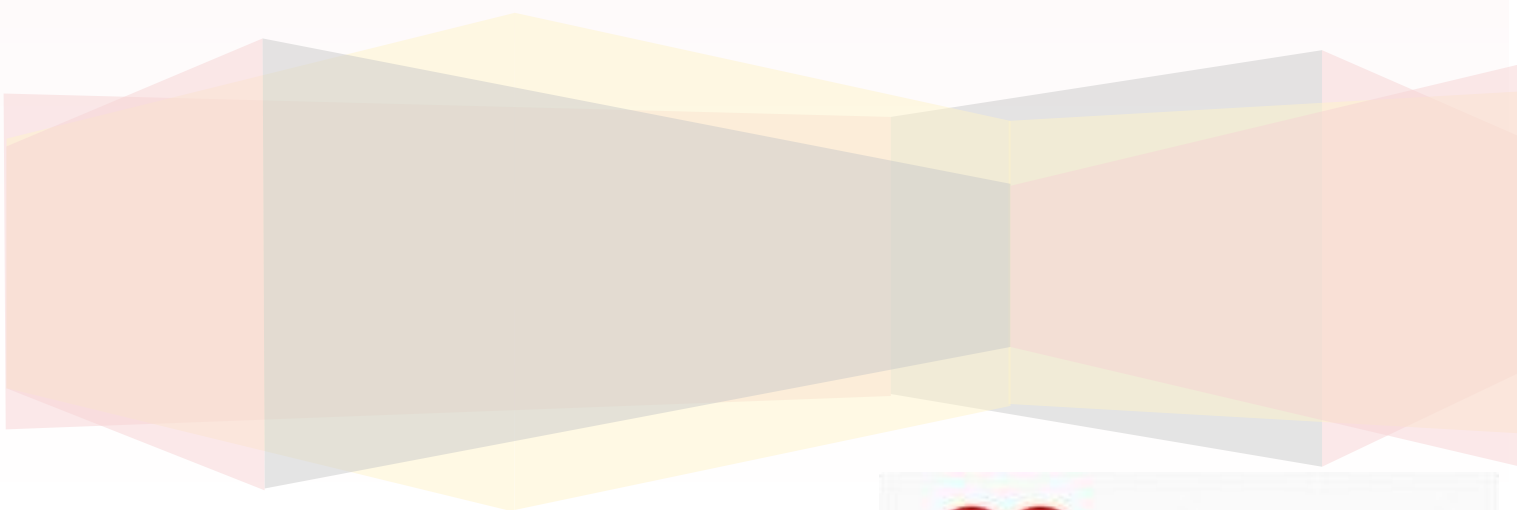


Könnun á þjónustu Íslenskrar ættleiðingar

og annarri stoðþjónustu tengdri ættleiðingu

Þjónustan í ferlinu

2014-2016



Unnið af Svandísi Nínu Jónsdóttur



**ÍSLENSK
ÆTTLEIÐING**

Yfirlit

Inngangur og helstu niðurstöður	3
Aðeins um þátttakendur.....	4
Könnunin.....	4
Þjónustan í ferlinu: Fyrsta heimsókn – forsamþykkisferlið	6
Skrifstofa ÍÆ.....	6
Viðmót og upplýsingagjöf.....	8
Skrifstofa sýslumannsins í Reykjavík	10
Barnaverndarnefnd.....	13
Samanburður á ánægju með viðmót ÍÆ, barnaverndar og starfsfólks sýslumanns..	14
Þjónustan í ferlinu: Eftir forsamþykki, áður en farið var til upprunalandsins ...	15
Afstaða til fræðslu – „Að taka á móti barni.“	15
Afstaða til fræðslu - „Fyrstu skrefin.“	17
Þjónustan í ferlinu: Ferðin til upprunalandsins	19
Umsókn og upplýsingar	19
Undirbúningur ferðarinnar	21
Aðstoð á dvalartíma.....	23
Þjónustan í ferlinu: Fræðsla til aðstandenda	24
Þjónustan í ferlinu: Eftir að heim var komið.....	26
Þjónustan í ferlinu: Mánaðarlegir fyrirlestrar	29
Ánægja með þjónustu ÍÆ í heildina.....	31

Inngangur og helstu niðurstöður

Þjónustukönnun Íslenskrar ættleiðingar (ÍÆ) var send á alla þá sem höfðu farið í gegnum ættleiðingarferlið og ættleitt á undanförunum tveimur árum. Könnunin innihélt lokaðar spurningar, þar sem þátttakendur þurftu að haka við þann valmöguleika sem átti best við, og einnig var þeim boðið upp á að koma með athugasemdir í opnum spurningum.

Meginmarkmið þjónustukönnunarinnar var að kanna viðhorf til þjónustu og viðmóts starfsmanna Íslenskrar ættleiðingar en einnig var leitast við að kanna ánægju með þjónustu skrifstofu sýslumannsins í Reykjavík, Barnaverndarnefndar og Barnaspítala Hringins. Tilgangur könnunarinnar var að kanna ánægjuna í ferlinu öllu, allt frá fyrsta viðtali á skrifstofu ÍÆ og þar til ættleiðingarferlinu lýkur.

Heilt á litið voru flestir ánægðir með þjónustu ÍÆ í öllu ferlinu, eða 87%. Niðurstöður gáfu jafnframt til kynna að þátttakendur voru ánægðir með fyrsta viðtalið hjá ÍÆ (85,7%) og einnig með viðmót starfsólks (88,9%). Slíkt hið sama má segja um viðhorf þeirra til félagsráðgjafa Barnaverndarnefndar en 92% sögðust vera ánægðir. Viðhorf þátttakenda til þjónustu sýslumannsembættisins í Reykjavík var neikvæðara. Fáir þeirra (15,4%) voru ánægðir með viðmót starfsfólks á skrifstofu sýslumanns og enn færri (11,5%) voru ánægðir með afgreiðsluhraða og veittar upplýsingar.

Heilt á litið voru þátttakendur ánægðir með fræðslunámskeiðin „Að taka á móti barni?“, og „Fyrstu skrefin.“ Um það bil 69 til 71% voru ánægðir með upplýsingarnar sem þeir fengu á námskeiðunum og á bilinu 73-85% sögðu að fræðsla beggja námskeiðanna hafi nýst þeim þegar heim var komið.

Tæp 67% svarenda taldi starfsfólk ÍÆ hafa staðið sig vel í að aðstoða þá við undirbúning ferðarinnar til upprunalandsins og sögðu 70,9% að „Ferðahandbókin“ hefði jafnframt nýst þeim vel. Rétt innan við helmingur (45,8%) taldi sig þó hafa þurft á meiri stuðningi að halda við undirbúning ferðarinnar.

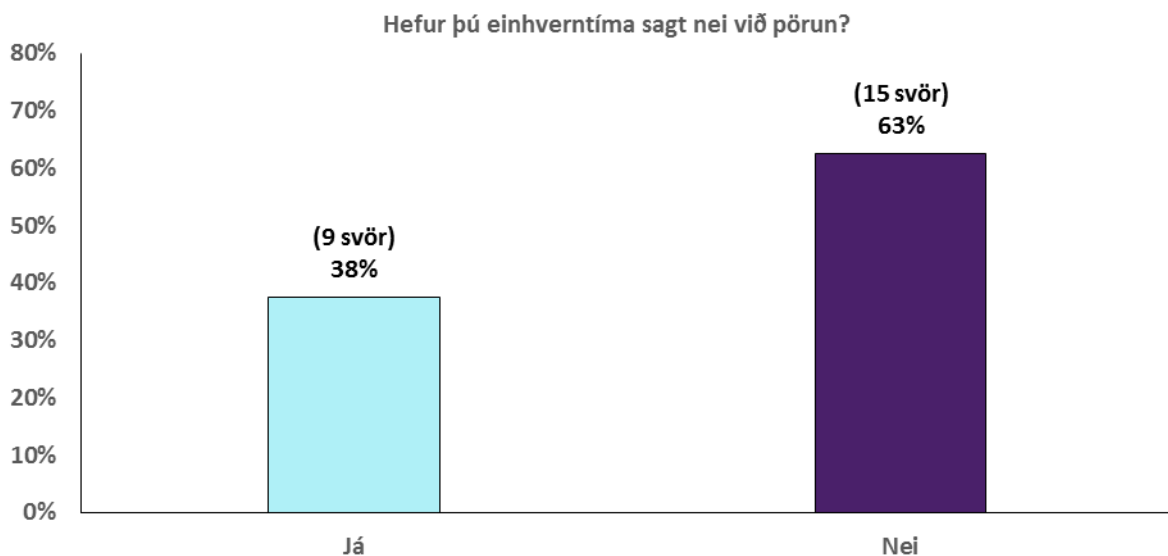
Svarendur voru afar ánægðir með þá þjónustu ÍÆ að bjóða upp á aðstandendafræðslu en allir sem svöruðu spurningunni (19 einstaklingar) voru ánægðir.

Aðeins um þátttakendur

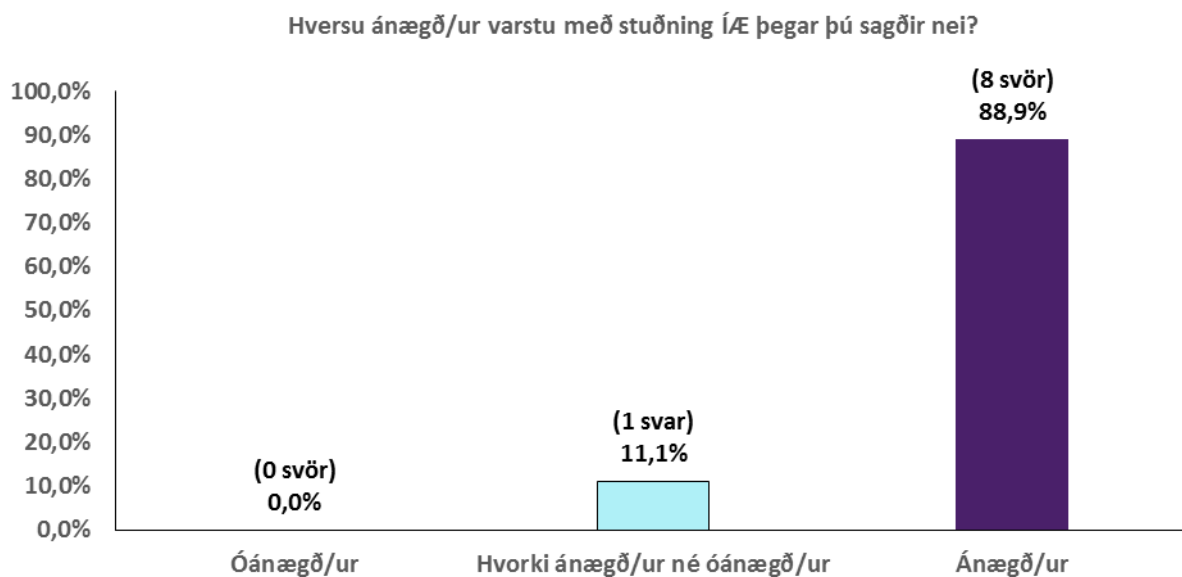
Heildarfjöldi svarenda var 31 og var meðalaldur (miðgildi) 41 ár. Tuttugu og einn þátttakendur bjuggu á höfuðborgarsvæðinu og þrír á landsbyggðinni. Tuttugu og fimm þátttakendur voru giftir en sex ógiftir. Mikill meirihluti þátttakenda voru konur, eða tæp 81%. Þó ber að taka þeirri tölu með varúð þar sem tíu þeirra sem voru í hjónabandi tóku fram í opinni spurningu að maki þeirra hefði tekið þátt í könnuninni með þeim.

Könnunin

Þátttakendur voru beðnir að svara því hvort þeir hefðu verið paraðir við barn og þurft að hafna því.



Af þeim 24 sem svöruðu spurningunni, höfðu níu einstaklingar (eða pör) sagt nei við pörun. Þegar þeir voru inntir eftir því hversu ánægðir eða óánægðir þeir hefðu verið með stuðning ÍÆ þegar pörun var hafnað sögðu átta af þessum níu (um 89%) að þeir hafi verið ánægðir.



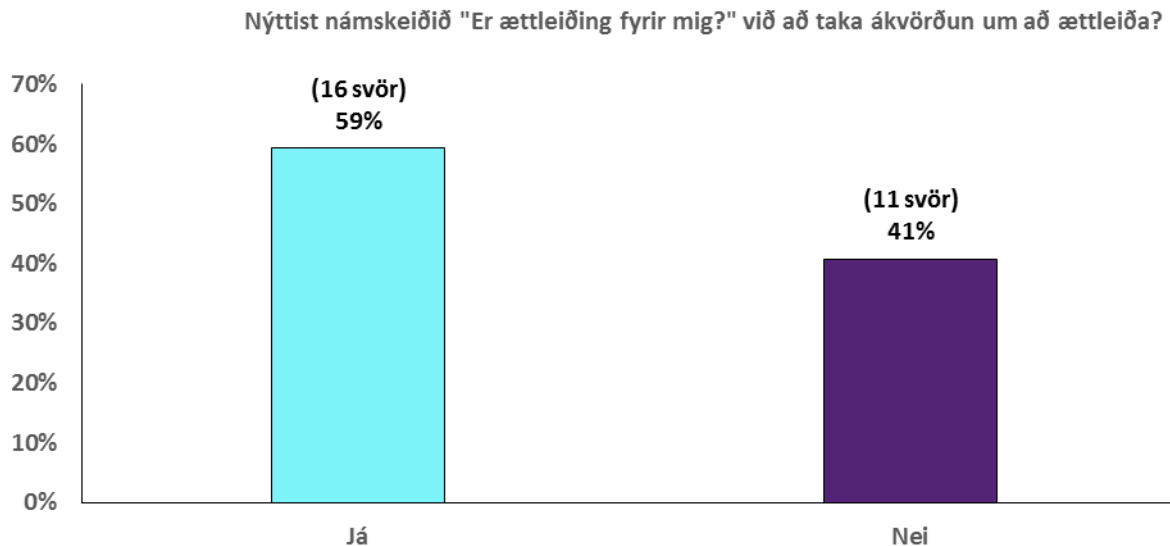
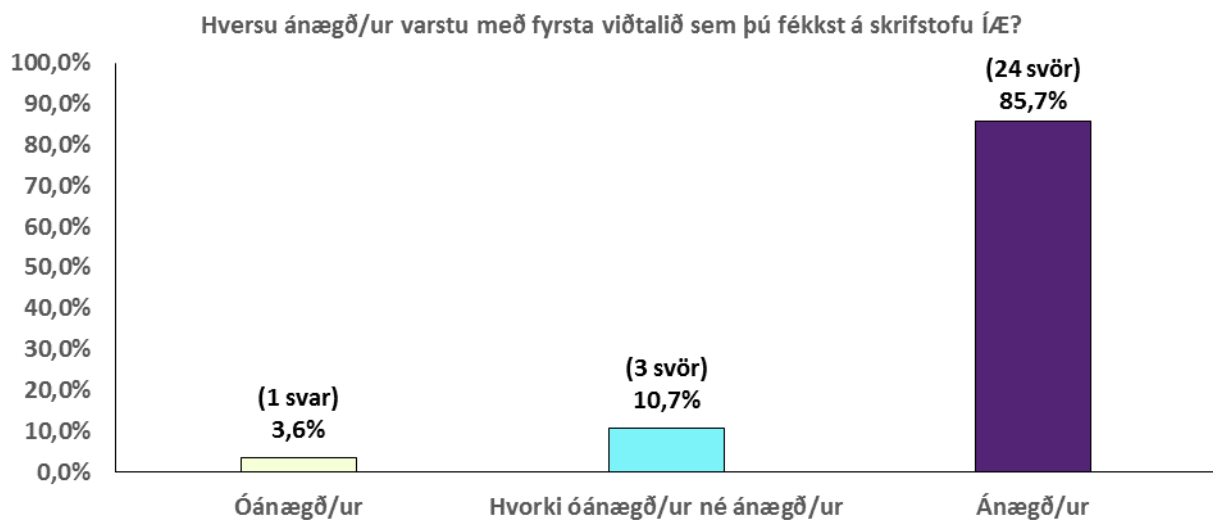
Einungis tveir þátttakendur tilgreindu að ýmislegt hefði mátt fara betur þegar þeir neituðu pörun og sögðu báðir að neitunin hafi verið á heilsufarslegum forsendum barns, líkt og þessi orð bera vitni um:

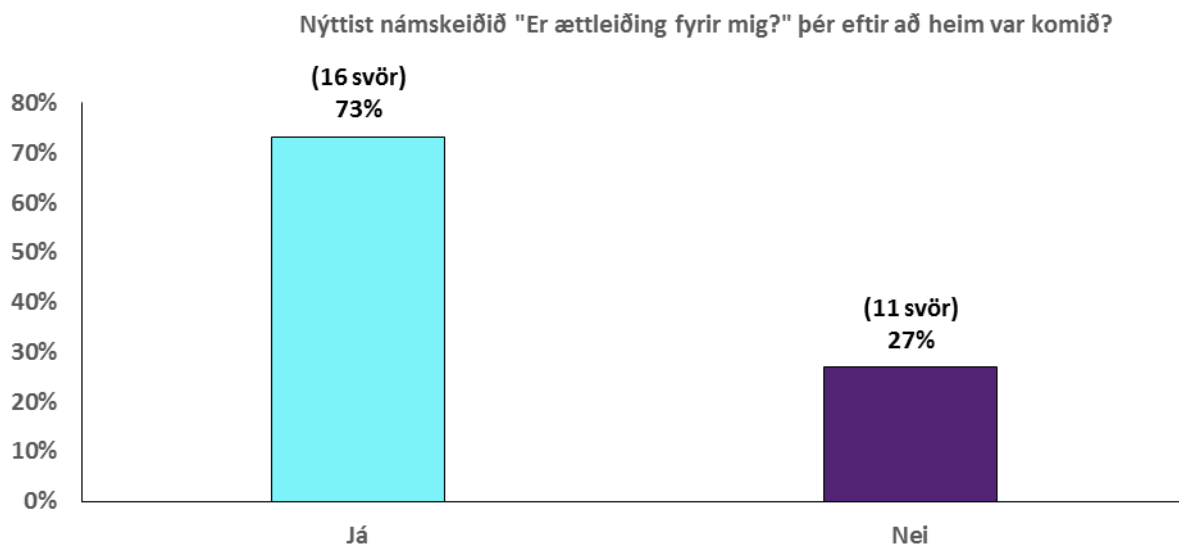
Við lentum því miður í því oft en einu sinni og oft en tvisvar að segja nei eftir að hafa ráðfært okkur við lækni. Það hefði verið betra ef börnin hefðu verið færri, sér í lagi þar sem oft var um miklar sérþarfir að ræða sem við merktum ekki við.

Þjónustan í ferlinu: Fyrsta heimsókn – forsamþykkisferlið

Skrifstofa ÍÆ

Mikill meirihluti svarenda sögðust vera ánægðir með fyrsta viðtalið sem þeir fengu á skrifstofu ÍÆ, eða tæp 86%. Jafnframt töldu fleiri svarendur en færri að námskeiðið, „Er ættleiðing fyrir mig?“ hafi hjálpað þeim við að taka ákvörðun um ættleiðingu (59%) og hafi einnig nýst þeim eftir að heim var komið (73%).





Þátttakendur voru beðnir að lýsa því í nokkrum orðum hvernig – og hvort – námskeiðið hafi nýst þeim eftir að heim var komið:

Tuttugu og tveir svarendur svöruðu opnu spurningunni. Nokkrir virtust hafa misskilið efni hennar og voru með vitlaust námskeið í huga þegar þeir svöruðu henni. Fjórtán svarendur töldu að námskeiðið hafi almennt nýst þeim vel, bæði beint og óbeint. Nokkrir töluðu um mikilvægi umræðunnar, að námskeiðið hafi hvatt þátttakendur til að hugsa dýpra um ferlið og gefið þeim kost á að mynda tengsl við aðra fullorðna í svipuðum aðstæðum, sbr. neðangreind orð:

Umræðan og samtölin eru mikilvæg, þ.e. að þurfa að ræða um – og velta fyrir sér – spurningum tengdum ferlinu, hverju maður þarf að vera vakandi fyrir og hvernig maður vill taka á því sem kemur.

Að heyra af reynslu annarra sem hafa ættleitt er gríðarlega mikilvægt. Einnig var gott að hitta annað fólk í sömu hugleiðingum.

Á námskeiðinu komu fram upplýsingar sem maður hefði sjálfsagt ekki sjálfur leitt hugann að. Tel ómetanlegt að þeir sem halda námskeiðið hafi farið í gegnum ferlið sjálfir og ættleitt.

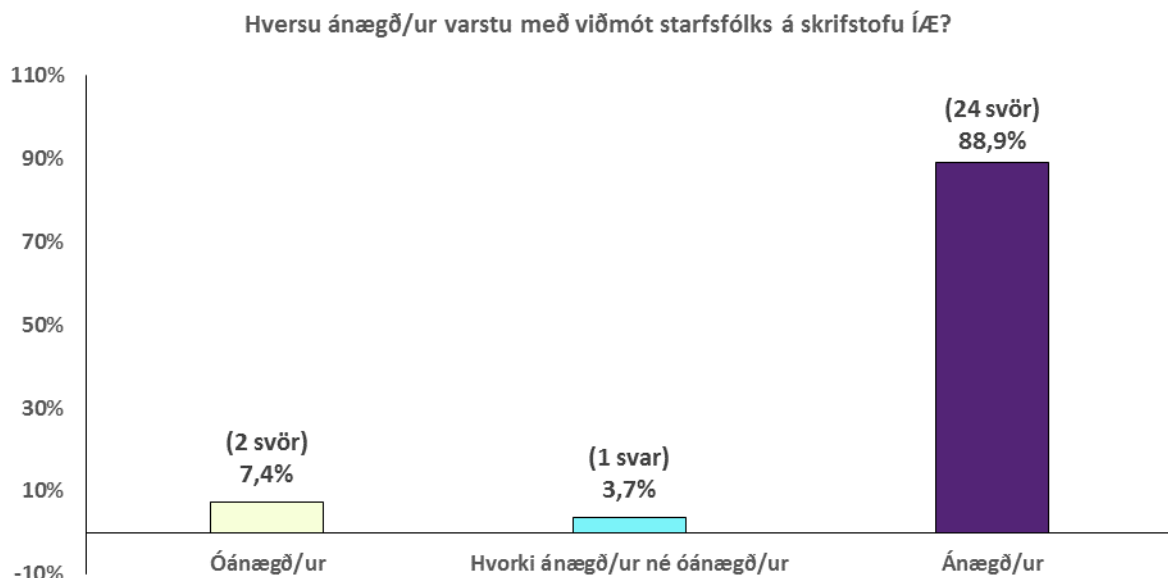
Frábært að ræða við aðra í sömu sporum, þátttakendurnir voru allir mjög opnir og var góður andi innan hópsins.

Þeir svarendur sem töldu námskeiðið ekki beinlínis hafa nýst sér báru því við að slík námskeið hafi ekki verið í boði þegar þeir ættleiddu og komið of seint í ferlinu, sbr. svar eins þeirra:

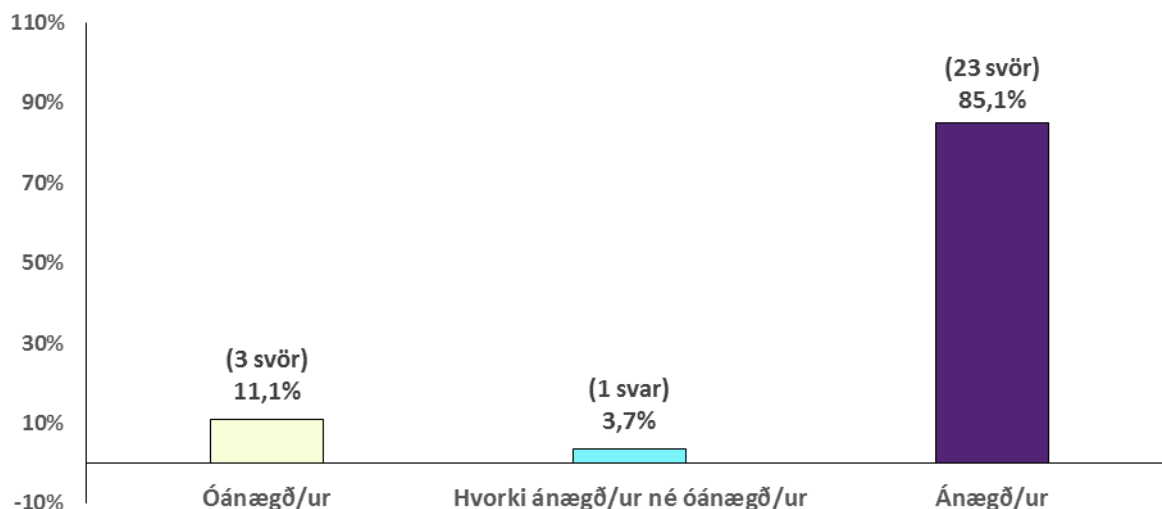
Námskeiðið nýttist ekki af því við sóttum eftir að við vorum samþykkt úti. Þar voru engin námskeið í boði. Svo leið of langur tími eftir námskeiðið og að heimkomu.

Viðmót og upplýsingagjöf

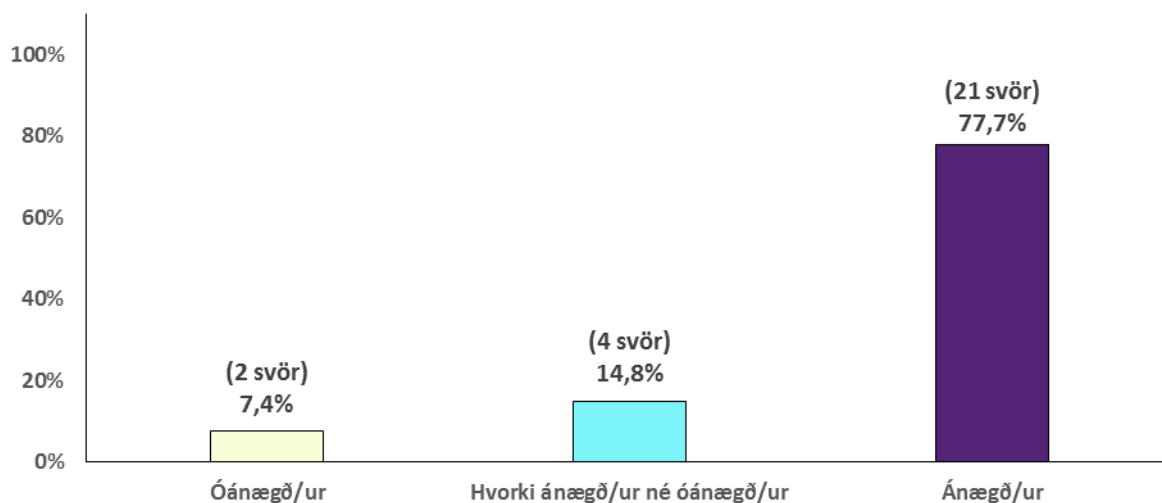
Verulegur meirihluti svarenda (88,9%) var ánægður með viðmót starfsfólks á skrifstofu ÍÆ. Einnig voru flestir ánægðir með tímann sem starfsfólk ÍÆ gaf sér í afgreiðslu umsókna. Hvað varðar upplýsingagjöf frá skrifstofu ÍÆ sögðust tæp 71% vera ánægðir með gæði þeirra.



Hversu ánægð/ur varstu með tímann sem starfsfólk á skrifstofu ÍÆ gaf sér við að afgreiða umsóknina þína?



Hversu ánægð/ur varstu með þær upplýsingar sem þú fékkst varðandi forsamþykkisferlið á skrifstofu ÍÆ?



Þátttakendur voru beðnir að lýsa því í nokkrum orðum hvaða úrbætur þeir myndu vilja sjá hjá skrifstofu ÍÆ varðandi forsamþykkisferlið.

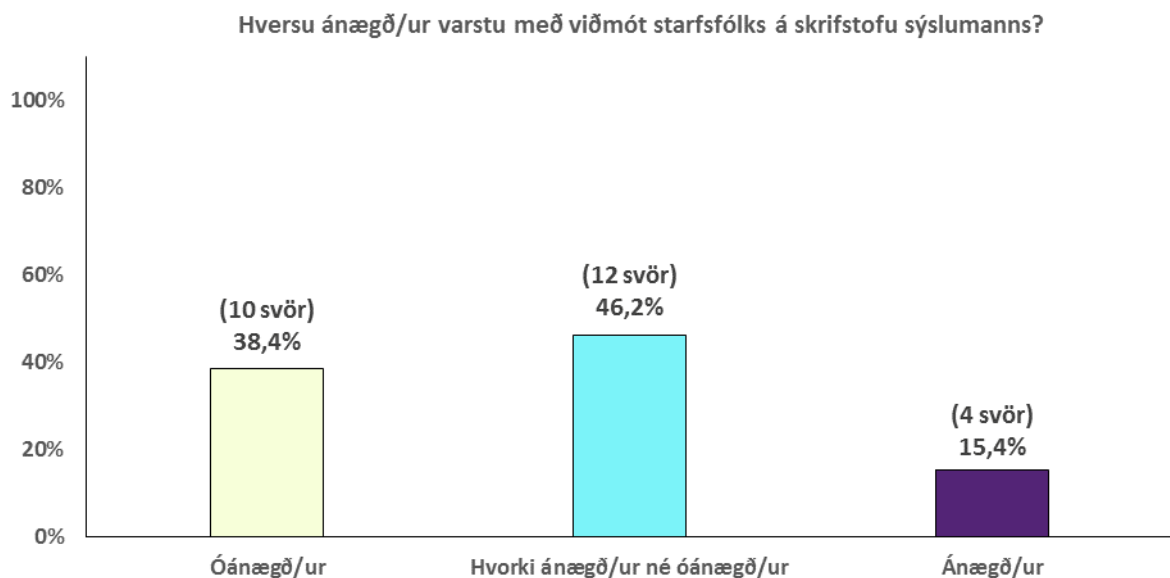
Alls skráðu tíu þátttakendur svör sín við opnu spurningunni. Fjórir sögðu að engra úrbóta væri þörf, þeir voru ánægðir með ÍÆ í alla staði. Þeir sex svarendur sem komu með tillögu að úrbótum hjá ÍÆ nefndu m.a. að það þyrfti að samræma betur vinnuferlið (t.a.m. á milli sveitarfélaga), auka upplýsingagjöf og frumkvæði og bæta heimasíðuna, eins og sjá má af neðangreindum svörum:

Halda áfram að samræma vinnu við forsamþykkisferlið á milli sveitarfélaga, s.s. með því að ítreka mikilvægi þess að vinna barnaverndar við umsagnargerð verði ekki flöskuháls í ferlinu og að þrýsta enn frekar á hraða í afgreiðslu sýslumanns.

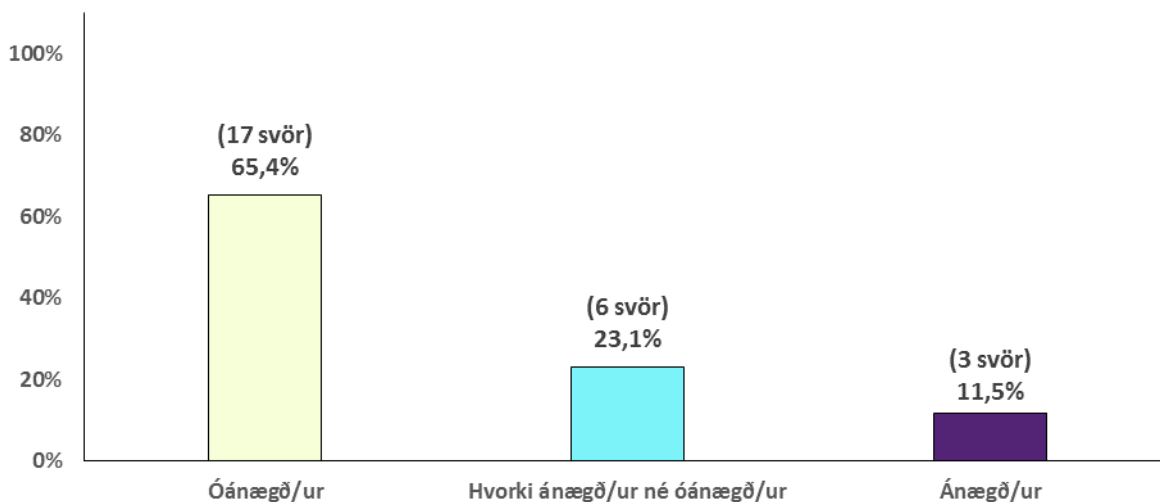
Það mætti uppfæra heimasíðuna og hafa allt ferlið skráð skref fyrir skref. Einnig finnst mér að félagið (og kannski er það nú þegar í gangi) megi þrýsta á eða vera í samstarfi um breytingar á forsamþykkinu og færa forsendurnar til nútímahorfs, taka mið af öllum þeim fjölmörgu athugasemdum sem borist hafa og reyna að breyta þessu ferli og stytta afgreiðslutímann.

Skrifstofa sýslumannsins í Reykjavík

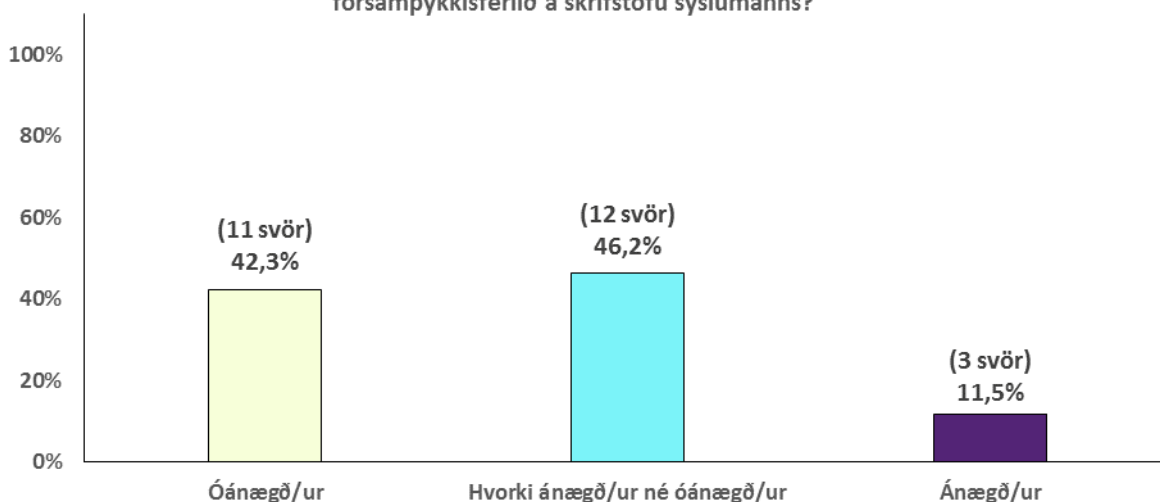
Afstaða svarenda til viðmóts starfsfólks á skrifstofu sýslumanns er afar ólík afstöðunni til starfsfólks á skrifstofu ÍÆ. Einungis fjórir svarendur (15,4%) voru ánægðir með viðmót starfsfólks á skrifstofu sýslumanns og þrír (11,5%) voru ánægðir með afgreiðsluhraðann. Svipaða niðurstöðu má sjá þegar spurt er um ánægju með fengnar upplýsingar en þrír aðilar (11,5%) sögðust vera ánægðir með þann lið.



Hversu ánægð/ur varstu með tímann sem starfsfólk á skrifstofu sýslumanns gaf sér við að afgreiða umsóknina þína?



Hversu ánægð/ur varstu með þær upplýsingar sem þú fékkst varðandi forsamþykkisferlið á skrifstofu sýslumanns?



Þátttakendur voru beðnir að lýsa því í nokkrum orðum hvaða úrbætur þeir myndu vilja sjá hjá skrifstofu sýslumanns varðandi forsamþykkisferlið.

Alls svöruðu 17 þátttakendur spurningunni. Fimmtán þeirra tóku sérstaklega fram að það þyrfti að auka úrvinnsluhraðann. Nokkrir nefndu einnig mikilvægi þess að þjónusta sýslumanns þyrfti að vera persónulegri og nærgætnari. „Um viðkvæman málaflokk“ er að ræða og því skiptir öllu máli fyrir málsaðila að þeim mæti velvild á öllum stigum ættleiðingarferlisins. Þessu til staðfestingar er vísað í orð nokkurra þátttakenda:

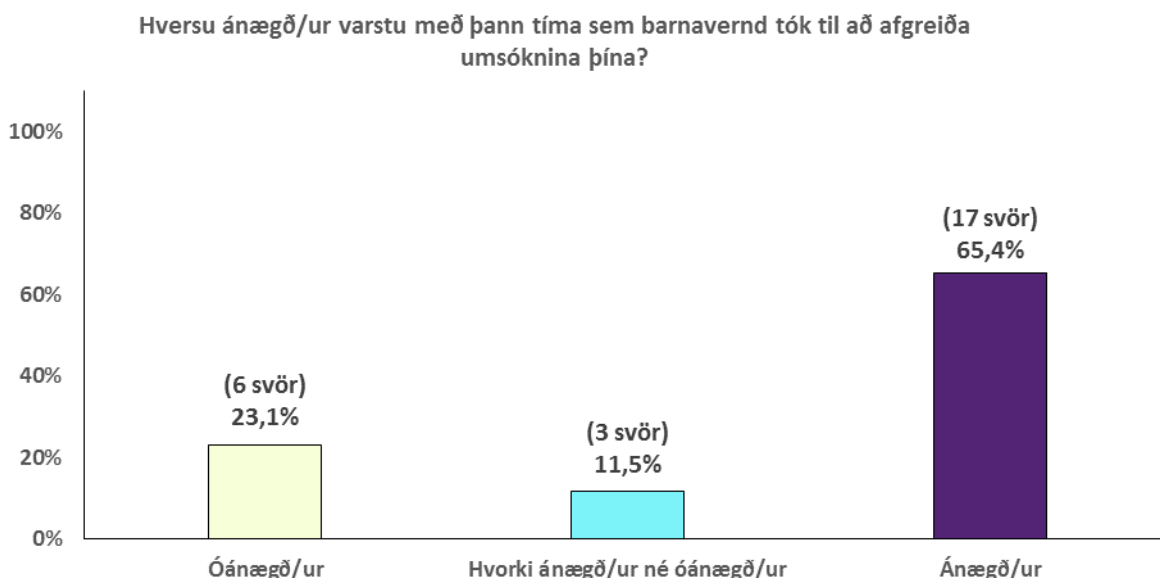
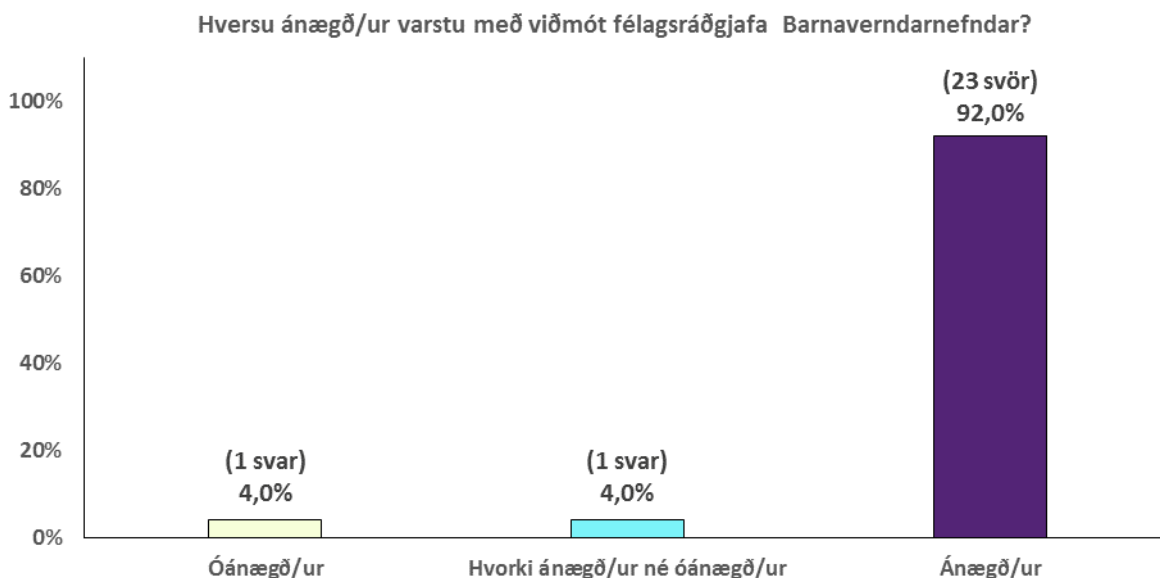
Þarna þarf að taka vel til. Það þarf að gerbreyta öllu verklagi, þetta er viðkvæmur málaflokkur fyrir umsækjendur og auðvitað börnin. Þjónustan þarf að vera persónulegri...

Stytttri afgreiðslutíma umsókna. Almenn t þetra viðmót og aukið þjónustustig starfsfólks sýslumannsembættisins. Sniðugt væri t.d. að geta fylgst með stöðu umsóknar rafrænt.

Fá fólk sem getur unnið með fólki á vingjarnlegan hátt. Ekki í stöðugri vörn, bendandi á lagagreinar

Barnaverndarnefnd

Svarendur voru afar ánægðir með viðmót félagsráðgjafa Barnaverndarnefndar, eða um 92%. Þess ánægja dalar nokkuð þegar lítið er til afgreiðsluhraða umsókna, en þá segjast rúm 64% vera ánægðir.



Þátttakendur voru beðnir að lýsa því í nokkrum orðum hvort eitthvað hefði mátt betur fara í samskiptum við barnavernd.

Fjórtán einstaklingar svöruðu opnu spurningunni og voru 11 þeirra með einhverjar tillögur að úrbótum, þó flestar smávægilegar. Lítið var um ábendingar sem tengdist persónulegum

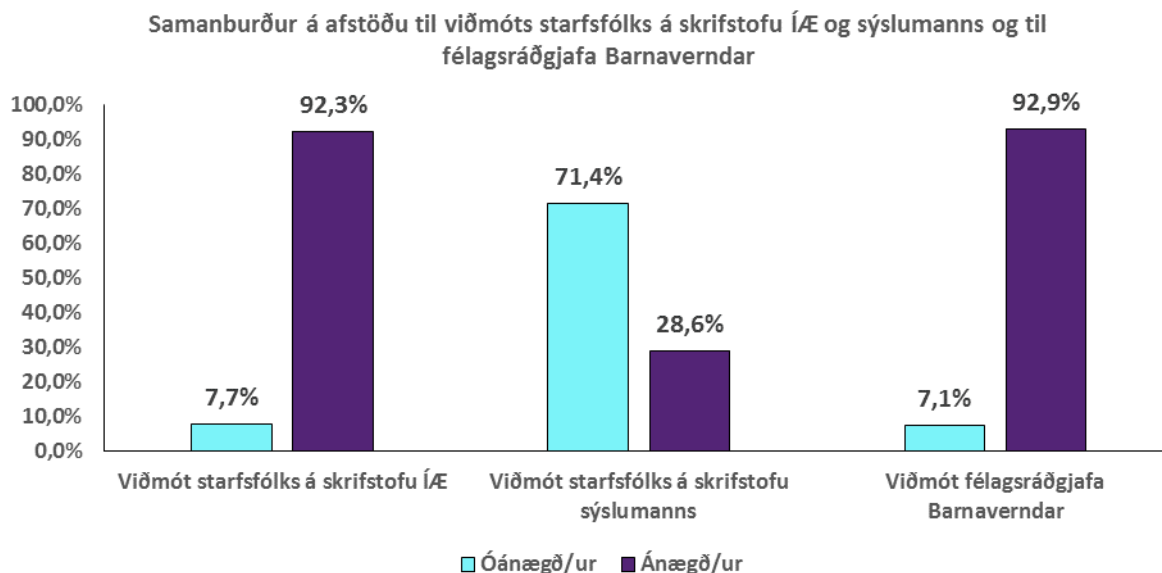
samskiptum við félagsráðgjafa en nokkrir minntust á óþarflegar tafir í afgreiðslu mála eins og kemur fram hér:

Barnavernd hefði kannski líka mátt vinna aðeins hraðar en við lentum s.s. í sumarfríum og auðvitað hefur maður skilning á því að starfsfólk barnaverndar er hlaðið verkefnum. Við fengum samt alltaf fína þjónustu og þau vildu allt fyrri okkur gera.

Nei í rauninni ekki, en við vorum ekki nægilega sátt með að Barnaverndarnefnd vissi ekki að það þyrftu fleiri vitjanir þegar sótt var um af SN listanum. Þannig tafðist ferlið okkar um mánuð því það var sent aftur til BVN.

Samanburður á ánægju með viðmót ÍÆ, barnaverndar og starfsfólks sýslumanns

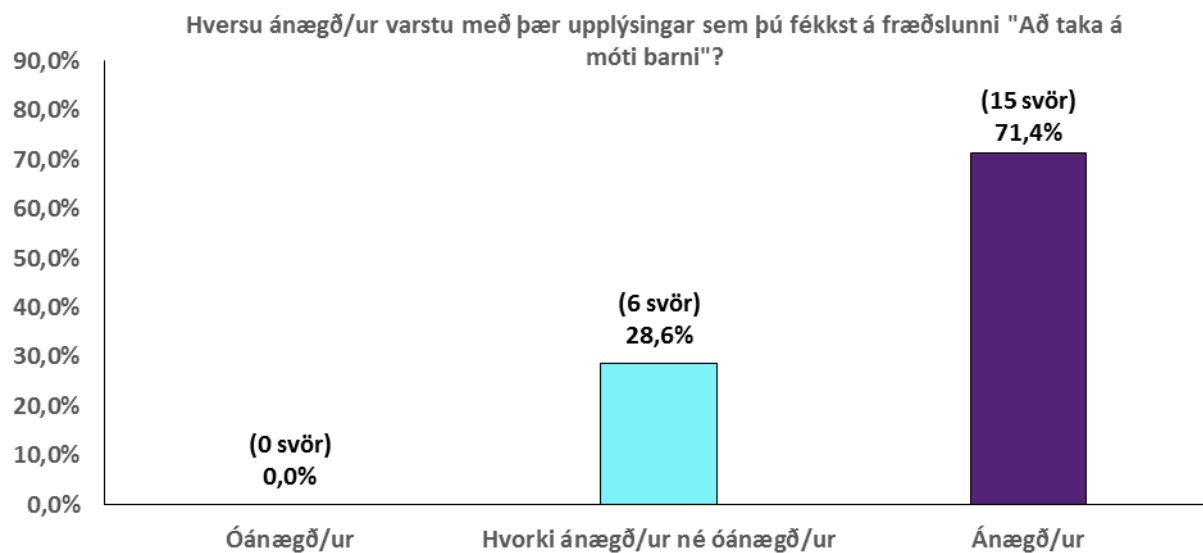
Í myndinni hér fyrir neðan er að sjá samanburð á ánægju til þriggja aðila í umsóknaferlinu: starfsfólks á skrifstofu ÍÆ, starfsfólks sýslumanns og félagsráðgjafa á vegum Barnaverndar. Afstaðan til starfsfólks á skrifstofu sýslumanns er á öndverðum meiði við aðra umsýsluaðila í ferlinu. Einungis 28,6% svarenda voru ánægðir með viðmót starfsfólks sýslumannsembættanna borið saman við um 92-93% sem voru ánægðir með ÍÆ og félagsráðgjafa Barnaverndar.

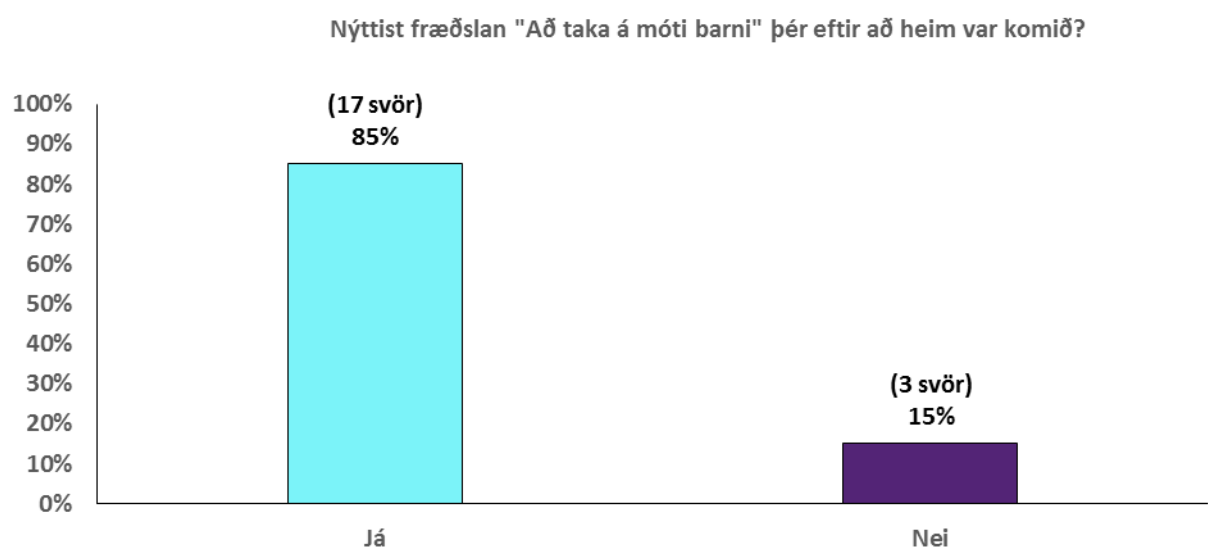
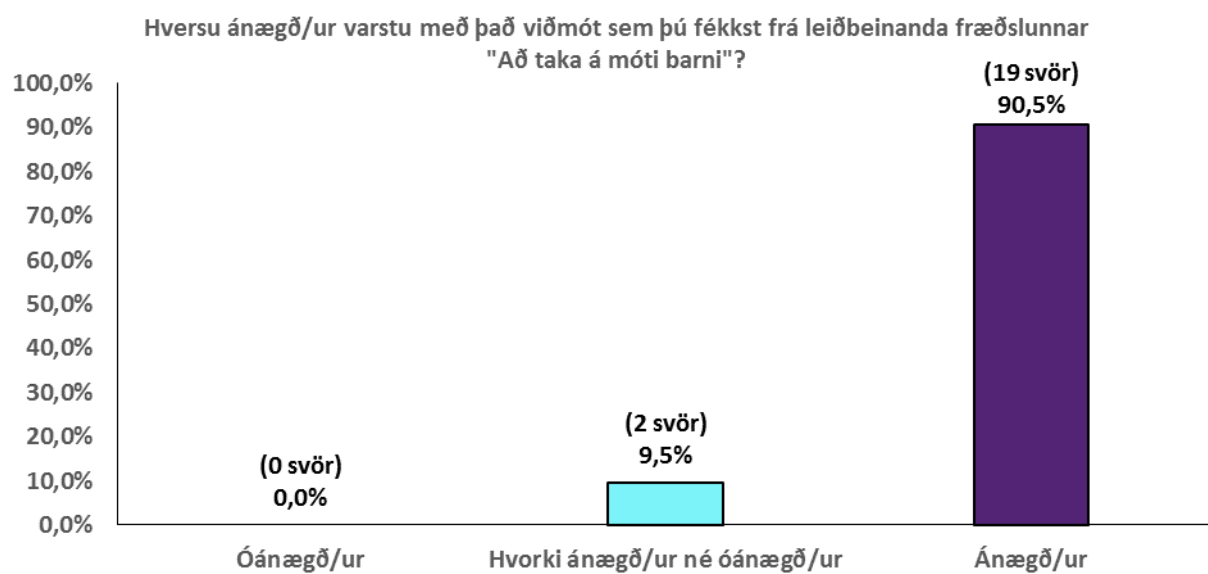


Þjónustan í ferlinu: Eftir forsamþykki, áður en farið var til upprunalandsins

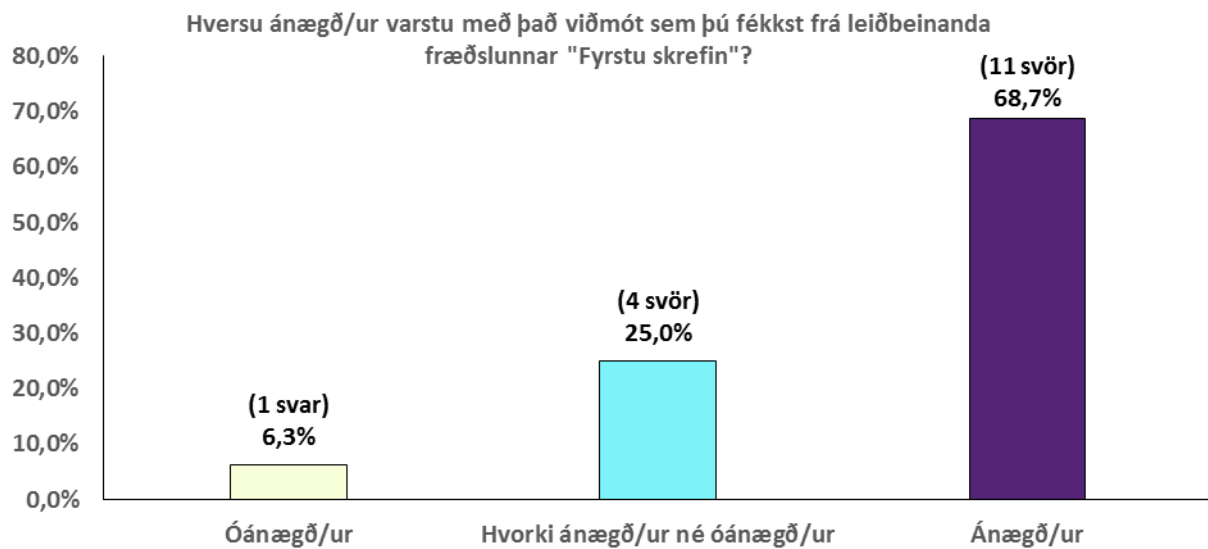
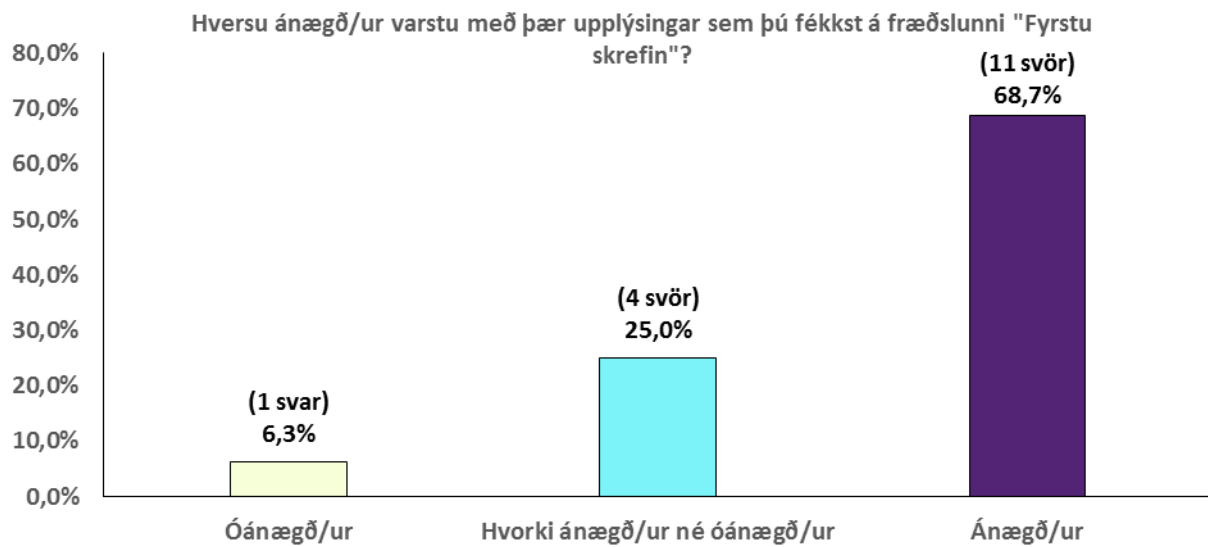
Afstaða til fræðslu – „Að taka á móti barni.“

Heilt á litið voru þátttakendur ánægðir með fræðslunámskeiðin „Að taka á móti barni?“ og „Fyrstu skrefin.“ Um það bil 69 til 71% voru ánægðir með upplýsingarnar sem þeir fengu á námskeiðunum og á bilinu 73-85% sögðu að fræðsla beggja námskeiðanna hafi nýst þeim þegar heim var komið. Nokkur munur var þó á ánægju svarenda með viðmót leiðbeinanda fræðslunámskeiðanna eftir því hvort námskeiðið átti í hlut. Um 90,5% sögðust vera ánægðir með viðmót leiðbeinanda fræðslunnar, „Að taka á móti barni?“ borið saman við 68,7% á námskeiðinu „Fyrstu skrefin.“

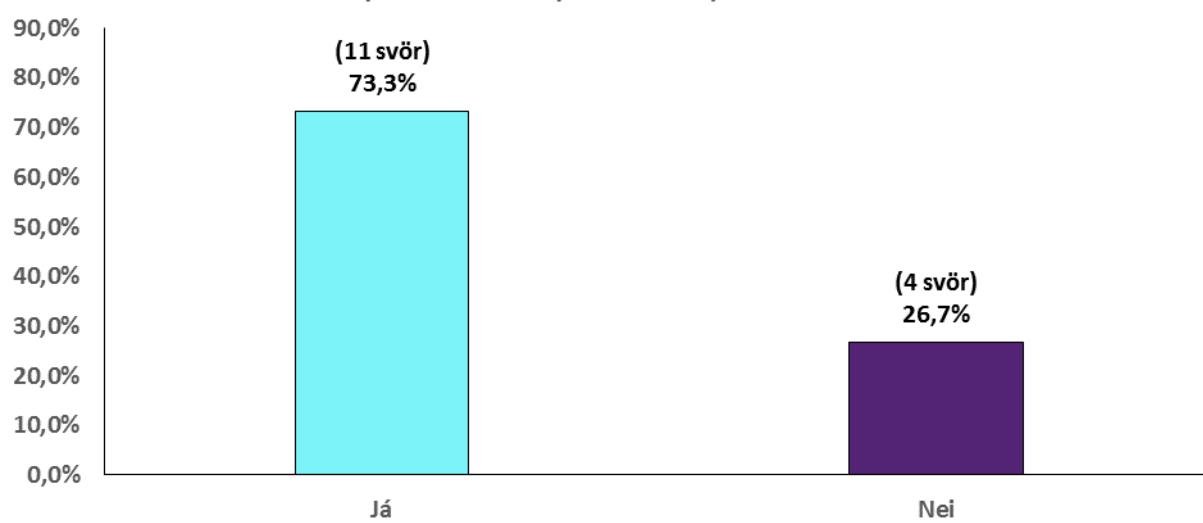




Afstaða til fræðslu - „Fyrstu skrefin.“



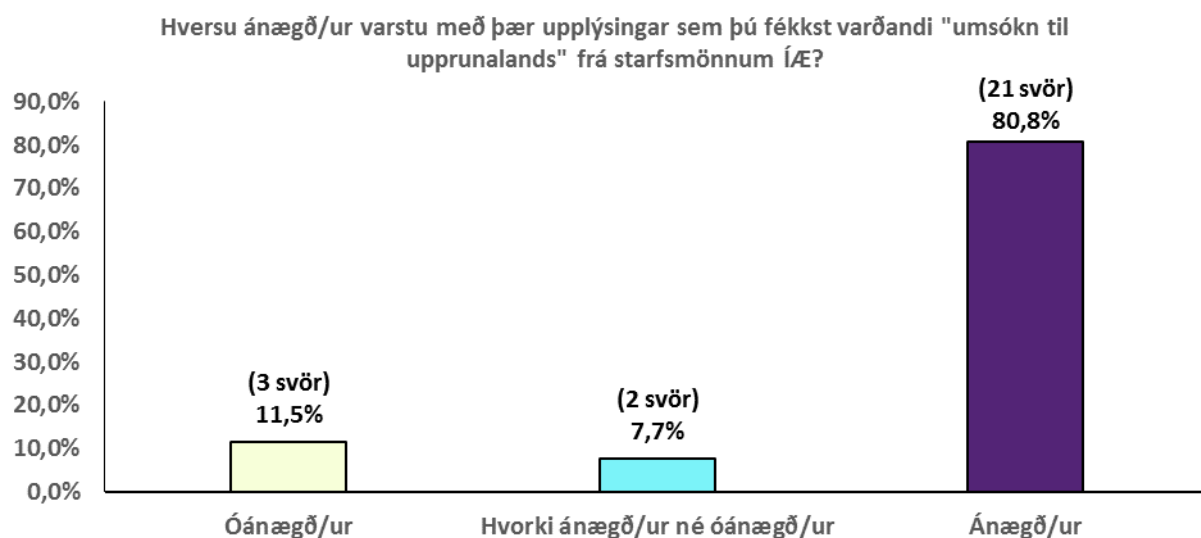
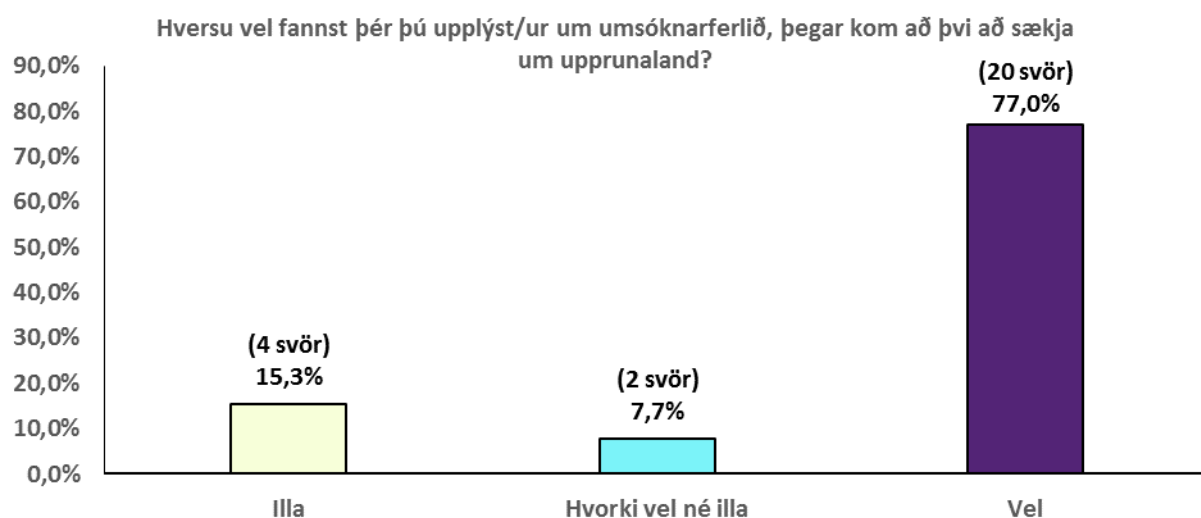
Nýttist fræðslan "Fyrstu skrefin" þér eftir að heim var komið?

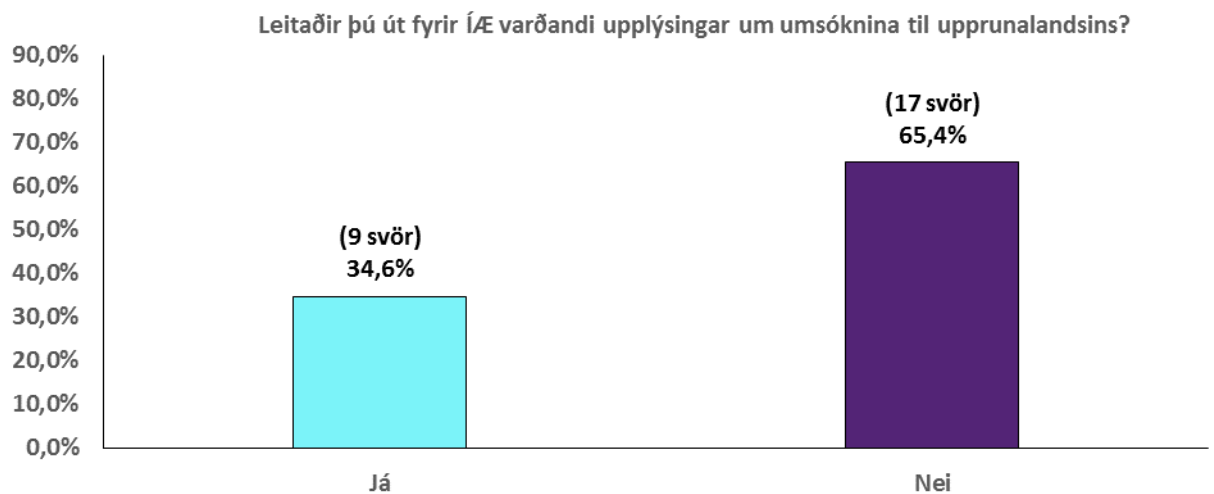
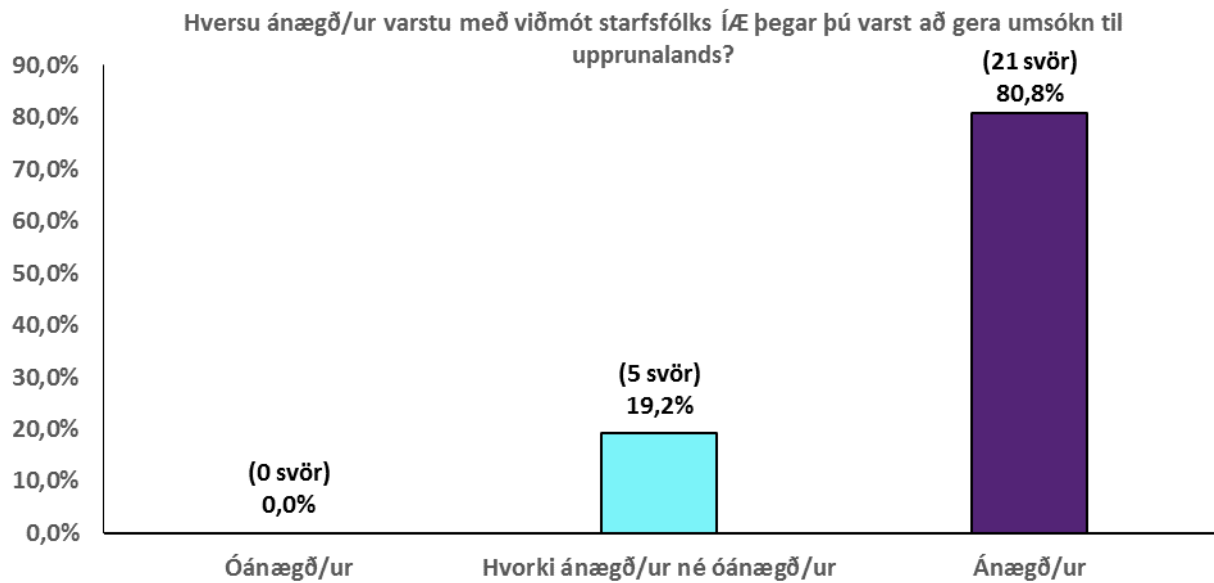


Þjónustan í ferlinu: Ferðin til upprunalandins

Umsókn og upplýsingar

Þegar vinnan við umsókn til upprunalands stóð yfir voru svarendur ánægðir með viðmót starfsfólks á skrifstofu ÍÆ (80,8%) og einnig með upplýsingarnar sem þeir fengu (80,8%). Jafnframt taldi meirihluti svarenda (77%) sig vera vel upplýsta um umsóknarlandið þegar kom að því að sækja um. Sumir svarendur leituðu út fyrir ÍÆ varðandi upplýsingar um umsóknina til upprunalandsins, eða tæp 35% (9 einstaklingar/pör).



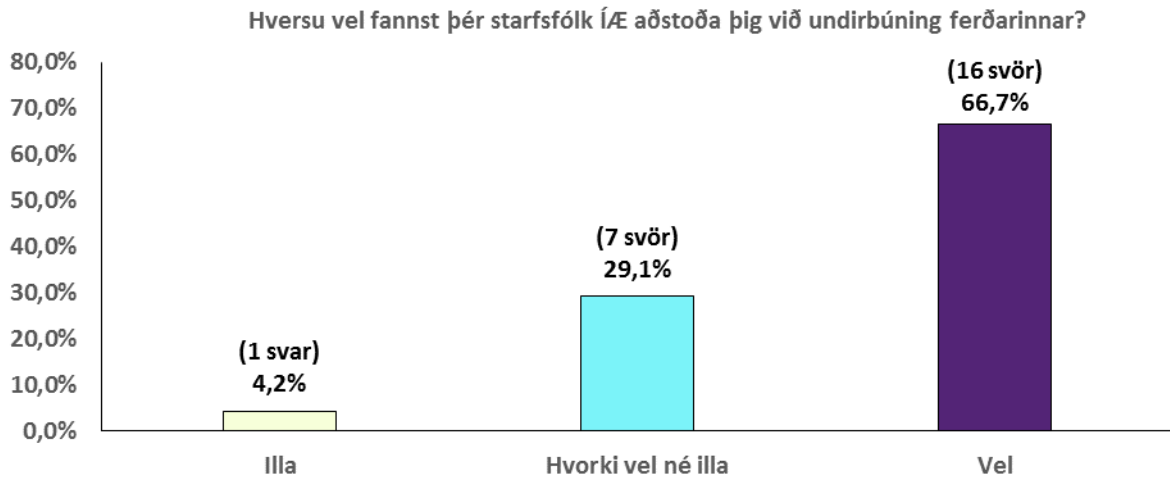


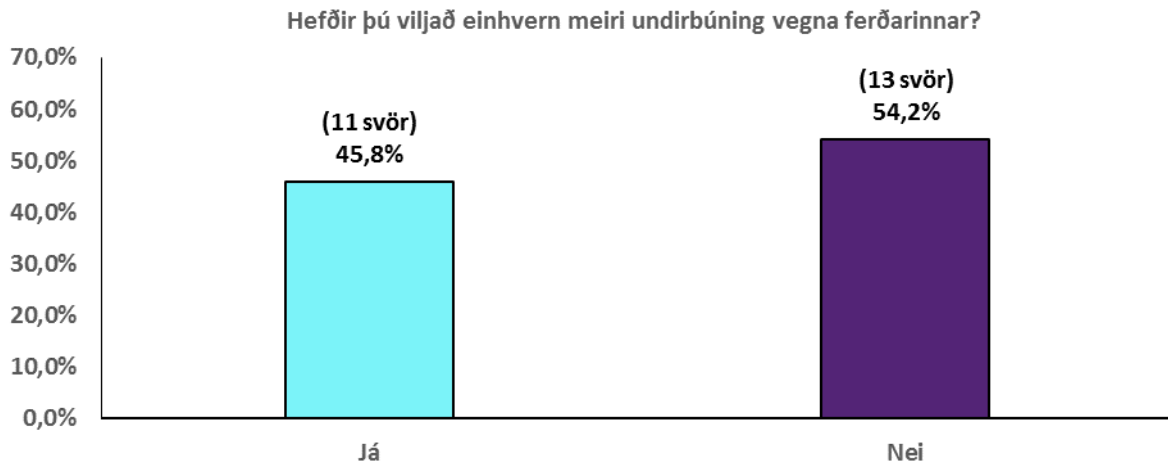
Ef viðkomandi hafði leitað út fyrir ÍÆ varðandi upplýsingar um umsóknina til upprunalandsins var hann spurður að því hvert hann hafði leitað.

Af þessum níu sem leituðu út fyrir ÍÆ varðandi upplýsingar nefndu flestir að þeir hefðu leitað til annarra foreldra ættleiddra barna, sem og til ættingja sinna. Nokkrir nefndu einnig að þeir hefðu leitað upplýsinga á internetinu.

Undirbúningur ferðarinnar

Tæp 67% svarenda taldi starfsfólk ÍÆ hafa staðið sig vel í að aðstoða þá við undirbúning ferðarinnar til upprunallandsins og sögðu 70,9% að „Ferðahandbókin“ hefði jafnframt nýst þeim vel við undirbúninginn. Rétt innan við helmingur (45,8%) taldi sig þó hafa þurft meiri undirbúning vegna ferðarinnar út.





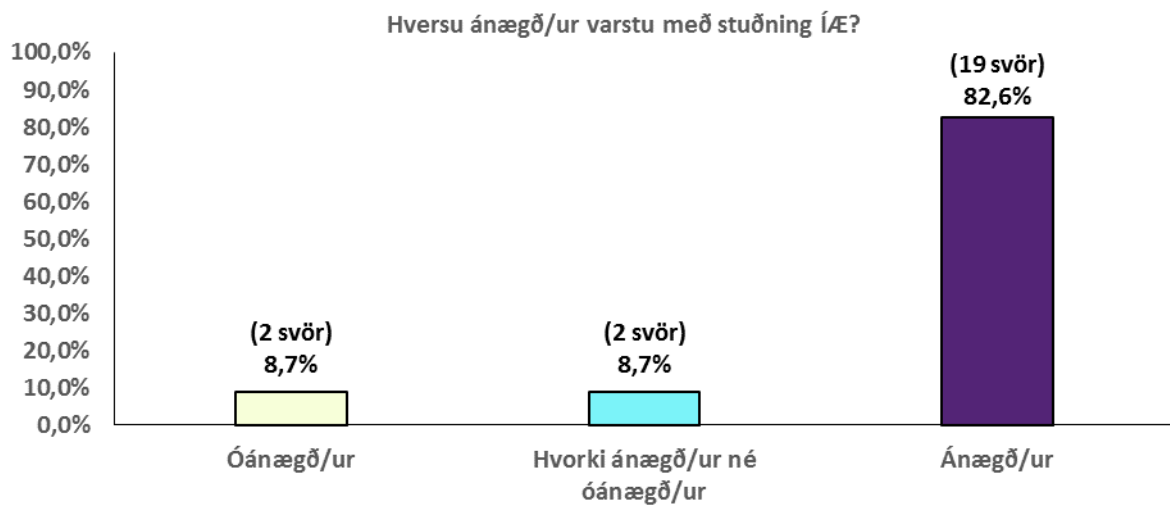
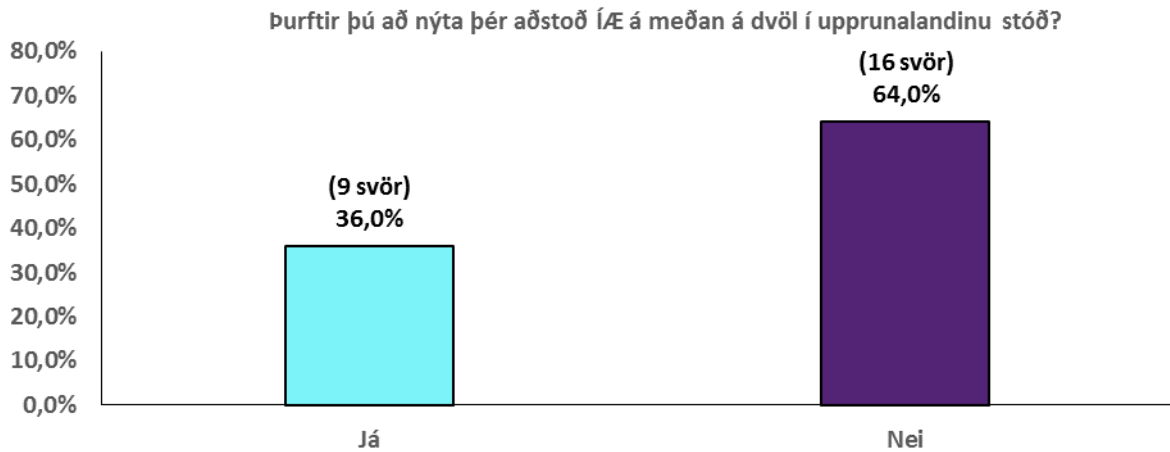
Af þeim tíu svarendum sem sögðust hafa viljað fá meiri undirbúning vegna ferðarinnar nefndu fimm að ferðahandbókin væri að úreldast, þ.e. að hún væri ekki nægilega uppfærð, sbr. neðangreind orð:

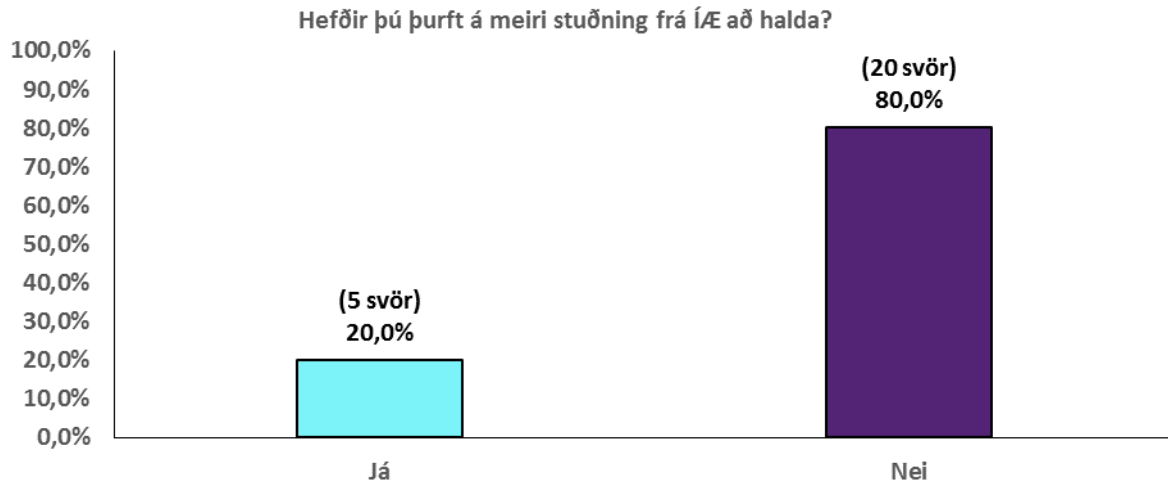
Ferðahandbókin þarfnast uppfærslu. Miklar breytingar hafa orðið í ferlinu úti m.v. það sem kemur fram í bókinni. Margt í henni sem átti ekki við, og sumt alls ekki við Tékkland.

Jafnframt sögðu tveir svarendur að það gæti verið gagnlegt að hitta fólk sem hefur sjálft farið utan í þessum erindagjörðum og heyra af reynslu þeirra.

Aðstoð á dvalartíma

Rétt rúmur þriðjungur svarenda (36%) sagðist hafa þurft að nýta sér aðstoð ÍÆ á meðan á dvölinni í upprunalandinu stóð og sögðu fimm þeirra að þeir hefðu þurft á meiri stuðning að halda.

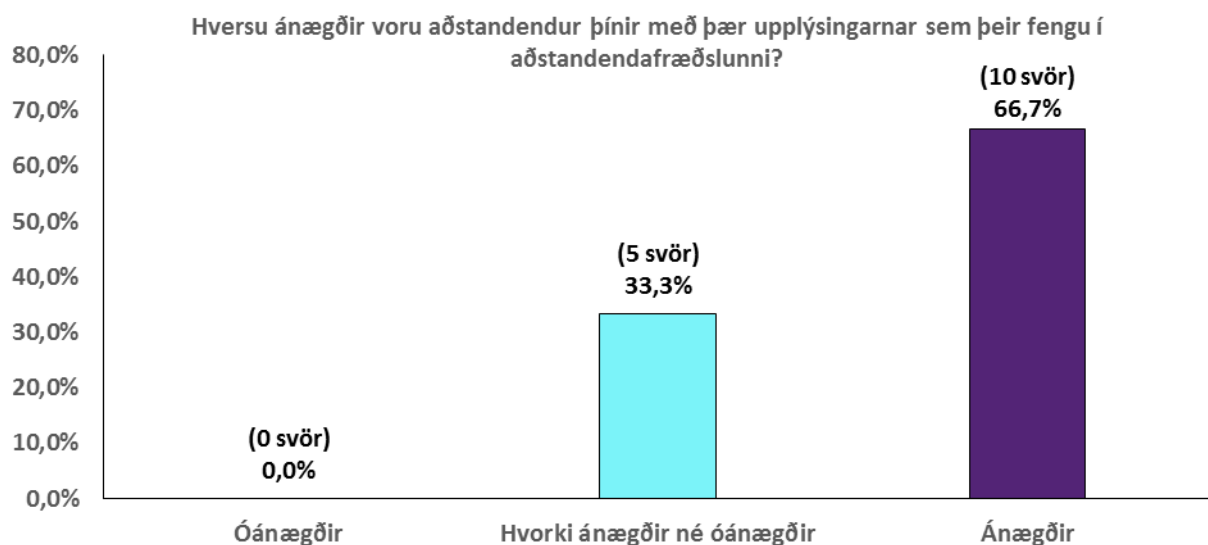


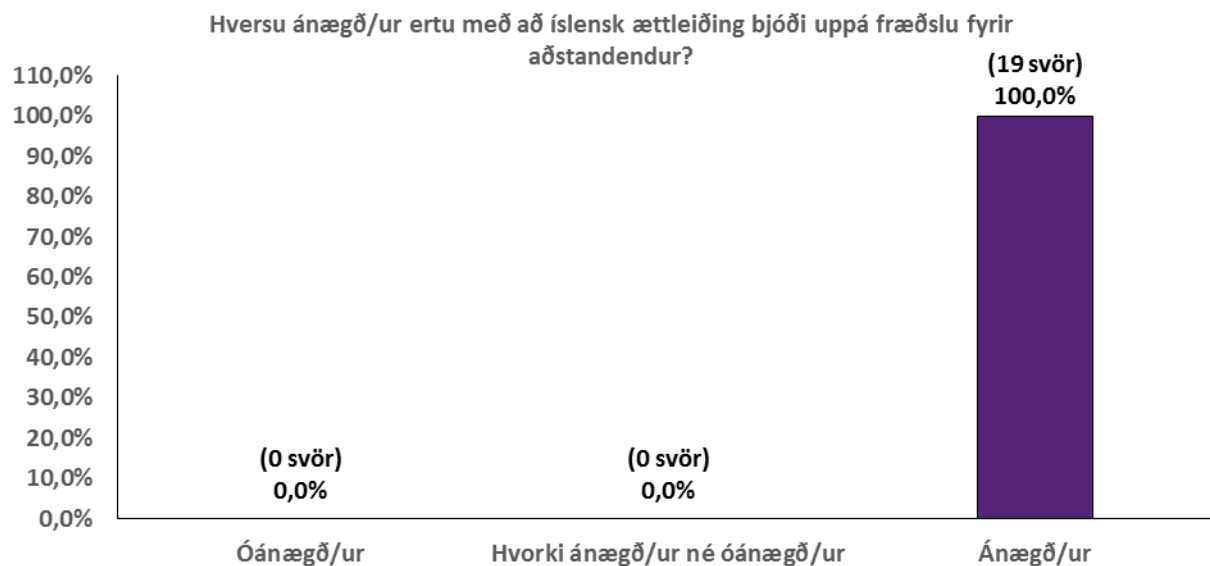
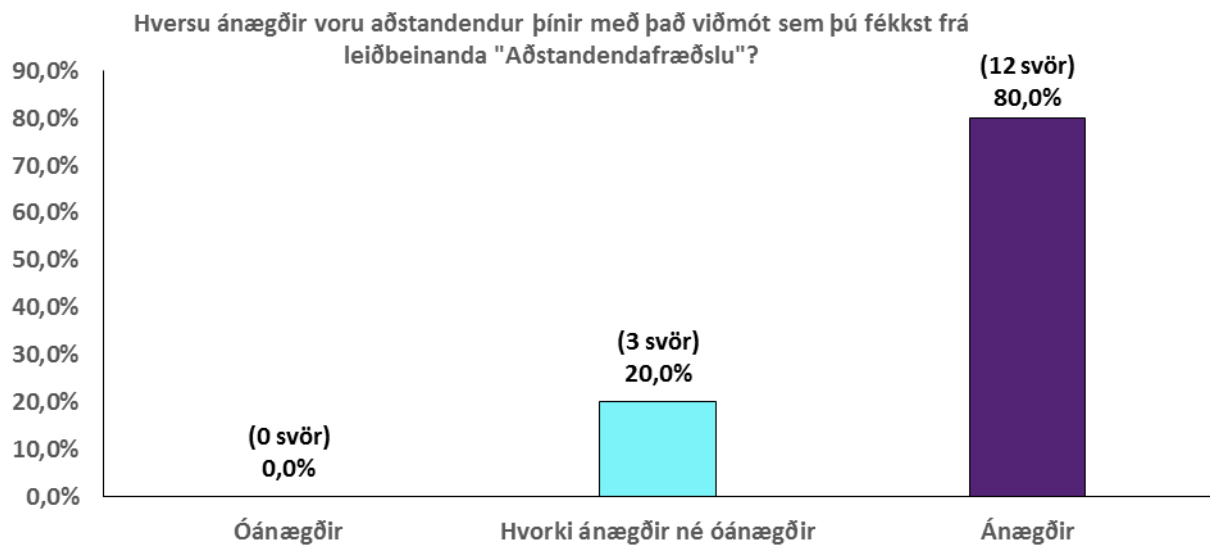


Fjórir þeirra svarenda sem sögðust hafa þurft á meiri stuðningi frá ÍÆ að halda nefndu nokkuð ólíka þætti, þ.e. ekki var mikill samhljómur í svörum þeirra. Einn tiltók sérstaklega að það hefði verið gott að fá meiri aðstoð við að panta flug og hótél á meðan annar nefndi að ÍÆ þyrfti að bæta þekkingu sína á ferlunum.

Þjónustan í ferlinu: Fræðsla til aðstandenda

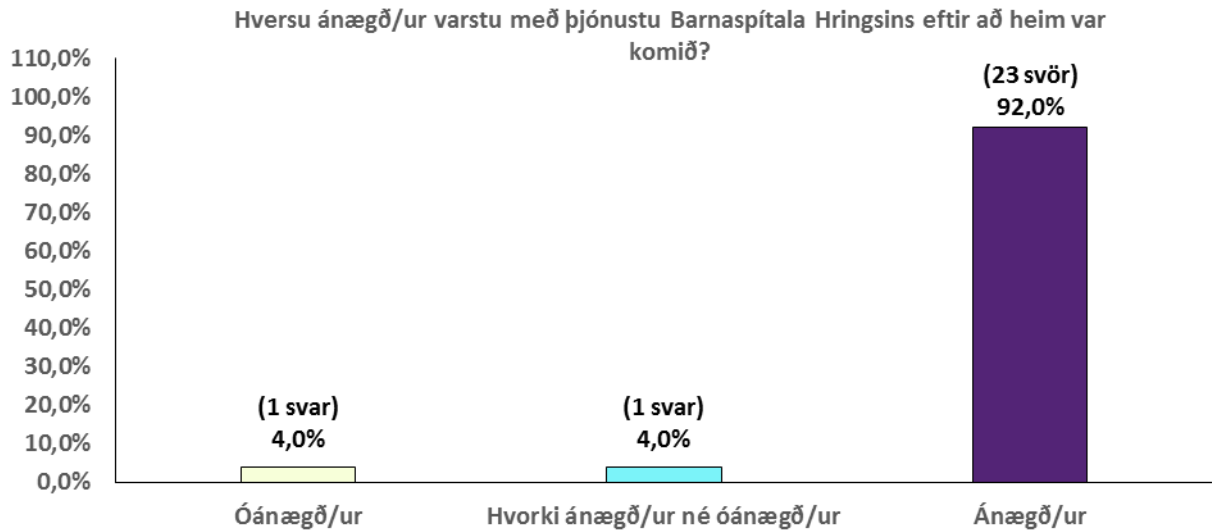
Svarendur voru afar ánægðir með þá þjónustu ÍÆ að bjóða upp á aðstandendafræðslu. Allir sem svöruðu spurningunni (19 einstaklingar) sögðu að þeir væru ánægðir með þjónustuna. Um 66,7% þeirra (tíu einstaklingar) sögðu að aðstandendur þeirra væru ánægðir með upplýsingarnar sem þeir hefðu fengið í fræðslunni og að 80% þeirra hefðu verið ánægðir með viðmót leiðbeinanda.





Þjónustan í ferlinu: Eftir að heim var komið

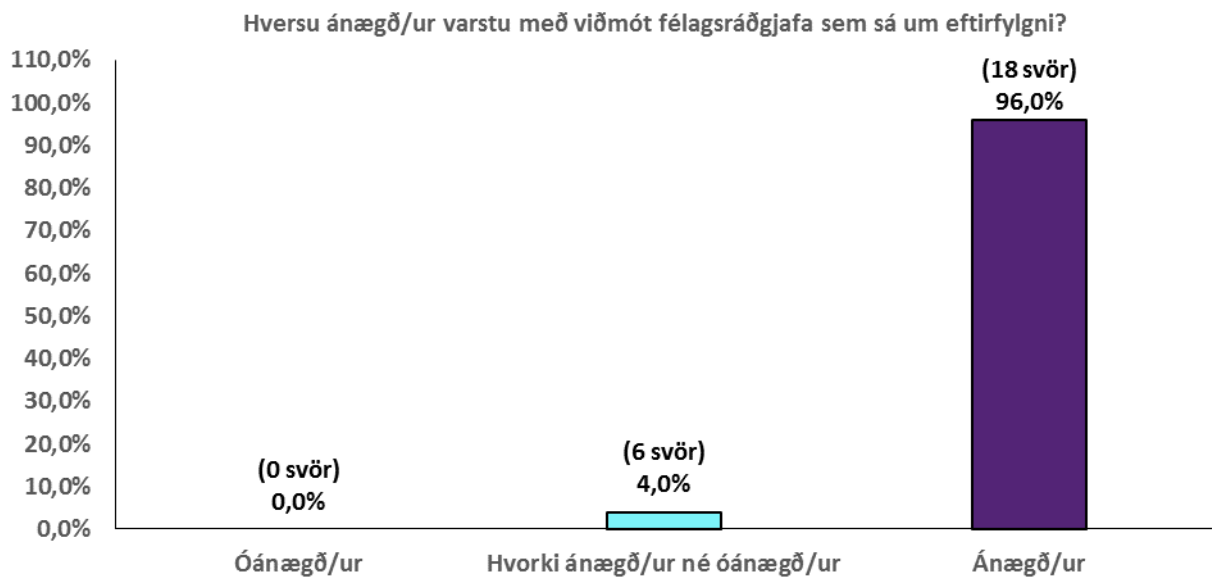
Næstum því allir þeir sem svöruðu spurningunni (92%) voru ánægðir með þjónustu Barnaspítala Hringins eftir að heim var komið.



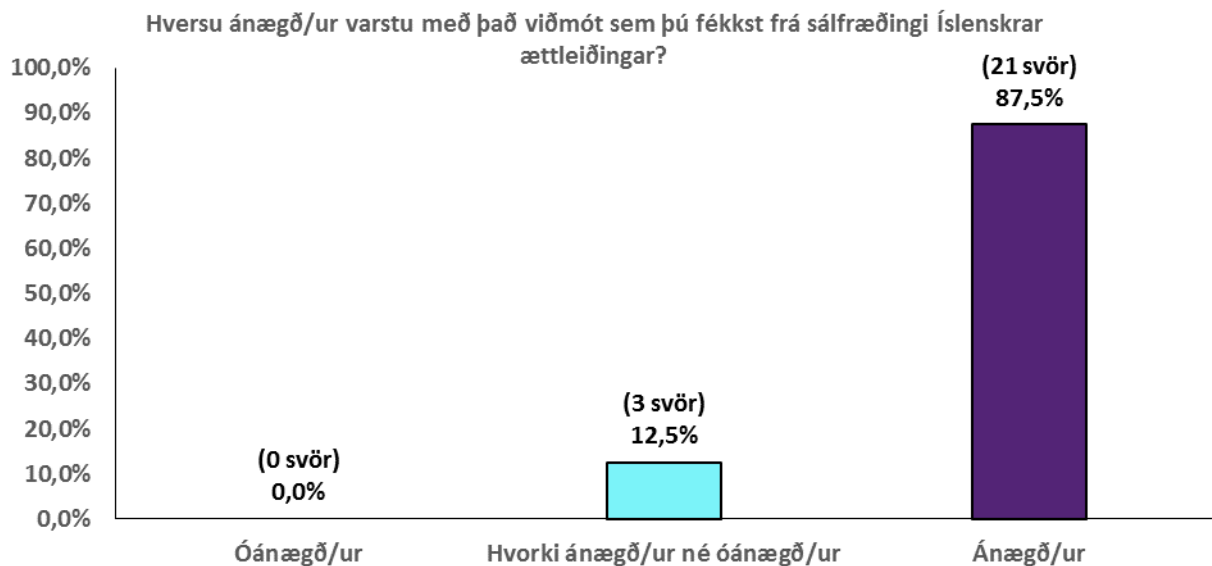
Þegar spurt var hvort eitthvað hefði mátt fara betur komu þrjár athugasemdir. Tvær þeirra sneru að úrbótum á þjónustu Barnaspítalans og/eða ÍÆ, eins og neðangreind orð bera vitni um:

Við vorum nýbakaðir foreldrar sem vissum ekki alveg hvað eða hvernig við ættum að snúa okkur. ÍÆ mætti senda póst eða eitthvað þessháttar til foreldra á heimleið um hvað þarf að gera við heimkomu, það er í svo mörg horn að líta og álag á nýja fjölskyldu er talsvert, þannig að það er gott að hafa upplýsingar á einum stað sem hægt er að fletta upp í.

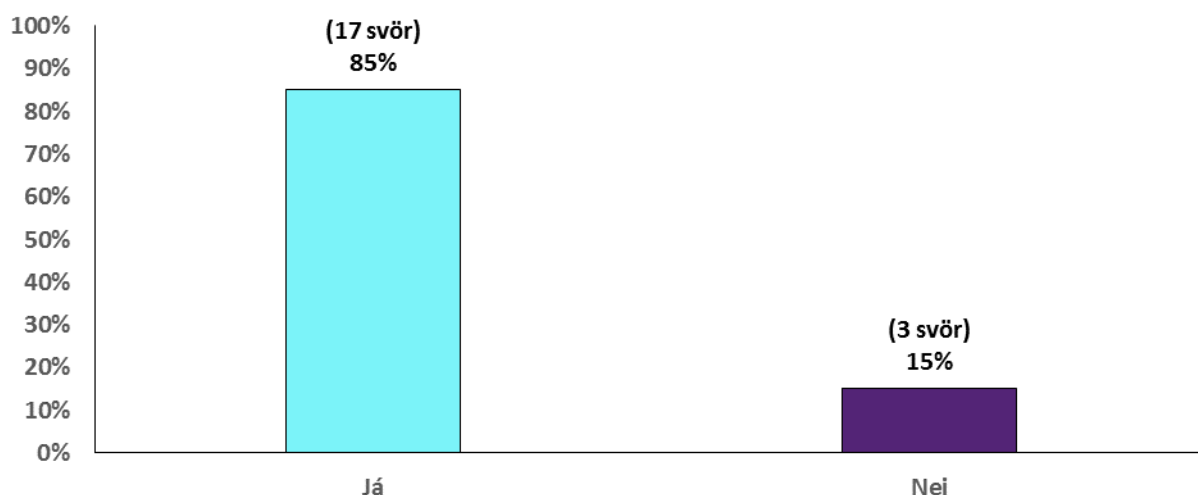
Tryggja aukinn tíma lækna til að sinna þessari þjónustu.



Spurt var einnig hvort að eitthvað hefði mátt fara betur varðandi viðmót félagsráðgjafanna. Einungis jákvæðar athugasemdir komu, ein ein þeirra hljóðar svo: Við elskum Rut. Hun er alveg frábær.“ Einn aðili sagðist reyndar ekki hafa fengið eftirfylgni frá félagsráðgjafa og var þ.a.l. ekki með athugasemdir.



Nýttist ráðgjöf sálfræðings Íslenskrar ættleiðingar?



Þeir þátttakendur sem svöruðu því til að ráðgjöf sálfræðings ÍÆ hafi nýst þeim í ferlinu voru spurðir nánar út í þá afstöðu sína. Af þeim skráðu 11 svör sín. Það var samhljóma álit allra að helsti kosturinn við ráðgjöfina hafi verið stuðningurinn. Að vita að þú getir rætt við fagaðila á öllum stigum ferlisins veitti þátttakendum hugarró eins og sést á neðangreindum orðum:

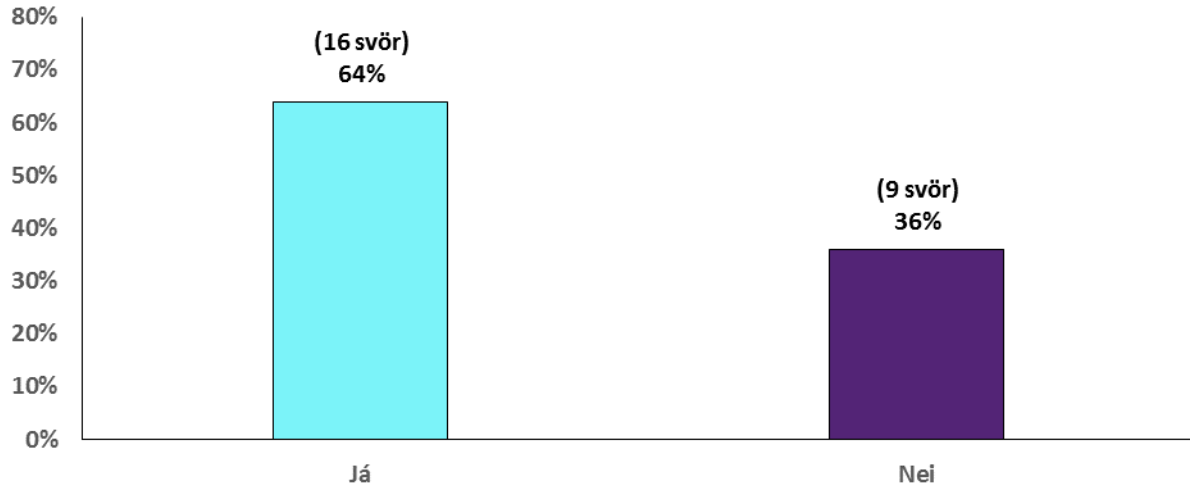
Gott að fá símtöl frá honum, þó ekki væri nema til að pústa.

Frábært að geta rætt um hluti á öllum stigum ferlisins við fagaðila.

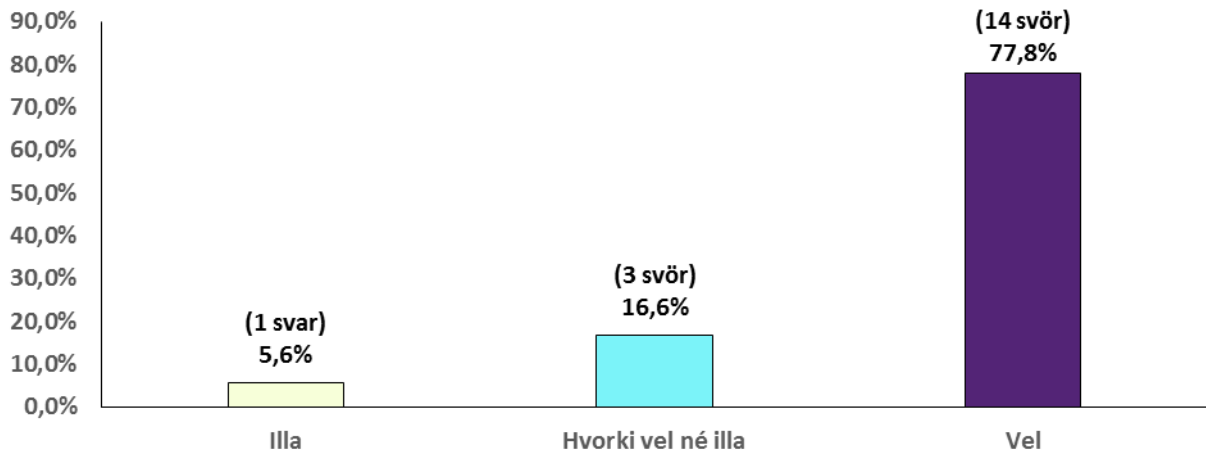
Það skiptir óendanlega miklu máli að fá þennan stuðning, reynslu og umhyggju.

Þjónustan í ferlinu: Mánaðarlegir fyrirlestrar

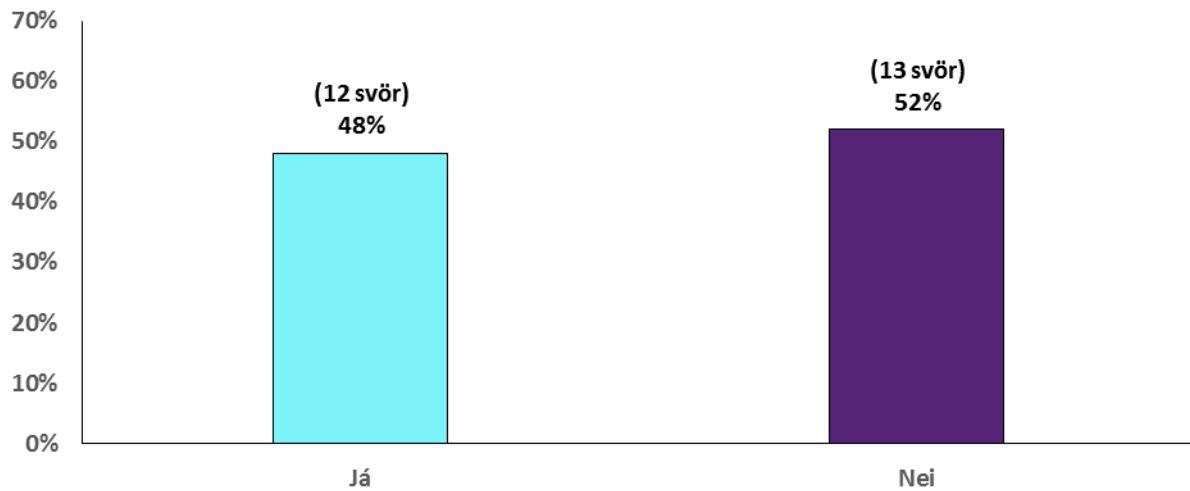
Sóttirðu mánaðarlega fræðslu ÍÆ á meðan þú varst að bíða í umsóknarferlinu?



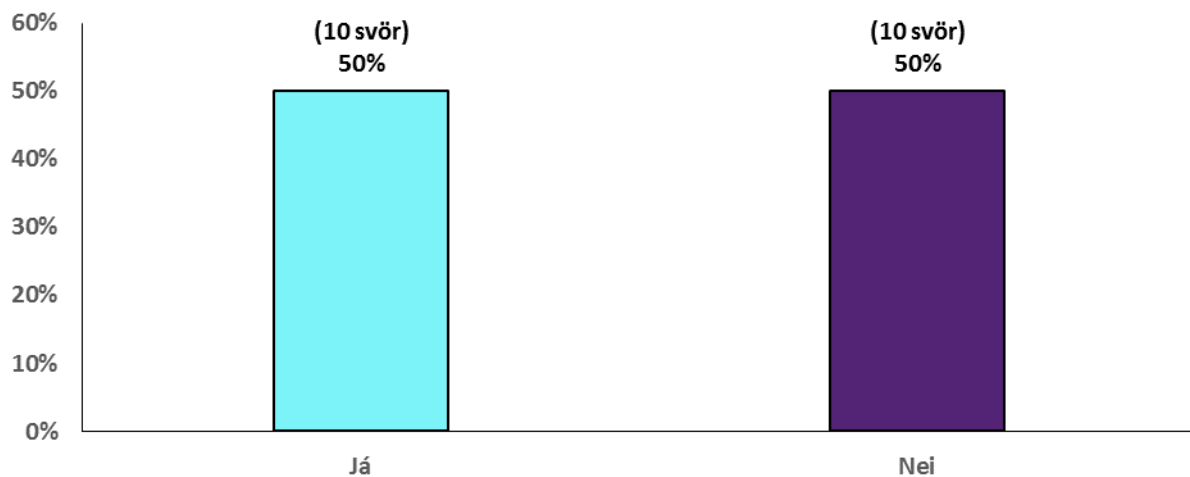
Hversu vel fannst þér mánaðarlega fræðslan nýtast á meðan þú varst að bíða í umsóknarferlinu?



Hefurðu sótt mánaðarlega fræðslu ÍÆ eftir að ættleiðingarferlinu lauk?



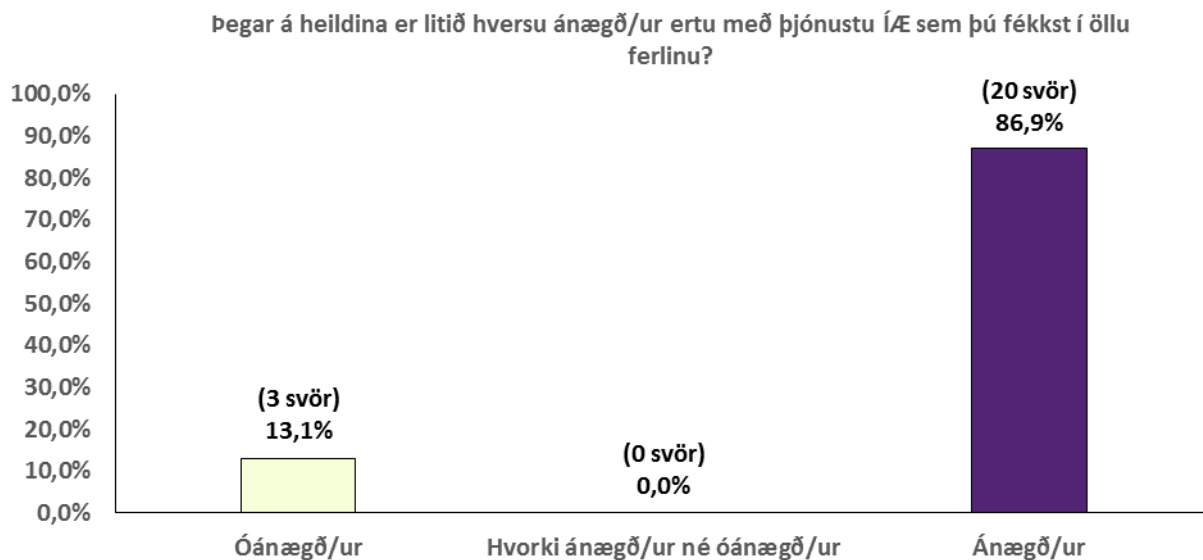
Myndir þú nú vilja meiri fræðslu um ættleiðingar og ættleidd börn?



Þeir sem svöruðu já voru spurðir að því hverskonar fræðslu þau myndu vilja. Fjórir skráðu svör sín og voru þau öll af svipuðum meði. Tilvitnunin „öll fræðsla er af hinu góða“ lýsir afstöðu þeirra almennt vel. Einn tók þó fram að fræðslan nýtist misvel, „sumt mjög vel en annað síður.“

Ánægja með þjónustu ÍÆ í heildina

Vel flestir svarendur voru ánægðir með þjónustu ÍÆ í öllu ferlinu, eða tæp 87%.



Á heildina litið var stór meirihluti þátttakenda, eða um 87%, ánægður með þjónustu ÍÆ í ferlinu öllu. Í lokin verður tæpt á nokkrum atriðum sem þátttakendum var boðið að koma á framfæri. Hér gefur að líta nokkrar athugasemdir varðandi skipulag umsóknarferlisins en nokkrir töldu það að einhverju leyti ábótavant:

Hef orðið vör við það hjá öðrum, sem eru að bíða eftir þörun, að þörf er fyrir aukna upplýsingagjöf. Sérstaklega er mikilvægt að fólk sé upplýst þegar einhverjar breytingar verða á ferlinu sjálfu eða hægist á því í því landi sem sótt er um til. Meiri samskipti en minni eru af hinu góða.

Ef til vill er ÍÆ á tánum gagnvart íslenskum yfirvöldum og gætu beitt sér enn frekar í að ferlið gangi auðveldar fyrir sig hér á landi og að umsóknarferlinu verði breytt...en kannski er það pólitísk ákvörðun?

Það þarf að endurskipuleggja starfsemina og finna lausnir á því af hverju ættleiðingum fækkar stöðugt og ekki kenna bara hinum löndunum um.

Vona að það sé hægt að stytta ferlið hér heima.

Sumir svarendur vildu engu öðru bæta við en þakka fyrir aðstoðina eins og kemur fram hér:

Kærar þakkir fyrir allt, ég veit eiginlega ekki hvort ég geti þakkað ykkur nóg.

Í heildina er ég mjög ánægð með þá þjónustu sem ég fékk hjá ÍÆ og held að allir séu að gera sitt besta við aðstæður sem geta stundum verið erfiðar fyrir alla.

Takk fyrir okkur. Hlökkum mikil til að hefja ferlið aftur.

Okkur finnst þjónustan hafa batnað mjög mikið á síðustu árum og margar nýjungar eru komnar sem skipta máli. Áfram svona!
