HALLO NORDEN

ÅRSRAPPORT 2016

Nordisk
Ministerråd

HALLO NORDEN

ÅRSRAPPORT 2016

Alf Kronvall, Anders Ruud Sørli, Anna Sophie Liebst, Anna Välimaa, Annita á Fríðriksmørk, Bent Blomqvist, Heli Mäkipää, Jakob Eriksen, Kate Hammer, Kitte Witting, Kristín Manúelsdóttir, Marita Hoydal, Mette Holbech Koch Madsen, Tone Heiene, Valdís Ösp Árnadóttir og Vivi Vold

ISBN 978-92-893-4893-5 (PRINT)
ISBN 978-92-893-4894-2 (PDF)
<http://dx.doi.org/10.6027/ANP2017-718>
ANP 2017:718

© Nordiska ministerrådet 2017

Layout: Louise Jeppesen
Omslagsfoto: unsplash.com
Tryck: Rosendahls

Printed in Denmark

Det nordiska samarbetet

Det nordiska samarbetet är ett av världens mest omfattande regionala samarbeten. Det omfattar Danmark, Finland, Island, Norge och Sverige samt Färöarna, Grönland och Åland.

Det nordiska samarbetet är politiskt, ekonomiskt och kulturellt förankrat och en viktig del av europeiskt och internationellt samarbete. Den nordiska gemenskapen arbetar för ett starkt Norden i ett starkt Europa.

Det nordiska samarbetet vill styrka nordiska och regionala intressen och värderingar i en global omvärld. Gemensamma värderingar länderna emellan bidrar till att stärka Nordens ställning som en av världens mest innovativa och konkurrenskraftiga regioner.

Nordiska ministerrådet
Ved Stranden 18
DK-1061 København K
www.norden.org

Ladda ner nordiska publikationer: www.norden.org/nordpub

Arbejdet med at skabe optimale forudsætninger for at borgere og virksomheder kan bevæge sig frit mellem de nordiske lande er en af det nordiske samarbejdes mest centrale udfordringer

DE NORDISKE SAMARBEJDSMINISTRES FÆLLES VISION FOR DET NORDISKE SAMARBEJDE

Hallo Norden arbejder for at sikre at borgere frit og problemløst kan bevæge sig mellem de nordiske lande for at arbejde, bo eller studere. Hallo Norden er således et konkret værktøj til at virkeliggøre visionen om et grænseløst Norden.

HALLO NORDEN
ÅRSRAPPORT 2016

Hallo Norden Danmark: Jakob Eriksen

Hallo Norden Finland: Heli Mäkipää og Anna Välimaa

Hallo Norden Færøerne: Annita á Fríðriksmørk, Kate Hammer og Mette Holbech Koch Madsen

Hallo Norden Grønland : Kitte Witting og Vivi Vold

Hallo Norden Island: Valdís Ösp Árnadóttir og Kristín Manúelsdóttir

Hallo Norden Norge: Tone Heiene og Anders Ruud Sørli

Hallo Norden Sverige: Anna Sophie Liebst

Hallo Norden Åland: Bent Blomqvist

Nordisk Ministerråds kommunikationsafdeling: Marita Hoydal og Alf Kronvall

INDHOLD

HØJDEPUNKTER I 2016	5
NETSIDER	7
HENVENDELSER	11
GRÆNSEHINDRINGER	15
NÄTVERK, INFORMATIONSAKTIVITETER OCH MARKNADSFÖRING	19
MÅLSETTINGER FOR DET KOMMENDE ÅRET	23

FOTO: NORDEN.ORG, YADID LEVY

FOTO: HALLO NORDEN

2016
1 100 000

BESØG PÅ
HALLO NORDENS
NETSIDER

2016
2 500

PERSONER FIK PERSONLIG
HJÆLP AF HALLO NORDENS
MEDARBEJDERE

HØJDEPUNKTER I 2016

I 2016 lancerede Hallo Norden sine nye netsider og øgede sin synlighed på sociale medier. Hallo Nordens netsider fik mere end én million besøg, og flere end 2 500 personer fik personlig hjælp af Hallo Nordens medarbejdere. I løbet af året præsenterede Hallo Norden videofilm med "nordlingerne", og Hallo Norden var til stede på de politiske sommerarenaer i hele Norden.

Nye og bedre netsider

I 2016 publiceredes Hallo Nordens netsider med nyt design på norden.org. Samtidig skiftede Hallo Nordens sektion navn fra "Norden for dig" til "Hallo Norden". Designet giver os mulighed for at præsentere oplysninger om at flytte, arbejde og studere i Norden på en indbydende og tids-svarende måde, og den nye brugerflade sikrer at brugerne hurtigere bliver præsenteret for relevant indhold.

"Nordlinger" viser unge det grænseløse Norden

Hallo Norden præsenterede i 2016 to videofilm henvendt til unge der ønsker at arbejde eller studere i et andet nordisk land. Filmene, der opfordrer Nordens unge til at hoppe ud i nye, nordiske muligheder, introducerer "nordlingerne" der er figurer som Hallo Norden ser frem til at kunne bruge i andet materiale fremover. Filmene vil blive udbredt i 2017, ikke mindst på sociale medier.

Hallo Norden på alle de politiske sommerarenaer i Norden

Almedalsveckan i Sverige har eksisteret i mere end 40 år, og i de senere år er der opstået lignende arrangementer i hele Norden: Folke-mødet i Danmark, Arendalsuka i Norge, Suomi-Areena i Finland og Fundur fólksins i Island. I Danmark arrangeres også Ungdommens Folkemøde. Hallo Norden deltog på de politiske sommerarenaer i hele Norden hvor vi sammen med andre nordiske institutioner stod bag en række arrangementer.

Hallo Norden øger synligheden på sociale medier

I 2016 har Hallo Norden fortsat sit arbejde med at udvikle sin kommunikation på sociale medier. Vi har særligt satset på Facebook. Her har vi intensiveret vores indsats gennem temakampagner og oplæg til at inddrage vores brugere. Ved årets udgang havde Hallo Nordens facebookside næsten 8 000 følgere.

Hallo Norden er Nordisk Ministerråds informationstjeneste og har eksisteret siden 1998.

Hallo Nordens formål er at understøtte privatpersoners mobilitet i Norden. Dette gør vi ved at informere og vejlede borgere der har brug for information når de skal flytte, arbejde eller studere i et andet nordisk land.

Hallo Norden har otte kontorer i Danmark, Finland, Færøerne, Grønland, Island, Norge, Sverige og Åland.

Hallo Norden forvaltes på Færøerne af Nordisk Atlantsamarbejde (NORA). Hallo Nordens kontor i Grønland forvaltes af Nordens Institut i Grønland (NAPA). Alle øvrige Hallo Norden-kontorer forvaltes nationalt af Foreningen Norden. I 2017 overtager Nordregio forvaltningen af Hallo Norden i Sverige.

Hallo Nordens netsider findes på Nordisk Ministerråd og Nordisk Råds netsted: norden.org/hallo.

Hallo Norden deltog på de politiske sommerarenaer i hele Norden hvor vi sammen med andre nordiske institutioner stod bag en række arrangementer.

FOTO: HALLO NORDEN

NORDEN.ORG, YADID LEVY

FOTO: UNSPLASH.COM

BESØG PÅ HALLO NORDENS NETSIDER FRA FORSKELLIGE LANDE

De övergripande mest besökta sidorna

1. Tullregler i Norge (svenska)
2. Work as a nurse in Norway (engelska)
3. Toldregler i Norge (danska)
4. Resa med husdjur till Norge (svenska)
5. Resa med husdjur till Danmark (svenska)

NETSIDER

Flere end 1 000 000 brugere læste i 2016 om at flytte, arbejde og studere i Norden på Hallo Nordens netsider der efter en makeover nu er mere overskuelige og brugervenlige end nogensinde før.

I 2016 publiceredes Hallo Nordens netsider med et nyt design på norden.org. Samtidig skiftede Hallo Nordens sektion på norden.org navn fra "Norden for dig" til "Hallo Norden". Den nye brugerflade skal sikre at brugerne hurtigere bliver præsenteret for relevant indhold i stedet for at skulle fokusere på at navigere gennem informationshierarkier. Desuden giver designet mulighed for at præsentere oplysninger om at flytte, arbejde og studere i Norden på en indbydende og tidssvarende måde.

Flere, men kortere besøg

Antallet af besøg på Hallo Nordens netsider steg i 2016 med 6 %. Besøgstallet steg i alle nordiske lande, bortset fra Island. Antallet af sidevisninger er faldet med 7 %, således at brugerne nu gennemsnitligt ser 2,0 sider mod 2,3 i 2015. I 2016 varede et gennemsnitligt besøg 2:02 minutter, i 2015 varede det 2:15 minutter.¹

De færre sidevisninger og de kortere besøg skyldes muligvis omlægningen til den nye brugerflade der hurtigt leder brugerne til relevant indhold, i modsætning til tidligere hvor vejen ofte gik forbi sider der udelukkende indeholdt oversigter over artikler. I 2017 vil vi undersøge om det er blevet sværere eller lettere for vores brugere at navigere på sitet og finde den information de behøver.

Besøg fra:	2015	2016	Udvikling
Danmark	204 970	214 795	+5 %
Finland	149 138	162 724	+9 %
Færøerne	4 062	4 482	+10 %
Grønland	2 219	2 891	+30 %
Island	35 821	26 392	-26 %
Norge	229 410	239 877	+5 %
Sverige	288 794	324 887	+12 %
Åland	829	3 314	+300 %
Ikke-nordiske lande	96 897	95 460	-1 %
I alt	1 012 140	1 074 822	+6 %

Hallo Nordens netsider udgør en selvstændig sektion på det nordiske samarbejdes netsted, norden.org. Hallo Norden leverer information om at flytte, bo, arbejde og studere i Norden på dansk, finsk, islandsk, norsk og svensk.

Hallo Nordens netsider henvender sig først og fremmest til borgere, der flytter eller pendler på tværs af de nordiske grænser for at arbejde eller studere.

Målet er at give letforståelig information af høj kvalitet som er målrettet brugernes situation og behov.

¹ Al statistik findes i bilaget til rapporten på norden.org/hn-rapport.

Brugerne finder Hallo Norden på Google

Hallo Nordens målgruppe er ikke kun alle de borgere i Norden som bor, arbejder eller studerer i et andet nordisk land. Det er også dem som overvejer at gøre det, og dem der engang har gjort det. Vores brugere er spredt over hele Norden og bruger måske kun vores service én eller to gange. Det bedste og enkleste sted at møde dem er derfor på nettet, netop når de søger information om et andet nordisk land.

Hele 84,9 % af alle Hallo Nordens besøg kommer direkte fra en søgemaskine, heraf mere end 96 % fra Google. Dertil skal lægges 6,7 % af besøgene der kommer fra Hallo Nordens annoncering med Google Ads. Resten af besøgene er enten direkte trafik (3,7 %), links fra andre netsteder (3,5 %) eller trafik fra sociale medier (1,1 %), stort set udelukkende Facebook.

Brugerne læser om toldregler og kæledyr

Blandt Hallo Nordens mest populære sider er teksterne om toldregler og kæledyr, ikke mindst i Sverige og Norge. Disse siders relative popularitet skyldes sandsynligvis at andet populært indhold om for eksempel arbejde og uddannelse er fordelt på mange tekster. Blandt de øvrige populære tekster findes sider om jobsøgning, bolig, pension og skat.

Norge er det land som brugerne oftest læser om. Tyve af de tredive mest læste tekster handler om Norge.

Mobile platforme overhaler

Antallet af besøg fra mobiltelefoner steg i 2016 med 30 %, så selv om færre brugte tablets i 2016, har Hallo Norden nu flere besøg fra mobile platforme end fra stationære computere og laptops. Knap 51 % af alle besøg kom i løbet af året fra mobiltelefoner og tablets.

Hallo Nordens nye design er responsivt, hvilket betyder at det er fuldt tilpasset til at kunne vises på smartphones og tablets.

Platform	2015	2016	Ændring
Computer	557 705	527 367	-5 %
Mobiltelefon	327 752	425 130	+30 %
Tablet	126 672	120 659	-5 %

Andel af besøg fra mobiltelefoner og tablets

2016

50,9%

AF ALLE BESØG PÅ
HALLO NORDEN KOM
FRA MOBILTELEFONER
OG TABLETS

Grønland

MEST BESØGTE SIDER I LANDENE*

Grønland

1. Jobsøgning i Norge
2. Folkeregistrering i Danmark
3. Jobsøgning i Grønland
4. Jobsøgning på Island
5. Flytte til Grønland

Sverige

1. Tullregler i Norge
2. Resa med husdjur till Norge
3. Resa med husdjur til Danmark
4. Skatt i Norge
5. Pension i Norge

Finland

1. Tullisäännöt Norjassa (Toldregler i Norge)
2. Työnhaku Norjassa (Jobsøgning i Norge)
3. Lemmikkieläinten tuominen Norjaan (Rejse med kæledyr til Norge)
4. Tullisäännöt Suomessa (Toldregler i Finland)
5. Asuminen Ruotsissa (Bolit i Sverige)

Danmark

1. Toldregler i Norge
2. Jobsøgning i Norge
3. Rejse med kæledyr til Norge
4. Arbejde som sygeplejerske i Norge
5. Skat i Norge

Island

1. Húsnæði í Danmörku (Bolit i Danmark)
2. Nám í Danmörku (Uddannelse i Danmark)
3. Flytja til Danmerkur (Flytte til Danmark)
4. Húsnæði í Svíþjóð (Bolit i Sverige)
5. Að sækja um starf í Noregi (Jobsøgning i Norge)

Norge

1. Bolig i Sverige
2. Reise med kjæledyr til Danmark
3. Tollregler i Sverige
4. Fagforeninger i Sverige
5. Pensjon fra Norge

Åland

1. Bostad på Åland
2. Fordon till Åland
3. Tullregler på Åland
4. Införsel av djur till Åland
5. Fordon i Finland

Færøerne

1. Bolig på Færøerne**
2. Personnummer på Færøerne
3. Jobsøgning på Færøerne
4. Jobsøgning på Island
5. Bil på Færøerne

* For perioden 1. maj – 31. december 2016. Statistikken omfatter kun besøg på Hallo Nordens nye netsider, som blev publiceret 1. maj 2017.

** Den mest læste tekst på såvel Færøerne som i Grønland er en norsksproget side om statsborgerskab i Finland. Dette er så usædvanligt at vi vurderer det må bero på en fejl.

FOTO: UNSPLASH.COM

Hallo Norden arbejder målrettet på at tilbyde god, korrekt og letforståelig information på opdaterede, tidssvarende netsider.

FOTO: UNSPLASH.COM

FOTO: HALLO NORDEN

HENVENDELSER

I 2016 besvarede Hallo Norden 2 548 personlige henvendelser fra vores brugere. Der er kun sket små forskydninger i hvad vores brugere interesserer sig for: vi får stadig flere henvendelser om tredjelandsborgere, og Norges status som det mest populære land er ikke så udtalt som tidligere.

I 2016 modtog Hallo Norden 2 548 henvendelser fra borgere om at flytte, arbejde og studere i Norden. Dette er en smule færre end i 2015. Antallet af henvendelser til Hallo Norden faldt med 5,0 % i 2016. I Danmark, Finland, Norge og Sverige var faldet på mellem 2,7 % og 5,9 %, mens Island oplevede en nedgang på 25,4 %.

Færøerne modtog én henvendelse mere end i 2015, mens Åland fik 65 % flere. Hallo Norden i Grønland modtog 29 henvendelser i sit første hele kalenderår.

Stadig flere finder svarene på nettet

Mens Hallo Norden i 2016 har fået lidt færre henvendelser, er antallet af besøg på vores netsider stigende. Hallo Norden arbejder målrettet på at tilbyde god, korrekt og letforståelig information på opdaterede, tidssvarende netsider for at sikre brugerne svar på deres spørgsmål uden at de behøver at henvende sig personligt. Det øgede antal besøg på netsiderne kombineret med et beskedent fald i antallet af henvendelser tyder på at denne tilgang virker.

	2012	2013	2014	2015	2016
Danmark	880	738	629	642	620
Finland	587	454	470	424	400
Færøerne	56	42	86	33	34
Grønland	-	-	-	7	29
Island	726	576	346	331	232
Norge	610	528	500	442	430
Sverige	1 084	920	775	783	737
Åland	44	60	36	40	66
I alt	3 987	3 318	2 842	2 682	2 548

Hallo Norden besvarer primært spørgsmål fra privatpersoner der krydser grænserne i Norden. Hallo Nordens opgave er at henvise vores brugere til de rette offentlige myndigheder; enten til netsteder og publikationer hvor de kan finde svar på deres spørgsmål, eller til personlig betjening hos myndighederne. Hallo Norden besvarer henvendelser på dansk, finsk, færøsk, grønlandsk, islandsk, norsk, svensk og engelsk.

Hallo Norden registrerer samtlige henvendelser i databasen Nordsvar. Problemstillinger der mistænkes at skyldes grænsehindringer, indrapporteres til Nordisk Ministerråds grænsehindringssekretariat.

Hallo Nordens medarbejdere har ingen ombudsmandsrolle og kan ikke optræde på vegne af brugerne over for landenes myndigheder.

Hallo Nordens mål er at vores brugere i højere grad skal kunne finde svar på deres henvendelser på vores netsider. Dette skal ikke ske ved at begrænse muligheden for at stille spørgsmål, men ved at udbygge og forbedre vores web-information. Målsætningen er at antallet af personlige henvendelser pr. webbesøg løbende skal falde.

² Al statistik findes i bilaget til rapporten på norden.org/hn-rapport.

År	Henvendelser per 1 000 besøg
2016	2,3
2015	2,7
2014	3,2
2013	3,8
2012	6,5

Norge er – endnu – det mest populære land

Norge er fortsat det land som vores brugere oftest er interesserede i, omend andelen af henvendelser der drejer sig om Norge, de seneste år har været faldende. I 2014 handlede 47,3 % af alle henvendelser om Norge. Dette tal faldt i 2016 til 41,7 %. Næsten lige så mange henvendelser drejede sig i 2016 om Sverige. Interessen for Finland, Færøerne, Grønland, Island og Åland har derimod været let stigende siden 2014.

Andel henvendelser om:	2014	2015	2016
Danmark	33,1 %	34,2 %	33,2 %
Finland	8,2 %	10,2 %	11,1 %
Island	5,7 %	7,2 %	7,3 %
Norge	47,3 %	43,0 %	41,7 %
Sverige	36,5 %	39,1 %	38,4 %
Færøerne, Grønland og Åland	6,9 %	8,2 %	9,8 %

Små ændringer i hvad brugerne spørger om

Der er kun sket små forskydninger i de emner Hallo Norden besvarer spørgsmål om. De fleste henvendelser drejer sig som tidligere om arbejde, uddannelse, skat, pension og folkeregistrering. Det er fortsat sådan at spørgsmål om Norge hyppigst handler om at arbejde, mens der er flest henvendelser om uddannelse når det gælder Danmark og Sverige.

I de senere år har vi dog mærket at stadig flere henvendelser drejer sig om tredjelandsborgeres rettigheder. Dette gælder såvel personer som ønsker at flytte til Norden som personer der ønsker at flytte eller pendle mellem de nordiske lande. De grænsekontroller som flere nordiske lande siden 2015 har indført, har også medført flere henvendelser om krav til legitimation under rejser i Norden.

I forbindelse med at Danmark i 2015 øgede mulighederne for dobbelt statsborgerskab, besvarede Hallo Norden ekstraordinært mange henvendelser fra personer der ønskede oplysninger om at være statsborger i Danmark og et andet nordisk land samtidig. Antallet af henvendelser om dette var i 2016 på samme igen niveau som før de nye danske regler trådte i kraft.

FOTO: HALLO NORDEN

Hyppigste spørgsmål efter land og emne

1. Arbejde i Norge
2. Uddannelse i Sverige
3. Uddannelse i Danmark
4. Uddannelse i Norge
5. Skat i Norge
6. Arbejde i Sverige
7. Arbejde i Danmark
8. Pension i Norge
9. Skat i Danmark
10. Folkeregistrering i Sverige

TOP 15: FLEST HENVENDELSER OM

2015

1. Arbejde
2. Uddannelse
3. Skat
4. Folkeregistrering
5. Pension
6. Generel flytteinformation
7. Socialsikringsland
8. Børn, barsel, familieydelser
9. Bolig
10. Ikke-nordiske borgere
11. Statsborgerskab
12. Arbejdsløshedsforsikring
13. Bil
14. Sygdom og sundhed
15. Erhverv

2016

1. Arbejde
2. Uddannelse
3. Skat
4. Pension
5. Folkeregistrering
6. Ikke-nordiske borgere
7. Generel flytteinformation
8. Socialsikringsland
9. Børn, barsel, familieydelser
10. Bolig
11. Bil
12. Statsborgerskab
13. Sygdom og sundhed
14. Arbejdsløshedsforsikring
15. Opholdstilladelse

Nordisk Ministerråd arbejder for fælles nordiske løsninger, der giver synlige positive effekter for alle som bor i Norden.

GRÆNSEHINDRINGER

Hallo Norden har i 2016 indberettet en række mulige grænsehindringer til Grænsehindringsrådet, vejledt vores brugere om grænsehindringer i Norden og deltaget aktivt i det nordiske grænsehindringsnetværk, LOTS. Vi har desuden produceret to film om at arbejde og studere i Norden, skrevet artikler til trykte medier og deltaget i radiointerviews for at sætte fokus på det nordiske arbejde med at fjerne grænsehindringer.

Nordisk Ministerråd arbejder for fælles nordiske løsninger, der giver synlige positive effekter for alle som bor i Norden. For at folk der bor, arbejder og studerer skal kunne drage nytte af de muligheder der findes i Norden, er det derfor vigtigt at fjerne de grænsehindringer der hæmmer en smidig mobilitet mellem de nordiske lande. Hallo Norden indgår i arbejdet med at fjerne grænsehindringer på nordisk plan.

Hvad går det nordiske arbejde med grænsehindringer ud på?

Nordisk Ministerråd arbejder aktivt med at identificere og fjerne grænsehindringer mellem de nordiske lande. Dette arbejde drives af Grænsehindringsrådet består af et medlem fra hvert af de nordiske lande samt Færøerne, Grønland og Åland. Hvert medlem prioriterer 3-5 grænsehindringer per år. Grænsehindringsrådet følger alle prioriterede grænsehindringer frem til de løses eller afskrives fordi der ikke er politisk vilje for at løse dem.

Hallo Norden indsamler mulige grænsehindringer og opfanger de problemer der opstår når socialsikringssystemerne, skattesystemerne, uddannelsessystemerne og arbejdsmarkedene ikke fungerer på tværs af de nordiske landes grænser.

Hallo Nordens arbejde med grænsehindringer er nødvendigt da større åbenhed og konkret information gør det lettere for studerende, arbejdstagere og pensionister at vælge hvor de vil studere, arbejde og bo. Hallo Nordens opgave er ikke at få folk til at flytte mere, men at give borgerne i Norden muligheden for at træffe informerede valg.

Hallo Norden samarbejder med Grænsehindringsrådet

I 2016 har Hallo Norden løbende indrapporteret mulige grænsehindringer til Grænsehindringsrådets sekretariat og orienteret om hvilke grænsehindringer Hallo Norden gerne så at Grænsehindringsrådets medlemmer prioriterer for 2017.

Hallo Norden er del af Nordisk Ministerråds grænsehindringsstrategi.

Når borgere henvender sig til Hallo Norden med problemstillinger der kan skyldes en grænsehindring, indsamler vi relevant materiale og foretager en indledende analyse:

- Hvis problemet skyldes mangelfuld eller fejlagtig information fra nordiske myndigheder, orienterer vi myndighederne.
- Hvis problemet skyldes tolkningen af EU-regelværk om fri bevægelighed, kontakter vi EU-tjenesten SOLVIT.
- Hvis vi formoder at problemet er en nordisk grænsehindring, indrapporterer vi problemstillingen til Grænsehindringsrådets sekretariat.

Vi orienterer desuden løbende vores netværk om grænsehindringer og det nordiske arbejde med at fjerne dem.

Hallo Norden deltager i LOTS-netværket der består af regionale og nordiske grænsekomitéer og informations-tjenester.

Gennem året har Hallo Norden bidraget til Grænsehindringsrådets sekretariats nyhedsbrev og deltaget i arbejds møder i sekretariatets regi med regionale aktører fra grænseregionerne i Norden; de såkaldte LOTS-møder. Hallo Norden har derudover deltaget i nationale formøder til Grænsehindringsrådets møder i Finland, Grønland, Island, Sverige og Åland. På formøderne mødes relevante nationale aktører der arbejder med grænsehindringer i de nordiske lande for at informere om nye hindringer, diskutere relevante forhold for mobilitet i Norden og informere de andre mødedeltagere om aktuelle spørgsmål.

Hallo Norden har publiceret to film om nordisk mobilitet der er tilpasset sociale medier og skal nå ud til yngre personer der leder efter sit første job eller overvejer at læse drømmestudiet i et andet nordisk land. Filmene er produceret med økonomisk støtte fra Grænsehindringsrådet og blev lanceret på Nordisk Råds session. De distribueres i 2017 blandt andet på Facebook og Twitter. I filmene møder man figurerne "nordlingerne" som Hallo Norden ser frem til at anvende i andet materiale fremover.³

Hallo Norden informerer om grænsehindringer

Hallo Norden har i 2016 informeret embedsmænd på nationale, regionale og kommunale myndig-

heder om de grænsehindringer nordiske borgere støder på, og om det arbejde Grænsehindringsrådet gør for at løse grænsehindringer.

Hallo Norden har også informeret Nordisk Råd om relevante grænsehindringer på rådets foranledning. Nordisk Råds arbejdsmarkedsgruppe bad i løbet af året om information om eksisterende grænsehindringer på deres område, mens Sveriges delegation modtog information om eventuelle problemer i forbindelse med indførelsen af ID-kontroller ved flere interne nordiske grænser.

For at gøre nordisk mobilitet så tryk som muligt for borgerne i Norden orienterer Hallo Norden sine brugere om de grænsehindringer de kan risikere at støde på når de flytter, arbejder eller studerer på tværs af de nordiske grænser.

Hallo Norden har informeret om arbejdet med grænsehindringer og behovet for løsninger i Foreningen Norden i Finlands medlemsmagasin Pohjola-Norden og i radiointerviews i Sveriges Radio. Netavisen Arbejdsliv i Norden skrev en artikel om unges opskrift på at forenkle den fri bevægelighed på tværs af de nordiske grænser på basis af en workshop som Hallo Norden gennemførte på et seminar arrangeret af Nordisk Ministerråds finske formandskab.

Filmene om nordlingerne findes på norden.org/da/aktuelt/video og på det nordiske samarbejdes YouTube-kanal: youtube.com/user/nrnmr.

³ Filmene findes på norden.org/da/aktuelt/video og på det nordiske samarbejdes YouTube-kanal: youtube.com/user/nrnmr.

Desuden blev Hallo Nordens projektleder i Grønland interviewet til magasinet Greenland Today.

Andre problemstillinger som skaber frustration

Ved siden af de grænsehindre som Grænsehindringsrådet har mandat til at arbejde med, findes der en række andre forhindringer som de nordiske borgere møder i andre nordiske lande. Hallo Norden informerer om disse problemstillinger, både til relevante samarbejdspartnere og til vores brugere. Blandt de problemer Hallo Nordens brugere stødte på i 2016, er:

- Det er svært at folkeregistrere sig i Norge på grund af krav om arbejdskontrakt og bolig.
- Salg af varer der sendes fra Grønland til Norge via Danmark, rammes af EU-reglerne om fortoldning.
- Det er dyrere for en grønlandsk arbejdsgiver at ansætte en islænding end en dansker eller grønlander, da det grønlandske arbejdstilsyn ikke godkender den islandske arbejdsmiljøuddannelse men kun den danske arbejdsmiljøuddannelse på danske og grønlandske arbejdspladser.
- Post Nord i Sverige accepterer ikke pas fra andre nordiske lande som legitimation når pakker og lignende skal udleveres.
- Flere svenske banker anerkender ikke udenlandske pas som legitimation og kræver at kunderne har en svensk legitimation for at kunne åbne en konto i en bank i Sverige.
- Det er svært at blive skrevet op på en boligventeliste i det nordiske tilflytningsland hvis man ikke har et personnummer i landet.
- Det er svært at købe bolig i tilflytningslandet da bankerne ofte ikke bevilger lån til tilflyttere og ikke vil indhente information om kunden i fraflytningslandet.
- Svenske auktionsfirmaer på nettet godkender ikke personer der ikke har svensk personnummer.
- Der er en lang sagsbehandlingstid for at få svensk personnummer.
- En dansk gymnasieelev kan ikke folkeregistreres i Norge før vedkommende er flyttet, og den norske skole vil ikke behandle ansøgningen og optage eleven før han eller hun er blevet folkeregistreret i Norge.
- Det er ikke muligt at få dansk studiestøtte til fjernundervisning ved en uddannelse i et andet nordisk land.
- Automatisk kreditvurdering er ikke mulig i bopælslandet for grænsegængere.
- Den nye danske "integrationsydelse" betyder lavere sociale ydelser til visse nordiske borgere der bortset fra et opholdskrav opfylder betingelserne for at modtage kontanthjælp.
- Visse danske videregående uddannelsers specifikke adgangskrav kan ikke opfyldes med sprogundervisning fra islandske ungdomsuddannelser.

Hallo Norden informerer kort og generelt på sociale medier om grænsehindringer mellem de nordiske lande. Nogle eksempler på de grænsehindringer Hallo Norden har informeret om på Facebook, er:

- Personer der bor og arbejder i Sverige og vil tage orlov for at passe en døende pårørende der er socialt sikret i et andet nordisk land, kan ikke modtage svensk plejevederlag da det kræver at både den syge og den som skal pleje den syge, skal være socialt sikrede i Sverige.
- Personer der kommer fra et andet nordisk land og arbejder i Finland i mindre end fire måneder, har ikke ret til de samme socialforsikringsydelser som de ellers ville have været sikret.
- Ansvarlige myndigheder i Norden skal ifølge den nordiske konvention om social bistand og sociale tjenester samarbejde for at gøre det muligt for ældre og institutionaliserede personer at flytte til det land hvor de har den stærkeste tilknytning. Dette fungerer ikke altid i praksis på grund af usikkerhed om betaling og ansvar.
- Personer der pendler fra Sverige til arbejdspladser i Danmark, Finland og Norge, betaler penge til deres a-kasse i arbejdslandet. Bliver de arbejdsløse, skal de melde sig ind i en svensk a-kasse. Ansøger de om medlemskab i en forkert a-kasse i Sverige, bliver de ikke medlem, og der opstår et ophold i deres forsikringsperiode. Det betyder at de mister retten til økonomisk kompensation fra indkomstforsikringen, og at de ikke får udbetalt den maksimale dagpengesats.
- Hvert år bliver cirka 850 mænd der pendler fra et nordisk land til sit arbejde i Norge, fædre. Men hvis moderen til deres barn ikke er socialt sikret i Norge, optjener disse fædre ikke ret til den norske fedrekvote, der er 10 uger af forældreorloven som forbeholdes faderen.
- Flere udenlandske fritidshusejere i Sverige oplever problemer med at tegne el-, tele- og internetaftale da de hverken har svensk person- eller samordningsnummer.

Når Hallo Norden informerer om grænsehindringer på sociale medier, bidrager vores følgere ofte med nye informationer og synsvinkler. Opslagene om de ovennævnte grænsehindringer nåede cirka 40 000 brugere og havde cirka 800 interaktioner – det vil sige kommentarer, delinger og likes.

Udførlige beskrivelser af disse hindringer kan læses i Grænsehindringsrådets årsrapport for 2015.

Grænsehindringsrådet prioriterede otte nye grænsehindringer i 2016:

- Manglende mulighed for at udøve kommerciel passagerbådstrafik mellem Norge og Sverige
- Svenske snescooterchaufførers manglende ret til at køre i Norge
- Manglende ret til svensk plejevederlag hvis ikke både den der skal pleje, og den der plejes, er socialt sikret i Sverige
- Begrænsede muligheder for at anvende offentlige digitale systemer på tværs af grænserne
- Problemer i forbindelse med retten til arbejdsløshedsdagpenge efter for eksempel at have modtaget "arbejds-avklaringspenge" fra Norge
- Grænsegængeres begrænsede ret til at anvende udenlandsk registrerede køretøjer ved pendling til arbejde i Norge
- Forskelligartede krav til mærkning af medicinalvarer og langsomme godkendelsesprocedurer
- Ønske om en nordisk informationsportal for erhvervslivet.

Læs mere i Grænsehindringsrådets årsrapport 2016 ved at følge linket på norden.org/hn-rapport.

NÄTVERK, INFORMATIONSAKTIVITETER OCH MARKNADSFÖRING

Hallå Norden har gjort sig kjent for sin tydlige rådgivning, informative verksamhet og tillförlitliga expertis angående mobiliteten inom Norden. Hallå Norden har under året fortsatt arbeidet med att ta fram aktiv och pålitlig information om fri rörlighet i Norden.

Hallå Nordens informationsaktiviteter har utvecklats kontinuerligt under året via olika sociala medier, seminarier och evenemang. Under 2016 utvecklades satsningen på kommunikation via sociala medier. Bland annet gjennomførte vi tema-kampanjer på Facebook med fokus på gränshinder. Kampanjerna resulterade i att vi nu har cirka 8 000 följare på Facebook.

Hallå Norden producerade två videofilmer om nordisk mobilitet för marknadsföring via sociala medier samt för visning vid seminarier och andra evenemang. Målgruppen är ungdomar i Norden som söker jobb eller utbildning.

Hallo Norden kommuniserer med fyra interessentgrupper:

- medborgare som flyttar mellom de nordiska länderna
- handläggare hos de nationella myndigheterna i Norden

- politikere og ambetsmänner i de nordiska länderna
- andra regionala och europeiska aktörer som jobbar för mobiliteten i Norden.

Hallo Nordens nettverk

Uten velfungerende kontakter til Grensehinderrådet og dets sekretariat, politikere, embetsmenn, myndigheter og andre organisasjoner, kan ikke Hallo Norden betjene våre brukere og informere om regelverk eller utrede eventuelle grensehindre. Derfor bruker Hallo Norden en del tid på å etablere nye kontakter og beholde de nettverk vi allerede har. Våre nettverk gir oss en mulighet til å forbedre vår informasjon, og gir oss muligheten til å gjøre Hallo Norden mer kjent blant våre interessenter. Samarbeidet er viktig både for å kunne presentere korrekt informasjon på vår nettside og for å øke kunnskapen om nasjonale, nordiske og europeiske regelverk.

Hallo Norden veileder og informerer om gjeldende regelverk i Norden, både overfor privatpersoner, myndigheter, organisasjoner, politikere og beslutningstakere.

Hallo Norden gjennomfører hvert år informasjonsaktiviteter rettet mot ulike målgrupper. Hensikten med aktivitetene er å gjøre Hallo Norden kjent, gi oss adgang til kontaktpersoner som kan hjelpe oss å kvalitetssikre vår informasjon og bidra til å sette fokus på og øke bevissthet rundt mobilitet i Norden.

Hallo Nordens markedsføring overfor offentligheten foregår primært på nettet. I tillegg bør våre interessenter, som for eksempel myndigheter, politikere og embedsmenn, kjenne til Hallo Nordens arbeid og service, og derfor forsøker vi særlig å markedsføre oss overfor disse gruppene.

Hallo Norden bruker også sosiale medier, som Facebook og Twitter, for å komme i kontakt med både brukerne våre og nettverket vårt.

Her følger noen eksempler på Hallo Nordens samarbeidspartnere i 2016:⁴

Informasjonstjenester i Norden

Hallo Norden har i 2016 fortsatt sitt arbeid med å styrke sine samarbeid, særlig knyttet til grensehinderarbeidet. Hallo Norden, regionale informasjonstjenester, grensekomitéer og grenseråd, har møttes jevnlig siden 2012 i den såkalte LOTS-gruppen. Handlingsplanen for de nordiske informasjonstjenestenes grensehinderarbeid bidrar til å styrke Grensehinderrådets arbeid med å fjerne prioriterte grensehindre i Norden.

Myndigheter

For å kunne tilby relevant, aktuell og korrekt informasjon oppdaterer Hallo Norden kontinuerlig sine nettsider. I forbindelse med disse oppdateringene kommuniserer Hallo Norden med ansvarlig myndighet som kvalitetssikrer Hallo Nordens tekster. Disse myndighetene kontrollerer at alle fakta er korrekte og oppdaterte i forhold til gjeldende lovgivning. Korrekt og oppdatert informasjon er av avgjørende betydelse for Hallo Norden. I 2016 har Hallo Norden hatt gode kontakter i et stort antall myndigheter i alle nordiske land.

Ambassader

Hallo Norden har regelmessig samarbeidet med nesten alle nordiske ambassader i Norden. Først og fremst for å gjensidig informere hverandre om grensehinderarbeidet og aktuelle grensehinder i Norden. Hallo Norden har hatt møter og vært i kontakt med ambassader og konsulat i de fleste nordiske hovedsteder. Hallo Norden har også arrangert to informasjonsmøter om mobilitet og grensehinder for praktikanter på alle de nordiske ambasadene i Sverige, samt praktikanter ved Riksdagskansliet.

Informationsaktiviteter

Under 2016 har Hallo Norden arrangert flere ulike evenemang og bidragit med informationsaktiviteter som støder arbeidet for fri rörlighet i Norden. Aktiviteterna har arrangerats i varje land samt på Färöarna, Grönland och Åland och oftast i samarbete med relevanta nationella, regionala och nordiska aktörer. Här har Hallo Nordens omfattande nätverk varit av stor betydelse.

Hallo Nordens tjänster har förändrats genom åren för att svara mot användarnas behov. Under de första åren var tjänsten främst inriktad på rådgivning via telefon, men idag är det en kombination av information på webben, personlig vägledning och andra informationsaktiviteter, som alla støder arbetet för fri rörlighet i Norden.

2016
3 000
NYE FØLGERE
PÅ FACEBOOK
UNDER ÅRET

⁴ Listen over Hallo Nordens nettverk og samarbeidspartnere finnes i vedlegget til denne rapporten på norden.org/hn-rapport.

Hallå Nordens informationsaktiviteter kan delas in i fyra huvudkategorier. Hallå Norden har:

- deltagit och arrangerat möten med relevanta aktörer angående aktuella gränshinder
- arrangerat informationsseminarier för ämbetsmän och handläggare
- bidragit till den aktuella politiska debatten angående nordisk mobilitet
- givit information till nordiska medborgare och handledare.

Hallå Norden har arrangerat 21 egna seminarier och arrangemang samt medverkat som föreläsare eller utställare vid ytterligare 19 andra arrangemang. Via dessa informationsaktiviteter har Hallå Norden nått ämbetsmän, handläggare och andra aktörer som jobbar eller intresserar sig för nordiska frågor. Hallå Norden har haft över 200 möten med olika relevanta aktörer angående mobilitets- och gränshinderfrågor.

Exempel på Hallå Nordens informationsaktiviteter till olika målgrupper 2016⁵

Informationsmöte om att flytta till Danmark, Norge och Sverige

Under 2016 arrangerade Hallå Norden i samarbete med EURES och Nordisk eTax två informationsmöten för privatpersoner i Reykjavik. Ett av mötena handlade om att flytta till Norge, ett om att flytta till Danmark och Sverige.

Fri rörlighet och funktionshinder i Norden

I Nordiska ministerrådets handlingsplan för funktionshinderssamarbetet är fri rörlighet ett av tre fokusområden. Hallå Norden arrangerade ett seminarium i samarbete med Rådet för nordiskt samarbete om funktionshinder, Gränshinderrådet och Norden i Fokus. Seminariet syftade till att synliggöra kunskap, erfarenhet och diskutera förbättringar som kan genomföras genom det nordiska samarbetet.⁶

Nordiska politiska sommararenor

Almedalsveckan har arrangerats i Sverige i över 40 år. De andra nordiska länderna har nu börjat arrangera liknande politiska veckor: Folkemødet i Danmark, SuomiAreena i Finland, Arendalsuka i Norge och Fundur fólksins i Island. Hallå Norden deltog i år i alla de politiska sommararenorna för att presentera det nordiska samarbetet och Hallå Nordens tjänster.

Sociale medier

I 2016 har Hallo Norden fortsatt sit arbejde med at udvikle sin kommunikation på sociale medier. Hallo Norden anvender sin twitterkonto med 800 følgere på seminarer, Nordisk Råds session og når vi vil nå ud til et større publikum med spændende artikler eller rapporter om mobilitet i Norden. Vi har i 2016 haft et særligt fokus på Facebook og fik i løbet af året cirka 3 000 nye følgere. Ved årsskiftet havde Hallo Norden således næsten 8 000 følgere på Facebook.

På Hallo Nordens facebookside forsøger vi at finde ud af hvor der er potentiale for deltagelse – hvad er motivationen for dem der bidrager? Er de stødt på en grænsehindring? Mangler de information om socialsikring, beskatning, jobmuligheder eller lignende når de flytter? Har de tips og tricks de vil dele med andre for at undgå bureaukrati når de pendler eller flytter mellem de nordiske lande?

⁵ Listan över Hallo Nordens informationsaktiviteter finns i bilagan till denna rapport på norden.org/hn-rapport.

⁶ Link til filmen der kom ud af dette seminar: <http://bit.ly/2mkgMue>.

Ved at følge de samtaletråde der opstår på Hallo Nordens facebookside kan vi få en bedre indsigt om hvilken information brugerne anvender og efterspørger.

Hallo Norden har i 2016 haft forskellige tema-kampagner på Facebook. I nogle perioder har vi haft fokus på grænsehindringer og præsenteret forskellige grænsehindringer på en kort og konkret måde. Flere brugere har ved de lejligheder beskrevet lignende hindringer som de er stødt på. I andre perioder har vi haft fokus på information om og muligheden for studier og arbejde i Norden. På denne måde har Hallo Norden gjort borgerne opmærksom på Hallo Nordens artikler på norden.org.

Mange af Hallo Nordens facebookopslag fik stor spredning. Nogle af de tydelige succeser var information om Helsingforsaftalen, studier i Norden og nyheden om automatisk anerkendelse af eksamen i Norden. Det er tydeligt at Hallo Nordens følgere på Facebook sætter pris på brugervenlig information.

I december måned gennemførte Hallo Norden en julekalender på sin facebookside med fokus på forskellige juletraditioner i de nordiske lande. Desuden producerede Hallo Norden en film om Hallo Norden som informationstjeneste til Nordisk Ministerråds julekalender på Facebook.

Hallo Nordens nyhedsbrev

Hallo Nordens nyhedsbrev indeholder nyheder om mobilitet og grænsehindringer i Norden, ny lovgivning i de nordiske lande og oplysninger om relevante publikationer og kommende arrangementer. Nyhedsbrevet henvender sig til embedsmænd, sagsbehandlere, politikere og privatpersoner der har en særlig interesse for Norden.

Nyhedsbrevet udkommer primært elektronisk, men bliver også distribueret i en trykt version i forbindelse med Nordisk Råds session. I 2016 blev Hallo Nordens nyhedsbrev udgivet i april, juni og november. Nyhedsbrevet har 565 abonnenter, og hvert nummer læses af cirka 40 % af abonnenterne.

2016

8 000

FØLGERE I ALT
PÅ FACEBOOK

2016

565

ABONNENTER PÅ
HALLO NORDENS
NYHEDSBREV

MÅLSETTINGER FOR DET KOMMENDE ÅRET

Hallo Norden har en rekke prioriterte målsettinger for 2017, fordelt på fire innsatsområder. Utfyllende informasjon om Hallo Nordens strategi, mål og prioriteringer finnes i "Fremtidsdokumentet 2017-2019".

Nettsider og henvendelser

- Hallo Norden skal fokusere på klarspråk i alle sine artikler. Prosjektledernes kompetanse på klarspråk skal økes i 2017 gjennom kurs.
- Hallo Norden skal i løpet av 2017-2018 gjennomføre en brukerundersøkelse for å kartlegge brukerne, spesielt deres inntrykk av, og erfaringer med, våre nettsider.
- Hallo Norden skal i 2017 bidra til arbeidet med å innlemme innholdet i sosialforsikringsportalen NordSoc på nettsidene til norden.org.

Grensehindringer

- Hallo Norden skal 2017 arrangere et sosialsikringsseminar i København i samarbeid med Grensehinderrådets sekretariat.
- Hallo Norden skal bidra til Grensehinderrådets arbeid gjennom deltakelse i arbeidsgruppen LOTS, seminarer, rapporter med mer.
- Hallo Norden skal utarbeide og presentere en oppdatert versjon av "Historien om Jyrki og Johanna". En fortelling om grensehindringer i Norden, som Hallo Norden presenterte i 2011.

Nettverk, informasjonsaktiviteter og markedsføring

- Hallo Norden skal delta i felles informasjonsaktiviteter om grensehindringer og muligheter i Norden på en rekke relevante arenaer, eksempelvis Nordisk Råds sesjon og de nordiske politiske sommerarenaer.
- Hallo Norden skal sette et særlig fokus på unges muligheter for studier og arbeid i Norden.
- Hallo Norden skal i løpet av 2017 samarbeide med Råd for nordisk samarbeid om funksjonshemninger.
- Hallo Norden skal videreføre bruken av figurene "nordlinger" fra informasjonsfilmene om jobb og studier i Norden 2016.

Administrasjon og internt samarbeid

- Hallo Norden skal formulere et nytt fremtidsdokument for perioden 2017-2019.

Bilaget til denne rapport finnes på norden.org/hn-rapport. Det inneholder statistikk over henvendelser til Hallo Norden og besøk på Hallo Nordens nettsider. Dertil finnes i bilaget en oversikt over Hallo Nordens nettverk og en liste over Hallo Nordens informationsaktiviteter i 2016.

Nordiska ministerrådet
Ved Stranden 18
DK-1061 København K
www.norden.org