyldningerne om brud på vejledningspligten berøres.

4.3.6 Genre

De to overordnede genrer for US' kommunikation er avisartiklen og artiklerne i deres eget magasin, der minder om egenannoncer. De fleste artikler i de landsdækkende aviser tilhører genren baggrundsartikel, der er mere dybdegående end nyhedsartiklen og hvor kernespørgsmålene er hvorfor og hvordan (Tverskov 2004: 54)

Artiklens typiske formål er at være informerende, og det er ikke en genre, der er knyttet til en speciel situation. Aviser udkommer hver dag uanset situationen, og med avisernes øgede digitalisering er selve læsningen af en artikel ikke knyttet til den fysiske trykte avis. Grundskabelonen for en artikel er som regel en overskrift, manchete og brødtekst. Artikler følger som hovedregel nyhedstrekanterne og starter med nyheden (det vigtigste) for derefter at give baggrund og detaljer (Knudsen 2006: 166). Artikler sætter modtagerne i en passiv rolle, hvor de ikke har mulighed for at gå i dialog med afsender. Der er dog i stigende grad mulighed for at kommentere på artikler på Internettet, ligesom man kan skrive læserbreve.

Som afsender har en journalist en høj troværdighed som uafhængig formidler af information, og som regel optræder journalisten som en neutral part. Dette er dog ikke tilfældet, hvad Servicemagasinet's artikler angår. Disse ligner almindelige artikler, men da US både er part i sagen og afsender, indtager de ikke den samme rolle som neutral formidler af et stof. Artiklerne i Servicemagasinet er en del af en intertekstuel kæde (Servicemagasinet) og de har træk, der kunne minde om egenannoncer, der gør reklame for US, men ligner artikler. Når US vælger at gøre brug af samme opbygning som artikler, låner de fra den diskurs, der eksisterer inden for nyhedsformidling. Her er altså tale om interdiskursivitet, idet US forsøger at slå sin egen troværdighed fast som aktør i sagen ved at låne fra en nyhedsdiskurs. Dette kan bevirke, at flere vil læse artiklerne. Det skal dog pointeres, at udformningen og formatet af Servicemagasinet ikke låner fra

nyhedsdiskursen, men har samme udformning som et magasin, og at der specifikt på forsiden står: *Et magasin fra Udlændingesservice*.

4.4 Tekstanalyse

Som nævnt i afsnit 3.4.5 opstiller Fairclough en lang række analyseredskaber, man kan anvende i tekstanalysen. Da det ville være for omfattende at inkludere alle disse i tekstanalysen, vil fokus være på ordvalg, modalitet, transitivitet og brug af pronominer, samt appelformer og argumentation. Disse vil være med til at give et klart billede af, om der eksisterer forskellige diskurser indenfor diskursordenen og derfor være behjælpelige til at besvare opgavens problemformulering: hvilke diskurser kommer til udtryk og i hvor høj grad er der tale om forskellige diskurser?

4.4.1 Tekstanalyse: Udlændingesservice i Servicemagasinet

Tekstanalysen er baseret på en kompleks analyse, der inddrager eksempler fra de forskellige tekster, hvor det er relevant i forhold til analysen.

I artiklen “Udlændingesservice under lup” fra anden udgave af Servicemagasinet, november 2008 har US givet Bolette Kornum (BK) formand for ÆUG og Thomas Hestbæk Andersen (THA), ekspert i virksomhedskommunikation ved Syddansk Universitet plads til at kommentere og vurdere US’ kommunikation.

Ved første øjekast kan man som modtager tro, at artiklen og dens titel repræsenterer en kritisk artikel om US, men nærlæser man teksten, står det klart, at artiklens formål er et andet. Artiklen lægger ud med konklusionen: “Det er blevet lettere at være ansøger i Udlændingesservice”. Denne påstand fungerer som artiklens konklusion, og følges op med en forklaring: BK og THA synes det er det blevet lettere.

BK gør brug af modalitet med modalverbet *kunne*. På den måde står det klart, at det er op US, om de vil gøre vejledninger og ansøgningsskemaer mere tilgængelige eller ej. Dette er en blødere måde at fremsige sin kritik eller sine krav på, frem for at sige “I skal”. Desuden udtrykker ordet *kunne*, at afsender er knapt så sikker i sit budskab, og samtidig udtrykker det en mere høflig kritik af vejledningerne.

BK gør også brug af modalitet, når hun siger: “Der er finesser i vejledningerne, som rejser spørgsmål, og dem *kunne* I *måske* besvare”. Modalverbet *kunne* indikerer også her en svagere tilknytning til eget udsagn, end hvis ordvalget havde været ”I *skal* besvare de spørgsmål”. Ved at anvende styrkemarkøren *måske* giver BK desuden udtryk for, at hun ikke synes det er tvingende nødvendigt, men snarere en god ide at US besvarede de spørgsmål, vejledningerne rejser. Dette er en høfligheds modalitet der udtrykker mulighed.

THA er mere direkte i sin måde at adressere US på: “Og I *bør* sætte mere plads af til at skrive sine forklaringer i ansøgningerne.” Den modalitet, der hovedsagligt bliver brugt er deontiske modalitet, der omhandler sagforholdet set i forhold til sociale normer og giver udtryk for mulighed. Man kan dog diskutere, hvorvidt THA’s modalitet og modalverbet *bør* giver udtryk for en nødvendighed. Da han ikke direkte befaler ved at bruge modalverbet *skal*, vurderer jeg, at det snarere tilhører kategorien mulighed. US’ mulighed for forbedring.

Sætningskonstruktionerne er hovedsageligt aktivkonstruktioner, og på det transitive plan betyder det, at der er en agent (Winther Jørgensen & Phillips 1999: 95).

Afsenderen er med andre ord ikke skjult og det står klart, hvem der handler eller bør handle. Artiklen indeholder også få passivkonstruktioner såsom “de er blevet” og “den opgave er endt ganske godt”. Kommunikationsopgaven er altså endt godt, men US inkluderes ikke, selvom det er dem, der har ansvaret for opgaven.

Når US vælger at bruge en konstaterende sætning som den første sætning i hele artiklen, låner de fra den diskurs, der eksisterer inden for nyhedsformidling. Denne påstand “det er blevet lettere af være ansøger i US” kunne også fungere som titlen, men den mere kritiske titel “US under lup” vil sandsynligvis få flere brugere til at læse artiklen.

Indenfor nyhedsdiskursen ses det ofte, at artiklers titler er konstaterende sætninger, der konkluderer og slår noget fast. Her er altså tale om interdiskursivitet, idet US forsøger at slå sin troværdighed fast og spiller på denne troværdighed ved at låne fra en nyhedsdiskurs. Derudover har artiklen en høj grad af intertekstualitet, da den er en del af Servicemagasinet’s kæde af tekster.

Artiklen er ikke særlig teksttung i forhold til de fleste avisartikler, hvilket kunne bevirke, at færre springer den over, da det ikke er en tidskrævende artikel. Det vurderes,

at US forsøger at sikre så mange læsere som muligt, når de låner fra nyhedsdiskursen, anvender en kritisk titel samt holder artiklen kort og letlæselig.

Selvom udgiveren af bladet er US, så er det sværere at gennemskue, at den direkte afsender af artiklen også er US. Man kan som modtager foranlediges til at tro, at BK og THA er afsenderne bag artiklen, da de er så fremstående, og udtaler sig gennem hele artiklen. Kun til allersidst kommer den reelle afsender til orde i artiklen, når centerdirektør, Anni Fode (AF) udtaler, at hun er glad for vurderingerne: "Vi inddrager pointerne i næste evaluering, så vi kan give dialogen med brugerne et yderligere skub fremad!" Der gøres altså brug af maskering på trods af brug af flere eksplicitte afsendere.

Der bliver brugt flere eksplicitte afsendere, da der bringes direkte citater fra BK, THA og AF. Det er også klart, hvem BK og THA henvender sig til, da de bruger det personlige pronomen "I" (US). AF er også klar i sin brug af det personlige pronomen "vi". Når hun bruger dette pronomen, lægger hun vægt på en fællesskabsdiskurs, som er med til at tegne et billede af et US, der står sammen.

US forsøger at profilere sig ved at lade kritiske røster komme til orde, men samtidig lader de ikke kritikken tage overhånd. Tværtimod er det vigtigt, at modtageren sidder tilbage med et positivt indtryk af US efter at have læst artiklen. Det er klogt at lade de traditionelle "fjender" og US' skarpeste kritikere (ÆUG) komme til orde, dog er det usikkert, hvorvidt alle BK's kommentarer er med i artiklen. Derudover er det taktisk klogt, at lade en ekspert på området vurdere US' kommunikative indsats, da en ekspertvurdering vil bidrage til US' etos, og således få US til at virke mere troværdig. Det at lade sine "fjender" komme til orde giver US mulighed for at være på forkant med kritikken, indenfor retorikken kaldes det at gendrive sin hjemmel (se afsnit 3.5). Man opstiller nogle omstændigheder, der sætter hjemmelen ud af kraft. Denne artikel indeholder et argument der ser ud som følger: Påstand: Det er blevet lettere at være ansøger i US. Belæg: US har forbedret kommunikationen. Hjemmel: Jo bedre kommunikation desto nemmere at være ansøger. Gendrivelsen er baseret på THA's udtalelser: I har en vanskelig kommunikationsopgave, og det kan ikke gøres meget bedre, når stoffet er så tungt. Gendrivelse: Med mindre der er tale om kompliceret stof,

så er optimal kommunikation utopi. Ved at opbygge dette argument samt gendrivelsen kommer US eventuelle kritikere i forkøbet og forklarer her, hvorfor der stadig vil være dele af kommunikationen, der er mangelfuld.

BK og THA roser også US. Ved at få andre, endda en ekspert og traditionel fjende til at udtale sig positivt, bliver det mere legitimt og troværdigt, end hvis US selv sagde: Vi er gode! Desuden viser det, at US er åben for kritik, at de er lydhøre og klar til at foretage forbedringer i henhold til ÆUG og ekspertens råd. Det er det indtryk, man som modtager sidder tilbage med efter at have læst artiklen og det på trods af, at AF blot nævner, at de vil tage pointerne op i deres næste evaluering, hvilket i og for sig kan betyde mange ting.

US forsøger at profilere sig ved at vise åbenhed, lydhørhed og endda samarbejdsvillighed med en forening, der gennem tiden har været en af US' største kritikere. Dette vil høst sandsynligt blive accepteret og påskønnet af brugerne og være med til at sætte US i et bedre lys. Dog skal det tages med i vurderingen, at Servicemagasinet klart har US som afsender, og at det kan blive utroværdigt for brugerne såfremt US, på trods af at det ser ud som om de giver plads til kritik, implicit roser sig selv i alle artiklerne. Dette vil virke utroværdigt og kan have den modsatte effekt hos brugerne.

Den lille artikel "Klar til mere service" i samme udgave af Servicemagasinet, minder om en leder, da den inddrager US' Direktør, Henrik Grunnet (HG). På trods af, at HG figurerer på billedet over teksten, er forfatteren en anden, nemlig en NBK. Det fremstår ikke tydeligt i artiklen hvem NBK er, men nederst på samme side kan man læse, at NBK er synonym med Niels Bak, der udgør redaktionen af Servicemagasinet, hvor HG er ansvarshavende redaktør. I artiklen benævnes kritikpunkterne af US som "beskyldningerne om vildledning af brugerne". Selve betegnelsen *beskyldningerne* er med til at forme en diskurs, der skal give udtryk for, at der ikke er noget i anklagerne, men at der tværtimod blot er tale om beskyldninger⁵.

⁵ Politikens Nudansk ordbog: 1. beskyldte ng for ngt påstå at nogen er skyldig i at have gjort noget = ANKLAGE d hun beskyldte ham for at lyve · blive uretfærdigt beskyldt for noget · man kan ikke beskyldte ham for gerrighed

HG starter med at sige, at sommerens diskussion er baseret på “historiske forhold , som vi for længst har lagt bag os”. På den måde lægger han helt fysisk afstand til forløbet ved at henvise til, at det intet har med det nuværende US at gøre, men snarere tværtimod ligger tilbage i tiden og derfor ikke er noget, US længere finder relevant. Han forsætter med at fokusere på nuet: “I dag kører vi med fuld kraft for at levere service af høj kvalitet”. Han bringer fokus væk fra fortiden, som ifølge ham ikke længere er aktuel, og frem til nutiden, hvor han forbinder US med service og høj kvalitet. Igen gøres der brug af det personlige pronomen “vi”, som styrker følelsen af et samlet US på trods af historier i pressen om arbejdspress og stress (“Udlændingesservice ramt af stort arbejdspress”, “Ansatte flygtede fra Udlændingesservice”). Denne fællesskabsdiskurs er gennemgående i hele artiklen: “Vores vilje og evne til at gå i dialog med brugerne og vores arbejdskultur” samt “Vi har åbent erkendt, at vi...”.

HG gør brug af metaforen “kører vi med fuld kraft”. Metaforen (Knudsen 2006: 108) skal illustrere, hvor kraftfuld US er, og hvor meget de forandrer og rykker sig hele tiden. Af andre metaforer kan nævnes: “Dette store engagement for at hjælpe vores brugere skal bære os videre frem”. Dette sproglige virkemiddel appellerer til modtagerne og giver dem følelsen af, at de også er inddraget og at US forbedrer sig for deres skyld. Anvendelsen af billeder er desuden en del af den retoriske appelform *patos* (Garbers & Høgel 1996: 70).

Man kan dog argumentere, at de to metaforer *køre med fuld kraft* og *vores brugere skal bære os videre frem* er eksempler på såkaldte døde metaforer, da det ikke er sikkert, at hverken afsender eller modtager opfatter billederne i sproget, som når vi siger *Solen står op* eller *tiden går* (Den Store Danske Encyklopædi: metafor).

HG fremstiller desuden krisen som en positiv ting, der har været med til at udvikle styrelsen: “sommerens debat har kun styrket os til at blive bedre”. Dette signalerer, at kriseforløbet hovedsageligt er vigtigt for US, fordi det har styrket dem. Dette er formentlig ikke hele sandheden, men det giver alligevel et indtryk af, at US ikke er svækket af krisen, og at de har taget hele forløbet som en erfaring, der har gjort dem stærkere. HG fortsætter med at rose US: “Vores vilje og evne til at gå i dialog med brugerne, til at lytte til deres forslag og bekymringer og til at ændre vores vaner, er i dag indarbejdet i hele vores arbejdskultur”. Dog vil HG godt erkende, at der er blevet begået fejl:

Vi har åbent erkendt, at vi i to tilfælde i sommer har vejledt forkert i telefonen. Det er særdeles beklageligt, at det er en del af virkeligheden, men ellers har kritikken intet at gøre med den virkelighed, vi oplever.

Her erkender han, at der er blevet vejledt forkert. Han anvender dog ikke ordet vildledt, da dette ord anvendes i beskyldningerne og han derfor delvist ville validere disse. HG beklager også, hvilket er en performativ talehandling i stil med en undskyldning, men dog ikke helt det samme. At undskylde er ellers en anerkendt strategi i henhold til klassisk teori om krisekommunikation (Johansen & Frandsen 2007: 217). Selvom HG beklager, så beklager han ikke, at US har lavet fejl. Han beklager blot, at fejlene er *en del af virkeligheden*, og således får han dem til at lyde uundgåelige. Desuden nøjes HG ikke med at beklage, han tilføjer et *men* og påpeger herefter, at resten af kritikken intet har at gøre med den virkelighed, US oplever. Han anvender en brugerundersøgelse til at bakke op om sin påstand. Denne brugerundersøgelse viser, at to ud af tre brugere synes, at US har forbedret sig de seneste år. Her kan man argumentere, at det er godt med forbedringer, men at det også er vigtigt at kigge på udgangspunktet, hvorfra man rykkede sig. Desuden er der stadig 1/3, der ikke synes US har forbedret sig de seneste par år.

HG afslutter med at sige:

Den fejl, vi aldrig må begå, er at hævde, at vi er fejlfri. Vi træffer ca. 140.000 afgørelser hvert år inden for et utrolig bredt område. Så vi kan aldrig garantere mod fejl. Men vi skal med afsæt i de resultater, vi har skabt, forbedre os yderligere

Her gør han opmærksom på US' kompetence ved at referere til mængden af sager og bredden i udlændingeområdet. Desuden anvender han den sproglige figur modsætning, når han siger *fejl* og *fejlfri*. Hvis vi siger, at vi er fejlfri, ville dette i sig selv være den største fejl.

4.4.2 Tekstanalyse: Udlændingesservice i medierne

Vi bevæger os nu væk fra Servicemagasinet og kigger nærmere på nogle af de artikler der blev bragt i landsdækkende aviser. Her er målgruppen som nævnt hele befolkningen, og US skal derfor tage højde for, at modtagerne består af både brugere og ikke-brugere. Analysen omhandler et bredt udvalg af artikler og udsagn fra US.

Da Ritzaus Bureau besøger US d. 11. juli 2008, får de ingen kommentarer fra US' medarbejdere omkring beskyldningerne om vildledning. Medarbejderne siger ligeud: "Det må vi ikke sige noget om." Herefter må noget have ændret sig, for den 19. juli udtaler flere tillidsrepræsentanter sig i hhv. Politiken og Berlingske Tidende. Tillidsrepræsentant Anna Karina Heiss Mathiassen (AKH) m.fl. skriver et indlæg som svar på Politikens leder fra d. 11. juli. Denne leder fremstiller muligheden for at US' medarbejdere sammen har "fundet på den skumle plan at underminere EU's 50 år gamle rettigheder". Ved at fremstille Politikens beskyldninger som nærmest umulige (en aftale blandt flere hundrede medarbejdere) og ved at betegne det som en skummel plan, får hun det til at virke helt forrykt, at Politikens fremstilling skulle være sand. Hun fortsætter med at kalde beskyldningerne for *insinuationer* og *fordomme*, og beskylder Politiken for at "hænge os ud på den perfide måde". Vildledning og fortætelser betegnes som påstande der er "lodret forkerte". Her anvender hun en meget kraftig styrkemarkør *lodret*, der gør hendes holdning meget klar.

AKH anvender en del retoriske spørgsmål: "Skulle det være årelange fortætelser og vildledning?", "Hvad bygger Politiken sine insinuationer på?" og "Har journalister på Politiken ikke den professionalisme, at man undersøger tingene, inden man hovedkulds lægger folk i offentlig gabestok?" Det er op til modtagerne selv at tage stilling, men det er tydeligt, hvilken vej AKH forsøger at påvirke modtageren:

Men Politiken finder alligevel anledning til at tilsværte alle medarbejderne som en konspiratorisk gruppe med en ondsindet plan om at misinformere borgerne. Det er ikke journalistik, det er populisme.

Dette meget kraftigt ladede ordvalg (tilsværte, ondsindet, misinformere, populisme, offentlig gabestok) gør det klart, at AKH og hendes medarbejdere er påvirkede af sagen

i en sådan grad, at de går efter manden (Politiken) i stedet for bolden (sagen), hvilket betegnes som et ad-hominem argument. Dette er en argumentationsfejl, der gør argumentationen svag og usammenhængende (Litteraturens Huse). AKH slutter af med at bede om en undskyldning og det på trods af, at US ikke vil undskylde eksempler på fejlagtig vejledning overfor deres brugere.

Kim Frank Jensen (KFJ) er også tillidsrepræsentant i US, og han udtaler sig også den 19. juli dog i Berlingske Tidende. Dog har KFJ's udtalelser en anden vinkel på sagen end AKH, og dette fremstår allerede, når man læser titlen på artiklen: "Ansatte beklager mange fejl hos Udlændingesservice". Det virker nærmest selvmodsigende, at den ene tillidsrepræsentant påstår, at beskyldninger om vildledning er en *lodret løgn*, når en anden tillidsrepræsentant selv samme dag beklager *de mange fejl*. KFJ siger dog, at der er tale om fejl og bakker AKH op, når han siger, at der ikke er tale om *systemisk svigt*.

AKH anvender hovedsageligt kategorisk objektiv modalitet i hendes indlæg. Hun skriver "Specielt ikke, når påstandene om årelange 'vildledninger' og 'fortielser' er lodret forkerte". Hun fremstiller denne påstand som var det faktum ved at anvende nutid og ved ikke at moderere udsagnene med hedges eller modalverber som f.eks. "påstandene skal nok vise sig at være forkerte".

AKH anvender desuden pronominet "vi", når hun omtaler medarbejderne i US. I artiklen med KFJ fremstilles det også som om, at det er alle de ansatte, der beklager de mange fejl: "Medarbejderne i Udlændingesservice beklager nu (...) dårlig vejledning". Samtidig omtaler KFJ fejl som *beklagelige fejl* og det, at der sker fejl som *uundgåeligt*. Argumentationen er således meget lig HG's argumentation i "Klar til mere service". Hovedargumentet er, at US ikke kan undgå at begå fejl og argumentet er konstrueret af følgende elementer: Påstand: fejl er uundgåelige, belæg: det er mennesker, der står bag vejledningen og hjemmelen er, at det er menneskeligt at fejle.

Dette er overordnet samme budskab, som direktør HG havde i Servicemagasinet, hvor han siger, at US umuligt kan være fejlfri. "Vi træffer ca. 140.000 afgørelser hvert år inden for et utrolig bredt område. Så vi kan aldrig garantere mod fejl." Hans argumentation er baseret på samme påstand, men belæg og hjemmel er en anden. HG's

belæg er, at US træffer mange afgørelser indenfor udlændingeområdet, der er utrolig bredt og hjemmelen er, at et bredt arbejdsområde og mange afgørelser vil resultere i fejl.

Hovedsageligt anvendes appelformerne logos og patos. Især AKH anvender patos når hun bruger ladede ord for at fremstille sagen fra medarbejdernes side. Det er tydeligt, at hun gerne vil skabe sympati omkring medarbejdernes situation, men det faktum, at hun anvender ad-hominem argumenter, kan kompromittere hendes formål. Hun anvender dog også logosappellen, når hun redegør for US' vejledning, men disse argumenter overskygges af de negativt ladede og meget skarpe udtalelser. KFJ gør i højere grad brug af logosappellen ved at fremstille sagen sagligt og komme med eksempler på forbedringer: "nye medarbejdere får en grundig oplæring, inden de selv begynder at vejlede om reglerne på udlændingeområdet".

Udover tillidsrepræsentanterne har ledelsen i US også optrådt i medierne. Anni Fode (AF), centerdirektør for Center for Asyl og familiesammenføring, siger i artiklen "Udlændingesservice afviser fortællelser" (10. juli 2008):

Jeg mener ikke, vi har vildledt borgerne. Vi har siden sidste år haft en præcis beskrivelse på vores hjemmeside for ægtefællesammenføring for danske statsborgere efter EU-retten, og før det var muligheden for at anvende EU-retten også nævnt.

Her anvender hun subjektiv modalitet, da hun siger *jeg mener*, hvilket er udtryk for en lavere affinitet til ytringen, end hvis hun havde sagt: "vi har ikke vildledt", hvilket er et eksempel på objektiv kategorisk modalitet.

Senere på året er dette dog ændret til, at US erkender to tilfælde af *forkerte oplysninger*, men de vedkender ikke at have vildledt. Udlændingesservice: Vi vildleder ikke, manchet:

Udlændingesservice erkender nu, at Berlingske Tidende i to tilfælde fik forkerte oplysninger om reglerne for familiesammenføring. Men styrelsen afviser, at den bevidst har vildledt borgere

Der er mange forskellige ordvalg i spil, når de påståede fejl i US' vejledning omtales. Forkert vejledning, dårlig vejledning, vildledning, fortællinger. Beskyldningerne lyder på vildledning og US bruger ord som fejl eller forkert vejledning. Det ligger i ordet vildledning, at man har taget en bevidst beslutning om at lede nogen den forkerte vej. Giver man forkert vejledning eller begår man fejl, er dette ikke forsætligt, da det sker ved en fejl. Der ligger ingen ond vilje bag, hvor ordet *vildledning* indikerer en vilje til at lede nogen på vildspor. Den gennemgående tendens er, at US benægter vildledning, men vedkender sig to tilfælde af fejlinformation, der begge er dokumenteret af Berlinske Tidende (se bilag 2). I redegørelsen til ombudsmanden skriver US:

Sammenfattende er det vores opfattelse, at der i disse enkeltstående telefonsamtaler er begået fejl i forhold til den samlede vejledningsindsats, Udlændingesservice er forpligtet til at yde en bruger. Udlændingesservice finder disse fejl særdeles beklagelige, men finder ikke, at disse enkeltstående telefon-samtaler kan begrunde de anklager om vildledning, som Berlinske Tidende har fremført.

(Endelig redegørelse til ombudsmanden)

Ved at anvende adjektivet *beklagelige* udtrykker US, at de er kede af situationen. Dog undlader US direkte at beklage eller undskylde, og i stedet siger de, at *US finder disse fejl særdeles beklagelige*. På den måde fremstår det, som om US ikke har et ansvar i sagen, men blot en mening om det der er sket. At beklage og undskylde er eksempler på performative talehandlinger, da selve handlingen bliver udført, når udsagnet bliver sagt (Gyldendals Encyklopædi performativ). Det havde derfor virket stærkere, hvis US havde sagt "Undskyld" eller "vi beklager".

Den manglende undskyldning styrker US' fremstilling af fejl som uundgåelige. At undlade at undskylde er at undlade at påtage sig skylden. Når man beklager noget, fralægger man sig til dels ansvaret, som hvis man beklagede en sags udfald, men ellers ikke vil påtage sig skyld eller ansvar i sagen. Det er dog noget stærkere at bruge ordet *uacceptabel* om den fejlagtige vejledning:

Udlændingesservice finder, at den i opkald 1 og 2 indeholdte kvalificering af retsgrundlaget for familiesammenføring efter EU-retten som omgåelse samt afvisningen af at vejlede herom er uacceptabel.

(Foreløbig redegørelse til ombudsmanden side 24)

Dette adjektiv indikerer, at selvom fejl ikke kan undgås, så er de stadig ikke accepteret, og at US vil gøre alt for at minimere fejlene. Men samtidig med at US anvender ordet *uacceptabel* om vejledningen i de to dokumenterede tilfælde, frikender de sig selv i alle andre tilfælde:

Udlændingesservice vil dog ikke forholde sig til, om rådgivningen om familiesammenføringsreglerne var god nok i andre tilfælde, hvor myndigheden frikender sig selv for at have gjort noget forkert. (Udlændingesservice: Vi vildleder ikke)

Således nægter de at forholde sig til alle de borgere, der mener at have fået forkert vejledning (ÆUG dropper sag mod staten), og forholder sig udelukkende til Berlingske Tidendes to henvendelser.

Det kunne hermed fremstå som om, at US udelukkende vil forholde sig til de hændelser, medierne kan dokumentere. Andre brugeres oplevelse af vildledning fejles til side pga. manglende dokumentation. US kan ikke forholde sig til sager, der ikke kan dokumenteres, men det virker lettere absurd, at borgere skal optage samtaler med offentlige styrelser for at sikre, at de ikke får forkert vejledning. Såfremt dette er tilfældet kunne US eventuelt selv optage samtlige vejledningssamtaler eller et udsnit heraf. Dog synes bevisbyrden at være på brugerne, der står alene, har færre ressourcer og er i et direkte afhængighedsforhold til US. Således er US med til at producere en ideologisk magtdiskurs der opretholder dominansrelationen mellem US og brugerne.

4.4.3 Delkonklusion

US anvender konsekvent pronominet *vi* og forsøger dermed at skabe en fællesskabsdiskurs, der skal få US til at fremstå som en samlet enhed. Dette *vi* er ofte også agenten for verberne, og US bruger en del transitive verber såsom beklage, inddrage og levere. Når US tydeliggør sig selv som agenten som f.eks. “Vi inddrager pointerne i næste evaluering”, er de med til at markere, at de påtager sig ansvaret for at rette op. De kunne i stedet have anvendt passivformen og skrevet: “Disse pointer vil

blive inddraget i næste evaluering”.

Derudover anvendes der hovedsageligt kategorisk, objektiv modalitet.

Repræsentanterne for US viser, at de bakker op om budskabet: Et par fejl, men ingen vildledning. Rent strategisk kan det være en fordel ikke at udtrykke nogen tvivl, men brugerne kan også opfatte det som påståeligt, især når US kun anerkender de to dokumenterede tilfælde af forkert vejledning. Der kan sidde en del brugere, der også føler sig uretfærdigt behandlet (ÆUG dropper sag mod staten), og for dem vil de meget sikre benægtelser af vildledning virke utroværdige. US fremstiller sig selv som en instans med magt til at udvælge hvilke fejl, de synes er “gyldige fejl”. Derudover frikender de sig selv. Den diskurs US er med til er producere, giver i høj grad udtryk for den magt, de besidder over brugerne, og umiddelbart er der ikke en stærk moddiskurs, der kan udfordre denne diskurs. Magtdiskursen sætter rammen for forholdet mellem US og brugerne, og låser brugerne fast i et afhængighedsforhold, hvor de også bærer bevisbyrden, hvis de føler sig forkert behandlet.

US anvender ord som forkert vejledning og fejl, når de omtaler beskyldningerne. Dette står i kontrast til ordet vildledning, der er en mere bevidst handling i forhold til at begå en fejl. US forsøger desuden at støtte op en fejlbarlighedsdiskurs, samt en kompleksitetsdiskurs, der begge skal være med til at retfærdiggøre, at der bliver begået fejl. De mener altså at have handlet korrekt i henhold til deres vejledningspligt, forvaltningspraksis og EU-loven. Fejlene skyldes komplekse sager, og det faktum, at det er mennesker, der sidder med sagerne. Hjemmelen “det er menneskeligt at fejle” kan de fleste støtte op om.

4.5 Social praksis: Udlændingesservice

Den interdiskursive blanding mellem en form for egenannonce, der er subjektiv og en avisartikel, kan tolkes som en udviskning af grænsen mellem de to diskursordener: Nyhedsdiskursen, der som udgangspunkt er saglig funderet og objektiv, og reklamens diskurs, der promoverer et produkt eller virksomhed. US’ repræsenterer en diskurs, der går på at forvaltningspraksis er overholdt, men fejl er uundgåelige. Det er især diskursen omkring fejl i modsætning til bevidst vildledning, som dominerer i materialet fra US; denne fejlbarlighedsdiskurs legitimerer det at begå fejl. Fejlene beklages, men en

direkte undskyldning gives ikke, da fejlene ikke er begået med forsæt, men skyldes andre årsager såsom stress eller misforståelser, hvilket US ikke kan holdes ansvarlige for. US' overordnede fejlbarlighedsdiskurs og en analyse af, hvorvidt denne fornyer diskursordenen, er inkluderet i afsnit 4.7.7, da dette bedst kan vurderes efter en analyse af Dansk Folkeparti, Radikale Venstre og Enhedslistens bidrag til diskursordenen.

US indgår også i den generelle diskursorden, der eksisterer omkring offentlige instanser. Selv om der er en grad af intertekstualitet i form af lån fra nyhedsgenren er det kun i Servicemagasinet, at interdiskursiviteten er relativt høj. De andre artikler fra landsdækkende medier overholder de gængse regler for nyhedsgenren. De er altså ikke med til at forandre diskursordenen, men snarere med til at reproducere den (Winther Jørgensen & Phillips 1999: 94). Derudover har offentlige instanser ikke for vane at undskylde på samme måde som private virksomheder. Dette kan skyldes, at de ikke er en del af markedet, og derfor ikke er afhængig af deres brugere på samme måde som private virksomheder (Kjær Hansen 2004: 286). Som nævnt er det snarere brugerne, der er afhængige af US, og det er kun politikerne, der som sådan er afhængige af stemmer til næste valg. US er dermed med til at opretholde den sociale praksis for den offentlige sektor.

4.6 Den politiske diskurs: Diskursiv praksis

US er ikke en almindelig dansk servicevirksomhed, men derimod en enhed, der står i direkte relation til det parlamentariske grundlag og de politiske beslutninger, der bliver taget. Derfor vil denne opgave også søge at belyse, hvordan de politiske diskurser differentierer sig fra US' diskurs, og hvordan de positionerer sig overfor hinanden i diskursordenen. I det følgende analyseres materiale fra hhv. Dansk Folkeparti, Enhedslisten og Radikale Venstre, der er bragt i landsdækkende medier eller hentet fra deres hjemmesider.

4.6.1 Afsender

Denne del af analysen vil være delt op i tre afsendere Enhedslisten, Radikale Venstre og Dansk Folkeparti. Som afsender kan disse ikke opfattes som parter i sagen, da ingen af

partierne er regeringspartier. Jeg har valgt at udelade partierne Venstre og Det Konservative Folkeparti, da de som regeringspartier også er parter i sagen, og derfor formodes at indgå i samme diskursfællesskab som US. Denne del af analysen vil således tegne billede af krisen fra et andet perspektiv. De tre partier er som nævnt ikke parter i sagen, og kan derfor opfattes som mere troværdige, men det skal selvfølgelig tages med i overvejelserne, at de er en del af den politiske dagsorden hhv. som opposition og som støtteparti til regeringen, hvorfor de har interesse i sagens udfald. De tre partier er uidentiske aktører på den politiske scene og i forbindelse med Metockdommen. Det kan derfor være svært at sige noget generelt om de tre. Det følgende vil dog indeholde en kort analyse af deres troværdighed som afsendere. I henhold til Lemée og Lund er de tre troværdighedsdyder som nævnt at være *engageret*, *kompetent* og *åben*. Som udgangspunkt kan de tre partier ikke siges at være specielt kompetente, dog har de alle ordførere på EU/udlændinge/integrationsområdet. Til dyden at være engageret hører dyder som at være ægte, nærværende og levende, og da alle tre partier deltager i debatten, må man antage, at de i det mindste er engagerede i at påvirke sagens udfald. Den sidste dyd, at være åben, er knyttet til egenskaber som at være ærlig, velvillig over for tilhørerne, beskeden, humoristisk og medmenneskelig. Her kan det igen være svært at sige noget generelt, da alle de tre partier har hver deres dagsorden, og ikke nødvendigvis vil melde ærligt ud i den forbindelse. Det faktum, at de tre partier ikke er parter i sagen, gør dem umiddelbart mere troværdige end US. Dog er de alle som nævnt en del af den politiske agenda, og har således også deres egen dagsorden og mål for at engagere sig i sagen.

4.6.2 Mediet

Teksterne i denne del af analysen er trykt i landsdækkende aviser såsom Politiken, Berlingske Tidende og Jyllands-Posten. Disse har det til fælles, at de når ud til en bred målgruppe, og her gælder altså de samme forhold, som når US kommunikerer i medierne: der skal tages hensyn til brugere og ikke-brugere på samme tid. Enkelte tekster er hentet på partiernes hjemmesider, der er tilgængelige for befolkningen, men som ikke når samme bredde målgruppe som de landsdækkende aviser.

4.6.3 Modtager

Her gælder de samme antagelser som ved modtagerne for US' kommunikation i medierne (se afsnit 4.3.3).

4.6.4 Formål

Formålet for kommunikationen er forskellig for de tre afsendere. Man kan antage, at Dansk Folkeparti gerne vil have mere indflydelse som regeringens støtteparti, og at de derfor vil søge at markere sig som vagthunden, der skal irettesætte regeringen. Samtidig er Dansk Folkeparti tilhænger af en stram udlændingelovgivning, så det er højest sandsynligt, at Dansk Folkeparti vil argumentere imod Metockdommen. Radikale Venstre og Enhedslisten optræder begge som oppositionspartier, og man kan antage, at deres indlæg i debatten vil være udpræget negativ og kritisk. De vil formentlig forsøge at komme igennem med et budskab om, at regeringen må tage konsekvensen af fejlene og søge at udbedre disse.

4.6.5 Emner

De emner, der skal berøres for at formålene opnås, vil også være forskellige. For Dansk Folkeparti vil det være oplagt at berøre konsekvenserne af Metockdommen for dansk udlændingelovgivning. Radikale Venstre vil nok berøre samme emne, men med et positivt fortegn. Enhedslisten er mere splittet som et parti, der er imod EU, men for en mere lempelig udlændingepolitik end den regeringen fører pt.

4.6.6 Genre

Genren er avisartiklen og her gælder de samme vurderinger som i afsnit 4.3.6.

4.7 Tekstanalyse: Politiske partier

I det følgende vil de tre partiers kommunikative materiale blive analyseres med fokus på ordvalg, modalitet, transitivitet og brug af pronominer samt appelformer og argumentation. Dette vil være med til at give et klart billede af, om de tre partier er eksponenter for forskellige diskurser og vil derfor være behjælpelige til at besvare opgavens problemformulering: hvilke diskurser kommer til udtryk og hvordan positionerer de sig i forhold til hinanden i diskursordenen?

4.7.1 Tekstanalyse: Enhedslisten

I overskriften på artiklen “Udlændingestyrelsen skal undersøges” (10.07.08) anvender Enhedslisten modalverbet *skal* hvilket indikerer, at en undersøgelse er et krav fra deres side. Titlen gør brug af imperativ *skal* og indikerer dermed, at der ikke kan stilles spørgsmålstejn ved denne udtalelse. Havde de brugt et modalverb som f.eks. *bør*, havde Enhedslisten været mindre krævende i deres udtryk. Igennem hele artiklen er der få modalverber, hvilket er endnu et tegn på, at Enhedslisten bakker op om budskabet i artiklen: US skal undersøges. Den indledende sætning er en påstand, som Enhedslisten ikke bakker op med belæg eller forklarer på anden vis:

Det er et udtryk for manglende forståelse for sin befolknings behov når Integrationsministeriet og Udlændingesservice har tilbageholdt fakta omkring 24-årsreglen. Hvis myndighederne havde levet op til deres pligt og oplyst danskere og deres partnere om, at det er muligt at omgå 24-års-reglen ville tusindvis af mennesker være blevet sparet for at flytte til Sverige.

Enhedslisten beskriver US’ *pligt* til at informere borgerne om deres rettigheder og understreger, at havde de gjort dette, ville *tusindvis* af danskere være blevet *sparat* for at flytte til Sverige. Når Enhedslisten anvender ord såsom *pligt*, *tusindvis* og *sparat* for bevirker det, at vi nærmest kan visualisere de tusindvis af mennesker, der er drevet til Sverige. Ordvalget og brugen af billeder er en del af Enhedslistens patosappel. Denne appellform taler til modtagerens følelser og er med til at styrke den rettighedsskues, som Enhedslisten producerer.

Endvidere bruges ord som *uacceptabelt*, *vildlede* og *gemme information*. Brugen af adverbiet *uacceptabelt* gør det klart for modtagerne, at Enhedslisten er stærkt imod det, der er foregået, og at de mener, at US har vildledt.

I en anden artikel fra Enhedslisten (Integrationsministeren forsøger at sprede rygslør over svigt) bruger Enhedslisten også negativt ladede ord som *svigt*, *systematiske forsømmelser* og *hyklari*. Her sidestilles svigt med den vildledning US beskyldes for og samtidig anvendes metaforen *rygslør* for at illustrere, at Enhedslisten mener, at man bevidst forsøger at skjule dette svigt.

Notatet “Et angreb på demokrati og integration” af Jørgen Arbo-Bæhr (JAB), tidligere folketingsmedlem for Enhedslisten, omhandler regeringens og Dansk Folkepartis aftale efter EF-domstolens Metockdom. Titlen på notatet anvender et negativt ladet begreb *angreb* og det, der angribes er *demokrati* og *integration*, to positivt ladede begreber.

JAB omtaler Metockdommen som “EU’s udemokratiske diktat” og regeringens aftale med Dansk Folkeparti efter Metockdommen som “en politisk *studehandel*, når det er værst”, han mener at Dansk Folkeparti er faldet på knæ for EU “*knæfald* for EF-domstolen” og at “VK regeringen har lagt sig fladt på ryggen.” Gennem hele notatet fortsætter JAB med at anvende metaforer og negativt ladede ord, når han omtaler regeringen og Dansk Folkeparti:

DF har bukket sig i støvet for EU’s uindskrænkede magt og regeringen har til gengæld bøjet sig for DF’s fremmedfjendskhed.

Her anvendes en kategorisk og objektiv modalitet, der ikke levner tvivl om JAB’s tilslutning til det sagte. JAB gør det hermed klart, at selvom Enhedslisten er enige med Dansk Folkeparti, hvad angår EU og den danske befolknings ret til selv at bestemme over udlændingepolitikken, så er de to partier stadig milevidt fra hinanden, når det kommer til udformningen af denne politik. Det kommer blandt andet til udtryk, når JAB omtaler Dansk Folkepartis udlændingepolitik: “...DF har et overordnet mål om at holde flest muligt ikke-europæiske udlændinge ude af landet.”

Udover metaforen anvender JAB også den stilistiske figur antitesen, når han skriver:

Endnu værre er det, at den måde Danmark i fremtiden behandler herboende udlændinge vil bygge på endnu mere *fremmedfjendskhed*, *undertrykkelse* og *udstødning*. På den måde er aftalen med til at skade *integration*, *lighed* og *social anstændighed*.

Her bliver tre negativt ladede begreber stillet op imod tre positivt ladede, for at fokusere på kontrasten mellem dem. Regeringen og Dansk Folkeparti er ikke blot eksponenter for førstnævnte, de er også med til at skade sidstnævnte.

På trods af, at Enhedslisten er uenige i den nuværende udlændingepolitik mener de, at det er den danske befolkning og ikke EU, der skal bestemme over denne: "...også udlændingepolitikken – uanset hvor uenige vi kan være med VKO's menneskefjendske politik".

Her fremstiller JAB Enhedslisten sig selv som et parti, der står fast på deres principper også selvom den politik, der føres er dem imod. Det står klart, at Enhedslisten er med til at styrke to diskurser i dette notat, hvor den overordnede diskurs er diskursen omkring DK vs. EU. Denne diskurs bliver produceret og styrket gennem JAB's tilkendegivelser om de *udemokratiske domme*, *EF-domstolens undergravning* og *EU's udemokratiske diktat*.

Rettighedsdiskursen er den anden diskurs Enhedslisten producerer. Denne er dog mere implicit, hvilket kan skyldes, at JAB ikke vil promovere EU som noget positivt, men snarere ønsker at rettighederne skal vedtages af danskerne selv.

JAB fremstiller sine påstande i et meget sikkert sprog uden brug af modalverber. Ved at undlade at bruge modalverber viser han, at han bakker op om sine udtalelser, og han udtrykker ingen tvivl ved f.eks. at sige, at der er en *mulighed* for, at DF er fremmedfjendske. Desuden sidestiller JAB *fremmedfjendsk* med *menneskefjendsk* når han kalder VKO regeringens politik menneskefjendsk og ytrer, at regeringen har lagt sig fladt på ryggen overfor fremmedfjendske opstramninger, som DF vil indføre. Ved at sidestille de to begreber er han med til at forværre de konnotationer, man får når man hører ordet fremmedfjendsk. Selvom dette ord i sig selv kan have mange negative konnotationer, bliver der stillet endnu mere skarpt på, hvad det indebærer at være fremmedfjendsk, når man ser det sort på hvidt: at være fremmedfjendsk er det samme som at være menneskefjendsk, da fremmede også er mennesker. Denne leg med ordene, hvor han sidestiller et ord med et andet hører under stilistisk sprogbrug og kaldes en trope (indholdsfigur). Den specifikke figur, der bruges her er en sammenligning (Garbers & Høgel 1996: 25). Der er dog tale om en indirekte sammenligning, da begreberne implicit betegnes som ens.

JAB gør generelt brug af et levende, billedrigt og følelsesladet sprog ved at gøre brug af metaforer såsom *bukket sig i støvet*. Han anvender desuden et ordvalg, der er negativt

ladet: *fremmedfjendskhed, menneskefjendsk, undertrykkelse, udstødning og svineri*, hvilket er med til at understøtte hans patosappel (Garbers og Høgel 1996: 70). Således forsøger JAB at påvirke læserne ved at appellere til følelser og stemninger. Dette gør JAB mere specifikt ved at give os nogle forskellige billedlige indtryk, når vi læser. Han forsøger at vække vores harme og vrede gennem ordvalg og metaforer.

Notatet er hovedsageligt et angreb på Dansk Folkeparti og regeringen. Kun en af paragrafferne er specifikt dedikeret til at formidle Enhedslistens holdning. De andre udtalelser er som sagt angreb, der fortæller os, hvad Enhedslisten er imod og dermed også implicit gør det klart, hvad Enhedslisten står for. Dette kaldes et implicit argument (Kromanne 2001: 87).

Dansk Folkeparti og regeringen fremstilles så negativt, at det bliver det nemmere at tage afstand fra dem. Når sagen fremstilles således, bliver det sværere for modtagerne at være uenige i JAB's budskab. Der er således ikke mange, der ville mene, at det er positivt at bukke sig i støvet eller være medvirkende til svineri. Desuden gør JAB brug af endnu et implicit argument når han skriver: "For Enhedslisten er det principielt afgørende at fastholde den danske befolknings ret til selv at bestemme over politikken". Sagt med andre ord: denne ret fastholdes ikke af regeringen og Dansk Folkeparti.

4.7.2 Delkonklusion Enhedslisten

Det er tydeligt, at Enhedslisten ikke reproducerer US' diskurs omkring fejlbarlighed. Dette er slet ikke fokus for Enhedslisten, der hovedsageligt producerer to diskurser. For det første er det klart, at Enhedslisten er imod EU's indblanding i dansk udlændingepolitik. Desuden har de modstridende holdninger til Metockdommen. Selvom Enhedslisten måske foretrækker de regler og rettigheder Metockdommen giver, så er de principielt imod, at EU skal overtrumfe nationalstaterne og deres borgere på områder som disse. Enhedslisten står fast på deres principper og er imod, at EU kan trumfe sådan en dom igennem og dermed have en indvirkning på dansk udlændingelov. Enhedslisten er også eksponent for rettighedsdiskursen, der fokuserer på danske borgeres rettigheder. Selvom Enhedslisten producerer en rettighedsdiskurs, så er den ikke fokus for de analyserede tekster. Fokus er angreb på Dansk Folkeparti, regeringen og EU, hvilket kommer til udtryk ved anvendelse af patosappel, ladede ord og metaforer.

4.7.3 Tekstanalyse: Radikale Venstre

Ligesom Enhedslisten er Radikale Venstre tilhængere af en mere lempelig udlændinge- og integrationspolitik end den der føres af regeringen og Dansk Folkeparti. Radikale Venstre er dog samtidig et EU-venligt parti (radikale.dk) og kan derfor ikke forventes at reproducere samme diskurs som Enhedslisten.

Kombinationen af at være tilhængere af EU samt at arbejde for lempelser i den danske udlændingepolitik udgør et stærkt fundament for Radikale Venstres argumentation i forbindelse med Metockdommen. De Radikales næstformand Morten Østergaard (MØ) var “dybt rystet” (US vildledte i årevis) da Berlingske Tidende bragte deres afslørende artikler. Desuden udtaler han:

I årevis har Udlændingesservice svigtet denne pligt og i stedet udført politisk bestillingsarbejde ved ikke at fortælle åbent om EU-regler, der kunne hjælpe danske statsborgere i kærlighedseksil. (Krav om kulegravning af Udlændingesservice)

MØ anvender negativt ladede ord som *svigtet* og *politisk bestillingsarbejde* og fremhæver desuden at brugerne er *danske statsborgere* og at de er i *kærlighedseksil*. Kontrasten mellem det positive substantiv *kærlighed* og det negative substantiv *eksil*, der oprindeligt var en straf man kunne vælge for at undgå dødsstraf (Den store danske encyklopædi: eksil), fremhæves ved dannelsen af et komplekst substantiv. På den måde fremstiller MØ de pågældende danskeres muligheder som et valg mellem to onder.

Sofie Carsten Nielsen (SCN) var Radikale Venstres spidskandidat under EU-valget. Hun er samtidig fortaler for, at alle der søger om familiesammenføring skal søge via EU-reglerne. Hun har derfor været med til at fremstille en ny vejledning for, hvordan man gør dette: “Europaløsningen – en vejledning i retten til familiesammenføring efter EU-reglerne”. I forordet til denne vejledning står SCN’s holdninger klart:

Det lyder bizart. Men det er ikke desto mindre den sørgelige sandhed. En udenlandsk statsborger, som bor i Danmark, har langt bedre muligheder og vilkår, når det handler om at leve sammen med sin elskede og sine børn – end en dansk statsborger, som er født og opvokset i Danmark.

Det bliver anvendt negativt ladede adjektiver såsom *bizart* og en *sørgelig sandhed*, ligesom det var tilfældet i Enhedslistens tekster. I modsætning til Enhedslisten er Radikale Venstre dog hurtige til at koble to diskurser sammen i deres vejledning, de kobler nemlig rettighederne sammen med EU og kobler “bedre muligheder og vilkår når det handler om at leve sammen med sin elskede og sine børn” sammen med det at være EU-borger: “De danske familiesammenføringsregler giver os langt dårligere vilkår, end de rettigheder, vi har som EU-borgere”.

SCN fokuserer altså, i modsætning til Enhedslisten, på de rettigheder vi har som EU-borgere. SCN påtager sig desuden rollen som den, der gerne vil være med til at oplyse den danske befolkning om deres rettigheder og anklager i samme åndedrag regeringen og DF for at *forsøge at skjule* disse:

Jeg vil gerne være med til at fortælle danskerne om de rettigheder, de danske myndigheder, regeringen og Dansk Folkeparti har forsøgt at skjule.

Det står hermed klart, at RV og især SCN er fortalere for danske statsborgeres rettigheder som EU-borgere. Den diskurs SCN producerer er en EU-venlig rettighedsdiskurs. Desuden er det en diskurs, der er imod regeringen og som beskylder regeringen, Dansk Folkeparti og myndighederne for at skjule de rettigheder, vi danskere har som EU-borgere.

Hun bruger et verbum som *forsøgt*, fordi vi alle ved, at det ikke lykkedes. Ved at bruge dette ord gør hun det klart, at Dansk Folkeparti og regeringen bevidst ville skjule rettighederne, men at de heldigvis blev afsløret.

SCN gør det klart, at der har været for mange uklare meldinger omkring disse EU-rettigheder, og at nogle politikere har fremlagt det som snyd, hvis man forsøgte at søge via EU-reglerne.

Mange danske politikere har forsøgt at udlægge det som snyd og bevidst omgåelse af de danske regler, hvis man som dansk statsborger gør brug af EU's regler om familiesammenføring – i stedet for de danske. Det er helt forkert.

Ved at bruge styrkemarkøren *helt* foran adjektivet *forkert* gør hun det klart, i hvor høj grad hun støtter op om ytringen. Hun anvender udelukkende kategorisk, objektiv modalitet, og fremstår meget sikker som afsender. Det er med andre ord nemt at se SCN's tilslutning til de udsagn der forekommer i vejledningen. Gennem hele forordet til den nye vejledning spiller hun ligesom EL på rettighedsdiskursen:

Det skal derfor understreges, at du har en ret. Retten er din, og det er hverken snyd eller omgåelse, at du bruger den ret, selvom den stiller dig bedre end de tilsvarende danske regler.

SCN fremhæver desuden, at man kun kan gøre brug af sin ret, hvis man kender til den: "En forudsætning for at kunne benytte sine rettigheder er, at man kender dem". Her anvender hun et implicit argument (Kromanne 2001: 87), da hendes budskab er, at vi ikke har kunnet bruge vores rettigheder fordi regeringen har holdt dem skjult for os. Hun siger altså implicit, at US og regeringen har fejlet ved at tilbageholde information eller ligefrem prøvet at holde rettighederne skjult.

Danske borgere er dårligere stillet end andre EU-borgere i Danmark, fordi Udlændingesservice snyder dem for deres EU-rettigheder. Det ligner diskrimination, og det er forbudt i EU.

I dette udsagn anvendes et stærkt ladet verbum nemlig *snyder*, hvilket fremsiges med den største sikkerhed og uden brug af hedges. Herefter forekommer der dog en gradbøjning, da SCN anvender en styrkemarkør og siger, at *det ligner diskrimination*. Her viser hun, at hun ikke står 100% bag sin påstand og gradbøjer derfor denne. Dette kan skyldes, at hun ikke direkte vil anklage US for diskrimination, da en sådan anklage skal dokumenteres. Dog nævner hun EU lige bagefter for at signalere, at EU står for det modsatte af diskrimination.

4.7.4 Delkonklusion Radikale Venstre

Den overordnede diskurs som Radikale Venstre producerer er en rettighedsdiskurs. Det burde være forholdsvis nemt for Radikale Venstre at argumentere for EU og for de

rettigheder EU's Metockdom giver de danske statsborgere. Dog ser man i SCN's tekst enkelte forbehold og gradbøjninger i forhold til Enhedslistens tekster, der udtrykker en højere grad af affinitet. Dette kan skyldes, at beskyldninger om diskrimination og vildledning gerne skulle kunne dokumenteres, hvis ikke SCN ikke selv vil beskyldes for falske anklager. Enhedslistens beskyldninger om at Dansk Folkeparti og regeringen er fremmedfjendske er mere uhåndgribelige beskyldninger og udtryk for en subjektiv holdning, hvorimod det at diskriminere og vildlede, i mange tilfælde er en mere håndgribelig forbrydelse, der kan dokumenteres.

4.7.5 Tekstanalyse: Dansk Folkeparti

Dansk Folkeparti er tilhængere af en stram udlændingelov og modstandere af udviklingen i EU, der går mod mere samarbejde på flere områder (danskfolkeparti.dk), hvilket giver dem en position i direkte opposition til Radikale Venstre. Disse to synspunkter udgør et stærkt ståsted, da de både er imod EU og følgerne af Metockdommen i modsætning til EL, der er imod EU, men for de rettigheder Metockdommen giver.

Den overordnede diskurs DF producerer er en diskurs, der tager udgangspunkt i, at EU blander sig for meget og har fået alt for meget magt: "Mere EU og hæmningsløs indvandring er en dødstrussel imod vores velfærd." udtaler partiets formand Pia Kjærsgaard (PK)(Pia K. angriber EU og indvandring). Hun forsætter med at omtale EU som et "monstrum - monster, om man vil - som EU har udviklet sig til".

Morten Messerschmidt (MM) EU-ordfører samt klima- og energiordfører for Dansk Folkeparti omtaler EU-reglerne som "en bombe under hele asylsystemet." Dette er en meget stærk metafor, der taler til frykten for at EU skal ødelægge vores system. Han anvender metaforen igen i november 2008 ved en ny EU-dom: "den nye dom er en lige så stor bombe under udlændingeloven, som Metockdommen var." (DF vil nu udvise arbejdsløse udlændinge)

Senere i forløbet (maj 2009) har Dansk Folkeparti fået en juraprofessor til at gennemgå Metockdommen, hvilket fremstilles i artiklen "EU-ekspert: Metockdommen var et brud på grundloven". Denne professor finder, at dommen er et brud på grundloven og til dette udtaler gruppeformand Kristian Thulesen Dahl (KTD): "Regeringen sidder et

grundlovsbrud overhørigt. Vi vil ikke finde os i, at man bare fejer det til side og ikke vil tage diskussionen.” Når KTD anvender ordene *vi vil ikke finde os i*, får vi som modtagere en klar fornemmelse af, at DF er i en position, hvor de kan kræve en diskussion, og at de således har en vis magt over regeringen.

Næstformand Peter Skaarup (PS) omtaler desuden konsekvenserne af Metockdommen som “huller i udlændingepolitikken” i artiklen “Dansk Folkeparti kræver undersøgelse af udlændingeregler”. “Hun (BRH red.) har også en interesse i at stoppe de huller, der måtte opstå i vores udlændingepolitik” siger Peter Skaarup. Denne metafor kan være medvirkende til at skabe et billede af den danske udlændingelov som en beskyttende mur omkring Danmark, hvor Metockdommen skaber et hul, der gør at indvanderne kan komme ind i landet. Han omtaler desuden konsekvenserne af EU’s indblanding således: “vores udlændingepolitik ligger underdrejet”. Dette idiom anvendes især om skibe, der kommer i stormvejr og derfor positionerer sig mod vind og sø. Det kan også bruges som en vending om noget, der ikke kan bruges som normalt (idiomordbogen). Med denne metafor fremstiller PS EU som et stormvejr, der bringer vores udlændingelov ud af funktion.

PK sammenligner også arbejdet med at få lappet hullerne i den danske udlændingepolitik som en ulige kamp: “I hvert fald sammenligner Pia Kjærsgaard det forsøg med Davids kamp med Goliath og bruger ordet »mirakler«, når hun skal beskrive muligheden for at standse »det buldrende EU-eksprestog«.” (Pia K. angriber EU og indvandring).

Den overordnede diskurs, der kommer til udtryk gennem disse udsagn, omhandler et stort og magtfuldt EU, der bestemmer over danskerne og Danmark. Når Dansk Folkeparti vælger at producere denne diskurs, giver det mulighed for at opstille nogle andre argumenter og indgå i debatten om Metockdommen på nogle andre præmisser, end hvis de havde forsøgt at debattere på de præmisser Det Radikale Venstre opstiller: præmisserne om, at det er danske borgeres ret at skabe et familieliv med deres ægtefælle, og at de rettigheder gives af EU.

Hvis Dansk Folkeparti valgte at deltage i debatten på disse præmisser, ville det være sværere for dem at opstille valide argumenter, da de i så fald skulle argumentere imod

danske statsborgeres rettigheder og imod retten til familieliv. Denne følelsesladede diskussion kunne godt give offentligheden et indtryk af Dansk Folkeparti som et følelseskoldt parti og være med til at skærpe opfattelsen om, at de er et fremmedfjendsk parti.

At indgå i debatten imod kærlighed og retten til at bosætte sig i sit eget hjemland med den man elsker, ville være at træde ind i en debat, hvor modstanderen har sat alle præmisserne, og hvor modargumenterne ville være svære at opnå opbakning til i den almene befolkning. I stedet for at risikere dette, tager DF del i diskussionen på deres egne præmisser og argumenterer i stedet ud fra et EU-perspektiv. Hovedpåstanden er, at EU har for meget magt og forsøger at diktere vores udlændingepolitik.

De fleste kan godt forholde sig til alment menneskelige følelser som savn og kærlighed, men det er straks sværere og mere komplekst at forholde sig til det store transnationale organ EU, der har indflydelse på danskernes hverdag. Når det er svært at sætte sig ind i EU, bliver det nemmere for Dansk Folkeparti at producere og have succes med en EU-skeptisk diskurs. Ved at opstille nogle nye præmisser og sætte en ny ramme for diskussionen opstiller Dansk Folkeparti en helt ny diskurs, der kæmper om magten og om at blive den dominerende i den pågældende diskursorden.

Dansk Folkeparti opstiller således nogle andre præmisser og fokuserer på et andet aspekt af sagen, et aspekt som danskerne allerede har udtrykt skepsis overfor (retsforbehold, nej til Euro). Dansk Folkeparti argumenterer for at Danmark og danskerne selv skal bestemme over danske love og have indflydelse på deres lovgivning. Selv Enhedslisten, der er uenig med Dansk Folkeparti på andre områder og som producerer en implicit rettighedsdiskurs, er enig med Dansk Folkeparti på dette område.

4.7.6 Delkonklusion Dansk Folkeparti

Dansk Folkeparti anvender en klar EU skeptisk diskurs, samt en frygtdiskurs og en anti-indvandringsdiskurs, der begge integreres i den overordnede EU skeptiske diskurs. Det bliver således nemmere at tilslutte sig Dansk Folkepartis budskab end, hvis de var gået ind i diskussionen på de præmisser, der er gældende for rettighedsdiskursen. Havde Dansk Folkeparti tilladt denne diskurs at sætte rammen for debatten, måtte de også

acceptere præmisserne og argumentere ud fra disse. Det kan være svært at argumentere imod retten til et familieliv og det er derfor klogt af Dansk Folkeparti at opstille deres egne rammer for debatten. På den måde kan de feje de andre argumenter af banen og henvise til, at det ikke er kernen i diskussionen, men at emnet er EU's øgede indflydelse på dansk lov.

4.7.7 Social praksis: Dansk Folkeparti, Enhedslisten og Radikale Venstre

Dansk Folkeparti producerer en klar EU-skeptisk diskurs. Enhedslisten er også med til at producere en EU-skeptisk diskurs samtidig med, at de støtter op om rettighedsdiskursen, og Radikale Venstre anvender en EU-venlig rettighedsdiskurs. Således er DF den mest nyskabende indenfor diskursordenen, da ingen andre argumenterer ud fra en rent juridisk og EU-skeptisk diskurs. Både Radikale Venstre og Enhedslisten bidrager til rettighedsdiskursen, og især Enhedslisten sætter sig imellem to stole, men vælger at tone rettighedsdiskursen ned, og fokusere på den EU-skeptiske diskurs.

Dansk Folkeparti bidrager desuden til en frygtdiskurs i forbindelse med den diskursorden, der eksisterer omkring EU. En frygt for, at EU skal få for stor indflydelse på dansk lovgivning. Denne frygt anvender de også, når de omtaler konsekvenserne af netop Metockdommen: at den åbner op for et hul i udlændingeloven. Frygtdiskursen kombineret med den frygt, der også er en del af den EU-skeptiske diskurs, er ny i forhold til de andre aktører i denne analyse. På den måde er Dansk Folkeparti med til at forny diskursordenen, da de indgår i debatten på egne præmisser i stedet for at argumentere ud fra rettighedsperspektivet.

Enhedslisten og Radikale Venstre er i højere grad en del af debatten på samme præmisser som US: de forholder sig til om der er begået fejl eller ej. Men de to partier producerer en anden vildledningsdiskurs i modsætning til US' fejlbarlighedsdiskurs. De to partier går desuden udover US' diskurs og diskuterer de rettigheder Metockdommen giver. Dette er med til at forny diskursordenen, der fra US' side udelukkende har handlet om hvorvidt de har brudt deres vejledningspligt eller forvaltningsloven. Det faktum at både Radikale Venstre og Enhedslisten er for rettighederne som Metockdommen giver, om end de er uenige om måden rettighederne skal vedtages på, kan konstituere et diskursfællesskab mellem de to partier. Dansk Folkeparti står ikke i

diskursfællesskab med Radikale Venstre, men kan til dels siges at indgå i samme diskursfællesskab som Enhedslisten hvad EU angår.

4.7.8 Sammenlignende delkonklusion

Der eksisterer sandsynligvis flere forskellige diskurser indenfor den politiske diskursorden, der opstår omkring US og Metockdommen. Begrænser man udsnittet af denne diskursorden til Dansk Folkeparti, Enhedslisten og Radikale Venstre, er der dog hovedsageligt to diskurser, der kæmper om at blive den dominerende diskurs. Den ene diskurs har jeg valgt at benævne rettighedsdiskursen og i grove træk lyder den således ”Det bør være enhver dansk borgers ret at skabe sig et familieliv i Danmark med dennes ægtefælle”. Radikale Venstre og Enhedslisten er eksponenter for denne diskurs.

Den anden diskurs, der søger at blive den dominerende, er den EU-skeptiske diskurs. Det er den diskurs, der fokuserer på, at vi har en lovgivning i Danmark, som ikke skal løbes over ende af EU. Diskursen tegner et billede af et stort EU, der forsøger at tvinge Danmark til at åbne landets grænser. I ekstrem form kan det siges, at diskursen er baseret på følgende udsagn: ”EU skal ikke presse deres udlændingeregler ned over hovedet på os og underminere dansk lov”. Det er især Dansk Folkeparti, men også Enhedslisten, der er eksponenter for denne diskurs.

Disse to diskurser kæmper om magten i diskursordenen, og det er forskellige grupperinger, der støtter op om og søger at reproducere og styrke de forskellige diskurser. US diskursen kan ikke inkluderes i disse to diskurser da US’ diskurs kører på forvaltningspraksis og fejlbarlighed.

4.8 Genoprettelse af Udlændingesservices image

I de følgende afsnit analyseres US' brug af imagegenoprettelsesstrategier for at kunne besvare problemformuleringens undersøgelsesspørgsmål tre og fire. Fokus er således på sammensætningen af forskellige strategier og anvendelsen af disse i forsøget på at genoprette US' image.

4.8.1 Brugen af denial

US har gjort brug af strategien om simpel benægtelse ved konsekvent at benægte vildledning gennem hele forløbet. Derudover har de også anvendt strategien *victimimage*, der som nævnt går ud på at benægte og få andre til at se mere skyldige ud. US har hele tiden benægtet at have handlet forkert samtidig med, at de har spillet bolden videre til deres ministerium og BRH. Denne strategi har til dels virket godt for US i og med, at den har været med til at besvare offentlighedens spørgsmål, *hvem har begået en fejl*, men samtidig har det været uigennemsigtigt, hvem der rent faktisk stod med ansvaret i sagen. US gjorde mest brug af *victimimage* umiddelbart efter Berlingskes afsløringer.

4.8.2 Brugen af evading responsibility

Selvom US har benægtet enhver form for vildledning indtil den 22. august 2008, hvor de erkendte to tilfælde af fejlagtig telefonvejledning, har de også anvendt en anden strategi nemlig *defeasibility*, som er en variant under den genoprettelsesstrategi, der hedder evading responsibility. US anvendte denne strategi når de fralagde sig ansvaret og bad BRH og ministeriet om at erkende deres ansvar (Ansatte til Birthe Rønn: Tag ansvar).

Selvom de har benægtet at have vildledt, så benytter de sig samtidig af en strategi, der netop ikke involverer benægtelse, men går ud på at tale for, at de ikke kan holdes ansvarlige. US dækker sig således ind på alle områder og siger både, at de ikke har vildledt (benægtelse), men samtidig dækker de sig ind således, at *hvis* andet skulle blive bevist, så er det ikke deres ansvar (*victimimage* og *defeasibility*).

Udover manglende information var der også sager oppe i medierne om, at arbejdspresset hos US var meget stort (US ramt af stort arbejdspres). Dette kan også siges at være en del af en *defeasibility*, da det indikerer, at de ikke haft kapacitet til at

udføre deres arbejde 100%. På denne baggrund kan US argumentere, at de ikke kan holdes ansvarlige for de fejl, der er blevet begået, *hvis* der vel og mærke opdages fejl. US gør desuden brug af accidents, som er den tredje understrategi til evading responsibility. Både direktør HG og medarbejderrepræsentanterne fremfører, at det er mennesker, der vejleder og at mennesker begår fejl. Desuden går deres accident strategi på, at udlændingeområdet er meget kompliceret at vejlede om, og at de har mange henvendelser, hvilket gør fejl uundgåelige. De argumenterer dermed for manglende kontrol og siger dermed implicit at de ikke kan holdes ansvarlige.

4.8.3 Brugen af reducing offensiveness

Af de seks understrategier til reducing offensiveness anvender US hovedsageligt minimization. Denne strategi går som nævnt ud på at nedtone det, der er sket. US anvender denne strategi når de bliver ved med at fremhæve, at det kun drejer sig om to fejl eller enkeltstående telefonsamtaler, og at disse ikke kan undgås. Desuden forsøger de at nedtone krisens omfang når direktør HG omtaler afsløringerne som: "beskyldningerne om vildledning". HG fokuserer på nuet og forsøger at bagatellisere det, der er sket, ved implicit at sige, at det er en del af fortiden og derfor ikke længere er relevant. US afviser bevidst vildledning og benævner det som forkerte oplysninger og fejl. Når de desuden vælger at frikende sig selv (redegørelse til ombudsmanden), indikerer det, at de ikke mener sagen er mere alvorlig end som så, og at de to fejl er til at overkomme.

Udover *minimization* anvender tillidsrepræsentant AKH også strategien *attack the accusers* når hun angriber Politiken, og siger "Det er ikke journalistik, det er populisme", men denne strategi er ikke gennemgående og i det empiriske materiale, der ligger til grund for denne opgave, er det kun AKH, der anvender denne strategi.

4.8.4 Brugen af corrective action

Senere i kriseforløbet benytter US sig af strategien corrective action ved at begynde at rette op på fejlen og forsøge at forbedre situationen. Dette sker især efter den 22. august 2008, da de erkender to fejl i deres vejledning (US erkender fejl). I tiden herefter foretager US en del handlinger, der falder ind under kategorien corrective action. De har

blandt andet forbedret vejledningerne, afholdt informationsmøder om EU-reglerne, oprettet en EU-hotline og udarbejdet en grundlov for deres telefonvejledning.

Dette er alt sammen med til at forbedre situationen og kan således være med til at rette op på US' image. Det kan dog også virke forvirrende, at US først benægtede fejl, senere erkender to fejl og til slut går ud og forsøger at rette op på de aspekter, de har fået kritik på. Når US foretager disse forbedringer på trods af, at de har afvist beskyldningerne om vildledning, kan man foranlediges til at tro, at de indirekte vedkender, at deres vejledning ikke har været tilstrækkelig. Dog kan corrective action godt anvendes, uden at man påtager sig ansvaret for det der er sket (Johansen & Frandsen 2007: 209).

Derudover kan forbedringerne også tolkes som en lydhørhed overfor brugernes behov.

4.8.5 Brugen af mortification

Denne strategi anvendes ikke, da US ikke vedkender deres ansvar, undskylder eller beder om tilgivelse. US beklager som nævnt en del gange og taler om *beklagelige* fejl, men jeg vurderer ikke, at dette kvalificerer som en anvendelse af mortification strategien.

4.8.6 Delkonklusion

US anvender en kompleks tilgang til imagegenoprettelse, da de kombinerer flere forskellige strategier. Den mest gennemgående strategi, som US anvender er corrective action eller korrigerende. Selvom denne strategi først anvendes forholdsvis sent i kriseforløbet (det første informationsmøde blev afholdt den 20. august 2008) så har US' indsats hvad vejledning angår (EU-hotline, telefongrundlov, ændrede vejledninger, infomøder) været omfattende. Herudover anvendes især strategierne accidents og minimization. Accidents strategien er med til at unddrage sig ansvar, da US ikke kan holdes ansvarlige for ting de ikke har kontrol over (menneskelige fejl). Minimization er med til at reducere angrebets omfang, da US forsøger at nedtone sagen så meget som muligt. Defeasability, simple denial samt attack the accusers forekommer også dog i mindre grad.

4.9 Receptionsanalyse

Receptionsanalysen blev udført ved hjælp af et spørgeskema (se bilag 30). Metoden for undersøgelsen er beskrevet i afsnit 2.3.

Ved dataklargøring havde i alt 130 personer besvaret spørgeskemaet. Andelen af eksternt bortfald (ubesvarede skemaer) er ukendt, da det ikke vides hvor mange, der har haft adgang til skemaet på Internettet. Det interne bortfald (ufærdige besvarelser (Andersen 2006: 179)) er på 40 personer dvs. 30,8% af det samlede antal respondenter. Dette tal er forholdsvis højt og kan skyldes skemaets udformning, men det kan også skyldes, at ikke-brugere har afbrudt besvarelsen pga. ringe kendskab til de aspekter, der spørges ind til længere inde i skemaet (vejledninger, hjemmeside osv.).

Grundet det interne bortfald er det reelle antal fuldendte besvarelser i alt 90, og 100% er derfor lig med 90 respondenter. Da dette grundlag er for spinkelt til at konstituere en reel videnskabelig undersøgelse, er de følgende iagttagelser snarere udtryk for tendenser frem for endegyldige konklusioner.

Enkelte respondenter har svaret blankt ved nogle spørgsmål ved simpelthen at springe dem over og således fremstår svaret som blankt med værdien 0, disse svar har jeg valgt at inkludere, hvis antallet af blanke svar ikke oversteg tre i alt per respondent. I alt har syv respondenter valgt at svare blankt ved enten et, to eller tre spørgsmål. Disse har jeg analyseret som “ved ikke” og de indgår derfor i kategorien “ved ikke” uanset om spørgsmålet havde denne svarmulighed eller ej. Andre ufuldendte besvarelser, besvarelser med over tre blanke svar og besvarelser, der er afbrudt før de er færdige (i alt 40) er udeladt af denne undersøgelse.

I de følgende afsnit vil væsentlige resultater blive inddraget og analyseret ud fra en empirisk deduktiv metode. De samlede resultater for hele undersøgelsen kan ses i bilag 33. Respondenterne er delt op i brugere (61 respondenter), dem, der har kendskab til US via venner og familie (11 respondenter) og dem, der kun har kendskab til US via medierne (18 respondenter). I første omgang er der udført en univariat analyse, dvs. en analyse af hvor mange procent, der har svaret og hvad de har svaret på de enkelte spørgsmål (Andersen, 2006: 193). For at gøre resultaterne mere overskuelige er de to positive svarmuligheder (f.eks. meget positiv og positiv) slået sammen og vil blive omtalt overordnet som positiv. Det samme gælder de negative svar.

4.9.1 Fokus for den kvantitative analyse af data

Opgavens problemformulering styrer analysen af respondenternes svar og fokus vil derfor være på brugernes oplevelse af US' kommunikation. De 29 respondenter, der har kendskab til US gennem medierne eller familie/venner vil blive inddraget såfremt der er større uoverensstemmelser med brugernes svar. Nulhypotesen er at brugerne vil have en overvejende negativ indstilling overfor US og deres kommunikation. Den alternative hypotese er, at de vil være overvejende positive. Nulhypotesen accepteres ved et flertal på over 50% negative svar og forkastes, såfremt under 50% er negative.

4.9.2 Overordnede resultater

Samlet set er 5,6% af de adspurgte positive overfor US, 27,8% er neutrale og 66,7% er negative. Denne overvejende negative holdning kan skyldes, at de mennesker, der er engageret i at give deres holdning til kende om US, også er de personer, der er kritiske. Føler man sig uretfærdigt behandlet, er man sandsynligvis mere tilbøjelig til engagere sig og dele oplevelsen, når nogen spørger ind til den. Det er derfor muligt, at der er en del tilfredse brugere af US, der ikke har været motiverede nok til at besvare spørgeskemaet.

4.9.3 Brugerne

61 af de 90 respondenter eller 67,4% af de adspurgte har personligt været i kontakt med US dvs. de har indgivet en ansøgning, været i telefonisk eller skriftlig kontakt med dem. Brugere er overvejende negative og 81% af respondenterne svarer negativ eller meget negativ om deres holdning til US:

Q1: Hvad er din generelle holdning til Udlændingesservice?

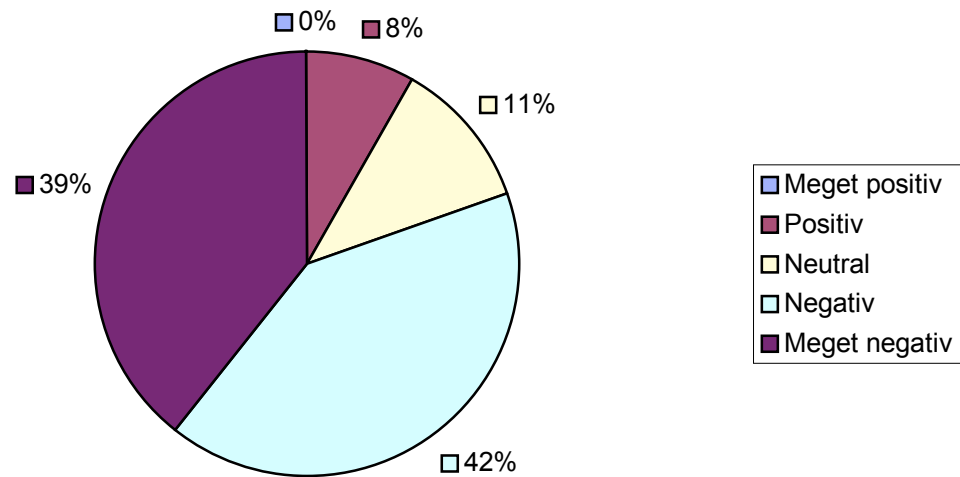


Fig. 4. Diagram over brugernes svar på spørgsmål 1

Denne overvejende negative holdning kan skyldes, at en del har haft dårlige oplevelser med US, men det kan også skyldes, at de brugere, der har haft gode oplevelser ikke er lige så tilbøjelige til at bruge tid på et spørgeskema om US. Det kan også forklare det lave antal positive svar: 8,2%. 11,5 er neutrale så i alt er der 19,7% der ikke er negative overfor US. Dette svarer til hver 5. bruger og der er således diskrepans mellem denne undersøgelse og US' egne brugerundersøgelser fra november 2008 og juli 2009 (Servicemagasinet nr. 2 og 3), der er overvejende positive. Dog er fokus for US' egen undersøgelse ventetid og betjeningen ved skranken og her har brugerne altså oplevet forbedringer.

4.9.4 Brugernes personlige kontakt med US

Ser man nærmere på brugernes oplevelse af den personlige kontakt med US, skriftligt, telefonisk eller ansigt til ansigt er brugerne mere positive i deres vurdering af US (spørgsmål 4). Dog ikke overvældende positive, 11,5% er positive, dvs. hver 10. bruger har en positiv oplevelse af den personlige kommunikation med US. Dette kan skyldes, at brugerne kan have haft kontakt med US ad flere omgange, og en enkelt dårlig

oplevelse kan være med til at præge det overordnede indtryk. Hver fjerde eller 26,2% er neutrale, og de har således sandsynligvis ikke haft dårlige oplevelser, når de har henvendt sig til US. Dog vurderer hele 62,3% af de adspurgte den personlige kommunikation som dårlig. Det svarer til knapt to ud af tre brugere, hvilket som nævnt er i uoverensstemmelse med US' egne undersøgelser.

4.9.5 Udlændingesservices offentlige kommunikation

Kigger man på US' kommunikation på hjemmesiden, i deres vejledninger eller via medierne, er tendensen blandt brugerne også generelt negativ. Spørgsmål fem går på, om respondenter vurderer US' skriftlige vejledninger, hjemmeside og kommunikation i medierne (udtalelser eller afsender) som "Meget god", "God", "Neutral", "Dårlig" eller "Meget dårlig"

Med hensyn til de skriftlige vejledninger for ansøgning om visum (spørgsmål 5.1), er der ingen af brugerne, der vurderer dem som "Meget gode", men seks af brugerne eller 9,8% vurderer dem som "Gode". 23% er neutrale, hvad angår vejledningerne og 62,3% af brugerne mener, at vejledningerne er dårlige/meget dårlige. US har fået en del kritik af deres vejledninger (US under lup), men de har dog også forbedret dem en del. Noget kunne dog tyde på, at de stadig ikke helt optimale.

Kigger man på hjemmesiden nyidanmark.dk (spørgsmål 5.2.), er 18% positive og 29,5% neutrale. Dvs. at næsten hver femte bruger vurderer hjemmesiden som god. At næsten 30% er neutrale, kan betyde, at de ikke har nogen holdning til indhold eller struktur på siden, men det kan også betyde, at de ikke har besøgt hjemmesiden på trods af svarmuligheden "ved ikke".

I forbindelse med Metocksagen har nyidanmark.dk fået kritik af ekspertlektor i hjemmesiders brugervenlighed ved Danmarks Tekniske Universitet, Rolf Molich (RM) (nyidanmark.dk får dumpekarakter). Kritikken går især på svært tilgængelig information, hvilket også er tilfældet når Servicemagasinet skal lokaliseres på hjemmesiden (se afsnit 4.3.3).

Som bruger går man død, inden man har fundet de rigtige informationer, og det er min helt egen private fornemmelse, at det også er meningen: At der er en bagtanke med, at informationerne ikke skal være alt for nemme at finde for brugeren. (RM)

Det er dog kun 47,5% af brugerne, der er negative overfor hjemmesiden. Dette kan skyldes, at de fleste efterhånden kender hjemmesiden og ved, hvor de skal finde den information, de skal bruge. Derudover skriver RM, at det er meget nemmere at bruge Google end nyidanmark.dks egen søgefunktion. Dette har brugerne måske også fundet ud af og finder de relevante sider via søgninger i søgemaskiner som Google. Da undersøgelsen ikke inkluderer spørgsmål om, brugernes brug af hjemmesiden, kan dette ikke vides med sikkerhed.

US' kommunikation generelt gennem medierne (spørgsmål 5.3.) vurderer flertallet af brugerne også negativt. Faktisk svarer kun én af de 61 respondenter "god". Ellers er 23% neutrale, og 64% vurderer kommunikationen som dårlig. Næsten 2 ud af tre brugere vurderer altså US' generelle kommunikation som dårlig, hvilket kan skyldes, at brugerne allerede har en negativ indstilling til US (80,3% negativ holdning til US). Dette er vigtigt at tage med i overvejelserne omkring kommunikationen især i Servicemagasinet. Brugere er interesserede i emnet, men det er en svær opgave at få opfyldt US' formål med kommunikationen (jf. afsnit 4.3.4), når brugerne er negativt indstillede. Når US kommunikerer i de landsdækkende medier, inkluderer modtagerne også den gruppe af respondenter, der har kendskab via familie/venner samt dem, der kun kender til US via medierne. Af disse i alt 29 respondenter er 18 neutrale i deres generelle holdning til US, ni er negative, og to respondenter er meget negative. Selvom dette er for spinkelt et grundlag til at konkludere ud fra, kunne disse tal indikere, at US' anden målgruppe, befolkningen, ikke er så negativt indstillet som brugerne. Ud fra denne antagelse er det muligt, at US kan have lettere ved at få opfyldt formålet med deres kommunikation i medierne generelt.

4.9.6 Udlændingesservices kommunikation i forbindelse med Metocksagen

US' kommunikation i forbindelse med Metockdommen er fokus for spørgsmål seks og syv. Først bliver respondenterne bedt om at vurdere US' kommunikation i forbindelse

med beskyldningerne om vildledning (spørgsmål 6). Én person svarer “god”, tre personer er neutrale, og hele 52 personer (85,3%) synes den er dårlig. Spørger man ind til håndteringen af Metocksagen (spørgsmål 7) er en person enig i, at de gjorde det godt, men hele 81,9% er uenige (uenig/meget uenig).

Disse overvejende negative holdninger til US' håndtering af sagen kan skyldes, at US' troværdighed som afsender ikke er særlig god, da de både er part i sagen samt skydeskive for beskyldningerne. Derudover kan det være skadeligt for US' troværdighed som afsender, at de kun vil beklage de to tilfælde af fejlagtig vejledning, som Berlingske Tidende kan dokumentere. Man kunne vælge at beklage alle de tilfælde, hvor folk føler, at de har fået forkerte oplysninger. Gjorde man dette, tog man udgangspunkt i modtagerne. Og ved at anerkende, at de føler, at de har fået dårlig vejledning, kunne man åbne op for en dialog omkring muligheder for forbedringer. Således kunne US have anvendt deres magtposition positivt i stedet for at holde fast i benægtelsesstrategien.

Spørges der til åbenhed og mængden af kommunikation synes 86,9%, at US skulle have kommunikeret mere omkring sagen, hele 93,5% mener, at de skulle have været mere åbne omkring sagen og 88,6% mener, at de skulle have undskyldt for vildledning. Dette giver udtryk for nogle klare holdninger og et ønske om mere kommunikation og åbenhed.

For de 29 respondenter, der har kendskab til US via familie/venner eller via medierne, er det også flertallet (17 enige i mere kommunikation, 18 i mere åbne og 16 undskyldning), der deler denne holdning. Selve det at være åben er som nævnt en del af klassisk krisekommunikation og ofte en del af en krisemanual (Johansen & Frandsen 2007: 105), og noget kan tyde på, at brugerne deler denne holdning. At være åben er også en af dyderne knyttet til afsenders troværdighed, og det hører med til denne dyd også at være ærlig, velvillig over for tilhørerne, beskeden, humoristisk og medmenneskelig (Johansen & Frandsen 2007: 30). En af grundene til, at brugerne efterlyser netop åbenhed hos US kan skyldes, at de har fået indtryk af en lukket og topstyret tilgang til kommunikation, da US i starten af sagen forbød medarbejderne at udtale sig (Tavshed er guld: US har mundkurv på). Når man først som afsender har

givet indtryk af, at man holder kortene tæt ind til kroppen, kan modtagerne have følelsen af kun at få den halve sandhed under resten af forløbet.

Når så mange efterlyser en undskyldning, kan det skyldes en forskel i opfattelsen af at beklage og undskylde. Begge er performative talehandlinger, men man kan tolke verbet beklage som en unddragelse af ansvar og skyld. US siger om sagen, at det er beklageligt, men uundgåeligt og der sker fejl. En undskyldning ville være at erkende sin skyld og bede modtagerne om aktivt at tilgive. At finde fejlene beklagelige er med til at forstærke brugernes passivitet og manglende indflydelse.

En performativ sproghandling indebærer, at afsenderen har en vis status, der kan gøre løftet om en undskyldning gyldig, og at modtagerne anerkender denne status. Når US beklager en situation, træder de ind i rollen som en instans over brugerne, der dog samtidig står til ansvar overfor disse. Dog er der et ulighedsforhold, som de anerkender, og som brugerne accepterer, såfremt de accepterede en eventuel undskyldning. Man kan argumentere, at det er svært som bruger ikke at acceptere US' status og den magt, der kommer til udtryk og hos Fairclough er det en negativ, undertrykkende magt, som kun kan bekæmpes med moddiskurser.

4.9.7 Udlændingesservices mage

Når det drejer sig om US' image, er de fleste enige i, at Metocksagen har påvirket deres syn på US til det værre (spørgsmål 8). 68,9% synes, at US' image blev værre, mens 29,5% havde det samme syn på US før og efter sagen. Hele 88,6% vurderer, at sagen skadede US' image, og 60,7% synes stadig, at deres image er dårligere end før. Dog mener 37,7%, at deres image nu er det samme eller bedre end før. Dette kan være et resultat af US' anvendelse af imagegenoprettelsesstrategier og måske især anvendelsen af corrective action og de mange forbedringer, som US har foretaget i forbindelse med krisen.

4.9.8 Delkonklusion

De adspurgte har en overvejende negativ holdning til US. Dog er de mindre negative omkring hjemmesiden nyidanmark.dk og mere end hver tredje af de adspurgte vurderer, at US' image nu er det samme eller bedre end før Metockdommen. De klareste

udmeldinger angår US' kommunikation i forbindelse med krisen generelt, US' håndtering af sagen, mere åbenhed og undskyldning (se evt. bilag 31).

De adspurgte syn på US ændrede sig også til det værre pga. Metocksagen og 60% mener stadig deres image er dårligere end før. US' generelle kommunikation (hjemmeside, vejledninger) og den personlige kontakt brugerne har med US vurderes knapt så dårlig, da færre svarer "Meget dårlig" eller "Meget negativ" ved disse spørgsmål. Den overvejende negative respons kan dog skyldes en negativ indstilling til US fra starten. 68% fik som nævnt et dårligere syn på US i forbindelse med krisen og da spørgeskemaet er udsendt efter krisen, må disse overvejende negative holdninger til dels tilskrives håndteringen af denne. Det faktum at mere end hver tredje vurderer US' image som bedre eller det samme som før Metockdommen kan skyldes deres anvendelse af imagegenoprettelsesstrategier. Især vurderes den omfattende brug af corrective action (korrigering) at have indflydelse på især brugernes syn på US. Dog kan den konsekvente benægtelse af mere end to tilfælde af fejlagtig vejledning have en negativ effekt på brugerne, der måske sidder med andre oplevelser, der blot ikke kan dokumenteres. Dette kan forklare, at så mange efterlyser mere åbenhed og en undskyldning fra US.

5. KONKLUSION

På baggrund af analysen kan det konkluderes, at der eksisterer flere forskellige diskurser i den diskursorden, der opstod omkring US og Metockdommen. US er hovedsageligt eksponent for en fejlbarlighedsdiskurs, en fællesskabsdiskurs samt en implicit magtdiskurs. Fejlbarlighedsdiskursen kommer til udtryk gennem en konsekvent omtale af *fejl* eller *forkert vejledning* og en udeladelse af ordet *vildledning*. US fokuserer desuden på deres arbejdsområdes kompleksitet og accentuerer den menneskelige faktor, der øger risikoen for fejl.

US' anvender en høj grad af affinitet og brug af kategorisk, objektiv modalitet i produktionen af diskurserne. Det kan være strategisk klogt at være konsekvent i sit budskab, men brugerne kan også opfatte det som påståeligt, når US kun anerkender de to dokumenterede tilfælde af forkert vejledning. Dette kan øge deres utroværdighed hos brugere, der har haft andre, men udokumenterede oplevelser. Den forholdsvis lave grad af interdiskursivitet og intertekstualitet, samt det faktum at US ikke undskylder kunne indikere, at US ikke er med til at forny diskursordenen indenfor den offentlige sektor. Den implicite, ideologiske magtdiskurs (US frikender sig selv) er med til at opretholde dominansrelationen mellem US og brugerne og forstærker indtrykket af et ulige afhængighedsforhold.

Den kritiske diskursanalyse af materiale fra de politiske partier viste, at Enhedslisten producerer en EU-skeptisk diskurs, der er imod EU's indblanding i dansk politik. Enhedslisten støtter også op om rettighedsdiskursen, hvilket placerer dem i et diskursfællesskab med Radikale Venstre, men Enhedslisten nedtoner dog denne til fordel for den EU-skeptiske diskurs.

Radikale Venstre producerer en EU-venlig rettighedsdiskurs, der fokuserer på EU's positive indvirken på danske borgeres rettigheder. Dansk Folkeparti derimod producerer en EU skeptisk diskurs, der fokuserer på juridiske aspekter. Derudover er Dansk Folkeparti eksponenter for en frygtdiskurs og en anti-indvandringsdiskurs, der integreres i den overordnede EU-skeptiske diskurs. Dansk Folkeparti opstiller andre

præmisser for debatten og således er DF den mest nyskabende indenfor det udsnit af diskursordenen, der har været genstand for analyse i denne opgave, da ingen andre argumenterer udfra en juridisk og EU-skeptisk diskurs.

Dansk Folkeparti står ikke i diskursfællesskab med Radikale Venstre, men kan til dels siges at indgå i samme diskursfællesskab som Enhedslisten hvad EU angår. De tre overordnede diskurser, fejlbarlighedsdiskursen, den EU-skeptiske diskurs, og rettighedsdiskursen, kæmper om magten i diskursordenen, og det er forskellige grupperinger, der reproducerer og styrker de forskellige diskurser. Det er dog tydeligt, at ingen af de politiske partier reproducerer US' fejlbarlighedsdiskurs.

US anvender en kompleks tilgang til imagegenoprettelse og kombinerer flere forskellige strategier. Corrective action er den strategi, der anvendes mest og herudover anvendes strategierne accidents og minimization. Accidents strategien er med til at støtte op om fejlbarlighedsdiskursen, da US ikke kan holdes ansvarlige for ting de ikke har kontrol over. Minimization er med til at reducere angrebets omfang, da US forsøger at nedtone sagen så meget som muligt.

Datagrundlaget for spørgeskemaundersøgelsen er som nævnt for spinkelt til at drage entydige konklusioner, men undersøgelsen indikerer, at brugerne er overvejende negative i deres holdning til US. De er mest negative hvad angår US' kommunikation i forbindelse med krisen, US' håndtering af sagen og mest entydige i kravet om åbenhed og en undskyldning. De adspurgtes syn på US ændrede sig til det værre som på grund af Metocksagen og flertallet mener stadig, at US' image er dårligere end før. Dog vurderer mere end tredje, at US' image er bedre eller det samme som før Metockdommen, hvilket kan skyldes anvendelsen af imagegenoprettelsesstrategier. Især vurderes den omfattende brug af corrective action at have indflydelse på brugernes syn på US.

På trods at en omfattende anvendelse af imagegenoprettelsesstrategier vurderer jeg ikke, at US har formået at genoprette deres image. De mange korrigerende tiltag er positive initiativer, men god service og korrekt brugervejledning burde være udgangspunktet ikke målet. Desuden vurderes den manglende vilje til at anerkende brugernes oplevelser

af fejlagtig vejledning og den manglende undskyldning som et udtryk for en implicit, ideologisk magtdiskurs: US kan undlade at tilgodese brugerne fordi de ikke står i et direkte afhængighedsforhold til dem og brugerne ikke kan vælge dem fra. Image er dog ikke statisk og US' image vil derfor være under konstant forandring. De mange korrigerende tiltag kan have en positiv indflydelse på kommende brugere og således fungere som basis for et positivt image.

6. Bibliografi

- Andersen, I. (2006). *Den skinbarlige virkelighed - om vidensproduktion inden for samfundsvidenskaberne*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur.
- Benoit, W. L. (1995). *Accounts, excuses, and apologies - A theory of image restoration strategies* (1st ed.). Albany, NY: State University of New York Press.
- Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review*, 23(2), 177-186.
- Borg, E. (2003). Key concepts in ELT: Discourse community. *ELT Journal*, 57(4), 398-400.
- Burns, J. P., & Bruner, M. S. (2000). Revisiting the theory of image restoration strategies. *Communications Quarterly*, 48(1), 27-39.
- Burr, V. (1995). *An introduction to social constructionism*. London: SAGE.
- Chouliarki, L., & Fairclough, N. (1999). *Discourse in late modernity: Rethinking critical discourse analysis*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Coombs, W. T. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (2. ed.). London: SAGE.
- Fairclough, N. (1992). *Discourse and social change*. Oxford: Blackwell Publishers Ltd.
- Fairclough, N. (1995). *Critical discourse analysis: The critical study of language*. England: Pearson Education Limited.
- Fairclough, N. (2003). *Analysing discourse - textual analysis for social research* (1st. ed.). New York: Routledge.
- Garbers, L., & Høgel, S. (1996). *Retorik - levende tale eller tom snak?*. Danmark: Nyt Nordisk Forlag Arnold Busck A/S.
- Grenz, J. S. (1996). *A primer on postmodernism*. Grand Rapids, USA: William B Eerdmans Publishing Co.
- Halskov Jensen, E. (Ed.). (2008). *Kritisk diskursanalyse - en tekstsamling* (1. ed.). Denmark: Hans Reitzels Forlag.

- Hearit, K. M. (2006). *Crisis management by apology: Corporate response to allegations of wrongdoing*. New Jersey, USA: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers.
- Johansen, W., & Frandsen, F. (2000). Retorik og krisekommunikation. *Rhetorica Scandinavica*, 14 (Maj), 45-62.
- Johansen, W., & Frandsen, F. (2007). *Krisekommunikation - når virksomhedens image og omdømme er truet*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Jørgensen, M. W., & Phillips, L. (1999). *Diskursanalyse som teori og metode* (1st ed. ed.). Denmark: Roskilde Universitetsforlag/Samfundslitteratur.
- Kjær Hansen, J. O. (2004). *I andres brød - håndbog om informationsjournalistik, virksomhedskommunikation og public relations* (1st ed.). Århus, Denmark: AKA-PRINT.
- Knudsen, J. I. (2006). *Textanalyse.dk* (2nd ed.). Denmark: Systime.
- Kromanne, H. (2001). *Som de dog ka' sige det! politisk retorik under lup*. Denmark: Systime.
- Lemée, P. S., & Lund, A. K. (1999). *Troværdighed. tal godt for dig!* (1st ed.). København, Danmark: Frydenlund Grafisk.
- Moffitt, M. A. (1994). Collapsing and integrating concepts of public and image into a new theory. *Public Relations Review*, 20(2), 159-170.
- Tverskov, Eva & Tverskov, Kim (2004). *Sådan gør journalister: håndbog for alle andre*. Århus, Danmark: Ajour.

Hjemmesider:

- Dansk Folkeparti: www.danskfolkeparti.dk
- Dansk udlændingepolitik – hvad er op og ned? Sidst opdateret 02-07-09, lokaliseret den 22. august 2009 på:
<http://nyhederne.tv2.dk/baggrund/article.php/id-13992737.html>
- Enhedslisten: www.enhedslisten.dk
- Europa-løsningen - En vejledning i retten til familie-sammenføring efter EU-reglerne, maj 2009, lokaliseret den 22. august 2009 på:

- http://radikale.dk/sofiecarstennielsen/upload/SCN_Europaloesningen_19-05-2009.pdf
- Folketinget, lokaliseret 22.08.2009 på:
<http://www.folketinget.dk/default.asp?ptag=visMedlem&akro=VBIRH>
 - Gyldendals Encyklopædi Direktoratet for Udlændinge, lokaliseret den 22. august 2009 på:
http://www.denstoredanske.dk/Samfund,_jura_og_politik/Samfund/Ministerier,_styrelser,_udvalg_og_r%C3%A5d/Direktoratet_for_Udl%C3%A6ndinge
 - Gyldendals Encyklopædi metafor, lokaliseret den 22. august 2009 på:
http://www.denstoredanske.dk/index.php?title=Kunst_og_kultur/Litteratur/Stilistik%2C_retorik_og_metrik/metafor
 - Gyldendals Encyklopædi Modalitet, lokaliseret d. 22. august 2009 på:
http://www.denstoredanske.dk/Samfund,_jura_og_politik/Sprog/Semantik_og_pragmatik/Modalitet
 - Gyldendals Encyklopædi performativ, lokaliseret den 22. august 2009 på:
http://www.denstoredanske.dk/Samfund,_jura_og_politik/Sprog/Semantik_og_pragmatik/Performativ
 - Gyldendals Encyklopædi Udlændingesservice, lokaliseret den 22. august 2009 på:
http://www.denstoredanske.dk/Samfund,_jura_og_politik/Samfund/Ministerier,_styrelser,_udvalg_og_r%C3%A5d/Udl%C3%A6ndingesservice
 - Gyldendals Encyklopædi: Eksil, lokaliseret den 22. august 2009 på:
http://www.denstoredanske.dk/index.php?title=Samfund%2C_jura_og_politik/Diverse_historie/%C3%98vrige_historiske_begreber%2C_personer_og_oversigter/Eksil
 - Idiomordbogen, lokaliseret den 22. august 2009 på:
<http://www.idiomordbogen.dk/idiom.php?site=7&page=0&searchoption=isequal&searchtype=full&searchstring=ligge%20underdrejet>
 - Jus og faktum i Tamilsagen lokaliseret den 22. august 2009 på:
<http://jura.ku.dk/pdf/ansatte/carstenhenrichsen/justamil1.pdf/>
 - Litteraturens Huse, lokaliseret den 22. august 2009 på:
<http://litteraturenshuse.systime.dk/hoejene/argumentation-og-retorik.html>

- Nyidanmark.dk 1 (om Udlændingesservice), lokaliseret den 22. august 2009 på:
<http://www.nyidanmark.dk/da-dk/Myndigheder/udlaendingesservice/>.
- Nyidanmark.dk 2 (nøgletal), lokaliseret den 22. august 2009 på:
<http://www.nyidanmark.dk/da-dk/Myndigheder/udlaendingesservice/noegletal.htm>
- Nyidanmark.dk 3 (Servicemagasinet) lokaliseret den 22. august 2009 på:
<http://www.nyidanmark.dk/da-dk/myndigheder/udlaendingesservice/servicemagasinet.htm>
- Radikale Venstre: www.radikale.dk
- Servicemagasinet nummer 1, lokaliseret den 22. august 2009 på:
http://www.nyidanmark.dk/NR/ronlyres/828B096D-4B25-4D43-9CD8-03C964E6F40F/0/servicemagasinet_nr1_april_2008.pdf
- Servicemagasinet nummer 2, lokaliseret den 22. august 2009 på:
<http://www.nyidanmark.dk/NR/ronlyres/F5AC8592-1C3B-4744-9F63-8ED193ABF225/0/servicemagasinet22008.pdf>
- Servicemagasinet nummer 3, juli 2009, lokaliseret den 22. august 2009 på:
http://www.nyidanmark.dk/NR/ronlyres/B99C8E44-7248-4E02-AC90-2B9B97A4DE76/0/Servicemagasinet_nr_3_juli_2009.pdf

7. BILAGSOVERSIGT

Artikler:

- Bilag 1.** Udlændingesservice vildledte i årevis, Berlingske Tidende 10.07.2008.
- Bilag 2.** Uddrag af opkald til Udlændingesservice, Berlingske Tidende 10.07.2008
- Bilag 3.** Ansatte til Birthe Rønn: Tag ansvar, DR, 18. juli 2008.
- Bilag 4.** Tavshed er guld: Udlændingesservice har mundkurv på, Berlingske Tidende, 12.07.2008
- Bilag 5.** Debat: Udlændingesservice: Krænkende påstande mod medarbejderne. Af Anna Karina Heiss Mathiasen Lars Müller Larsen, Claus Folden, Kim Jensen og Gitte Tams, tillidsrepræsentanter for de ca. 400 ansatte i Udlændingesservice, Politiken 19.07.2008
- Bilag 6.** Ansatte beklager mange fejl, Berlingske Tidende, 19.07.2008
- Bilag 7.** Udlændingesservice afviser fortællelser, JP.dk, 10.07.2008
- Bilag 8.** Foreløbig redegørelse til ombudsmanden 22.08.2008
- Bilag 9.** Endelig redegørelse til ombudsmanden 01.09.2008
- Bilag 10.** Udlændingesservice under lup, Servicemagasinet nr. 2, november 2008:
- Bilag 11.** Klar til mere service, Servicemagasinet nr. 2, november 2008
- Bilag 12.** US: Vi vildleder ikke, Avisen.dk, 26.08.2008
- Bilag 13.** Udlændingestyrelsen skal undersøges, enhedslisten.dk 10. juli 2008
- Bilag 14.** Integrationsministeren forsøger at sprede røgslør over svigt, enhedslisten.dk, 29.07.2008.
- Bilag 15.** Et angreb på demokrati og integration, Jørgen Arbo-Bæhr, enhedslisten.dk, 24.09.2008
- Bilag 16.** Krav om kulegravning af Udlændingesservice, JP.dk, 10.07.08

- Bilag 17.** Europa-løsningen - En vejledning i retten til familie-sammenføring efter EU-reglerne, maj 2009
- Bilag 18.** Ny EU-dom er en bombe under Danmarks stramme udlændingelov, Berlingske Tidende, 26.07.2008
- Bilag 19.** Pia K. angriber EU og indvandring, politiken.dk 20.09.2008
- Bilag 20.** EU ekspert: Metockdom var et brud på grundloven, Berlingske Tidende, 11.05.2009
- Bilag 21.** Dansk Folkeparti kræver undersøgelse af udlændingeregler, Berlingske Tidende, 22.07.2008
- Bilag 22.** DF vil nu udvise arbejdsløse indvandrere, Berlingske Tidende, 18.11.2008
- Bilag 23.** Nyidanmark.dk får dumpekarakter, TV2 nyhederne online, 04.08.2008
- Bilag 24.** Udlændingesservice ramt af stort arbejdspress, Politiken, 17.08.2008
- Bilag 25.** Ansatte flygtede fra Udlændingesservice, Politiken, 22.07.2008
- Bilag 26.** Ekspert: Udlændingehullet kan ikke lukkes, Politiken, 16.04.2009
- Bilag 27.** ÆUG dropper sag mod staten, Berlingske Tidende, 22.07.2009
- Bilag 28.** US erkender fejl, JP.dk, 26.08.08

Andre bilag:

- Bilag 29.** Tidslinje: Sagen om Udlændingesservice
- Bilag 30.** Spørgeskema udskrift
- Bilag 31.** Diagrammer over brugernes svar
- Bilag 32.** Koder til afkodning af data fra spørgeskema
- Bilag 33.** Data fra spørgeskemaundersøgelse (excel)

Familiesammenføring: Udlændingesservice vildledte i årevis

I flere år har Udlændingesservice nægtet at give danskere klar besked om en rettighed, der er en bombe under den stramme udlændingepolitik. Få ugers arbejde i et EU-land er nok til fuldstændigt at undgå tilknytningskrav og 24-års regel.

Danske statsborgere har helt uden grund opholdt sig i bl.a. Sverige og Tyskland i halve og hele år med deres udenlandske ægtefæller, mens andre helt har droppet at bosætte sig i Danmark efter at være blevet vildledt af Udlændingesservice .

I virkeligheden har danskerne i årevis - helt lovligt - kunnet undgå 24-års regel og tilknytningskrav ved at tage eksempelvis et sommerjob i et andet EU-land. Efter mellem to og ti uger kan danskeren vende hjem og få sin udenlandske ægtefælle med, fastslår integrationsminister Birthe Rønn Hornbech (V) og Udlændingesservice i et svar til Berlingske.

Den mulighed har Udlændingesservice i årevis undladt eller nægtet at informere om, og i andre tilfælde har man oplyst, at der kræves markant længere ophold i udlandet.

»Fire-seks måneder er den standard, de har kørt med indtil nu, når vi har spurgt,« siger formand for foreningen Ægteskab Uden Grænser, Bolette Kornum. Foreningen er alene i Sverige i kontakt med mindst 400 par, der nu får helt nye muligheder for at komme hjem, og Berlingske Tidende har snakket med familier, der føler sig snydt.

Berlingske Tidende har lavet flere prøveopkald til Udlændingesservice . Én medarbejder forklarede - direkte adspurg - at der kunne kræves op til fire års arbejde i udlandet, mens andre svarede, at de ikke må rådgive om muligheden, da det er et »hul i lovgivningen«.

Tidligere jurist i Dokumentations- og Rådgivningscenteret om Racediskrimination Line Bøgsted siger, at fortællelser var praksis fra Udlændingesservice i hovedparten af de sager, hun var involveret i: »Folk får slet ingen rådgivning fra Udlændingesservice om de regler.« Det er i strid med forvaltningsloven, siger eksperter i forvaltnings- og udlændingeret.

Centerdirektør i Udlændingesservice , Anni Fode, afviser i en skriftlig meddelelse, at vildledningen har været en bevidst strategi, og hun har efter Berlingskes henvendelse indskærpet reglerne over for medarbejderne. »Beskæftigelsen skal normalt have en varighed af mindst et par uger og i minimum 10-12 timer ugentligt,« skriver hun nu.

Integrationsminister Birthe Rønn Hornbech oplyser i en mail, at »hun bakker op om Anni Frodes udtalelse«, men oppositionen kræver en decideret kulegravning af sagen.

De Radikales næstformand Morten Østergaard er »dybt rystet« og vil have Ombudsmanden eller Rigsrevisionen ind i sagen, mens Socialdemokraternes integrationsordfører Henrik Dam Kristensen siger, at administrationen ikke engang »er en bananstat værdig«.

BILAG 2

Udlændingesservice

Berlingske Tidende, 10.07.2008

Dette er uddrag af opkald til Udlændingesservice, som Berlingske Tidende har foretaget over tre dage. Ved hvert opkald har målet været at få rådgivning om muligheden for at benytte EUs regler om arbejdskraftens fri bevægelighed, hvis man ikke lever op til de danske krav til familiesammenføring. Ingen af medarbejderne nævnte selv muligheden for at bruge EUs regler, ligesom ingen direkte adspurgte oplyste, at det reelt kun er nødvendigt at arbejde i ti uger i udlandet for at kunne benytte EUs regler. Ved opkald 1 er der spurgt om muligheden for at bruge EU-retten.

OPKALD 1

Jeg skal ikke sidde og fortælle dig om, hvordan du omgår reglerne i Danmark. Det må du selv prøve at finde ud af, men det er rigtigt. (...) Der er ikke noget ulovligt i det, men det er jo fordi man vil omgå de regler, vi har. Ok. Jeg troede egentlig, at EU-reglerne var en del af jeres regler. Nej nej. Nej. Altså jeg kan ikke sidde og oplyse dig om, hvordan du skal gøre, fordi du ikke lige opfylder kravene i Danmark. Det kan jeg ikke oplyse dig om. Det har jeg sådan set gjort lidt indirekte. Men det er det, jeg kan gøre. Ved opkald 2, 3 og 4 er der spurgt om, hvor længe man skal have arbejdet i udlandet for at bruge EU-retten.

OPKALD 2

Det kan være tre måneder, det kan være et halvt år, det kan være fire år. Kan man slet ikke få nogle tommelfingerregler for det? Nej, det kan man ikke. Kan I ikke sige noget om så, hvad der er det typiske? Det er en vurdering, som sagsbehandleren tager helt konkret i den her sag. Der er mange, der har klaget over, at de ikke har noget at forholde sig til. (...) Vi står stadigvæk og kan ikke rådgive om det faktisk. I kan ikke rådgive om det overhovedet? Nej. (...) I princippet må jeg slet ikke vejlede dig om, at du har mulighed for at gøre det. Hvorfor ikke? Jamen, fordi det er et hul i loven. (...) Jeg kan ikke hjælpe dig med det. Vi går efter de regler der bliver udstukket på Christiansborg.

OPKALD 3

Altså, det er det, der er beskrevet i EF-domstolens dom. Lad os se engang, hvad der står der ... Jeg synes ikke rigtig, der står noget om tid. Men det er vist ret kort tid, man skal have arbejdet der. Så det er jo en mulighed, men det er selvfølgelig noget af en omvej. Ja, men er det bare et par måneder, så går det nok? Ja, men jeg kan se, at det åbenbart ikke er lagt ud på hjemmesiden. Jeg ved bare, at det er ret kort tid.

OPKALD 4

Jeg vil sige at man i hvert fald skal regne med at arbejde tre måneder. (...) Man kan jo sige, at hvis du kun har arbejdet der en måned og boet der en måned og så søger til

Danmark ... Det kan ikke lade sig gøre? Det ved jeg ikke, men man kan godt tænke lidt og sige; jamen vil de tro på det? Jeg har nemlig ikke kunnet finde nogen oplysninger på, hvor lang tid man minimum skal være i arbejde. Nej. Der er nemlig heller ikke nogen. Det er derfor, det er sådan lidt ... Det er en individuel vurdering. Det gør det lidt mere speget. Det gør det nemlig. Og det gør det også svært at vejlede. (...) Men ellers er der jo den mulighed at flytte til Sverige og prøve at søge sammenføring derovre. Og så sige, så må man bosætte sig der, måske ... Lad os bare sige tre måneder til et halvt år eller et eller andet og så tage den derfra og prøve at søge.

Ansatte til Birthe Rønn: Tag ansvar

Efter i dagevis at have været under beskyldning for at give dårlig vejledning til borgere, der ønsker familiesammenføring, svarer de ansatte i Udlændingesservice nu igen.

Ansvarsforflygtigelse

Medarbejderrepræsentant Kim Frank Jensen, som taler på vegne af 120 HK-ansatte i Udlændingesservice, er utilfreds med Birthe Rønn Hornbechs håndtering af sagen. Hun har "tørret noget af ansvaret af på de menige medarbejdere", siger han ifølge Berlingske Tidende.

- Alt, hvad vi vejleder om, er politisk bestemt. Vi vejleder kun efter loven. Integrationsministeren lagde desværre en del af ansvaret på skuldrene af os medarbejdere i Udlændingesservice, men det er altså hendes ansvar, at telefonrådgivningen er af en ordentlig kvalitet, siger Kim Frank Jensen til Berlingske Tidende.

- Tag ansvar

Også de HK-ansattes fagforening mener, at ministeren bør tage mere ansvar i sagen.

- Rådgivningen falder tilbage på ministeren og ledelsen i Udlændingesservice, der er ansvarlig for instrukserne til medarbejderne, siger næstformand i HK Stat, Rita Bundgaard, og tilføjer:

- I stedet for at vaske hænder og tørre ansvaret af på de ansatte burde Birthe Rønn Hornbech tage ansvar for skandalen.

Ifølge Berlingske Tidende afviste Birte Rønn Hornbech i går via sin presseafdeling at lade sig interviewe. Det samme gjorde ledelsen i Udlændingesservice, der henviser til, at Folketingets Ombudsmand undersøger rådgivningen i Udlændingesservice.

BILAG 4

Tavshed er guld: Udlændingesservice har mundkurv på

Sagsbehandlere fra Udlændingesservice må ikke udtale sig til pressen. De har kun kendt til de præcise regler for familiesammenføring siden 27. maj i år.

Af Morten Risager Andersen, Ritzaus Bureau, Berlingske Tidende 12.07.2008

Tavshed, nervøse blik og små prik på skuldre. Stemningen blandt Udlændingesservices sagsbehandlere er nervøs, da Ritzaus fredag eftermiddag henvender sig i baggården bag Rymsgade 53 på Østerbro.

Formålet er at spørge til tilfælde af vildledning af danske statsborgere, der ønsker at få deres udenlandske partner ind i landet. Vildledning, der har betydet, at danske statsborgere har boet og arbejdet meget længere i et andet EU-land med deres ægtefælle, end de to uger, der kan være nok.

»Det må vi ikke sige noget om. Det er bedst, vi stopper her.«

To kvindelige sagsbehandlere fra Udlændingesservice skynder sig at slukke cigaretterne for at finde et andet sted at holde rygepause, mens de hvisker til hinanden på vej væk. Det er kun direktionen, der må udtale sig, når de unge kvinder at forklare.

Deres kolleger på kontoret er lige tavse. Det lykkes dog at få en venlig, men nervøs smilende kvinde til at svare på , om det har været ubehageligt at læse Berlingske Tidendes eksempler på kollegers bevidste eller tvungne fortielse af EU-lovgivning, der kan give hurtig forening med ægtefællen. Men inden hun har sagt sit tredje ord, bliver hun afbrudt af en yngre kollega:

»Det må du ikke sige noget om.« Så det gør den venlige kvinde ikke.

Om nogle sagsbehandlere for nylig undgik at vejlede om de lempelige EU-regler, fordi de havde påbud mod det eller ej, så har de kendt til reglerne siden den 27. maj. Her sendte Udlændingesservices centerdirektør, Anni Fode, de nye retningslinjer for familiesammenføring til sine kolleger. Her fremgår det, at danskere skal arbejde i »mindst et par uger« på fast arbejde i udlandet i minimum 10 til 12 timer om ugen for at leve op til kravene. Baggrunden for ændringen er en dom ved EF-domstolen fra december 2007, som efterfølgende er blevet fortolket af jurister i både Integrationsministeriet og Udlændingesservice frem til 15. maj i år.

Dog var det først onsdag den 9. juli - efter Berlingske Tidendes artikler - at Udlændingesservice tilføjede detaljerne om tidsrammen for arbejde i et andet EU-land på deres hjemmeside.

Svaret på , om fortielserne er fejl hos sagsbehandlere eller krav udstukket af Integrationsministeriet, ligger stadig hos de tavse sagsbehandlere i Rymsgade.

BILAG 5

Debat: Udlændingesservice: Krænkende påstande mod medarbejderne

Af Anna Karina Heiss Mathiassen M.fl. , Tillidsrepræsentant For Medarbejderne I Udlændingesservice, Politiken 19.07.2008

På lederplads fredag 11. juli opstiller Politiken under overskriften 'Tamilsag II' den mulighed, at medarbejdere i Udlændingesservice over en kam har besluttet sig for systematisk at vildlede danske statsborgere om deres ret til familiesammenføring.

En beslutning, som det i Politikens særlige tankesæt ville være helt logisk, at 400 medarbejdere kan have fundet på med den skumle plan at underminere EU's 50 år gamle rettigheder om arbejdskraftens fri bevægelighed.

Som tillidsrepræsentanter for medarbejderne i Udlændingesservice blev vi rystede over at læse Politikens insinuationer og fordomme på avisens fornemste plads.

Det hører ingen steder hjemme at hænge os ud på den perfide måde. Specielt ikke, når påstandene om årelange 'vildledninger' og 'fortielser' er lodret forkerte: Arbejdskraftens fri bevægelighed blev interessant i 1993, fordi en engelsk kvinde måtte have støtte af en EF-dom for at få sin ægtefælle med hjem til England.

I Danmark blev EU-retten interessant i 2002, da der blev strammet op på de danske regler for familiesammenføring. Det vil sikkert interessere Politikens læsere at vide, at medarbejderne i Udlændingesservice har haft instrukser om EU-retten og således været på forkant med udviklingen siden 1996 - altså seks år før problematikken overhovedet blev aktuel i Danmark.

Fra 1996 til 2006 blev der i alt udarbejdet syv vejledninger med løbende opdateringer, som medarbejderne er blevet instrueret i. Den ottende og seneste instruks kom i maj 2008.

Der har DESUDEN i årevis været orientering om EU-retten på hjemmesiden. Siden juni 2007 har den orientering været ganske omfattende. Og dertil fremgår det højt og tydeligt af selve ansøgningsskemaet, at der findes en EU-ret - der er jo mange spørgsmål, som ansøgeren i så fald slipper for at besvare, lige som ansøgeren slipper for at stille bankgaranti på ca. 58.000 kroner. I øvrigt gives der opholdstilladelse i langt de fleste af disse sager.

Skulle det være årelange fortielser og vildledning?

Hvad bygger Politiken sine insinuationer på? Jo, Berlingske Tidende havde fremlagt fire eksempler på, at telefonmedarbejdere i Udlændingesservice havde oplyst forkert eller mangelfuldt om EU-retten - men det fremgik loyalt, at der også var korrekt vejledning. Fejlen blev straks undskyldt og instrukserne indskærpet.

Men Politiken finder alligevel anledning til at tilsværte alle medarbejderne som en konspiratorisk gruppe med en ondsindet plan om at misinformere borgerne. Det er ikke journalistik, det er populisme.

Vores fornemste opgave er at forvalte loven og at være loyale embedsmænd, og vi er stolte af at være ansatte i et retssamfund med et velfungerende klagesystem. Vi ved, at vores afgørelser har stor betydning for ansøgernes mulighed for at indrette deres liv - derfor er det ekstra vigtigt for os, at vi udfører vores arbejde professionelt, og at vores afgørelser har høj faglig kvalitet.

Har journalister på Politiken ikke den professionalisme, at man undersøger tingene, inden man hovedkulds lægger folk i offentlig gabestok? Vi forstår ikke, at det er nødvendigt med et så hadsk og insinuerende angreb på medarbejderne. En undskyldning ville klæde dig og din avis, kære Tøger.

Artiklen er skrevet sammen med Lars Müller Larsen, Claus Folden, Kim Jensen og Gitte Tams, tillidsrepræsentanter for de ca. 400 ansatte i Udlændingesservice

Hus forbi: Ansatte beklager mange fejl hos Udlændingesservice

Eksemplerne på dårlig vejledning i forbindelse med opholdstilladelser er udtryk for beklagelige fejl og ikke et systematisk svigt, siger tillids-repræsentanten for 120 ansatte i Udlændingesservice, Kim Frank Jensen. Han mener ikke, at borgerne skal frygte at blive vildledt.

Af Jakob Weiss

Medarbejderne i Udlændingesservice beklager nu, at en lang række borgere har fået dårlig vejledning om mulighederne for at få opholdstilladelse efter særlige EU-regler, selv om de ikke lever op til den danske 24 års regel og det såkaldte tilknytningskrav.

Samtidig afviser de ansatte, at ledelsen i Udlændingesservice på nogen måde har dikteret eller presset medarbejderne til at holde lav profil med EU-retten, når de over telefonen har givet borgerne vejledning om opholdstilladelser.

»Jeg vil gerne slå fast, at der aldrig er kommet diktater oppefra i forhold til, at vi helst ikke skal snakke for meget om de muligheder for opholdstilladelse, som EU-retten giver. Der er sket en række beklagelige fejl, hvor enkelte medarbejdere er kommet ud på dybt vand og i stedet burde have stillet telefonen videre til en kollega. Og jeg vil gerne understrege, at brugerne ikke skal være nervøse for, at der nu sidder en masse mennesker i Udlændingesservice, der prøver at vildlede i stedet for at vejlede,« siger tillidsrepræsentant for 120 HK-ansatte i Udlændingesservice Kim Frank Jensen. Han understreger, at nye medarbejdere får en grundig oplæring, inden de selv begynder at vejlede om reglerne på udlændingområdet.

Både Berlingske Tidende, foreningen Ægteskab Uden Grænser og en lang række enkeltpersoner har den seneste uge berettet om et utal af tilfælde, hvor Udlændingesservice har undladt at informere om, at to til ti ugers arbejde i et andet EU-land kan være nok til at få sin udenlandske ægtefælle til Danmark. Men ifølge Kim Frank Jensen er det uundgåeligt, at der sker fejl.

En barsk tone

»Udlændingesservice er en stor arbejdsplads, og den lovgivning og det praksismateriale, der er på området, er både meget omfattende og meget komplekst. Og når brugerne ringer ind, har de ofte en forventning om, at vi kan give et firkantet svar, et ja eller et nej, men det kan langtfra lade sig gøre hver gang, fordi de enkelte sager er individuelle,« siger Kim Frank Jensen, der fortæller, at omtalen af Udlændingesservice den seneste uge har medført mange ubehagelige opkald.

»En del brugere har haft en meget barsk tone, og vi er ikke blevet behandlet specielt pænt. Vi er f.eks. blevet kaldt halv-nazister og racister, og vi er blevet beskyldt for at

diskriminere. Selvfølgelig er det beklageligt, at der er sket fejl , men hvor der er mennesker, sker der også fejl «.

Der er jo en række personer og Ægteskab Uden Grænser, der beretter om dårlig vejledning. Kan du forstå, hvis nogen ser et mønster?

»Nej, det kan jeg ikke. EU-reglerne har hele tiden fremgået af de praksisnotater, der ligger til grund for vejledningen - og de bliver i øvrigt løbende opdateret. Jeg tror, at nogle medarbejdere har følt sig presset og derfor har begået en fejl ,« siger Kim Frank Jensen, der samtidig beklager , at integrationsminister Birthe Rønn Hornbech (V) offentligt har tørret noget af ansvaret af på de menige medarbejdere.

»Vi er loyale medarbejdere, og derfor burde ministeren ikke offentligt have lagt ansvaret hos os,« siger Kim Frank Jensen.

BILAG 7

Udlændingesservice afviser fortielser

Udlændingesservice fortier ikke muligheden for at bruge EU's regler om arbejdskraftens fri bevægelighed som en mulighed for at få familiesammenføring til Danmark.

Det siger Anni Fode, der er centerdirektør for Center for Asyl og familiesammenføring i Udlændingesservice .

- Jeg mener ikke, vi har vildledt borgerne. Vi har siden sidste år haft en præcis beskrivelse på vores hjemmeside for ægtefællesammenføring for danske statsborgere efter EU-retten, og før det var muligheden for at anvende EU-retten også nævnt, siger Anni Fode.

- Vi vejleder både om de danske regler, men også om muligheden for at bruge EU's regler, hvis man er dansk statsborger, siger Anni Fode og tilføjer, at arbejdsopholdets længde ikke giver afslag.

Berlingske Tidende skriver i dag, at Udlændingesservice vildleder borgerne og fortier muligheden for at bruge EU's regler, der kan være en lettere vej til familiesammenføring.

BILAG 8

Foreløbig redegørelse til ombudsmanden, 22.08.2008, 32 sider i alt.

Her gengives den tekst, der er inddraget i analysen (side 24 nederst-25 øverst):

2.5.2. Sammenfattende om de besvarelser, som blev givet ved telefoniske henvendelser fra journalister – således som de er beskrevet i Berlingske Tidende

Udlændingesservice finder, at den i opkald 1 og 2 indeholdte kvalificering af retsgrundlaget for familiesammenføring efter EU-retten som omgåelse samt afvisningen af at vejlede herom er uacceptabel. Udlændingesservice finder, at brugervejlederne i opkald 1 og 2 ikke har efterlevet Udlændingesservices retningslinier, hvorefter EU-retten er en integreret del af reglerne for familiesammenføring i Danmark. Brugervejlederne i opkald 3 og 4 har efter bedste evne har forsøgt at vejlede om de gældende regler for familiesammenføring til danske statsborgere efter EU-retten i henhold til de foreliggende retningslinier.

Der gælder ikke en nedre grænse for beskæftigelsens varighed i det andet EU-land. Beskæftigelsens tidsmæssige udstrækning har fortsat en vis - men ikke nogen væsentlig - betydning for den konkrete vurdering af, om den danske statsborgers beskæftigelse har været faktisk og reel og ikke er af marginal karakter. Beskæftigelsens varighed har således ikke i Udlændingesservices sagsbehandling vist sig at have en nævneværdig betydning for afgørelsen af, om beskæftigelsen har marginal karakter eller ej.

Udlændingesservice har eksempler på sager, hvor danske statsborgere har haft ret korte ophold i et andet EU-land, og styrelsen ses ikke ud fra den manuelle gennemgang af afgørelser på området siden sommeren 2002 at have givet afslag på grund af beskæftigelsens karakter. Der henvises til 21 (oversigt over tilladelser og afslag meddelt i perioden 1. juli 2002 – 30. juni 2008 efter udlændingelovens § 9 c, stk. 1, på familiesammenføring efter EU-reglerne).

Sammenfattende er det vores opfattelse, at der i disse enkeltstående telefonsamtaler (opkald 1 og 2) er begået fejl i forhold til den samlede vejledningsindsats, Udlændingesservice er forpligtet til at yde en bruger. Udlændingesservice finder disse fejl særdeles beklagelige, men finder ikke, at disse enkeltstående telefon-samtaler kan begrunde de anklager om vildledning, som Berlingske Tidende har fremført.

BILAG 9

Endelig redegørelse til ombudsmanden, 01.09.2008, side 26 nederst (i alt 34 sider)

Sammenfattende er det vores opfattelse, at der i disse enkeltstående telefonsamtaler (opkald 1 og 2) er begået fejl i forhold til den samlede vejledningsindsats, Udlændingesservice er forpligtet til at yde en bruger. Udlændingesservice finder disse fejl særdeles beklagelige, men finder ikke, at disse enkeltstående telefon-samtaler kan begrunde de anklager om vildledning, som Berlingske Tidende har fremført.

Udlændingesservice under lup

Foreningen Ægteskab uden Grænser og kommunikationsekspert vurderer Udlændingesservices kommunikation med brugerne.

Nils Bak, Servicemagasinet nummer 2, november 2008

Det er blevet lettere at være ansøger i Udlændingesservice. I hvert fald når man spørger hos en af styrelsens traditionelt skarpeste kritikere, foreningen Ægteskab uden Grænser. Specielt den nye telefongrundlov på hjemmesiden nyidanmark.dk får ros. - Jeg synes godt om den. Kort, præcis og med et godt overblik, siger forkvinden Bolette Kornum. Ekspert i virksomhedskommunikation på Syddansk Universitet, Thomas Hestbæk Andersen, har på Servicemagasinet foranledning set på ansøgningspakkerne og 'grundloven': - Ansøgningspakkerne skal kommunikere tungt stof og få folk til at svare på alle spørgsmålene, og jeg synes faktisk, det er gjort vældig godt, siger han. Men begge har også gode tip til forbedringer.

God afklaring

Bolette Kornum siger om telefongrundloven: - Specielt kan jeg rigtig godt lide opdelingen i, hvem der gør hvad i ansøgningsprocessen, og de tre situationer: Før du søger, når du har søgt og efter, du har fået en afgørelse. Begge parter kan nemmere blive enige om, hvad formålet med opkaldet er, og hvad de hver især kan forvente. Bolette Kornum er også glad for, at grundloven gør opmærksom på, at man kan kontakte sin sagsbehandler inden for visse sagstyper. Det gælder bl.a. for ægtefællesager. - Det er super godt. For jeg oplever, at mange stadig ikke tror, det er muligt, selv om de har navn og nummer. Vejledninger og ansøgningsskemaer kunne godt blive mere tilgængelige, siger hun: - Der er finesser i vejledningerne, som rejser spørgsmål, og dem kunne I måske besvare. De er blevet stærkt forbedrede, men oversigter som dem i "grundloven" er noget af de bedste, I kan give brugerne. Desuden foreslår Bolette Kornum en "quickguide" til at opfylde de danske regler.

Mundret og forståeligt

Thomas Hestbæk Andersen siger om ansøgningspakkerne: - Det er skrevet mundret og umiddelbart forståeligt, og det er klart, hvem der skal gøre hvad i processen. De mangelfulde ansøgninger er iflg. jeres egen opgørelse reduceret fra 95 til 35 procent. Det er ikke så ringe. 100 procent er urealistisk, men I er kommet meget pænt deropad. Men der er skønhedsfejl: - Her og der er der lange sætninger og tunge udtryk som fx 'i henhold til'. Og I bør sætte mere plads af til at skrive sine forklaringer i ansøgningerne. Udlændingesservice har for nylig revideret 'grundloven', og det var gavnligt, siger eksperten: - Taleboblernes i grundloven er blevet mundrette, og generelt er sproget blevet mere modtagerorienteret. I øvrigt er det en væsentlig forventningsafstemning, at I nævner begrænsningerne i vejledningen, så brugerne ikke gør sig falske forhåbninger. - Det er en vanskelig kommunikationsopgave, fordi lovgrundlaget er så kompliceret samtidig med, at området griber dybt ind i menneskers liv. Forsøget på at løse den opgave er endt ganske godt - trods skønhedsfejl.

Centerdirektør Anni Fode fra Udlændingesservice er glad for vurderingerne: - Vi inddrager pointerne i næste evaluering, så vi kan give dialogen med brugerne et yderligere skub fremad!

Klar til mere service

Niels Bak, Servicemagasinet nummer 2, november 2008

Danskerne har oplevet en sommer med voldsom debat om EU-retten. Debatten blev indledt i de første par uger af juli med beskyldninger i pressen om vildledning af brugerne i Udlændingesservice, og direktør Henrik Grunnet gør status:

- Meget af sommerens kritik har jo taget afsæt i nogle historiske forhold, som vi for længst har lagt bag os. I dag kører vi med fuld kraft for at levere service af høj kvalitet. Dette store engagement for at hjælpe vores brugere skal bære os videre frem.
- I år har vi markant forbedret servicen, og sommerens debat har kun styrket os til at blive bedre, siger Henrik Grunnet. Direktøren henviser bl.a. til den seneste brugerundersøgelse, som - midt i mediestormen - viste, at Udlændingesservice i to ud af tre brugeres øjne har forbedret sig de seneste år. - Vores vilje og evne til at gå i dialog med brugerne, til at lytte til deres forslag og bekymringer og til at ændre vores vaner er i dag indarbejdet i hele vores arbejdskultur. Det har brugerne klart kvitteret for i undersøgelsen.
- Vi har åbent erkendt, at vi i to tilfælde i sommer har vejledt forkert i telefonen. Det er særdeles beklageligt, at det er en del af virkeligheden, men ellers har kritikken intet at gøre med den virkelighed, vi oplever, siger Henrik Grunnet.
- Den fejl, vi aldrig må begå, er at hævde, at vi er fejlfri. Vi træffer ca. 140.000 afgørelser hvert år inden for et utrolig bredt område. Så vi kan aldrig garantere mod fejl. Men vi skal med afsæt i de resultater, vi har skabt, forbedre os yderligere, siger Henrik Grunnet.

Udlændingesservice : Vi vildleder ikke

Udlændingesservice erkender nu, at Berlingske Tidende i to tilfælde fik forkerte oplysninger om reglerne for familiesammenføring. Men styrelsen afviser, at den bevidst har vildledt borgere

Danskere, der vil have en udenlandsk ægtefælle fra et ikke -EU-land, er ikke blevet vildledt af Udlændingesservice , mener myndigheden selv.

»Særdeles beklageligt« og »uacceptabelt«. Med de ord erkender Udlændingesservice nu i to tilfælde at have givet journalister fra Berlingske Tidende forkerte oplysninger om reglerne for familiesammenføring. Det sker i en foreløbig redegørelse til Ombudsmanden, der er ved at undersøge sagen. Udlændingesservice vil dog ikke forholde sig til, om rådgivningen om familiesammenføringsreglerne var god nok i andre tilfælde, hvor myndigheden frikender sig selv for at have gjort noget forkert.

Udelod oplysninger

Sagen handler kort fortalt om danskeres muligheder for at blive familiesammenført i Danmark med en ægtefælle fra et ikke -EU-land. Det har man ifølge EU-reglerne mulighed for, hvis man har haft arbejde i et andet EU-land. Daværende integrationsminister Rikke Hvilshøj (V) oplyste allerede i december 2006 til Folketingets integrationsudvalg, at »man blot ved i en kortere periode at tage bopæl i Malmø efterfølgende kunne tage tilbage til Danmark med sin udenlandske ægtefælle«.

Men den oplysning om »kortere periode« gav medarbejderne i Udlændingesservice ikke i den ene af de to telefonsamtaler, som Udlændingesservice ellers frikender sig selv for at have begået fejl i. I denne samtale søgte journalisten at få oplyst, hvor længe man skulle arbejde i et andet EU-land, før man kunne blive familiesammenført med sin udenlandske ægtefælle i Danmark. Medarbejderen i Udlændingesservice svarede, at: »(...) man i hvert fald skal regne med at arbejde tre måneder (...)«. Senere i samtalen sagde samme medarbejder, at der ikke er nogen fast grænse, men at det »er en individuel vurdering.«

Slutteligt nævnte den ansatte igen, at journalisten skulle bosætte sig i et andet EU-land i »måske... Lad os bare sige tre måneder til et halvt år eller et eller andet og så tage den derfra og prøve at søge.«

'Ingen kommentarer'

De ansatte i Udlændingesservice oplyste heller ikke i én eneste af de i alt fire samtaler, at myndigheden aldrig har givet afslag på en ansøgning om familiesammenføring efter EU-reglerne med den begrundelse, at beskæftigelsen i et andet EU-land havde varet for kort tid.

Udlændingesservices direktør Henrik Grunnet vil dog ikke forholde sig til, om dette er udtryk for god vejledning.

BILAG 13

Udlændingestyrelsen skal undersøges

10 Juli 2008 pressemeddelelse af Enhedslisten.dk

Det er et udtryk for manglende forståelse for sin befolknings behov når Integrationsministeriet og Udlændingesservice har tilbageholdt fakta omkring 24-årsreglen.

Hvis myndighederne havde levet op til deres pligt og oplyst danskere og deres partnere om, at det er muligt at omgå 24-års-reglen ville tusindvis af mennesker være blevet sparet for at flytte til Sverige.

Per Clausen, folketingsmedlem for Enhedslisten udtaler:

- Sverige kan jo nok være et meget godt sted at bo, men der skal være tale om et personligt valg. Udlændingestyrelsen og ministeren har i denne sag ladet mennesker forstå, at der ikke var andet at gøre end at fraflytte Danmark - velvidende, at det var der altså.
- Det siger jo sig selv, at folk i den offentlige forvaltning sidder der for borgernes skyld. Derfor er det helt uacceptabelt at vildlede og gemme information som det er sket her.
- Enhedslisten vil nu bede integrationsminister Birthe Rønn Hornbech (V) om en redegørelse i folketinget for denne sag og bede hende om at redegøre for, hvordan hun vil rette op på sagen, slutter Per Clausen.

Integrationsministeren forsøger at sprede røgslør over svigt

29 Juli 2008 pressemeddelelse af Enhedslisten.dk

- Integrationsministeren forsøger nu at sprede et røgslør over den kendsgerning, at udlændingesservice systematisk har undladt at oplyse om muligheder for at opnå familiesammenføring. Der er jo ikke tale om enkeltstående fejl, der kan undskyldes med travlhed og mange henvendelser, men om systematiske forsømmelser. Netop det systematiske i udlændingesservices "vejledning" gør det oplagt at pege på ministerens ansvar i denne sag, udtaler Per Clausen, fungerende gruppeformand i Enhedslisten.
- Ministerens voldsomme udfald mod EF-domstolen afslører enten et enormt hykleri, eller at ministeren aldrig tidligere har beskæftiget sig med EF-domstolens virke. Der er intet nyt i, at EF domstolen reelt fungerer som en del af det lovgivende system. Det har altid været EF-domstolens opgave at sikre en fortsat EU-integration samt at det indre marked og den frie konkurrence altid fastholdes som den overordnede politiske prioritet, fortsætter Per Clausen
- Et opgør med EF-domstolens magt forudsætter et opgør med EU grundlæggende udemokratiske struktur og med princippet om det indre markeds og den frie konkurrences ukrænkelighed. Det er jo altid dette princip, som ligger bag, når EF-domstolen går ind og træffer afgørelser, der udvider EU's magtområde, som vi sidst så det med de domme, som undergraver konfliktretten, siger Per Clausen.
- Jeg har ikke megen tiltro til, at regeringen er indstillet på et sådant opgør, men hvis den skulle være det, kan den være sikker på Enhedslistens støtte, slutter Per Clausen.

Et angreb på demokrati og integration

24 September 2008, Jørgen Arbo-Bæhr, Enhedslisten.dk

Notat om udlændingeaftalen mellem regeringen og DF

Aftalen mellem regeringen og Dansk Folkeparti om udlændingepolitikken efter EF-domstolens afgørelse af retten til familiesammenføring, er en politisk studehandel, når det er værst.

DF har bukket sig i støvet for EU's uidskrænkede magt, og regeringen har til gengæld bøjet sig for DF's fremmedfjendskhed.

Baggrunden var som bekendt EF-domstolens underkendelse af de danske familiesammenførings-regler (bl.a. gennem Metock-dommen). Det har fået DF til at råbe og skrike om, at dansk udlændingepolitik skal fastlægges af Folketinget og ikke af EU. Selvfølgelig fordi DF har et overordnet mål om at holde flest muligt ikke-europæiske udlændinge ude af landet. Det understreges af, at DF's reaktioner på andre, og lige så udemokratiske domme, har reageret langt mere afdæmpet. F.eks. ved EF-domstolens undergravning af fagbevægelsens konfliktret.

Men med aftalen har DF bøjet sig 100 % for EU's udemokratiske diktat. De danske familiesammenføringsregler og udlændingesservices praksis tilpasses.

For Enhedslisten er det principielt afgørende at fastholde den danske befolknings ret til selv at bestemme over politikken - også udlændingepolitikken - uanset hvor uenige vi kan være med VKO's menneskefjendske politik.

DF's knæfald for EF-domstolen bliver ikke mindre latterlig af formuleringerne om øget kontrol med såkaldte proformaægteskaber og med svindel og svig. De regler findes i forvejen, men man kan selvfølgelig altid påstå, at man har fået gennemført noget nyt. På den måde understreger aftalen, at 24-års reglen og tilknytningskravet aldrig har været målrettet mod at forhindre tvangsægteskaber, men mod at holde udlændinge ude af Danmark.

Men DF er ikke alene om at droppe politisk anstændighed til fordel for at bevare magten. VK-regeringen har lagt sig fladt på ryggen overfor nye, fremmedfjendske opstramninger overfor udlændinge, der allerede bor i Danmark.

300 timers reglen, som beviseligt rammer de økonomisk dårligst stillede (ikke mindst flygtninge og indvandrere) bliver strammet yderligere. Nu skal en kontanthjælpsmodtager have udstøttet arbejde mindst 450 timer i løbet af 2 år, for ikke at miste retten til kontanthjælp. Samtidig bliver det præciseret, at det også gælder for kontanthjælpsmodtagere, hvor ægtefællen har et ordinært arbejde.

Det gør det endnu sværere for nogle af de svageste grupper (f.eks. traumatiserede flygtninge) at få økonomien til at hænge sammen, og dermed til at undgå social isolation. Og så er det et faktum, at det især betyder øget isolation af kvinder.

På samme måde har DF igen fået strammet betingelserne for at blive dansk statsborger - selv om man skulle tro det var umuligt.

Kravet til danskkundskaber er skærpet. Nu skal man ikke "bare" bestå danskprøve på niveau 3 (svarer stort set til en 9. klasses eksamen). Man skal bestå med mindst karakteren 4 (7 efter den gamle skala).

Også kravene i forbindelse med indfødsretsprøven er øget. Forberedelsesmulighederne bliver dårligere. Svartiden bliver nedsat fra 60 til 45 minutter. Og ikke mindst skal man nu svare rigtigt på 32 ud af 40 spørgsmål, mod tidligere 28, for at bestå. Vel at mærke på en prøve, som Jesper Langballe ikke kunne bestå, selv efter de gamle regler.

Endeligt skal det med - for at understrege den nedladende holdning overfor de mennesker, der søger om dansk statsborgerskab - at aftalen også indeholder mere effektivt opsyn under selve prøven.

Med andre ord er der ikke alene tale om en aftale, som godkender, at EF-domstolen bestemmer mere end den danske befolkning. Endnu værre er det, at den måde Danmark i fremtiden behandler herboende udlændinge vil bygge på endnu mere fremmedfjendskhed, undertrykkelse og udstødning. På den måde er aftalen med til at skade integration, lighed og social anstændighed.

Det er kort sagt noget svineri.

Jørgen Arbo-Bæhr

Den 23. september 2008

Krav om kulegravning af Udlændingesservice

Af Marie Bering, offentliggjort 10.07.08

Oppositionen mener, at Udlændingesservice har vildledt ægtepar om deres muligheder for at få familiesammenføring i Danmark efter EU-regler.

Mange danske statsborgere har de seneste år bosat sig i Sverige eller Tyskland for at kunne være sammen med deres udenlandske ægtefælle.

Men EU-regler har i årevis gjort det muligt for danske statsborgere at undgå både 24-års regel og tilknytningskrav ved i en kortere periode at tage et job i et andet EU-land.

Forkerte oplysninger

Den mulighed er ægteparrene imidlertid ikke blevet orienteret om, skriver Berlingske Tidende i dag. Udlændingesservice har undladt eller nægtet at informere om EU-reglerne, og i andre tilfælde har man oplyst, at der kræves markant længere ophold i udlandet.

Det Radikale Venstre mener, at Udlændingesservice har vildledt danske statsborgere om deres ret til familiesammenføring efter EU-regler. Integrationsordfører Morten Østergaard vil have ansvaret placeret.

"Borgerne skal kunne stole på den vejledning, de får hos myndighederne. I årevis har Udlændingesservice svigtet denne pligt og i stedet udført politisk bestillingsarbejde ved ikke at fortælle åbent om EU-regler, der kunne hjælpe danske statsborgere i kærlighedseksil," siger han.

Udlændingesservice: Ikke bevidst

Centerdirektør i Udlændingesservice, Anni Fode, afviser i en skriftlig meddelelse til Berlingske Tidende, at vildledningen har været en bevidst strategi, og har nu indskærpet reglerne over for medarbejderne:

"Beskæftigelsen skal normalt have en varighed af mindst et par uger og i minimum 10-12 timer ugentligt," skriver hun.

Men Morten Østergaard kræver en uafhængig undersøgelse af Ombudsmanden, og han bakkes op af Socialdemokratiet og SF.

"Hvor lang tid har man vildledt, hvor mange ansøgninger om familiesammenføring er fejlagtigt afslået, og hvem har bestemt, at reglerne ikke skal fremgå af Udlændingesservices informationsmateriale? Det er ikke nok at love bod og bedring, når man i årevis har vildledt," siger Morten Østergaard.

Krav om reel vejledning

Enhedslistens Per Clausen vil bede integrationsminister Birthe Rønn Hornbech (V) redegøre for, hvordan hun vil rette op på sagen. SF's Jesper Petersen kræver, at ministeren garanterer, at borgerne får en sandfærdig og reel vejledning.

"Jeg er dybt forarget på vegne af de mange danskere, som har boet i eksil i årevis, fordi de har troet på den vejledning, de har fået af den danske stat. Når den danske stat fortier rettigheder for danske borgere, er der noget helt galt med retssikkerheden. Det er et kæmpe tillidsbrud mellem staten og borgerne", siger Jesper Petersen.

Europa-løsningen - En vejledning i retten til familie-sammenføring efter EU-reglerne. Udgivet af DRC

Forord

Af Sofie Carsten Nielsen, Radikale Venstre

Der er ikke meget sjov ved at rejse til et andet land, hvis familien skal kukkelure derhjemme. Derfor har man i EU ret til at få sin familie med, når man tager til et andet land for at arbejde eller studere. Og til at få dem med hjem igen. Uanset hvor familien kommer fra.

Familie er familie i EU. Og det er meget heldigt, for det giver os som danskere nogle rettigheder, vi ikke har som danske statsborgere. Det lyder bizart. Men det er ikke desto mindre den sørgelige sandhed. En udenlandsk statsborger, som bor i Danmark, har langt bedre muligheder og vilkår, når det handler om at leve sammen med sin elskede og sine børn – end en dansk statsborger, som er født og opvokset i Danmark. Sådan er virkeligheden desværre i dagens Danmark. De danske familiesammenføringsregler giver os langt dårligere vilkår, end de rettigheder, vi har som EU-borgere.

Men vi kan ikke bruge vores EU-rettigheder, hvis ikke vi kender dem. Regeringen har ikke haft travlt med at oplyse os om dem. Og slet ikke på en måde, så de var til at forstå. Jeg vil gerne være med til at fortælle danskerne om de rettigheder, de danske myndigheder, regeringen og Dansk Folkeparti har forsøgt at skjule. Det er vigtigt for mig, at udbrede kendskabet til EU-reglerne, så flere kan få glæde af dem.

Reglerne er til for vores alles bedste. Det bliver stadig mere almindeligt at bo og arbejde i flere forskellige lande og at finde sin ægtefælle uden for landets grænser. Hvis man ikke kan bo i Danmark med den, man elsker, vil mange vælge at bosætte sig i et af de andre EU-lande, som alle giver bedre og mere fair vilkår for familiesammenføring. Den vigtige arbejdskraft, som vi så desperat har og får brug for her i landet, vil i stigende grad søge andre steder hen. Der er ikke tale om snyd. Der er ikke tale om at åbne en ladeport. Der

er ikke tale om, at proformaægteskaber giver adgang til noget som helst. Men der er tale om at åbne Danmark op for omverdenen og give danske statsborgere de rettigheder, de har krav på.

Familiesammenføring: Ny EU-dom er en bombe under Danmarks stramme udlændingelov

Danskere kan efter et kort arbejdsophold i et andet EU-land vende tilbage med en udenlandsk ægtefælle. Og med en dugfrisk EU-dom i hånden behøver personen slet ikke at have haft opholdstilladelse.

Af Hans Larsen, Berlingske Tidende, 26.07.2009

Danmarks stramme regler for familiesammenføring er endnu engang kommet under hårdt pres af EUs regler om borgernes fri bevægelighed.

EF-domstolen afsagde i går en opsigtsvækkende kendelse, som i praksis betyder, at danskere - efter et kort arbejdsophold i et andet EU-land - har ret til at flytte tilbage til kongeriget med en udenlandsk ægtefælle. Også selv om ægtefællen er afvist asylsøger og ikke har opholdstilladelse i det land, parret vender tilbage fra.

Det står i skærende kontrast til den danske udlændingelovs krav om, at familien skal have haft et lovligt ophold i det EU-land, man har arbejdet i, for at kunne blive familiesammenført i Danmark efter reglerne om fri bevægelighed.

Ifølge EU-dommen kan der kun gives afslag om opholdstilladelse i særlige tilfælde, f.eks. ved dokumenteret misbrug, svindel eller fupægteskaber.

Danmark må følge EU

Med den dugfriske afgørelse i hånden mener adjunkt ved Syddansk Universitet, Peter Starup, som har en ph.d. (lille doktorgrad, red.) i EU- og udlændingeret, at Danmark lige så godt kan afskaffe de stramme regler om familiesammenføring.

»Der er ikke meget andet at gøre end at følge EF-domstolens afgørelse. Hvis man vil bevare de stramme danske regler, må man enten forsøge at få et nyt forbehold eller melde sig helt ud af EU. EF-domstolen siger i et klart sprog, at det vil krænke den fri bevægelighed alvorligt, hvis man skulle efterlade sin ægtefælle og familie i et andet land,« siger Peter Starup.

Integrationsminister Birthe Rønn Hornbech (V) kan endnu ikke svare på, hvad der kommer til at ske i praksis. »Vi har kastet os over EU-dommen og studerer den nøje for at se, hvad der står. Og for at se, hvad konsekvenserne er for Danmark,« siger Birthe Rønn Hornbech, der understreger at i det omfang, at dommen fra EF-domstolen ændrer EU-retten, er det klart, at den bliver fulgt.

DF i oprør

Dansk Folkepartis EU-ordfører, Morten Messerschmidt, kalder det dybt problematisk, at EF-domstolen »endnu engang træffer politiske afgørelser og blander sig i EU-

landenes udlændingepolitik.« Og han mener, at regeringen aktivt skal kæmpe for at få stoppet domstolen.

»Det her er en bombe under hele asylsystemet. Da EU-retten har forret, må Danmark desværre nok rette ind. Men det må så også føre til, at regeringen går til modangreb og slår fast, at vi vil have udvidet vores retsforbehold og ikke finder os i den her udvikling med, at EF-domstolen bid for bid underkender nationale udlændingeregler,« siger Morten Messerschmidt .

Næstformand i den radikale folketingsgruppe, Morten Østergaard, er omvendt yderst tilfreds med dommen, og han har indkaldt integrationsministeren i samråd for at få klarlagt dommens konsekvenser.

»Dommen er endnu en pind i ligkisten til de besynderlige danske regler, for nu kan danske statsborgere nøjes med at tage på en lille kort arbejdsferie for at få lov til at kunne vende hjem med deres ægtefælle og børn. Jeg synes derfor, det er tid til at begrave de danske særregler helt. EF-domstolen har ret konsekvent sagt fra, når medlemsstater har forsøgt at forhindre den fri bevægelighed,« siger Morten Østergaard.

Pia K. angriber EU og indvandring

Pia Kjærsgaard blæser til angreb på EU og indvandringen, som nu er blevet to sider af den samme sag. Dansk Folkeparti skruer yderligere op for angrebet på EU og Unionens trussel mod udlændingepolitikken.

Dansk Folkepartis formand, Pia Kjærsgaard, brugte lørdag sin tale ved partiets årsmøde i Herning til at advare mod, at Danmark blot accepterer EF-Domstolens kontroversielle afgørelser om arbejdskraftens frie bevægelighed. Afgørelser som sætter den nuværende udlændingepolitik under pres.

»Mere EU og hæmningsløs indvandring er en dødstrussel imod vores velfærd. Og ikke mindst imod de dårligst stillede danskere - dem, der i forvejen ikke har uddannelse, fladskærm og ferier på Rhodos. De bliver frontalt ramt, hvis velfærden lades i stikken. Og derefter kommer turen hele vejen rundt med en grønthøster«, siger Pia Kjærsgaard.

Alligevel fornemmer man, at Dansk Folkeparti tvivler på, at de igangværende forhandlinger med integrationsminister Birthe Rønn Hornbech, (V) faktisk ender med, at Danmark kan bevare status quo.

EU som monster

At regeringen kan finde en løsning, der lapper de huller, som den omstridte Metock-dom fra EF-domstolen har skabt i den danske udlændingepolitik. I hvert fald sammenligner Pia Kjærsgaard det forsøg med Davids kamp med Goliat og bruger ordet »mirakler«, når hun skal beskrive muligheden for at standse »det buldrende EU-eksprestog«.

»Med lidt tro, lidt vilje og lidt knofedt kan vi måske få afbødet de værste virkninger af de skadesvirkninger på dansk udlændingepolitik, som EU påfører os. Men det skal ingen hemmelighed være, at det monstrem - monster, om man vil - som EU har udviklet sig til, kræver betydeligt mere end de 25 Dansk Folkeparti-mandater kan tackle«, siger

partiformanden. Ifølge Pia Kjærsgaard er det dog ikke kun den danske udlændingepolitik, som EU udfordrer. Hun mener også, at EU-regler betyder, at Danmark ikke stiller krav til dyretransporter, fødevarer sundhed, strejkeregler, ligesom EU's skatteregler skaber problemer for danske borgers kapital- og ratepensioner. Alt sammen noget som styrker EU-modstanderne - og ikke mindst Dansk Folkeparti.

»Jeg fornemmer klart, at flere danskere overgår fra tillid til EU til sund, dansk skepsis. Og jeg fornemmer klart, at flere og flere skeptikere bliver EU-modstandere«, siger Pia Kjærsgaard. »Man kan roligt sige, at kampen mod masseindvandringen og kampen imod mere EU er hovedhjørnестene for Dansk Folkeparti«, som Pia Kjærsgaard udtrykker det.

Hård linje mod indvandring

Alligevel nåede Pia Kjærsgaard at runde andre af partiets 'klassikere' i sin time lange tale til de 773 delegerede i Herning Kongrescenter. En tale, som blev afbrudt af tordnende klapsalver fra de delegerede, når deres formand kom ind på partiets vilje til at fastholde en hård linje på udlændingepolitikken, kampen mod islam og kravet om, at flygtninge og indvandrere skal tilpasse sig danske værdier.

Årsmødets tema er 'Der er et yndigt land', og der er ros til den hollandske politiker Geert Wilders' islamkritiske film 'Fitna', og den anden forfulgte hollandske politiker, Ayaan Hirsi Ali. Selv Morten Korch og Den Lille Havfrue er på banen i værdikampen, efter at Dansk Folkeparti afviste at sende hende på besøg på en udstilling i Kina.

Kritik af 'superliberalisterne'

Selv om Pia Kjærsgaard fremhæver, at de seneste syv års samarbejde med VK-regeringen skal fortsætte, så var der kritik af 'superliberalisterne' og en særlig kritik af den nye konservative partiformand, tidligere justitsminister Lene Espersen. »Vi har i Dansk Folkeparti gang på gang igennem årene kaldt på skrappe sanktioner. Men den nu forhenværende justitsminister har ikke ønsket at imødekomme vores ønsker om knivforbud i nattelivet, klapjagt på kriminelle bander, minimumsstraffe, lavere kriminel lavalder og flere betjente på gaden. Snak, snak, snak er, hvad det bliver til«, siger Dansk Folkepartis formand.

EU-ekspert: Metock-dommen var et brud på grundloven

EF-domstolen har overtrådt grundloven ved at afsige Metock-dommen, siger professor i EU-ret Hjalte Rasmussen. DF kræver, at regeringen tager affære.

Af Eva Jung og Uffe Tang, Berlingske Tidende, 11.05.2009

Regeringen ignorerer et brud på grundloven . Det mener Dansk Folkeparti, der har fået en af landets førende EU-eksperter ord for, at EF-domstolens omdiskuterede Metockdom er direkte ulovlig.

»Jeg mener, at EF-domstolen i Metock-dommen har bevæget sig uden for de overladte beføjelser. Hvis det var Folketinget, der var gået uden for sine beføjelser i grundloven , ville den være grundlovsstridig. Eftersom EU ikke har en grundlov eller en forfatning, kan man ikke kalde den forfatningsstridig.

Men jeg mener i stedet, at dommen er ulovlig,« siger juraprofessor i EU-ret på Københavns Universitet, Hjalte Rasmussen.

Han har udarbejdet et juridisk responsum til Dansk Folkeparti om sagen, og i en kronik her i avisen i dag, argumenterer han for, at EF-domstolen systematisk har beskåret medlemslandenes suverænitet gennem 40 år.

Det seneste eksempel er ifølge professoren Metockdommen fra sidste sommer, der gør det muligt at få familiesammenføring gennem EU-reglerne med personer fra tredjelande, selvom de har opholdt sig illegalt i EU.

Dansk Folkeparti krævede dengang, at regeringen skulle se bort fra dommen.

Det skete ikke. I stedet lovede regeringen blandt andet at arbejde for en ændring af EU-reglerne.

Men med det nye responsum er DF overbevist om, at det var en fejl at rette ind.

»Regeringen sidder et grundlovsbrud overhørigt.

Vi vil ikke finde os i, at man bare fejer det til side og ikke vil tage diskussionen,« siger Kristian Thulesen Dahl, næstformand i Dansk Folkeparti.

Regeringen skal svare

Partiet kræver derfor en høring, hvor de vil fremlægge analysen af Metock-dommen, ligesom regeringens egen analyse af det juridiske grundlag skal frem i lyset.

Venstres spidskandidat til Europaparlamentsvalget, Jens Rohde, forstår bekymringen.

»Det er en diskussion og en undersøgelse værd, om domstolen har en aktivistisk og offensiv måde at fortolke reglerne på . Det må vi forholde os til politisk. Vi kan ikke bare se på , at domstolen udvider EUs magt mere end tiltænkt,« siger Jens Rohde. Han understreger dog, at Danmark i langt de fleste tilfælde har grund til at være tilfreds med domstolen.

Dansk Folkeparti mener, at ja-partierne har lukket øjne og ører, og ifølge Hjalte Rasmussen vil de mærke til Europa-parlamentsvalget den 7. juni, at de ikke har været konsekvente nok.

»Meningsmålingerne tyder på , at danskerne vil stemme på nogle partier, der vil give EU kamp til stregen. Jeg tror, Metock-dommen har spillet en rolle, og at der derudover er en vis surhed over, at der ikke kom en afstemning om Lissabon-traktaten. Mange af vores landsmænd føler sig snydt,« siger Hjalte Rasmussen.

Han bakkes op af Kristian Thulesen Dahl: »Det er større end Metockdommen, det her. Det handler om, hvorvidt man kan bryde det visir, som ja-siden har sat op. De holder hænderne for øjnene og fingrene i ørene. Metock gjorde det til et folkeligt problem. Det er første gang, folk over køledisken snakkede om, at nu blandede EU sig for meget.

Det er den debat, vi skal have rejst,« siger han.

Det lykkedes ikke at få en kommentar fra integrationsminister Birtne Rønn Hornbech (V) i går, og justitsminister Brian Mikkelsen (K) ønskede ikke at kommentere sagen.

Dansk Folkeparti kræver undersøgelse af udlændingeregler

DF sætter nu tommelskruerne på integrationsminister Birthe Rønn Hornbech: Hun skal iværksætte en undersøgelse af , hvordan EU-reglerne påvirker den stramme danske udlændingepolitik. Partiet vil også have ministeren til meget mere helhjertet at forsvare den stramme udlændingepolitik.

Af Morten Henriksen

Dansk Folkeparti går nu i offensiven i sagen om EU-reglernes betydning for den stramme danske udlændingepolitik. DF kræver , at integrationsminister Birthe Rønn Hornbech (V) omgående sætter en undersøgelse i gang, som belyser den indvirkning, de senere års domme fra EF-domstolen har på dansk udlændingepolitik.

»Det duer ikke, at vores forsøg på at begrænse tvangsægteskaber bliver undergravet af EU-regler, som giver mulighed for familiesammenføring i Danmark efter at have arbejdet i kort tid i et andet EU-land. For at få overblik over, hvor stort problemet er, skal Birthe Rønn Hornbech nu undersøge rækkevidden af de nye domme fra EU,« siger Dansk Folkepartis næstformand, Peter Skaarup.

Hvad vil I gøre, hvis hun ikke iværksætter en sådan undersøgelse ?

»Det kan jeg ikke forestille mig, at hun ikke gør. Hun har også en interesse i at stoppe de huller, der måtte opstå i vores udlændingepolitik. Så når vi beder om det, er jeg helt sikker på, at hun iværksætter en undersøgelse ,« siger Peter Skaarup.

Kræver forbehold udvidet

Han er utilfreds med Birthe Rønn Hornbechs håndtering af sagen, der opstod for knap 14 dage siden. Her afslørede Berlingske Tidende, at Udlændingetjeneste i årevis har undladt at rådgive om de særlige EU-regler, der kan gøre det nemmere at få familiesammenføring i Danmark.

Siden har integrationsministeren ifølge Dansk Folkeparti fejlet ved ikke at slå fast med syv tommer søm, at hun vil forsvare den stramme danske udlændingepolitik.

»Integrationsministeren har tilsyneladende ikke fattet, at det er vores udlændingelov, der står på spil. Indtil nu virker det, som om at regeringen er ligeglad med, at vores udlændingepolitik ligger underdrejet. Det går ikke,« siger Peter Skaarup.

DF kræver , at regeringen får gennemtrumfet over for de øvrige EU-lande, at Danmarks retsforbehold bliver udvidet til også at gælde den danske udlændingepolitik.

Alvorlige konsekvenser

I sidste uge fastslog Dansk Folkepartis EU-ordfører Morten Messerschmidt, at det vil blive særdeles dyrt for regeringen, hvis den ikke sørger for at demontere den bombe under udlændingeloven, der efter EU-reglerne gør det nemt for danskere at få deres udenlandske ægtefælle til Danmark.

»Det her vil vi da koble op på alle mulige andre ting. Hvis regeringen ikke vil forsvare den stramme udlændingepolitik, hvorfor i alverden skulle vi så hjælpe regeringen gennem alle dens tabersager,« sagde Morten Messerschmidt, og konkretiserede truslen til at omfatte DFs støtte til den kommende skattereform, kvalitetsreform, finanslove samt mulige ministerfyringer.

De trusler bakker Dansk Folkepartis ledelse helt op om, fastslår Peter Skaarup.

»Jeg bakker ham op i, at der er nogle værktøjer, som vi kan bruge, hvis regeringen ikke forstår, hvad vi siger til den. Det er en alvorlig sag, og vi vil ikke stiltiende lægge stemmer til regeringens politik, hvis ikke den lytter til os,« siger Peter Skaarup, der dog ikke vil være konkret med hensyn til, hvad DF har tænkt sig at gøre, hvis regeringen ikke med fuld kraft forsvarer udlændingepolitikken.

»Det foretrækker vi at fortælle regeringen først,« siger han.

Det er ikke lykkedes at få en kommentar fra integrationsministeren.

DF vil nu udvise arbejdsløse udlændinge

Danmark skal kunne udvise udlændinge, der ikke vil integrere sig på arbejdsmarkedet og dermed er en økonomisk byrde, mener DF, som raser over en ny EU-dom.

Af Morten Henriksen, Berlingske Tidende, 18.11.2008

EU skal ikke forhindre Danmark i at udvise udlændinge, hvis de er arbejdsløse og dermed belaster samfundet økonomisk. Sådan lyder det fra Dansk Folkepartis EU-ordfører, Morten Messerschmidt .

»Hvis folk kommer til Danmark og ikke bliver integreret, ikke tager en uddannelse og ikke tager et arbejde, så er det da åndssvagt, at vi skal blive ved med at brødføde dem,« siger Morten Messerschmidt .

Han reagerer, efter at EF-domstolen i en ny dom netop har fastslået, at den tyske stat ikke har lov til at udvise den tyrkiske statsborger Hakan Er, der som helt lille blev familiesammenført med sin far i Tyskland. Nu er Hakan Er voksen - og arbejdsløs.

»Tyskland vil gerne udvise en tyrker, og nu siger EF-domstolen, at det kan de ikke. Den dom gælder dermed også i Danmark,« siger Messerschmidt med henvisning til, at Danmark er en del af EUs associeringsaftale med Tyrkiet.

»Så selv om vi får regeringen med på at udvise udlændinge, som ligger samfundet til last, så kommer vi ikke langt med det, for det vil være i strid med EU-reglerne.«

Messerschmidt mener, at den nye EU-dom undergraver den stramme danske udlændingelov , fordi den udvider EU-reglerne til ikke bare at gælde for unionsborgere, mens også for ikke-unionsborgere. I første omgang drejer dommen sig dog kun om tyrkiske borgere, men det er også rigeligt, fastslår DF-ordføreren.

»På grund af sommerens Metock-dom kan vi ikke sige nej, når udlændingene kommer ind i Danmark, og nu viser det sig, at vi ikke kan udvise dem senere hen, selv om de er en økonomisk belastning. Så den nye dom er en lige så stor bombe under udlændingeloven, som Metock-dommen var. Det er mærkeligt, at regeringen ikke allerede har været ude og sige, at her er et problem, der skal løses,« siger Morten Messerschmidt , der kræver handling fra integrationsminister Birthe Rønn Hornbech (V).

»Og regeringen skal tage sagen op på det næste rådsmøde i EU,« kræver Messerschmidt .

Det lykkedes ikke at få en kommentar fra Birthe Rønn Hornbech.

De Konservatives EU- og udlændingeordfører, Helle Sjelle, er ikke begejstret for DF-forslaget. »Alle kan blive ramt af arbejdsløshed, og derfor bør det, at man ikke har noget job, i sig selv ikke være grund til at udvise folk,« siger Helle Sjelle.

Enhedslistens integrationsordfører, Johanne Schmidt Nielsen, er enig.

»Det er en helt, helt umenneskelig måde at tænke på, at det kun er de borgere, som bidrager økonomisk til samfundet, der skal have lov til at være her. Skal alle folkepensionisterne så også udvises?,« siger Johanne Schmidt Nielsen.

Også Socialdemokraterne ryster på hovedet.

»Nogle gange har Dansk Folkeparti en kynisme, som ikke er nem at tage alvorlig. Jeg er enig i, at udlændinge skal integrere sig, når de kommer til landet. Men det er en kynisk tankegang, at man vil smide folk hjem, fordi de ikke får et arbejde. Det kan man ikke. Eller det kan man godt, men det bliver ikke med vores støtte,« siger integrationsordfører Henrik Dam Kristensen (S).

BILAG 23

nyidanmark.dk får dumpekarakterer

af Natali Braagard, TV2 nyhederne online, 04.08.2008

Der findes en præcis beskrivelse af reglerne for familiesammenføring på hjemmesiden nyidanmark.dk. Sådan har svaret lydt fra både integrationsminister Birthe Rønn Hornbech (V) og Udlændingesservice efter flere ugers kritik af servicens vejledning, når det gælder reglerne for familiesammenføring.

Men man skal være udstyret med en god portion tålmodighed og gåpåmod, hvis man skal finde oplysningerne på hjemmesiden, siger civilingeniør og ekspertlektor i hjemmesiders brugervenlighed ved Danmarks Tekniske Universitet, Rolf Molich.

Ingen god brugeroplevelse

Rolf Molich har lavet en test af nyidanmark.dk for nyhederne.tv2.dk:

"Som bruger går man død, inden man har fundet de rigtige informationer, og det er min helt egen private fornemmelse, at det også er meningen: At der er en bagtanke med, at informationerne ikke skal være alt for nemme at finde for brugeren," siger Rolf Molich til nyhederne.tv2.dk

Molich søgte blandt andet på familiesammenføring på hjemmesiden, men det rigtige link var ikke blandt de ti første søgeresultater - til sammenligning ligger det korrekte link nummer et på søgemaskinen google.dk.

"Det er en katastrofe - link nummer to er en henvisning til en forældet jobannonce," siger han og giver hjemmesiden en karakter mellem 4 og 7, når det gælder brugervenlighed.

Han bliver bakket op af Kenneth Miepe, der er kreativ chef hos det digitale konsulenthus Valtech:

"For den enkelte bruger kan hjemmesiden være noget tung. Den er ikke gennemskuelig og lider i det hele taget af, at der er en hulens masse information. Man har ikke udnyttet online-mediet til at gøre informationerne mere tilgængelige," siger han og giver hjemmesiden 2-3 point ud af fem for den gode brugeroplevelse.

Svenske migrationsverket får et 10-tal

Også brugerne af hjemmesiden giver nyidanmark.dk dumpekarakter, når det gælder brugervenlighed:

"Min karakter til den hjemmeside er nul - det var kun ved et tilfælde, at jeg fandt frem til den EU-dom, der beskriver noget om EU-reglerne for familiesammenføring," siger Gert Andersen til nyhederne.tv2.dk.

Han har i flere måneder prøvet at få sin registrerede partner fra Costa Rica til Danmark og anbefaler danskere, at gå ind på den svenske hjemmeside migrationsverket.se i stedet:

"Efter at jeg har været inde på den svenske hjemmeside, er jeg blevet meget klogere. Den er meget mere overskuelig og får et 10-tal af mig i modsætning til den danske," siger Gert Andersen.

Både Rolf Molich og Kenneth Miepe er enige i, at den svenske hjemmeside umiddelbart er mere brugervenlig - blandt andet fordi de svenske myndigheder på et tidligt tidspunkt stiller brugeren personlige spørgsmål. Men Rolf Molich understreger, at den svenske, på trods af at den er mere brugervenlig end den danske, heller ikke er helt nem at forstå.

Bedst på nettet - men ikke i brugervenlighed

Hvert år vurderer IT- og Telestyrelsen hvilke offentlige hjemmesider, der er bedst på nettet - et af kriterierne er blandt andet brugervenlighed:

"Ministeriet for flygtninge og indvandrere (nyidanmark.dk, red.) har fået fem netkroner ud af fem, men når det gælder åbenhed og nyttighed, det vil sige brugervenlighed, har hjemmesiden kun fået 54 procent af de samlede point," siger Peter Thorgaard, der koordinerer screeningen på bedstpaanettet.dk.

Udlændingesservice ramt af stort arbejdspres

Ni ud af 10 medarbejdere i Udlændingesservice kan ikke nå deres opgaver. Det giver overarbejde og højt sygefravær og risiko for forringet sagsbehandling.

Medarbejderne i det hårdt kritiserede Udlændingesservice er ved at segne under sagsbunkerne. Det viser en arbejdspladsundersøgelse foretaget af udlændingemyndigheden selv fra december 2007. Undersøgelsen har været mange måneder forsinket - på grund af for højt arbejdspres.

På kanten af stress

Hele 88 procent af medarbejderne oplever, at de ikke kan nå alle deres arbejdsopgaver. Det påvirker 61 procent negativt, mens de er på arbejde, mens 40 procent tager frustrationen med hjem. Overarbejdet er massivt, og hver 10. angiver at have været syg inden for en seks måneders periode på grund af forhold på arbejdet, skriver Berlingske Tidende.

Stor »afgang« af medarbejdere

Det store arbejdspres har tilsyneladende allerede fået medarbejderne i Udlændingesservice til at reagere. Ifølge myndighedens egen årsberetning oplevede man i 2007 »en uventet stor afgang af medarbejdere«, hvilket betød, at man midlertidigt måtte fylde de ledige stole med vikarer fra vikarbureauer.

Service forbedret

I forhold til det store arbejdspres, som medarbejderne i Udlændingesservice giver udtryk for, siger styrelsens direktør, Henrik Grunnet: »I 2007 har vi forbedret servicen markant. Det har trukket store veksler på medarbejderne, og det er vi fuldt opmærksomme på at balancere fremover«.

Han hæfter sig samtidig ved, at i arbejdspladsundersøgelsen har 93 procent af medarbejderne givet udtryk for, at de er glade for at gå på arbejde.

Ansatte flygtede fra Udlændingesservice

Styrelsen kæmpede sidste år med så alvorlige personaleproblemer, at den måtte bruge vikarbureauer til at fylde stolene.

Udlændingesservice måtte til vikarbureauer for at skaffe medarbejdere sidste år. Det skriver styrelsen i sin årsberetning, hvor det fremgår, at den havde »en uventet stor afgang af medarbejdere« i 2007.

Afgangen af medarbejdere betød tomme kontorstole, som blev fyldt via »midlertidige vikaransættelser via vikarbureauer« i det omfang »det fandtes hensigtsmæssigt«, skriver styrelsen i beretningen.

Udlændingesservice har været under beskyldning de seneste par uger, efter at det er kommet frem, at den har fejlinformeret i sager om familiesammenføring.

Hjerneflugt giver flere fejl

Tillidsrepræsentant for styrelsens HK-ansatte Kim Frank Jensen er dog tilbageholdende med at forklare styrelsens kritiserede sagsbehandling med manglende hænder og uerfarne vikarer.

»Vikarerne har ikke stået direkte for sagsbehandling. Jeg tror, fejlene er nogle enkeltstående tilfælde, hvor nogle medarbejdere har været for pressede. Det er jo et meget komplekst område«, siger Kim Frank Jensen, som dog ser en sammenhæng med medarbejderafgang.

»Når erfarne medarbejdere forlader huset, er det en kapacitet, der lige pludselig skal udfyldes af en ny medarbejder. Vi forsøger efter bedste evne at give personen, det som skal til, men det har så vist sig, at det ikke altid har været nok. Det bliver der rettet op på, det er helt sikkert«, siger HK-tillidsrepræsentanten.

Han siger, at den store afgang skyldes massivt sagspres og svære arbejdsforhold.

Stort antal opkald om EU-regler

For øjeblikket modtager Udlændingesservice et stort antal opkald fra borgere, som vil søge efter EU-reglerne.

Endnu har ingen søgt skriftligt, så vidt tillidsrepræsentanten ved.

»Vi forventer, at der kommer et stort rykind også med skriftlige ansøgninger«, siger Kim Frank Jensen.

I forrige uge kom det frem, at Udlændingesservice har fejlinformeret mange dansk-udenlandske ægtepar om deres mulighed for at få ægtefællen med til Danmark hurtigt via EU-lovgivning.

Ekspert: Udlændingehullet kan ikke lukkes

Med tiden vil flere formentlig benytte EU til at komme ind i Danmark, vurderer en ekspert.

Hullet er der, og det kan kun blive større. Sådan siger en ekspert i EU og udlændinge, efter politiken.dk har beskrevet nye tal fra Integrationsministeriet, der viser, at antallet af familiesammenføringer kun er steget marginalt i årets første måned.

»Det juridiske står fast, muligheden er der, og det vil den blive ved med at være«, fastslår lektor ph.d. i EU og udlændingeret Peter Starup fra Syddansk Universitet.

Hullet kan vokse yderligere

Mange havde ventet markant flere familiesammenføringer, efter at den såkaldte Metockdom ved EF-domstolen slog fast, at et kort ophold i et andet EU-land giver ret til familiesammenføring i Danmark.

De nye tal tyder på, at den ventede eksplosion i antallet af familiesammenføringer er fuset ud i næsten ingenting.

Peter Starup mener, den omstridte Metockdom afgørende har ændret på dansk udlændingepolitik, også selv om ganske få foreløbig benytter EU-reglerne til at få familiesammenføring.

»Man kan sagtens forestille sig, at det såkaldte hul med tiden vil blive brugt mere. For uanset nye stramninger i loven, vil dette hul blive stående«.

De svage magter ikke hullet

Peter Starup vurderer, at det relativt lave antal familiesammenføringer kan skyldes nogle af de nye forhindringer, som regeringen og Dansk Folkeparti blev enige om efter Metockdommen.

Det gælder blandt andet et krav om, at ansøgere skal have haft reel og faktisk bopæl i et andet EU-land.

»Det kræver mere end som så at opfylde kravene. Det lyder nemt, men i realiteten er det ret krævende«, siger Peter Starup.

Derfor mener han også, at det især er ressourcestærke unge danskere, der vil benytte EU-reglerne.

»For dem er det realistisk, men for mere ressource svage grupper, er det ikke realistisk at flytte til Sverige for at opfylde kravene«, siger Peter Starup.

Ægteskab Uden Grænser dropper sag mod staten

Foreningen Ægteskab Uden Grænser kan ikke samle tilstrækkeligt bevis for den mangelfulde vejledning, de mener, de har fået hos Udlændingesservice. Derfor lægger de ikke længere sag an mod den danske stat.

Af Casper Dall

Den danske stat slipper for et sagsanlæg fra foreningen Ægteskab Uden Grænser. Foreningen har ellers tidligere truet med at sagsøge staten for mangelfuld eller direkte vildledning hos Udlændingesservice.

»Vi har besluttet ikke at gå videre med et sagsanlæg mod den danske stat i denne omgang. Denne beslutning skyldes, at vi ikke har kunnet samle tilstrækkeligt bevis for mangelfuld vejledning og direkte vildledning til at danne grundlag for et kollektivt søgsmål,« siger Anne Zacho Møller, formand for foreningen Ægteskab Uden Grænser.

Sidste år afdækkede Berlingske Tidende, hvordan Udlændingesservice ikke gav den korrekte vejledning til borgerne, når de søgte vejledning hos myndigheden om EU-reglerne og tilknytningskravet, som gør det muligt at omgå 24 års-reglen.

»Langt de fleste af vores medlemmer har kontaktet Udlændingesservice telefonisk, og de står således uden bevis for den fejlagtige information samt uden navn på den vejleder, de har talt med. Dette faktum gør næsten sagen endnu mere frustrerende for os og vore medlemmer,« siger Anne Zacho Møller. Ægteskab Uden Grænser vil dog fortsat bakke medlemmerne op, hvis de ønsker at lægge en privat erstatningssag an mod staten for de udgifter, de mener, vejledningen har påført dem.

»Eftersom vi anser sagen som værende et brud på Forvaltningsloven og i øvrigt almindelig respekt for den enkelte borger, vil vi gerne repræsentere de misinformede i en retssag, hvis der findes tilstrækkeligt med skriftlige eller andre beviser,« siger Anne Zacho Møller.

Ifølge Ægteskab Uden Grænser oplever deres medlemmer stadig, at vejledningen i Udlændingesservice er mangelfuld.

»Men forskellen fra tidligere er, at man nu sørger for at ringe ind flere gange for at blive så sikker som muligt i sin sag. Dette er efter vores opfattelse yderst kritisabelt og til gene for både borgerne og Udlændingesservice selv. En klar og sikker vejledning ville spare tid i begge ender,« mener Anne Zacho Møller.

Råder til at skaffe jurist

De Radikales Morten Østergaard konstaterer, at »David gav op mod Goliath.«

»Det er sin sag at tage kampen op mod systemet, og denne gang har foreningen altså vurderet, at det ikke kunne svare sig. Det tager jeg til efterretning. Men der er stadig sket vildledning i Udlændingesservice,« fastslår Morten Østergaard med henvisning til den kritik Folketingets Ombudsmand i efteråret udtalte af vejledningspraksis i Udlændingesservice.

»Sagen er langt fra slut endnu. Jeg bliver stadig kontaktet af borgere, der føler sig magtesløse over for systemet. Og jeg er nødt til at råde dem til at få en advokat, fordi man står altså bedre rustet over for systemet, hvis man har juridisk bistand ved sin hånd. Det er beklageligt, det stadig skal være sådan,« mener Morten Østergaard.

Det har ikke været muligt at få en kommentar fra integrationsminister Birthe Rønn Hornbech, da hun er på ferie i øjeblikket.

Udlændingesservice erkender fejl

To gange har Udlændingesservice givet regulært forkerte oplysninger, da myndigheden blev ringet op og spurgt om muligheden for at få en ægtefælle til Danmark efter EU-reglerne.

"Udlændingesservice finder disse fejl særdeles beklagelige, men finder ikke, at disse enkeltstående telefonsamtaler kan begrunde de anklager om vildledning," som Berlingske Tidende har fremført.

Så meget indrømmer Udlændingesservice i en redegørelse til Folketingets Ombudsmand, som i dag lagde redegørelsen ud på www.ombudsmanden.dk.

Om cirka en måned vil ombudsmanden være færdig med sin undersøgelse af, hvor godt Udlændingesservice har vejledt. Han mødes i morgen med direktør Henrik Grunnet fra Udlændingesservice.

Henrik Grunnet afviser i dag at kommentere sagen i telefonen. I forklaringen til ombudsmanden hedder det:

- Udlændingesservice finder disse fejl særdeles beklagelige, men finder ikke, at disse enkeltstående telefonsamtaler kan begrunde de anklager om vildledning, som Berlingske Tidende har fremført.

BILAG 29

Tidslinje:

10. juli:

Berlingske Tidende afslører, at Udlændingesservice gennem flere år har undladt at oplyse om, at få ugers arbejde i et andet EU-land giver mulighed for familiesammenføring uden om dansk lovgivning. Udlændingesservice tydeliggør vejledningen på sin hjemmeside.

11. juli:

Ombudsmand Hans Gammeltoft Hansen går af egen drift ind i sagen. Han beder Udlændingesservice redegøre for, hvordan de selv har opfattet retstilstanden siden 2002, hvordan det har udviklet sig i takt med dommene fra EF-domstolen, hvordan de har vejledt i forhold til det, og hvilke retningslinjer, de har internt, når det gælder opfyldelsen af vejledningspligten.

Politiken skriver på lederplads, at sagen *bringer mindelser om tamilsagen*, der i sidste ende førte til Statsminister Poul Schlütters (K) afgang.

13. juli:

Dansk Folkeparti kræver, at Birthe Rønn Hornbech (V) kommer med en konkret plan på udlændingområdet inden 1. oktober, hvis hun fortsat vil have opbakning fra partiet.

15. juli:

Regeringsstøtteparti, Dansk Folkeparti, truer med at trække tæppet væk under både finanslov, skattereform og flere ministre, hvis ikke integrationsministeren tager alvorligt, at EU-reglerne *undergraver* den danske udlændingepolitik.

16. juli:

Berlingske Tidende afslører at også Rikke Hvilshøj (V) har undladt at informere om EU-reglerne i sin tid som integrationsminister.

18. juli:

Direktør i Udlændingesservice Henrik Grunnet afviser at styrelsens sagsbehandlere med vilje har vildledt borgere med udenlandske ægtefæller, men vil se nærmere på om vejledningen kan blive bedre.

19. juli:

Oppositionen kræver en årlig rapport fra Udlændingesservice, med oplysninger om den praktiske håndtering af familiesammenføringssager og væsentlige afgørelser. Dansk Folkeparti kræver en udlændingeprotokol, der sikrer, at Danmark selv kan bestemme sin udlændingepolitik udenom EU.

22. juli:

Dansk Folkeparti kræver, at Birthe Rønn Hornbech iværksætter en undersøgelse af, hvordan EU-reglerne påvirker dansk udlændingepolitik.

Kommunernes Landsforening advarer om, at borgernes retsstilling er *på gyngende grund*, fordi Integrationsministeriet på trods af KL's opfordringer, ikke har præciseret uklare regler om tildeling af permanent opholdstilladelse.

24. juli:

Integrationsminister Birthe Rønn Hornbech (V) og daværende justitsminister Lene Espersen (K), der begge er til ministerrådsmøde i Bruxelles, nægter at forholde sig til Dansk Folkepartis krav om, at regeringen skal sikre den stramme danske udlændingepolitik.

25. juli:

EF-domstolen fælder dom i den såkaldte Metock-sag og tillader EU-borgere retten til familiesammenføring med udenlandske ægtefæller, selvom den udenlandske ægtefælle er rejst ulovligt ind i landet eller blot befinder sig i landet som turist.

27. juli:

Det dokumenteres, at Birthe Rønn Hornbech personligt har undladt at vejlede om EU-retten og dermed handlet i strid med forvaltningsloven.

Oppositionen kræver, at Ombudsmanden undersøger både den tidligere og den nuværende integrationsminister.

28. juli:

De Konservative støtter oppositionens krav om en ombudsmandsundersøgelse af, om Birthe Rønn Hornbech har brudt sin vejledningspligt ved at tie om EU-reglerne for familiesammenføring.

29. juli:

Birthe Rønn Hornbech står efter to en halv uges tavshed om sagen frem på TV2 News, hvor hun kritiserer EF-domstolen for at være udemokratisk og erklærer at hun er parat til at tage et opgør med den.

Udlændingesservice sætter de familiesammenføringssager, der er tvivl om i bero, indtil man ved, hvordan EU-retten påvirker dansk lovgivning.

30. juli:

Dansk Folkeparti dumper Birthe Rønn Hornbechs opgør med EU-domstolen og kræver øjeblikkelig handling enten gennem nye regler eller et nyt EU-forbehold.

1. august:

De Konservative opfordrer til et opgør med det EU-direktiv, der giver EF-domstolen magt over dansk udlændingepolitik. Venstre vil afvente undersøgelsen af EU-reglernes indflydelse på dansk udlændingepolitik.

3. august:

Birthe Rønn Hornbech påtager sig i en kronik en del af ansvaret for, at EF-domstolen har fået en større og større magt over dansk udlændingepolitik. EU's øvrige ministre har ligeledes et ansvar. Ministeren skriver, at hun først nu er *vågnet op*.

Der er enighed blandt Socialdemokraterne, Dansk Folkeparti og Venstre om, at EF-Domstolens seneste afgørelser har gjort det urealistisk at gennemføre en folkeafstemning om EU-forbeholdene inden udgangen af 2008.

Politiken afslører, at Udlændingesservice rutinemæssigt stempler fætter-kusineægteskaber som tvang. Ved domstolene omgøres ni ud af ti af afslagene.

4. august:

Dansk Folkeparti kræver indflydelse på dansk EU-politik. Venstre afviser.

5. august:

Statsminister Anders Fogh Rasmussen vender hjem fra sommerferie og slår fast, at en *fast og fair* udlændingepolitik fortsat vil stå fast. Han vil overbevise sine EU-kolleger om, at muligheden for at medbringe en ægtefælle på tværs af landegrænser skal begrænses. Han understreger, at EU-reglerne kun vedrører *et hjørne af dansk udlændingepolitik* og understreger, at han synes, Birthe Rønn Hornbech har gjort det godt. Dansk folkeparti vil have statsministeren til at tage et opgør med EF-domstolen. Pia Kjærsgaard beskylder regeringen for at have dækket over de huller, som domme fra EF-domstolen løbende har lavet i dansk udlændingelovgivning. Hun mistænker at Statsministerens internationale jobambitioner spiller en rolle. Venstre afviser.

8. august:

Ifølge Berlingske Tidende har Udlændingesservice problemer med at overholde egne tidsfrister i sager om familiesammenføring. Direktør Henrik Grunnet lover nye retningslinjer for telefonkontakt med borgerne samt en nedbringelse af sagsbehandlingstiderne.

9. august:

Ombudsmanden tager de lange sagsbehandlingstider op.

I en tv-debat tilbyder både Socialdemokraterne og Dansk Folkeparti at hjælpe statsministeren med at lukke det hul, som EU-reglerne har lavet i den danske udlændingelov.

12. august:

I et samråd i Folketingets Europaudvalg har Birthe Rønn Hornbech ingen klare svar på, hvordan krisen skal løses. Europaudvalget vil undersøge gamle sagsakter for at

finde ud af, om regeringen har forholdt udvalget oplysninger i sagen om EU-direktivet.

14. august:

Udlændingesservice afleverer en redegørelse til Ombudsmanden, hvori man frikender sig selv for at have vildledt om EU's regler for familiesammenføring.

15. august:

I endnu et samråd i Folketingets integrationsudvalg siger Birthe Rønn Hornbech, at EU-reglerne om arbejdskraftens fri bevægelighed ikke bare rammer udlændingepolitikken, men også integrationspolitikken.

20. august:

Udlændingesservice holder et velbesøgt åbent hus i København.

22. august:

Efter pres fra de Konservative indvilger Birthe Rønn Hornbech i at se på, om dokumentationskravet kan skærpes for at undgå underminering af udlændingeloven.

24. august:

Venstres miljøordfører Eyvind Vesselbo siger, at Danmark er *åben som en ladeport*, integrationsordfører Karen Ellemann kalder udtalelsen uheldig.

Dansk folkeparti kræver en kulegravning af udlændingepolitikken, før de vil deltage i forhandlingerne om finansloven.

Regeringen indvilger i at undersøge den danske udlændingepolitik til bunds herunder familiesammenføringsreglerne og 24-års-reglen.

26. august:

Udlændingesservice erkender i sin første redegørelse til Ombudsmanden, at der er sket fejl i betjeningen af borgere, der ønsker familiesammenføring med deres ægtefæller. Udlændingesservice skriver endvidere, at den danske administration af EU-reglerne er i tråd med EU-retten. Dermed frikender styrelsen sig selv for vildledning af borgerne.

27. august:

Udlændingesservice drøfter sin redegørelse med Ombudsmand Hans Gammeltoft Hansen og får frist til den 1. september til at komme med den endelige version.

29. august:

Ifølge Berlingske Tidende har Birthe Rønn Hornbech tilbageholdt oplysninger om familiesammenføring for Folketinget, da hun den 16. maj blev stillet en række spørgsmål om hvordan reglerne for familiesammenføring gennem EU-reglerne skal forstås i forbindelse med to beslutningsforslag stillet af de Radikale, Socialdemokraterne, SF, Enhedslisten og Ny Alliance.

Dansk Folkeparti tilslutter sig oppositionens kritik af Birthe Rønn Hornbechs fortielse. Statsministeren fastholder, at sagen kun vedrører et hjørne af udlændingepolitikken.

30. august:

Birthe Rønn Hornbech meddeler, at hun er uenig med Udlændingesservices fortolkning af reglerne, og at det var derfor hun tav om to-ugers-normen i Folketinget den 16. maj. Den 9. juli erklærede hun sig ellers tilfreds med den vejledning på Udlændingesservices hjemmeside.

Foreningen Ægteskab uden Grænser kræver et klart svar på. Hvilke regler der gælder for ægtefællesammenføring.

Statsministeren svarer over for Politiken ja til at undersøge, om Birthe Rønn Hornbech har vildledt Folketinget.

31. august:

Professor i forvaltningsret ved Aalborg Universitet, Claus Haagen Jensen vurderer, at Birthe Rønn Hornbech må overveje at trække sig fra posten som integrationsminister.

1. september:

Birthe Rønn Hornbech beder Udlændingesservice stoppe med at oplyse borgere om, at to ugers arbejde i et EU-land kan være nok til at få familiesammenføring.

Statsministeren giver igen Birthe Rønn Hornbech sin fulde opbakning. Han er i

Bruxelles, hvor han drøfter EF-domstolens afgørelses indvirken på dansk udlændingepolitik med EU-kommissionens formand José Manuel Barroso. Oluf Jørgensen, afdelingsforstander på Danmarks Journalisthøjskole, kalder det meget uheldigt, at statsministeren stiller sig bag integrationsministeren, fordi han dermed blåstempler at Birthe Rønn Hornbech har fortiet oplysninger og dermed brudt ministeransvarsloven.

15. september

Politiken afslører, at Udlændingetjeneste i fem år har undladt at oplyse om den såkaldte Carpenter-dom fra 2002. Dommen betyder, at man ikke behøver at flytte til fx Sverige for at få familiesammenføring med en udenlandsk ægtefælle, men at man kan opnå det samme i Danmark, hvis man har et arbejde, hvor man yder rådgivning eller andre former for tjenesteydelser i andre EU-lande.

17. september

Ombudsmand Hans Gammeltoft-Hansen er tvunget til at stoppe sin undersøgelse af Udlændingetjeneste og integrationsminister Birthe Rønn Hornbech, fordi en borger har anlagt en sag mod myndighederne. Ombudsmanden må ikke tage stilling til sager, der kører ved domstolene.

22. september

Regeringen og Dansk Folkeparti indgår en ny udlændingeaftale, der ikke ophæver Metock-dommen, men blandt andet indfører skærpet kontrol med borgernes oplysninger og en *tro og love*-erklæring, som ægteparret skal afgive under strafansvar. Endvidere strammes reglerne for, hvor meget ægtepar på kontanthjælp skal arbejde.

5. oktober

Integrationsministeriet lægger igen en ny vejledning ud på sin hjemmeside, hvor der gives klarere retningslinjer omkring mulighederne for at få familiesammenføring efter EU-reglerne fx fastslår det, at man i alle tilfælde kan regne med at være arbejdstager i EU-retlig forstand efter ti ugers arbejde i det andet EU-land.

11. november

Ombudsmanden fastslår, at Integrationsministeren og Integrationsministeriet "ikke har opfyldt vejledningspligten ved behandlingen af sagen." Han betegner det som "kritisabelt". Flere medier vurderer, at Birthe Rønn Hornbech dermed har handlet i strid med forvaltningsloven. Birthe Rønn Hornbech tager kritikken til efterretning.

14. november

En vejledning fra EU-kommissionen viser, at borgere, der kommer til Danmark efter EU-reglerne, har en række rettigheder, der på flere måder strider mod den stramme danske udlændingepolitik, fx er det sværere at udvise udlændinge, der har opnået ophold via EU-reglerne end efter de danske regler.

28. november

Ifølge Ekstra Bladet har statsminister Anders Fogh Rasmussen fortrudt udnævnelsen af Birthe Rønn Hornbech som integrationsminister. Kilden, der skulle være en central regeringskilde, mener også at vide, at Birthe Røn Hornbech vil blive skiftet ud ved næstkommende regeringsrokade.

10. december

Europa-kommissionen offentliggør en rapport, hvor det slås fast, at det ikke kan lade sig gøre at ændre det såkaldte opholdsdirektiv, som den danske regering ellers har arbejdet for at sikre den stramme danske udlændingepolitik.

26. januar

En endnu ikke offentliggjort opgørelse over antallet af udlændinge, der sidste år fik ophold efter EU-reglerne viser, at kun 155 personer fik tilladelsen. Det er blot 50 personer flere end i 2007. Der ligger dog ifølge Politikens oplysninger, stadig omkring 250 ubehandlede ansøgninger, der kan bringe det samlede antal af familiesammenføringer efter de lempelige EU-regler op omkring 400 i 2008.

Kilde: Udlændingetjeneste i mediemøllen - journalisternes rolle i det politiske kommunikationssystem, speciale af Katrine, Rossau, RUC, foråret 2009.

0% 0% 100%

1 af 13. Hvordan er din generelle holdning til Udlændingesservice?

defgo.net

Kun ét svar

- ☐ Meget positiv
- ☐ Positiv
- ☐ Neutral
- ☐ Negativ
- ☐ Meget negativ

powered by defgo.net®

info

Ryd felter

< Tilbage

Næste >

0% 8% 100%

2 af 13. Hvad er dit personlige forhold til Udlændingesservice?

defgo.net

Kun ét svar

- ☐ Jeg har personligt været i kontakt med Udlændingesservice (ansøgning/vejledning/andet)
- ☐ Jeg har ikke selv været i kontakt med Udlændingesservice, men kender familie/venner der har
- ☐ Jeg har aldrig haft kontakt til Udlændingesservice og kender dem kun via omtale i medierne
- ☐ Andet

powered by defgo.net®

info

Ryd felter

< Tilbage

Næste >

Spring:

2=1 GOTO 4

2=4 GOTO 3

0% 16% 100%

3 af 13. Uddyb gerne dit svar

defgo.net

Gerne flere linjer

powered by defgo.net®

info

Ryd felter

< Tilbage

Næste >

0% 25% 100%

4 af 13. Hvordan vurderer du Udlændingesservices kommunikation med dig personligt?

defgo.net

Kun ét svar

- ☐ Meget god
- ☐ God
- ☐ Neutral
- ☐ Dårlig
- ☐ Meget dårlig
- ☐ Jeg har ikke været i direkte kontakt med Udlændingesservice

powered by defgo.net®

info

Ryd felter

< Tilbage

Næste >

0% 33% 100%

5 af 13. Hvordan vurderer du Udlændingesservices kommunikation?

defgo.net

Kun ét svar i hver linje

	Meget god	God	Neutral	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke
Deres skriftlige vejledninger	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Deres hjemmeside (www.nyidanmark.dk)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Deres kommunikation i medierne (hvor de udtaler sig/er afsender)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

powered by defgo.net®

Info

Ryd felter

< Tilbage

Næste >

0% 41% 100%

6 af 13. Hvordan vurderer du Udlændingesservices kommunikation i forbindelse med beskyldninger om at de har vildledt borgere (EU-dommen sommeren 2008)?

defgo.net

Kun ét svar

- ☐ Meget god
- ☐ God
- ☐ Neutral
- ☐ Dårlig
- ☐ Meget dårlig
- ☐ Ved ikke

powered by defgo.net®

Info

Ryd felter

< Tilbage

Næste >

0% 50% 100%

7 af 13. Hvor enig eller uenig er du i følgende:

defgo.net

Kun ét svar i hver linje

	Helt enig	Enig	Neutral	Uenig	Helt uenig	Ved ikke
Udlændingesservice håndterede sagen (omkring vildledning og EU-dom) godt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udlændingesservice skulle have kommunikeret mere omkring sagen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udlændingesservice skulle have være mere åbne omkring sagen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udlændingesservice skulle have undskyldt for vildledning	☐	☐	☐	☐	☐	☐

powered by defgo.net®

Info

Ryd felter

< Tilbage

Næste >

0% 58% 100%

8 af 13. Hvordan påvirkede beskyldningerne om rod i Udlændingesservice og vildledning af borgerne dit syn på Udlændingesservice?

defgo.net

Kun ét svar

- ☐ Det forblev det samme

☐ Det blev værre☐ Det blev bedre☐ Ved ikke

powered by defgo.net®

info

Ryd felter

< Tilbage

Næste >

0%

66%

100%

9 af 13. I hvor høj grad vurderer du at sagen skadede Udlændingesservices image?

defgo.net

Kun ét svar

☐ I høj grad☐ I nogen grad☐ Neutral☐ I mindre grad☐ Slet ikke

powered by defgo.net®

info

Ryd felter

< Tilbage

Næste >

0%

75%

100%

10 af 13. I hvor høj grad vurderer du at Udlændingesservice har formået at genoprette deres image efterfølgende?

defgo.net

Kun ét svar

☐ Deres image er det samme som før☐ Deres image er bedre end før☐ Deres image er dårligere end før☐ Deres image har ikke lidt skade

powered by defgo.net®

info

Ryd felter

< Tilbage

Næste >

0%

83%

100%

11 af 13. Kommentarer, uddybende svar eller andet

defgo.net

Gerne flere linjer

powered by defgo.net®

info

Ryd felter

< Tilbage

Næste >

0%

91%

100%

12 af 13. Fødselsår *

defgo.net

Indtast et tal

powered by defgo.net®

info

Ryd felter

< Tilbage

Næste >

0%

100%

100%

13 af 13. Køn

Kun ét svar

☐ Kvinde

☐ Mand

 powered by defgo.net®

 info

Ryd felter

< Tilbage

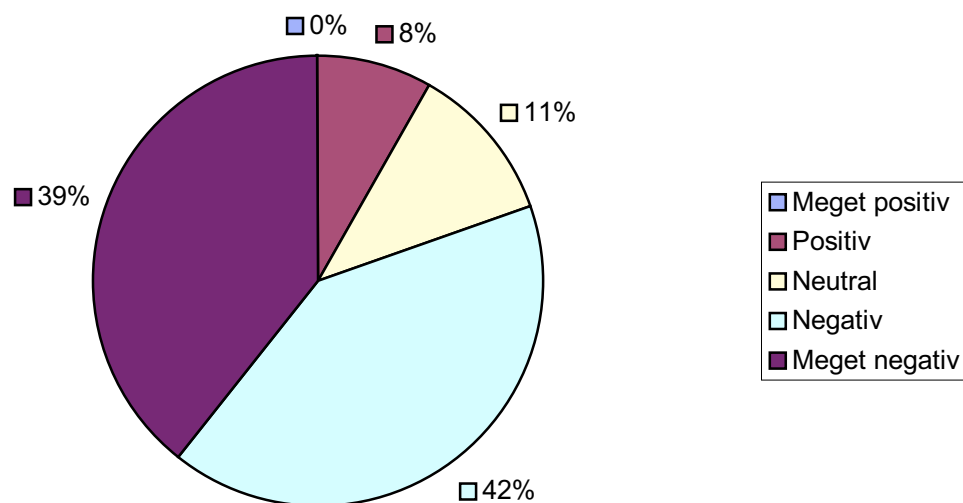
Afslut >

21-08-2009 13:29:27 surveyId(1210612)

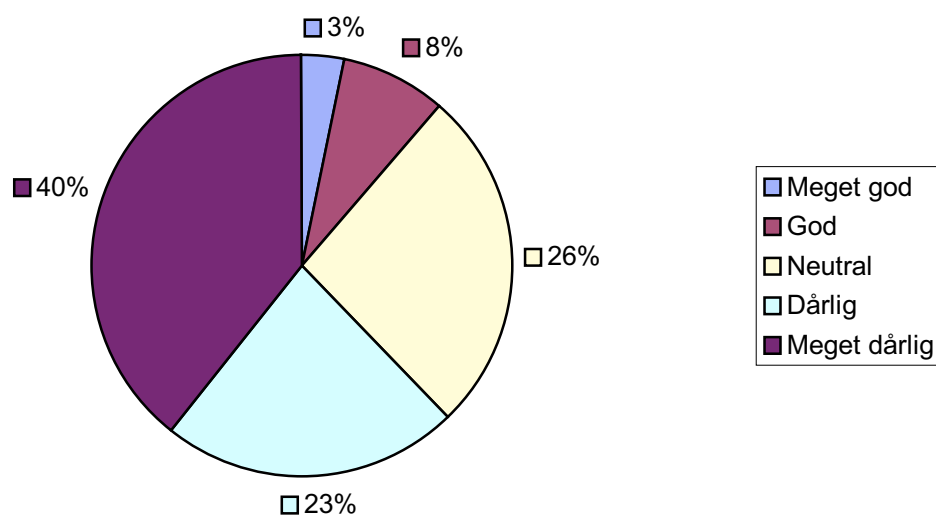
Udskriv

BILAG 31 - Diagrammer med brugernes svar fra spørgeskemaundersøgelsen

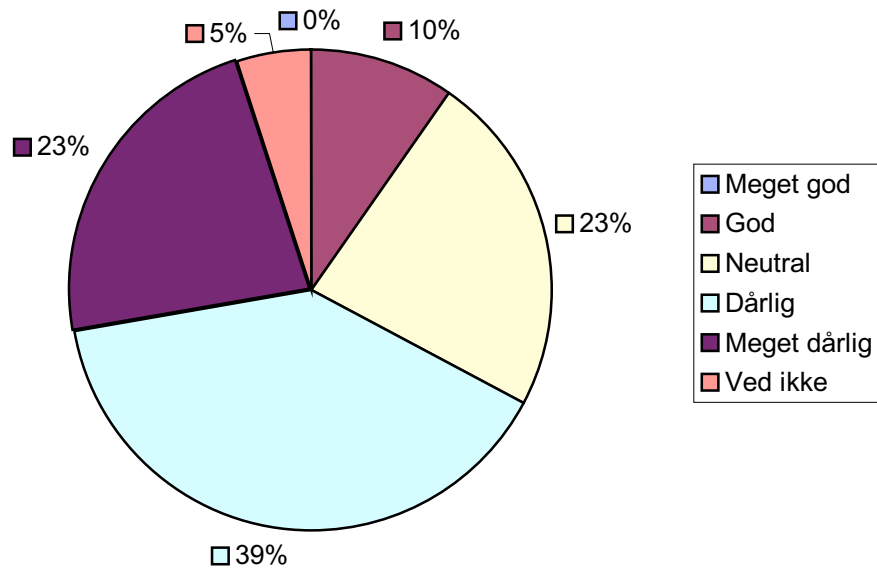
Q1: Hvad er din generelle holdning til Udlændingesservice?



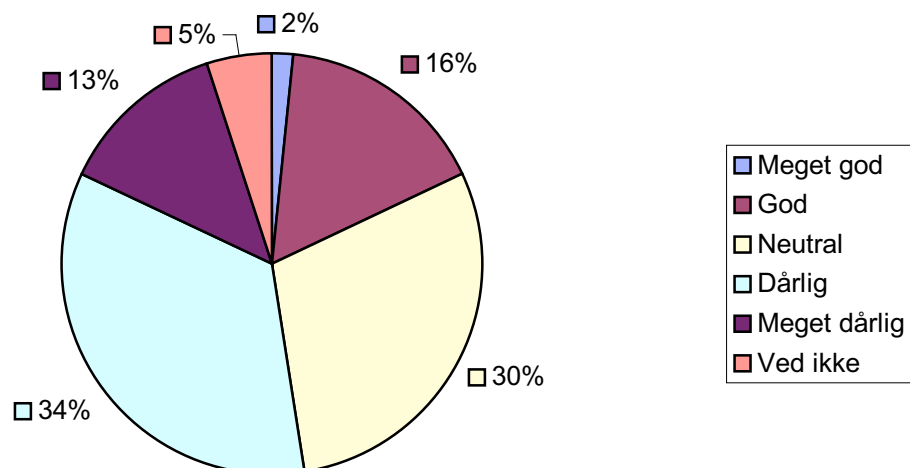
Q4: Hvordan vurderer du Udlændingesservices kommunikation med dig personligt?



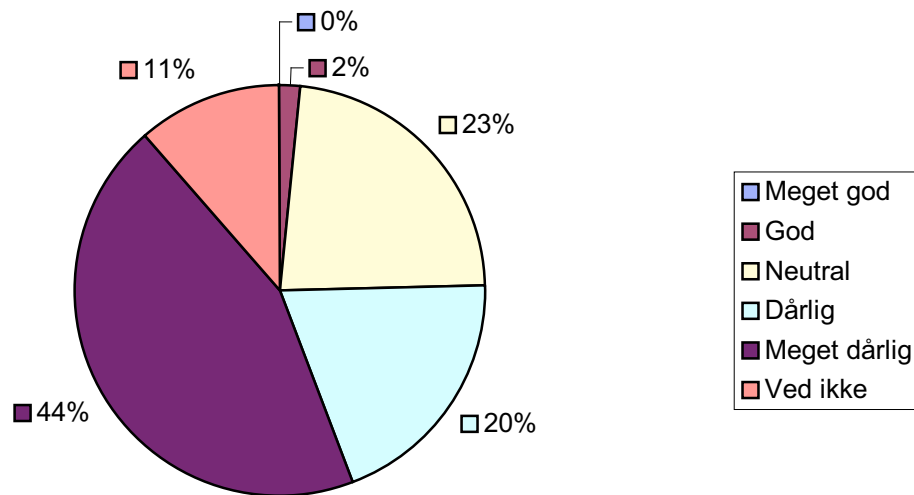
Q5_1: Hvordan vurderer du Udlændingeservices skriftlige vejledninger?



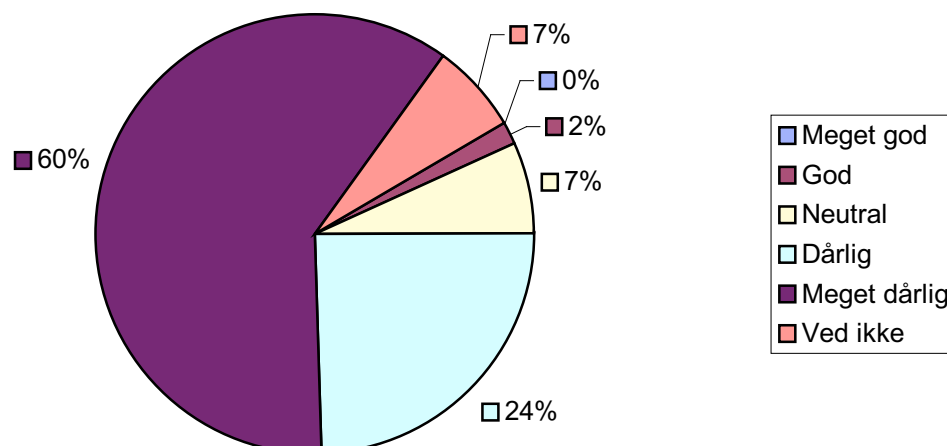
Q5_2: Hvordan vurderer du Udlæningsservices' hjemmeside (www.nyidanmark.dk)?



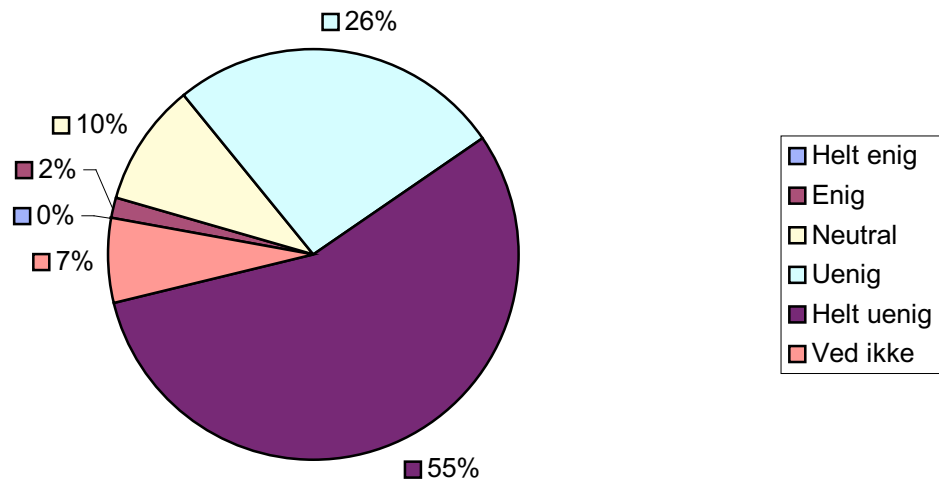
Q5_3: Hvordan vurderer du Udlændingesservices kommunikation i medierne (hvor de udtaler sig/er afsender)



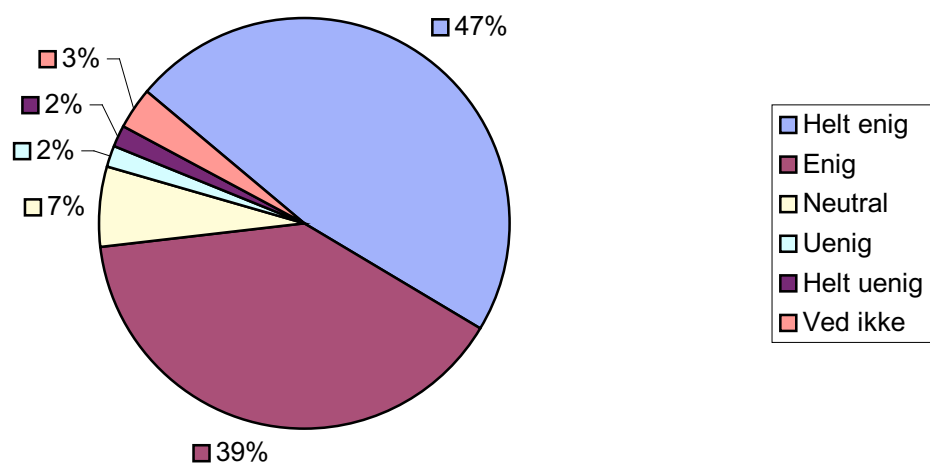
Q6: Hvordan vurderer du Udlændingesservices kommunikation i forbindelse med beskyldninger om at de har vildledt borgere (EU-dommen sommeren 2008)?



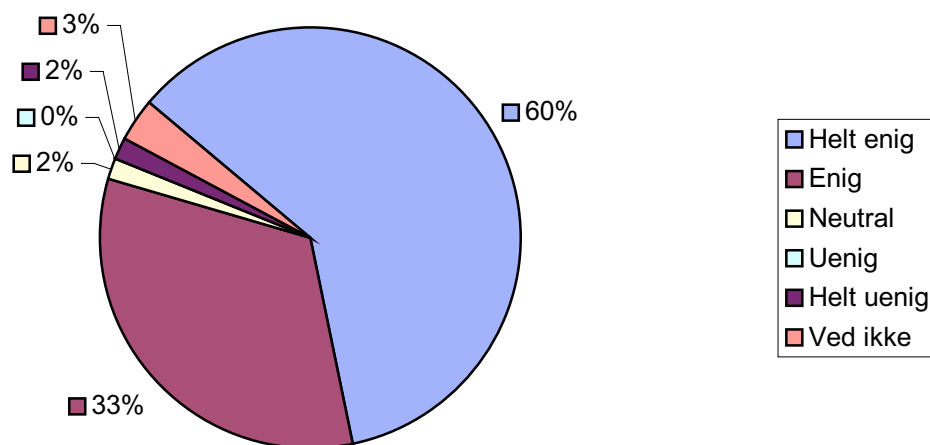
Q7_1: Hvor enig eller uenig er du at US håndterede sagen (omkring vildledning og EU-dom) godt?



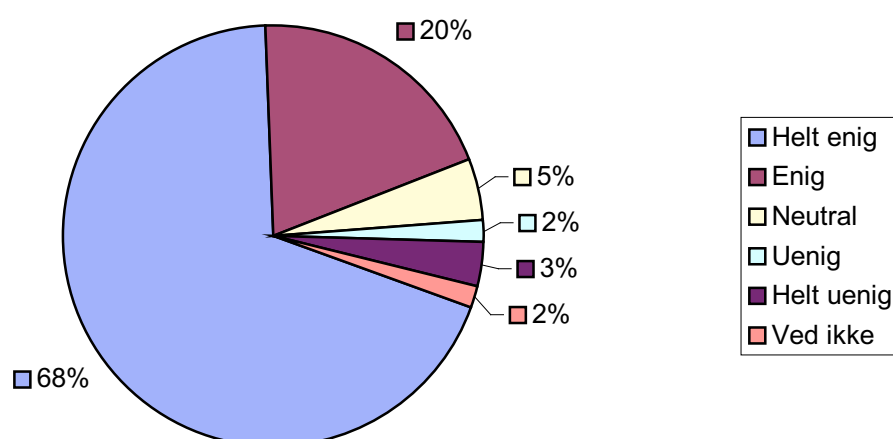
Q7_2: Hvor enig eller uenig er du i at US skulle have kommunikeret mere omkring sagen?



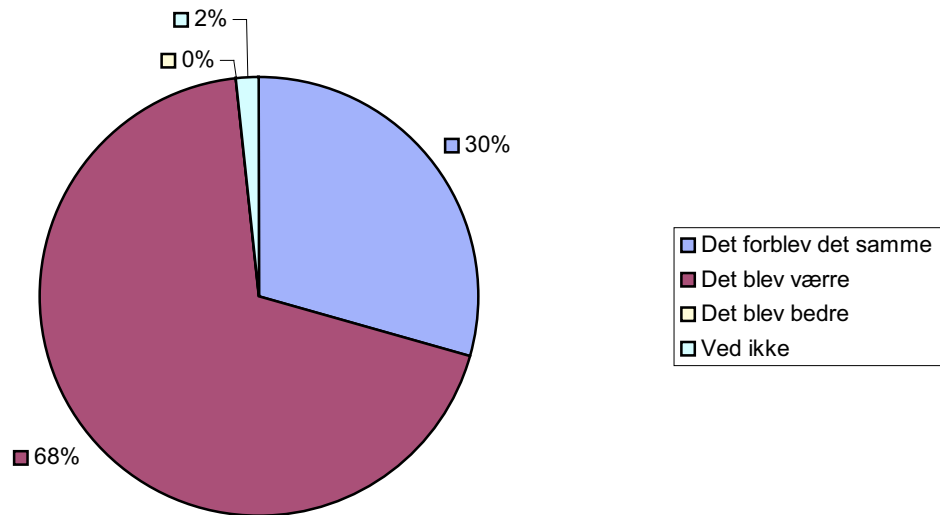
Q 7_3: Hvor enig eller uenig er du i at US skulle have været mere åbne omkring sagen?



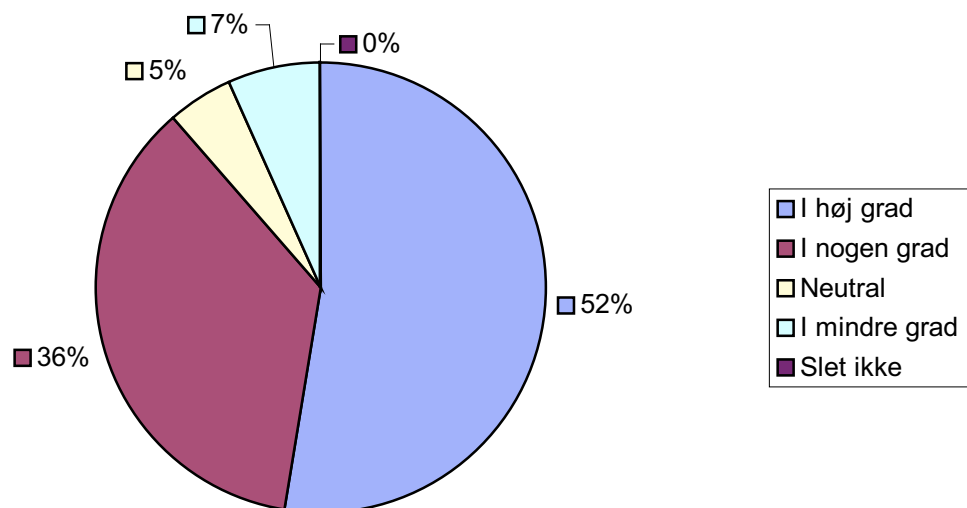
Q7_4: Hvor enig eller uenig er du i at US skulle have undskyldt for vildledning?



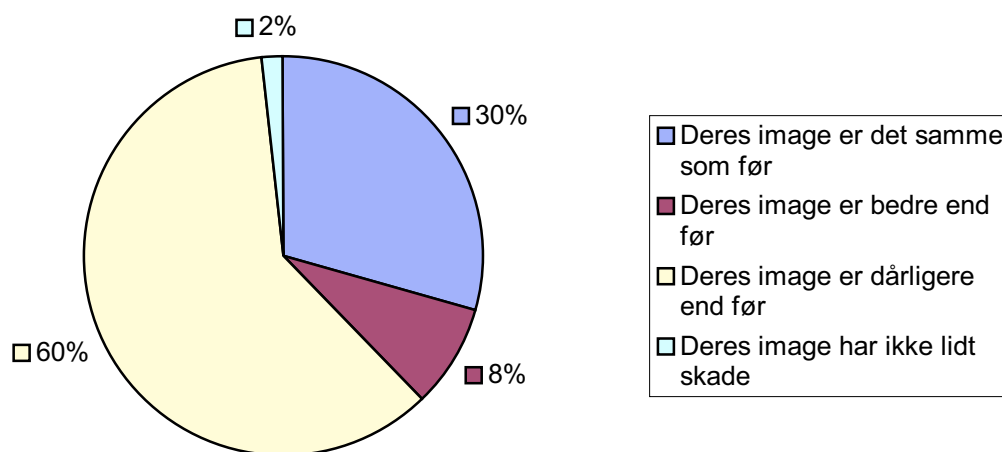
Q8: Hvordan påvirkede beskyldningerne om rod i US og vildledning af borgerne dit syn på US?



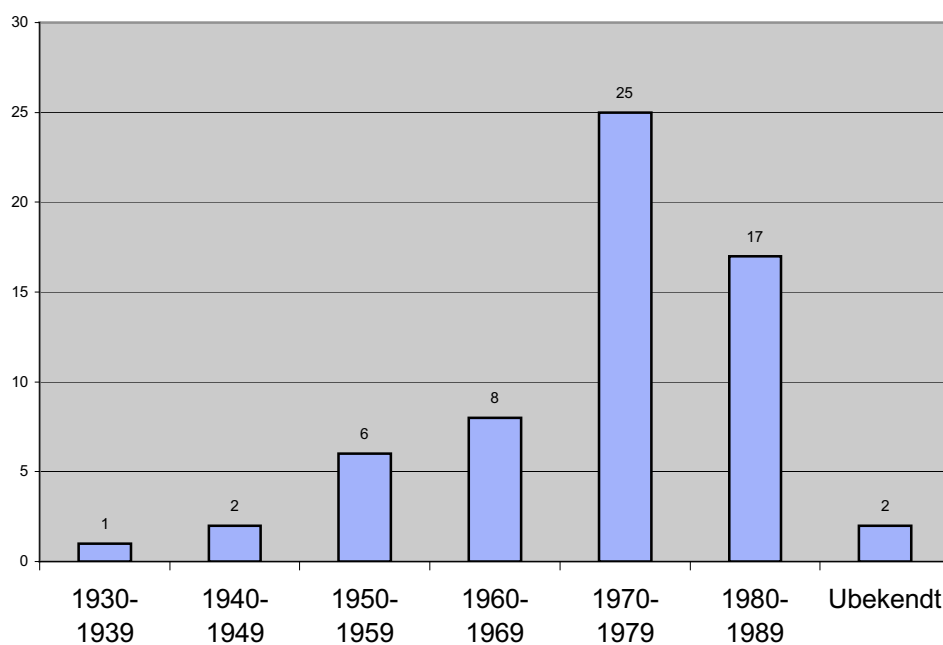
Q9: I hvor høj gra vurderer du at sagen skadede US' image?



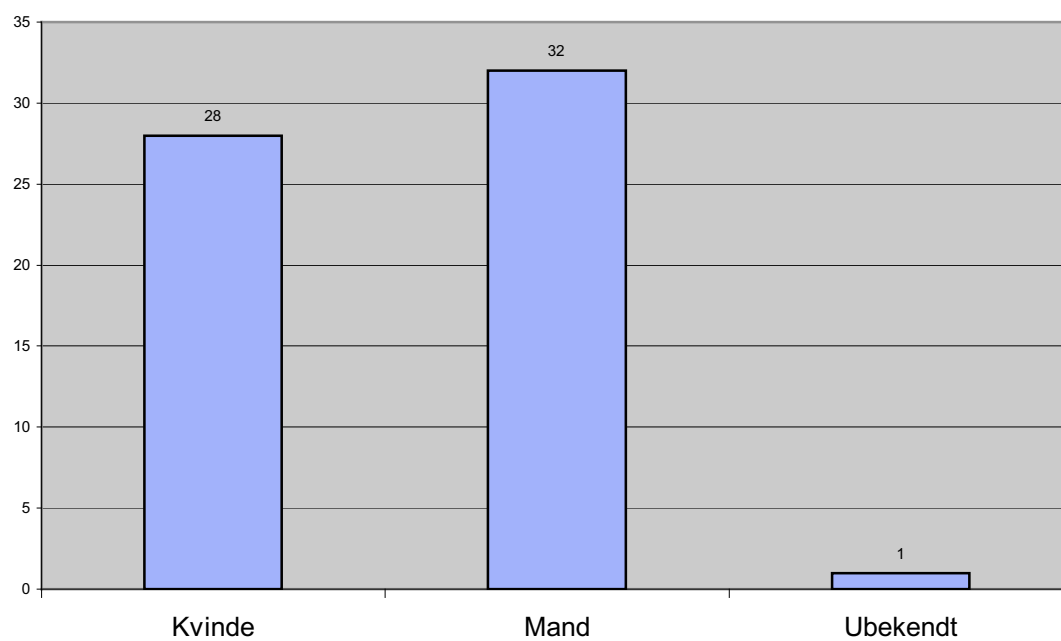
Q10: I hvor høj grad vurderer du at US har formået at genoprette deres image efterfølgende?



Q12: Fødselsår



Q13: Køn



BILAG 32 – koder til afkodning af data fra spørgeskema

Q1: 1 = meget positiv, 2 = positiv, 3 = neutral, 4 = negativ, 5 = meget negativ

Q2: 1 = personlig kontakt, 2 = kendskab via familie/venner, 3 = kendskab via medierne, 4 = andet

Q3: Uddybende svar udeladt

Q4: 1 = meget god, 2 = god, 3 = neutral, 4 = dårlig, 5 = meget dårlig

Q5_1, Q5_2 og Q5_3: 1 = meget god, 2 = god, 3 = neutral, 4 = dårlig, 5 = meget dårlig, 6 = ved ikke

Q_6: 1 = meget god, 2 = god, 3 = neutral, 4 = dårlig, 5 = meget dårlig, 6 = ved ikke

Q7_1, Q7_2, Q7_3, Q7_4: 1 = helt enig, 2 = enig, 3 = neutral, 4 = uenig, 5 = helt uenig, 6 = ved ikke

Q8: 1 = det forblev det samme, 2 = det blev værre, 3 = det blev bedre, 4 = ved ikke

Q9: 1 = i høj grad, 2 = i nogen grad, 3 = neutral, 4 = i mindre grad, 5 = slet ikke

Q10: 1 = image er det samme som før, 2 = image er bedre end før, 3 = image er dårligere end før, 4 = image har ikke lidt skade

Q11: Uddybende svar udeladt

Q12: Fødselsår

Q13: 1 = kvinde, 2 = mand

BILAG 33 – data fra spørgeskemaundersøgelse

Nummer	SESSION	BRUGER	Q1	Q2	Q4	Q5_1	Q5_2	Q5_3	Q6	Q7_1	Q7_2	Q7_3	Q7_4	Q8	Q9	Q10	Q12	Q13
1	1111623546	auto124539412411	2	1	2	2	1	3	5	3	2	2	1	1	2	2	1987	1
2	1111816061	auto124709657303	2	1	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	4	1970	2
3	1111397663	auto124341671856	2	1	2	3	3	3	4	3	2	2	3	1	2	1	1982	1
4	1111433324	auto124362783627	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1971	2
5	1111461605	auto124397230200	2	1	4	4	3	5	5	5	1	1	1	2	1	3	1959	2
6	1111755925	auto124653173139	3	1	3	4	4	5	4	4	1	1	1	1	2	3	1940	1
7	1111617811	auto124532248938	3	1	5	4	2	4	5	5	2	1	2	2	1	3	1969	2
8	1111439055	auto124377362858	3	1	3	4	4	6	3	6	3	2	1	2	2	3	1974	2
9	1111443514	auto124385864410	3	1	4	3	6	4	5	5	2	1	1	2	1	3	1961	2
10	1111435898	auto124367902258	3	1	4	2	2	5	4	4	2	2	1	1	2	1	1959	2
11	1111443658	auto124386202433	3	1	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1964	1
12	1111562087	auto124479053594	3	1	3	4	2	5	5	4	1	1	2	2	1	1	1978	1
13	1111733914	auto124639318050	4	1	4	4	4	3	6	4	2	2	2	1	1	3	1961	2
14	1111746860	auto124646003628	4	1	4	6	6	4	6	3	3	2	2	1	4	1	1970	1
15	1111633686	auto124561168279	4	1	2	5	5	4	5	4	1	1	1	2	1	3	1975	1
16	1111669264	auto124586798492	4	1	1	5	2	2	5	0	0	0	1	2	1	2	1966	2
17	1111655700	auto124578432229	4	1	4	4	4	5	4	4	2	2	1	1	2	2	1979	1
18	1111647566	auto124571334419	4	1	5	4	4	5	3	5	2	2	2	1	2	1	1987	1
19	1111718234	auto124629952246	4	1	3	4	3	3	4	4	1	1	2	2	1	3	1976	2
20	1111700198	auto124618794959	4	1	4	6	2	3	4	0	2	2	2	2	2	3	1974	2
21	1111790370	auto124690400285	4	1	3	4	4	5	5	5	1	1	1	2	1	3	1977	1
22	1111772508	auto124679417366	4	1	5	2	4	5	5	3	2	2	1	1	3	2	1978	1
23	1111821423	auto124714716622	4	1	4	3	3	5	4	5	4	2	1	2	4	3	1971	2
24	1111393379	auto124337122760	4	1	3	4	3	5	6	3	2	2	2	2	2	1	1960	1
25	1111406016	auto124342485717	4	1	3	5	4	4	5	5	1	1	1	2	1	3	1980	1
26	1111440066	auto124379896411	4	1	4	2	2	6	5	5	1	1	1	2	1	3	1975	1
27	1111443818	auto124386464599	4	1	5	4	3	4	5	5	1	1	1	2	1	1	1986	1

Nummer	SESSION	BRUGER	Q1	Q2	Q4	Q5_1	Q5_2	Q5_3	Q6	Q7_1	Q7_2	Q7_3	Q7_4	Q8	Q9	Q10	Q12	Q13
28	1111437043	auto124370033772	4	1	3	3	3	4	4	5	1	1	1	2	1	3	1958	2
29	1111485262	auto124411370394	4	1	5	4	3	5	5	5	1	1	1	1	2	1	1983	1
30	1111469308	auto124402246805	4	1	4	4	3	6	5	5	2	1	1	2	2	1	1979	1
31	1111525682	auto1244448356744	4	1	2	4	4	5	4	4	2	2	2	2	2	3	1982	1
32	1111509636	auto124438089569	4	1	5	3	3	3	5	5	1	1	1	2	2	3	1982	1
33	1111500895	auto124421343437	4	1	5	2	3	4	4	5	2	2	2	1	2	3	1978	2
34	1111582281	auto124506403856	4	1	3	4	4	6	5	4	2	1	3	2	1	3	1978	1
35	1111598452	auto124517605939	4	1	3	4	4	5	5	5	1	1	1	2	1	3	1985	2
36	1111861541	auto124758466538	4	1	5	3	4	4	5	5	1	1	1	2	4	3	1985	1
37	1111947815	auto124817732707	4	1	4	5	4	6	5	5	2	1	1	2	2	3	1959	1
38	1111616079	auto124531253435	5	1	5	5	3	3	5	5	1	1	1	2	1	3	1930	2
39	1111622337	auto124536544117	5	1	3	5	3	5	5	5	1	1	1	2	1	3	1979	2
40	1111632852	auto124558177373	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	3	1950	2
41	1111647096	auto124570267258	5	1	2	4	4	5	5	5	2	1	1	2	1	3	1964	2
42	1111682460	auto124597093412	5	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	1984	2
43	1111666218	auto124584541671	5	1	3	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1979	1
44	1111699662	auto124618128059	5	1	5	5	3	5	5	5	1	1	5	2	1	3	1974	2
45	1111790940	auto124690854934	5	1	5	5	2	3	5	5	2	1	1	2	1	3	1983	2
46	1111800986	auto124697728188	5	1	3	3	3	3	5	5	1	1	1	1	1	1	1975	2
47	1111791360	auto124691140402	5	1	5	3	6	6	6	4	1	1	1	1	1	3	1982	1
48	1111834437	auto124734074090	5	1	5	4	5	4	5	4	1	1	1	2	1	3	1945	2
49	1111441253	auto124384051072	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	1	1971	2
50	1111438523	auto124375894504	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	3	1982	2
51	1111527670	auto124453053365	5	1	5	4	4	6	3	4	2	2	1	2	2	3	1979	2
52	1111547677	auto124467718910	5	1	5	6	4	5	5	5	2	2	1	2	1	3	1982	1
53	1111586379	auto124507700927	5	1	5	4	3	5	5	4	1	1	1	2	4	1	1957	2
54	1111574286	auto124496514406	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	3	1969	2
55	1111884152	auto124782572810	5	1	5	3	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1974	2
56	1111861791	auto124758753503	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	1977	2

Nummer	SESSION	BRUGER	Q1	Q2	Q4	Q5_1	Q5_2	Q5_3	Q6	Q7_1	Q7_2	Q7_3	Q7_4	Q8	Q9	Q10	Q12	Q13
57	1111962521	auto124833520055	5	1	4	4	2	5	5	5	1	1	1	2	1	3	1972	1
58	1111979637	auto124833974376	5	1	5	3	4	5	5	5	1	1	3	1	2	3	1981	1
59	1111461894	auto124397374467	5	1	3	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1
60	1111631655	auto124553577646	5	1	5	3	3	3	4	6	6	6	6	4	3	1		
61	1111991660	auto124855645400	5	1	4	3	4	3	4	5	1	1	1	2	2	1	1981	2
62	1111392796	auto124336603822	3	2	6	6	6	3	3	4	2	2	3	2	4	3	1983	1
63	1111481501	auto124410027106	3	2	6	4	6	4	4	4	2	2	1	2	1	3	1953	1
64	1111512457	auto124441386486	3	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	1	1981	2
65	1111534606	auto124455461318	3	2	3	0	0	4	5	4	1	1	1	4	2	1	1968	1
66	1111302589	auto124250099027	3	2		6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	1	1983	1
67	1111302806	auto124250661703	3	2		2	2	6	6	4	2	2	2	2	2	1	1982	1
68	1111784484	auto124688213808	4	2	4	4	4	4	5	5	2	2	1	2	1	3	1989	1
69	1111395697	auto124340969708	4	2	6	6	6	3	6	2	1	1	1	1	1	3	1969	1
70	1111437221	auto124370477595	4	2	6	5	6	5	6	5	1	1	1	2	1	1	1930	1
71	1111433096	auto124362591243	4	2	4	4	3	5	5	5	1	1	1	2	1	3	1974	2
72	1111393061	auto124336825080	5	2	3	3	3	5	4	4	2	2	2	2	2	3	1985	2
73	1111394485	auto124340523232	3	3	6	6	6	4	5	6	6	6	6	4	2	3	1986	1
74	1111392798	auto124336615825	3	3	6	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2	3	1983	1
75	1111407561	auto124343322356	3	3	6	6	6	3	6	6	6	6	6	2	4	1	1983	2
76	1111408824	auto124344162403	3	3	6	6	6	4	4	4	2	2	1	2	1	3	1981	1
77	1111398096	auto124341915515	3	3	6	6	6	4	4	4	2	2	2	1	2	1	1986	1
78	1111395373	auto124340864384	3	3	6	6	6	4	3	6	6	6	6	2	2	1	1984	1
79	1111392549	auto124336451786	3	3	6	6	6	6	4	4	2	2	2	4	2	3	1982	1
80	1111452949	auto124394417078	3	3	6	0	0	2	2	2	3	4	4	1	3	4	1964	2
81	1111437867	auto124371925344	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1965	2
82	1111442747	auto124385133496	3	3	6	6	6	6	4	4	2	2	2	4	2	3	1952	2
83	1111418986	auto124351215908	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	1	1982	1
84	1111406587	auto124342807535	4	3	6	4	3	4	4	3	2	2	3	2	2	1	1981	2
85	1111408384	auto124343855023	4	3	6	6	6	6	4	4	3	2	1	2	2	1	1986	1

Nummer	SESSION	BRUGER	Q1	Q2	Q4	Q5_1	Q5_2	Q5_3	Q6	Q7_1	Q7_2	Q7_3	Q7_4	Q8	Q9	Q10	Q12	Q13
86	1111425329	auto124354956199	4	3	6	5	6	4	5	4	2	1	2	2	2	3	1965	2
87	1111521188	auto124445924683	4	3	6	6	6	4	4	4	2	2	2	1	2	1	1953	2
88	1111439472	auto124378738126	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	0		
89	1111440485	auto124380828312	3	4	2	3	3	3	6	6	0	0	0	4	3	2	1965	1
90	1111773457	auto124680882055	5	4	6	4	4	4	4	0	0	4	0	2	1	1	1953	2