



Evakueringsindsatsen i Afghanistan

De evakuerede personers egne erfaringer og fortællinger

En erfaringsopsamling med afsæt i en række interviews og fokusgrupper med de evakuerede personer fra Afghanistan

Januar 2022

Indhold

1	Indledning	2
1.1	Læsevejledning	3
2	Metoder og datakilder	4
2.1	Tidsperioden for erfaringsopsamlingen	4
2.2	Anvendte datametoder	4
2.3	Målgruppen for erfaringsopsamlingen	4
2.4	Udvælgelse af informanter og gennemførte interviews	5
3	Særlige kendetegn ved målgruppen af betydning for interviewene	8
4	Kort opsummering af erfaringsopsamlingens fund	9
4.1	Hvad fungerede godt i evakueringsindsatsen	9
4.2	Hvad var udfordrende for evakueringsindsatsen	10
4.3	De senere evakuerede personer fra Afghanistan	10
4.4	Læringspunkter udledt af den samlede erfaringsopsamling	11
5	Hvad fungerede godt i evakueringsindsatsen	12
5.1	Forudsætningerne for den gode kommunikation	13
5.2	Kommunikationsstrategi, platforme og indhold	14
5.3	Transport og logistik	16
5.4	Den personlige kontakt med de danske myndigheder	18
6	Hvilke udfordringer var der i evakueringsindsatsen	19
6.1	Kommunikationen	19
6.2	Transport og logistik	21
7	Overvejelser og betragtninger fra de senere evakuerede personer	23
7.1	En længere og for mange kompliceret evakueringsproces	23
7.2	En større indsats at gøre selv i evakueringsprocessen	25
7.3	Personer på Danskerlisten evakueret senere	26
7.4	Afghanere som ikke er blevet evakueret	27
8	Læringspunkter udledt af de evakuerede personers erfaringer	28

1 Indledning

Enheden 'Afghanistanssekretariatet' i Udenrigsministeriet koordinerer udarbejdelsen af en myndighedsevaluering af evakueringsindsatsen i Afghanistan 2021. Som led i denne evaluering har enheden et ønske om at få indblik i de evakuerede personers oplevelser, fortællinger og erfaringer med evakueringsindsatsen med særligt fokus på de danske myndigheders kommunikation, de praktiske forhold som transport og logistik forud, under og efter evakueringsindsatsen, og det personlige møde med de danske myndigheder. Dette for at opsamle vigtige læringspunkter til fremtidige evakueringsindsatser eller lignende situationer, hvor læringen kan anvendes.

Målgruppen for evakueringsindsatsen, og dermed de målgrupper som indgår i erfaringsopsamlingen, er:

Målgruppen



- Repræsentationsansatte*
- Tolke
- Evakuerede fra NGO'er og partnerorganisationer samt evakuerede fra internationale organisationer (EU, FN, NATO m.v.)
- Evakuerede fra Danskerlisten.

*Repræsentationsansatte er ansatte, der er direkte ansat af den danske ambassade i Kabul på lokale vilkår, modsat udsendte medarbejdere, der er ansat af Udenrigsministeriet i København.

Erfaringsopsamlingen er afgrænset til perioden 15. august til 24. november 2021, hvor fristen for evakuering udløb. Perioden dækker derfor dels over den operative del af evakueringsindsatsen og den senere evakueringsindsats, efter at luftvejene ud af Kabul blev lukket og evakueringsindsatsen indstillet¹. Dertil kommer, at der indgår personer i Afghanistan, som det ikke lykkedes at evakuere eller bistå med assisteret rejse til Danmark.

Erfaringsopsamlingen er gennemført af konsulenthuset Realize ApS i oktober til december måned 2021 med udgangspunkt i et kvalitativt design, hvor der er gennemført en række fokusgruppeinterviews i henholdsvis Center Sandholm og Thyregod og en række individuelle telefoninterviews med evakuerede personer fra Danskerlisten og personer i Afghanistan, som det ikke lykkedes at evakuere eller bistå med assisteret rejse til Danmark.

¹ De danske myndigheder benytter efter den 25. august 2021 og frem til 24. november 2021 begrebet "bistand til assisteret rejse til Danmark" frem for "evakuering" om den hjælp, Udenrigsministeriet yder til de tilbageværende i Afghanistan. Efter den 25. august 2021 skifter arbejdet med at få personer ud af Afghanistan karakter til civil hjælp, da danske soldater ikke er til stede i landet, hvormed der ikke længere kan evakueres med militære fly. Udenrigsministeriet hjælper i stedet personer ud af Afghanistan med rådgivning og gennem diplomatiske kanaler. I denne rapport omtales personer, der ankom til Danmark efter den operative evakueringsindsats som "de senere evakuerede" for nemheds skyld.

Definition af Danskerlisten



Udenrigsministeriets Borgerservice råder danske rejsende til at registrere sig på Danskerlisten for deres rejsemål. Det giver Udenrigsministeriet mulighed for at udsende vigtig information via push, e-mail og sms eller at kontakte den rejsende i tilfælde af en krise i det pågældende land. Alle der ønsker kan til enhver tid selv registrere sig på en Danskerliste for et land, man ønsker oplysninger om.

Der er ikke krav om at lade sig registrere, og Udenrigsministeriet verificerer ikke de oplysninger, som de registrerede giver, før der opstår en eventuel krise i et land, hvor det er aktuelt med kontakt til de enkelte registrerede. Danskerlisten er derfor ikke udtryk for, hvor mange danskere der reelt opholder sig i et land. Hvis der opstår en krise, kan Udenrigsministeriet lave Danskerlisten om til en egentlig *Kriseliste*, hvor Udenrigsministeriet overtager kontrollen med listen og fjerner personer, som ikke længere er relevante mv. Listen er kun for de grupper, som Udenrigsministeriet tilbyder konsular assistance, altså i de fleste kriser udelukkende danske statsborgere og personer med opholdstilladelse i Danmark. Begge lister omtales ofte som 'Danskerlisten'.

Oplyst af Udenrigsministeriets Borgerservice.

1.1 Læsevejledning

Udover dette indledende kapitel består erfaringsopsamlingen af følgende syv kapitler.

Læsevejledning



- I **kapitel to** tegner vi et billede af de datametoder og datakilder, der er gjort brug af i erfaringsopsamlingen, herunder fremgår et overblik over antal gennemførte interviews.
- I **kapitel tre** har vi fremhævet en række særlige forhold eller kendetegn, som har haft betydning for interviewsituationen, særligt for de personer som blev evakueret indenfor den operative del af evakueringsindsatsen.
- I **kapitel fire** giver vi en opsamling på erfaringsopsamlingens centrale fund, som er udfoldet i de efterfølgende kapitler.
- I **kapitel fem** udfolder vi de dele af evakueringsindsatsen, som fungerede godt, og som vi på tværs af interviewene med de personer, der blev evakueret som en del af operative del af evakueringsindsatsen, kan pege på som afgørende for, at den operative del af evakueringsituationen lykkedes.
- I **kapitel seks** udfolder vi de udfordringer, som interviewene med de personer, der blev evakueret som en del af operative del af evakueringsindsatsen, giver anledning til at pege på, i forbindelse med den operative del af evakueringsindsatsen.
- I **kapitel syv** ser vi nærmere på de betragtninger og overvejelser, som de senere evakuerede personer gør sig om deres evakueringsindsats, der er foregået efter, at den operative del af evakueringen blev indstillet og frem mod evakueringsfristen den 24. november udløb.
- I **kapitel otte** fremhæver vi de læringspunkter, som den samlede erfaringsopsamling peger på, og som kan understøtte fremtidige evakueringsindsatser eller bruges i lignende situationer.

2 Metoder og datakilder

I kapitlet her beskriver vi de datametoder, som vi er gået til erfaringsopsamlingen med samt de datakilder, der ligger til grund for analyserne.

2.1 Tidsperioden for erfaringsopsamlingen

Erfaringsopsamlingen dækker, som nævnt ovenfor, perioden 15. august til 24. november 2021. Det betyder, at der indgår i) personer, som blev evakueret som en del af den operative indsats, altså i den tidsperiode, hvor lufthavnen i Kabul var åben for evakueringer, og ii) personer der blev evakueret efter at luftvejene blev lukket, både lige efter og senere op mod fristen for evakuering den 24. november 2021, ligesom der indgår iii) få personer, som fortsat befinder sig i eller omkring Afghanistan. Erfaringsopsamlingen har ikke fokus på, hvad der er sket i perioden op til, at evakueringen tog sin start.

2.2 Anvendte datametoder

Realize har gennemført erfaringsopsamlingen med afsæt i et kvalitativt design for indhentning af data, hvor vi har gennemført både enkeltinterviews via telefon og fokusgruppeinterviews i henholdsvis Center Sandholm og Thyregod.

Alle interviews er gennemført med udgangspunkt i en semistruktureret interviewguide, hvor fokus har været på at opsamle viden om:

- Typen af, indholdet og platformen for kommunikation i evakueringsindsatsen
- De praktiske forhold vedrørende transport og logistik
- Den personlige kontakt til de danske myndigheder (ansatte hos Udenrigsministeriet)

For de personer, der optræder på den såkaldte 'Danskerliste', defineret i boksen ovenfor, har vi også spurgt ind til nedenstående tematik.

- Kendskabet til Udenrigsministeriets rejsevejledning for Afghanistan og Danskerlisten.

2.3 Målgruppen for erfaringsopsamlingen

Målgruppen for evakueringsindsatsen og for erfaringsopsamlingen har, som nævnt ovenfor, været følgende fire målgrupper af evakuerede personer:

- Repræsentationsansatte (definition findes i indledningen)
- Tolke
- Evakuerede fra NGO'er og partnerorganisationer samt evakuerede fra internationale organisationer (EU, FN, NATO mv.)
- Evakuerede fra Danskerlisten.

De første tre delmålgrupper indgår i fokusgruppeinterviews i henholdsvis Center Sandholm og Thyregod, mens den fjerde delmålgruppe har indgået i telefoniske interviews. Af de to personer, som fortsat opholder sig i eller

omkring Afghanistan, er den ene interviewet telefonisk, via WhatsApp, mens den anden har givet et skriftligt svar via e-mail.

2.4 Udvalgelse af informanter og gennemførte interviews

Fokusgruppeinterviewene er foretaget henholdsvis på Center Sandholm og i Thyregod, hvor de evakuerede personer opholder sig. Realize har rekrutteret personerne via et opslag begge steder, illustreret på billedet til højre, hvor vi har efterspurgt personer til interview på specifikke dage og tidspunkter. Opslaget er formidlet til Røde Kors, der har bistået med formidling af opslaget bredt ud på centrene, og tilmelding er foregået via e-mail eller sms med angivelse af udvalgte oplysninger.

Fokusgruppeinterviewene er foretaget over fire dage, henholdsvis tre dage i Center Sandholm og en dag i Thyregod i Røde Kors' lokaler. Der har været tale om variation i alder, køn og delmålgrupper, ligesom der i enkelte fokusgrupper har deltaget familier, hvor børnene har været med. På de to af dagene i Center Sandholm og på dagen i Thyregod har Realize foretaget fokusgruppeinterviews med personer evakueret indenfor den operative del af evakueringsindsatsen, mens vi på den tredje dag i Center Sandholm har foretaget fokusgruppeinterviews med personer, der blev evakueret efter luftvejene blev lukket i Afghanistan. De ankom deraf senere til Center Sandholm.

OPSLAG TIL RØDE KORS – Sandholm

The evacuation from Afghanistan
Ministry of Foreign Affairs would like your feed-back on communication and interaction:

What went well and what could have been done differently?

We invite you to participate in a group interview about the evacuation. We hope you will take the time to talk with us about your experiences. The interviews will be done by a Danish consultant firm called Realize chosen by the Ministry of Foreign Affairs to do the interviews and write a report ensuring that you are anonymous.

We need five people in each group. The interview will be in English. If you do not speak English, you can bring one who is able to translate from local language to English.

We will be at **Center Sandholm** the following dates:

- **Wednesday the 27th of October:**
 - 09.00-10.30: Group 1
 - 11.00-12.30: Group 2
 - 13.00-14.30: Group 3
- **Friday the 29th of October:**
 - 09.00-10.30: Group 4
 - 11.00-12.30: Group 5
 - 13.00-14.30: Group 6

Sent us an email or a text message with:

- Your first name.
- Which focus group you sign up for (indicating date and time).

1. Which group best characterizes your position in Afghanistan: 1. Employed at the Danish Embassy (or relative to an employee), 2. Interpreter, 3. Evacuated from an NGO or an international organization.

Email: bin@rkr.dk
Phone: +45 30600190

Thank you very much. We look forward to hearing from you.

Realize har derudover modtaget Danskerlisten fra Udenrigsministeriet. På grundlag af denne liste har Realize tilfældigt udvalgt personer, som vi har kontaktet pr. e-mail og telefonisk med henblik på interview. Realize har også modtaget en liste over et mindre antal personer, der fortsat befinder sig i eller omkring Afghanistan. Dem har Realize kontaktet både pr. e-mail og ved opkald.

Fokusgruppeinterviewene er foretaget på engelsk, og i de tilfælde hvor der har været personer med, som ikke taler engelsk (primært pårørende), har Realize gjort brug af andre deltagere i fokusgruppen til oversættelse. Interviewene med evakuerede personer fra Danskerlisten har været foretaget på både dansk og engelsk.

Vi har i fokusgruppeinterviewene benyttet en teknik, hvor vi dels har faciliteret en samtale mellem afghanerne i interviewsituationen, dels har spejlet de forskellige fortællinger op imod hinanden. Konkret har det betydet, at vi har 'tryk-prøvet' centrale pointer i interviewsituationen og på tværs af interviews ved at høre flere perspektiver og dermed styrke fundene. Vi har derudover stillet de samme spørgsmål med flere forskellige formuleringer for at sikre forståelse og for at understøtte yderligere refleksion.

I vores analyse af interviewdata har vi som udgangspunkt ledt efter tværgående fund, men vi har også set på nuancerne heri. Derfor refererer vi i rapporten til enkeltstående pointer og fortællinger, hvad der normalvis kunne defineres som en afvigelse i analytisk øjemed. Vi ser generelt en meget entydig fortælling på tværs af

alle afghanerne, der er evakueret indenfor den operative del af evakueringsindsatsen. De har gennemgående samme historie og beskriver et nogenlunde ens forløb for evakueringen. Det gælder ikke i samme grad de personer, som blev evakueret senere, idet de har haft forskellige rejseforløb i forbindelse med evakueringen. Dog har de det til fælles, at de alle har opholdt sig længere tid i Afghanistan og er rejst via landjord ud af Afghanistan.

2.4.1 Oversigt over interviews

I alt er 60 evakuerede personer over 18 år interviewet på forskellig vis. Heraf er 45 personer, som blev evakueret indenfor den operative del af evakueringsindsatsen med fly fra Kabul lufthavn, mens 15 er personer, der blev evakueret senere og frem mod evakueringsfristen den 24. november 2021.

Realize har foretaget 10 fokusgruppeinterviews, henholdsvis syv i Center Sandholm og tre i Thyregod med deltagelse af 2-7 voksne i hver fokusgruppe og dertil børn i nogle af fokusgrupperne. I de første otte fokusgrupper afholdt i oktober 2021 deltog personer evakueret indenfor den operative del af evakueringsindsatsen. I de næste to fokusgrupper afholdt i december 2021 deltog personer evakueret efter, at den operative del af evakueringsindsatsen blev indstillet. De ankom til Center Sandholm i november.

Derudover har Realize foretaget ni telefoniske interviews med evakuerede personer fra Danskerlisten, der blev evakueret indenfor den operative del af evakueringsindsatsen og seks personer fra Danskerlisten, der blev evakueret efter, at det sidste fly afgik fra Kabul lufthavn.

Endeligt har Realize været i kontakt med to personer, der fortsat befinder sig i eller omkring Afghanistan. Den ene pr. telefon via WhatsApp og den anden via e-mail. Nedenfor ses en samlet oversigt over interviews.

Informanter	Antal	Interviewform
<p>Evakuerede som et led i den operative del af evakueringsindsatsen og senere frem mod fristen den 24. november.</p> <p>Alle opholder sig på Center Sandholm.</p>	<p>Syv fokusgrupper:</p> <p>27. oktober kl. 09.00-10.30: Fokusgruppe 1 (10 personer deltog, heraf seks voksne og fire børn)</p> <p>27. oktober kl. 11.00-12.30: Fokusgruppe 2 (to personer deltog)</p> <p>29. oktober kl. 09.00-10.30: Fokusgruppe 3 (fem personer deltog)</p> <p>29. oktober kl. 11.00-12.30: Fokusgruppe 4 (fire personer, heraf tre voksne og et barn)</p> <p>29. oktober kl. 13.00-14.30: Fokusgruppe 5 (seks personer deltog)</p> <p>13. december kl. 9-10.30: Fokusgruppe 6 (to personer deltog)</p> <p>13. december kl. 11-12.30: Fokusgruppe 7</p>	<p>Fokusgrupperne har været blandet med deltagelse af evakuerede personer fra følgende delmålgrupper:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Repræsentationsansatte - Tolke - Evakuerede fra NGO'er og partnerorganisationer samt evakuerede fra internationale organisationer (EU, FN, NATO m.v.)

	(otte personer deltog, heraf syv voksne og et barn)	
Evakuerede som et led i den operative del af evakueringsindsatsen. Alle opholder sig i Thyregod.	Tre fokusgrupper: Den 27. oktober kl. 09.00-10.30: Fokusgruppe 1 (seks personer deltog) Den 27. oktober kl. 11.00-12.30: Fokusgruppe 2 (fire personer deltog) Den 27. oktober kl. 13.00-14.30: Fokusgruppe 3 (fire personer deltog)	Fokusgrupperne har været blandet med deltagelse af evakuerede personer fra følgende delmålgrupper: - Repræsentationsansatte - Tolke - Evakuerede fra NGO'er og partnerorganisationer samt evakuerede fra internationale organisationer (EU, FN, NATO m.v.)
Evakuerede fra Danskerlisten, som blev evakueret indenfor den operative del af evakueringsindsatsen.	Ni interviews gennemført pr. telefon med gennemsnitlig varighed på ca. 25-30 minutter. Tre kvinder og seks mænd.	Realize har udvalgt informanter tilfældigt på Danskerlisten tilsendt fra Udenrigsministeriet, men med forsøg på spredning på alder og køn. Er kontaktet pr. telefon.
Evakuerede fra Danskerlisten, som blev evakueret, efter den operative del af evakueringsindsatsen blev indstillet.	Et interview med person fra Udenrigsministeriets kontaktlister fra oktober 2021 gennemført pr. telefon med person evakueret lige efter den operative del af indsatsen blev indstillet Herefter fem interviews med personer fra Udenrigsministeriets kontaktlister fra december 2021 over personer evakueret senere, men indenfor evakueringsfristen den 24. november 2021.	Realize har indledningsvist kontaktet personer evakueret lige efter den operative del af evakueringsindsatsen blev indstillet. Dette pr. e-mail og sms via Udenrigsministeriets kontaktlister fra oktober 2021. Realize har senere taget telefonisk kontakt til de personer på Udenrigsministeriets opdaterede kontaktlister fra december 2021, som blev evakueret senere.

I **erfaringsopsamlingens analytiske kapitler 5 og 6**, der ser på, hvad der fungerede godt, og hvad der var udfordrende i evakueringsindsatsens operative del, er der tale om tværgående fund fra interviewene med de personer, der blev evakueret indenfor den operative del af evakueringsindsatsen. Fundene relaterer sig ikke til enkelte delmålgrupper som for eksempel alene tolkene, idet langt de fleste fund fremhæves på tværs af de forskellige delmålgrupper. Ved særlige fund, som er gældende for en enkelt delmålgruppe, vil det fremgå i opsamlingen.

I **erfaringsopsamlingens kapitel 7** præsenterer vi fund, der relaterer sig til de betragtninger og overvejelser, som personerne evakueret efter den operative del af evakueringsindsatsen blev indstillet og frem mod evakueringsfristen den 24. november, gør sig. Der er generelt blandt denne gruppe af evakuerede personer et mere broget billede af evakueringsindsatsen, idet de er blevet evakueret på mere forskellig vis, end de personer der blev evakueret, da Kabul lufthavn endnu var åben.

Citater fremgår på det sprog, som interviewpersonen har anvendt i interviewsituationen. Det vil sige enten på dansk eller på engelsk.

3 Særlige kendetegn ved målgruppen af betydning for interviewene

På baggrund af de gennemførte interviews med målgruppen af de personer, som blev evakueret indenfor den operative del af evakueringsindsatsen, er der væsentlige fund at holde sig for øje i læsningen af erfaringsopsamlingens analytiske kapitler 5 og 6.

For det første er der tale om den del af målgruppen, der blev evakueret til Danmark og ikke længere befinder sig i en usikker situation i Afghanistan. Der har derfor i interviewsituationen været tale om personer, der udtrykker umiddelbar lettelse og glæde ved at være blevet evakueret.

For det andet er der tale om en målgruppe af evakuerede personer, der har været i en voldsom og kaotisk situation på grund af den hastighed, hvormed omvæltninger i Afghanistan er indtruffet og den risiko for de evakuerede personer, som det har medført. En del af de evakuerede personer har oplevet disse omvæltninger som en traumatisk oplevelse, hvilket har betydning for deres evne til at genskabe en fortælling om deres oplevelse med evakueringen. Nogle af de evakuerede personer, der har medvirket i interviews, giver udtryk for at det er svært at huske processen før, under og efter evakueringen. I interviewsituationen har det haft betydning for, hvor detaljeret og dækkende deres genfortælling af evakueringen har været, ligesom det har haft betydning for deres evne til at gengive fortællingen i en tidsmæssig præcis rækkefølge, og fortællingerne har derfor naturligt hoppet i tid med fokus på konkrete hændelser.

For det tredje har vi at gøre med en målgruppe af evakuerede personer, der nu er i tryghed og uden for risiko. Det afspejler sig i en lettelse og ro hos de evakuerede personer, hvilket i interviewsituationen kommer til udtryk ved, at de udtrykker en høj grad af taknemmelighed for de danske myndigheders evakueringsindsats og de danske myndigheders velvilje overfor dem og deres situation. De har derfor svært ved at pege på, hvad der kunne have fungeret bedre for dem i evakueringssituationen, idet de grundlæggende udtrykker en stor glæde ved at være i sikkerhed, og, som de siger, har ingen stået i en lignende evakueringssituation før.

For det fjerde er der i mange tilfælde tale om evakuerede personer, som ikke nødvendigvis er klædt på til eller ønsker at gå ind i en refleksiv dialog om indsatsen. Det kan skyldes, at de har svært ved at huske selve evakueringsindsatsen, eller at de ikke på samme måde som personer i en dansk kontekst er vant til at svare på spørgsmål om myndighedernes arbejde. I interviewsituationen har det betydet, at de har været udfordret af at besvare spørgsmål om, hvad de oplever har virket godt i evakueringsindsatsen og i særdeleshed, hvad der har virket mindre godt. Personerne har i højere grad beskrevet deres forløb.

For det femte har vi at gøre med evakuerede personer, som i højere grad er optaget af deres nuværende og fremtidige situation, end hvad der er sket i processen under evakueringen. På den ene side handler det om, hvilken situation de nu selv står overfor efter ankomst til Danmark. Hvordan deres fremtid ser ud i eller udenfor Danmark. Hvor lang tid de skal være i den situation, de for nuværende befinder sig i. Stort set alle nævner, at de er uforstående overfor den toårige tidsperiode, de skal være her i, fordi de ønsker at lære det danske sprog, arbejde og på den måde 'give tilbage' til det danske samfund. På den anden side handler det om en meget stor bekymring over deres efterladte familiemedlemmers (forældre og søskende) situation i Afghanistan, som kan være i større eller mindre risiko, som den nuværende situation i Afghanistan er.

4 Kort opsummering af erfaringsopsamlingens fund

I dette kapitel samler vi kort op på de fund, som vi gør os i erfaringsopsamlingen. Fundene er udfoldet og uddybet i de næste tre kapitler.

4.1 Hvad fungerede godt i evakueringsindsatsen

I boksen nedenfor ses de centrale fund i relation til, hvad der fungerede godt i evakueringsindsatsen, og som fremhæves på tværs af interviewene med de personer, der blev evakueret indenfor den operative del af evakueringsindsatsen. Fundene er i relation til de tre temaer om kommunikation, transport og logistik samt den personlige kontakt med de danske myndigheder.

Hvad fungerede godt i evakueringsindsatsen Kommunikationen:



- En brobyggende funktion, sprogligt og personligt, der agerede mediator og facilitator omkring lufthavnen, og som var afgørende i kommunikationen og faciliteringen for at komme til de rette personer og steder.
- Kendskabet til de lokale forhold, der var relevant for, at de danske myndigheder kunne agere i den kontekst, som evakueringen foregik i.
- Tæt og hyppig kommunikation som gjorde, at de evakuerede personer følte sig taget i hånden undervejs i hele evakueringssituationen.
- Detaljeret og guidende kommunikation, som medvirkede til, at de evakuerede personer blev klædt på til at tage de rette næste skridt og handle ud fra den information, de fik af de danske myndigheder.
- Bredt udvalg af kommunikationsplatforme i spil i evakueringen, som gav mulighed for at anvende forskellige platforme, e-mail, Messenger, sms og WhatsApp, og at der var en oplevelse af tilgængelighed til de danske myndigheder.

Transport og logistik:

- Tydelige signaler som understøttende virkemiddel til koordinationen, der gjorde, at de evakuerede personer til Danmark dels blev genkendt i menneskemængden omkring lufthavnen, dels blev lukket ind i lufthavnen.
- En kæde af personer, der var med til at koordinere og sikre den rette information undervejs på rejsen med fixpunkterne i Kabul, Islamabad og Kastrup lufthavn, og som også sikrede oplevelsen af beskyttelse undervejs til de evakuerede personer.

Den personlige kontakt:

- Tryghed, ro og venlighed i mødet med de danske myndigheder. En imødekommende og sympatisk tilgang til de evakuerede personer med tydelig empati og forståelse for deres situation, forsøg på at indgyde sikkerhed, skabe ro og gode rammer ved at sikre mulighed for mad og drikke, legetøj til børnene og rum til at tage sig af de evakuerede og spørge ind til deres behov for hjælp, særligt i Islamabad lufthavn.

4.2 Hvad var udfordrende i evakueringsindsatsen

I boksen nedenfor er skitseret de centrale udfordringer i evakueringsindsatsen, som ses på tværs af interviewene med de personer, der blev evakueret indenfor den operative del af evakueringsindsatsen.

Hvad var udfordrende i evakueringsindsatsen



- Generelt oplevede mange af de evakuerede personer, at processen hvor de skulle bringes fra eget hjem til lufthavnen var risikofyldt og utryk, og nogle af de evakuerede personer giver udtryk for, om det kunne være håndteret anderledes med fast definerede opsamlingssteder og en mere eskorteret transport.
- Blandt de evakuerede personer med dansk statsborgerskab, er der ikke en modvilje mod at orientere sig i Udenrigsministeriets rejsevejledning eller registrere sig på Danskerlisten. De evakuerede personer, der er interviewet, fortæller, at de ikke havde kendskab til Danskerlisten forud for afrejse til Afghanistan eller at de tilfældigvis fik kendskab til Danskerlisten undervejs i takt med at situationen i Afghanistan spidsede til. De efterspørger en bredere formidling af viden om rejsevejledning og Danskerlisten, for eksempel gennem landsdækkende medier, da de ikke er vant til at orientere sig på hjemmesider, der tilhører de danske myndigheder.
- Nogle af de evakuerede personer giver udtryk for, at de oplevede en relativt lang responstid fra de danske myndigheder tidligt i processen, hvor de blev bekymrede for deres situation i Afghanistan, mens størstedelen af de evakuerede personer, der først tog kontakt tættere på evakueringsstidspunktet, oplevede en langt hurtigere respons fra de danske myndigheder.

4.3 De senere evakuerede personer fra Afghanistan

På tværs af interviewene med de personer, der blev evakueret, efter den operative del af evakueringsindsatsen blev indstillet, er der særligt to fællestræk for deres oplevelse af evakueringen. De er beskrevet i boksen nedenfor.

Oplevelse af evakueringsprocessen for de senere evakuerede afghanere



- Det ene er, at de har haft *en længere og for mange kompliceret evakueringsproces* med flere udfordringer. Dels transportmæssigt, da de fleste rejste via landjord over flere landegrænser, dels kommunikationsmæssigt da en del oplevede ikke at få informationer eller svar fra de danske myndigheder i et tilstrækkeligt hurtigt tempo, hvilket betød at de følte sig nødsaget til selv at handle eller søge information fra andre lokalt. Dertil kommer de risici, der var ved at blive længere i Afghanistan og ved at rejse via landjord og uden beskyttelse.
- Det andet er, at de har måtte *gøre mere selv* for at få information om evakueringsmuligheder og for at planlægge rejsen, sikre transport og ophold undervejs i evakueringen. Flere fortæller, at de selv har måtte følge op og presse på for at få svar på spørgsmål, at de selv har måtte undersøge muligheder for at få lavet papirer eller pas, og at de selv har skulle træffe sikkerhedsmæssige beslutninger i relation til valg af transport ud af Afghanistan.

4.4 Læringspunkter udledt af den samlede erfaringsopsamling

Med afsæt i erfaringsopsamlingens fund kan følgende læringspunkter fremhæves som centrale.

Læringspunkter



1. Tæt og hyppig kontakt skaber tryghed og medvirker til at sikre god koordination i indsatsen.
2. Detaljeret og præcis information giver mulighed for at handle korrekt og mere sikkert.
3. Følelsen af beskyttelse er afgørende hele vejen igennem evakueringsindsatsen.
4. Det venlige møde med de danske myndigheder personligt indgyder tryghed.
5. Bedre kendskab til Danskerlisten er nødvendigt for at få flere registreret.

I kapitel otte er de enkelte læringspunkter beskrevet mere udfoldet.

5 Hvad fungerede godt i evakueringsindsatsen

I dette kapitel udfolder vi, hvad der fungerede godt i evakuerings operativ del, og hvad erfaringsopsamlingen peger på som centralt for, at indsatsen lykkedes. I interviewene har nogle af de evakuerede personer defineret det om 'key points'.

Som tidligere beskrevet er langt størstedelen af de personer, som blev evakueret indenfor den operative del af evakueringsindsatsen, meget tilfredse og udtrykker stor taknemmelighed for at være blevet evakueret til Danmark. En afghaner sætter disse ord på det: *'Denmark's evacuation was one of the safest. When we hear about that [other countries], this was VIP.'* En anden afghaner kommer med lignende udsagn. Vedkommende siger: *'Compared to many other countries it was the best.'*

I boksen nedenfor er de dele, der fungerede godt i evakueringsindsatsen, kort beskrevet. De er efterfølgende uddybet i underafsnit.

Hvad fungerede godt i evakueringsindsatsen



Kommunikationen:

- En brobyggende funktion, sprogligt og personligt, der agerede mediator og facilitator omkring lufthavnen, og som var afgørende i kommunikationen og faciliteringen for at komme til de rette personer og steder.
- Kendskabet til de lokale forhold, der var relevant for, at de danske myndigheder kunne agere i den kontekst, som evakueringen foregik i.
- Tæt og hyppig kommunikation som gjorde, at de evakuerede personer følte sig taget i hånden undervejs i hele evakueringssituationen.
- Detaljeret og guidende kommunikation, som medvirkede til, at de evakuerede personer blev klædt på til at tage de rette næste skridt og handle ud fra den information, de fik af de danske myndigheder.
- Bredt udvalg af kommunikationsplatforme i spil i evakueringen, som gav mulighed for at anvende forskellige platforme, e-mail, Messenger, sms og WhatsApp, og at der var en oplevelse af tilgængelighed til de danske myndigheder.

Transport og logistik:

- Tydelige signaler som understøttende virkemiddel til koordinationen, der gjorde, at de evakuerede personer til Danmark dels blev genkendt i menneskemængden omkring lufthavnen, dels blev lukket ind i lufthavnen.
- En kæde af personer, der var med til at koordinere og sikre den rette information undervejs på rejsen med fixpunkterne i Kabul, Islamabad og Kastrup lufthavn, og som også sikrede oplevelsen af beskyttelse undervejs til de evakuerede personer.

Den personlige kontakt:

- Tryghed, ro og venlighed i mødet med de danske myndigheder. En imødekommende og sympatisk tilgang til de evakuerede personer med tydelig empati og forståelse for deres situation, forsøg på at indgyde sikkerhed, skabe ro og gode rammer ved at sikre mulighed for mad og drikke, legetøj til børnene og rum til at tage sig af de evakuerede og spørge ind til deres behov for hjælp, særligt i Islamabad lufthavn.

5.1 Forudsætningerne for den gode kommunikation

Interviewene tegner et billede af, at der var særligt to forhold i evakueringsindsatsen, som skabte de rette forudsætninger for den gode kommunikation i evakueringssituationen. Det ene var en form for brobyggende funktion, sprogligt og personligt, som befandt sig i og omkring lufthavnen, og den anden var nødvendigheden af at have et kendskab til de lokale forhold i Afghanistan, som var relevante i evakueringssituationen.

5.1.1 En brobyggende funktion

Størstedelen af de interviewede personer peger på en person, der fungerede som en slags brobygger mellem dem og de myndigheder og militærfolk, der var i lufthavnen. Funktionen fremhæves af størstedelen af de evakuerede personer som en udslagsgivende faktor for, at indsatsen lykkedes. En afghaner siger: *'The gate post was very helpful'*. En anden siger: *'He was a smart guy'*.

Det særlige ved personen var, at han talte dansk, pashto, dari og engelsk og på den måde favnede de sprog, som var centrale og dækkede de personer, som opholdt sig i Kabul lufthavn i evakueringssituationen. Det betød, at han havde en oversættende rolle mellem afghanerne og de danske myndigheder, men også fungerede som en form for mediator, mægler eller facilitator mellem de afghanere, som ønskede evakuering, de danske myndigheder og det militære folk, som var til stede fra mange forskellige lande. Han førte folk de rigtige steder hen, oversatte hvor der var behov for det og guidede de evakuerede personer frem til de rette mennesker. En afghaner fortæller: *'It made me safer to walk to the Airport with him. He knew the place and people. It was so good'*.

En anden afghaner fortæller, at vedkommende i første omgang i lufthavnen var i kontakt med de britiske soldater, som naturligt ikke havde lister over de evakuerede til Danmark, og her havde denne funktion mandat og evne til at facilitere, at vedkommende kom det rigtige sted hen og ikke blev afvist.

Foruden de sproglige kompetencer var han klædt som en afghaner, hvilket gjorde, at han faldt ind i mængden af afghanere og ikke var tydelig at sætte i relation med evakueringsindsatsen. Det gjorde, at de afghanere, som var i kontakt med ham i lufthavnen, ikke følte sig 'blottet' eller tydeligt viste, at de ønskede at forlade Afghanistan og dermed satte sig selv i yderligere risiko.

Kernen i den funktion, som afghanerne fremhæver, var dermed dels de sprogligt stærke og bredt favnende kompetencer, dels at han lignede de afghanere, der var i lufthavnen, dels at han udgjorde en medierende faktor mellem de personer, som havde forskellige formål og funktioner i lufthavnen, og dertil også at han var 'on the ground'. Kommunikationen var personlig og ikke via digitale løsninger. Når de evakuerede afghanere fortæller om personen, er det tydeligt, at han og de funktioner, som han udfyldte i lufthavnen, udgjorde en ganske central og udslagsgivende faktor for at sikre koordineringen i lufthavnen, hvor der herskede kaotiske forhold med mange mennesker samlet, herunder sårbare personer som ældre, gravide og børn, ligesom der var advarselsskud op i luften tæt på menneskemængderne. Som en af de interviewede afghanere siger: *'If there had only been 2-3 persons like him'*.

5.1.2 Kendskab til de lokale forhold i Afghanistan

Kendskabet til de lokale forhold i Afghanistan bliver også fremhævet som en forudsætning for at sikre den gode kommunikation.

Langt hovedparten af de interviewede afghanere fortæller, at der var stor respekt og forståelse fra de danske myndigheder i forhold til den kontekst, som evakueringen skete i, og at der var tale om fysiske, kulturelle og sociale forhold, som var særlige for situationen i Afghanistan. Og at dette var afgørende for, at kommunikationen og mødet med de danske myndigheder blev oplevet positivt og velkomment.

To af de afghanere, som vi har talt med, fortæller, at der var en enkelt repræsentant fra de danske myndigheder, der stillede spørgsmålstejn ved, hvorfor en af de evakuerede ikke havde originale identifikationspapirer på sig, men havde kopier i stedet. Som vedkommende fortæller, og flere af de andre afghanere bakker op om, er det ikke kutyme i Afghanistan, at man har originalpapirer på sig, idet de opbevares sikkert på steder, hvor andre ikke kan tilgå dem nemt. Det skyldes, at de i gadebilledet kan blive antruffet af de forkerte personer, som beder dem identificere sig selv med papirer for så at rive papirerne i stykker, som én fortæller. De tilkendegiver derfor, at kendskabet til lokal kultur, regler og forståelser altid er et centralt afsæt for den gode kommunikation. En afghaner fortæller, at vedkommende var involveret i en ordudveksling mellem en anden mand og, hvad vedkommende mener var en repræsentant fra de danske myndigheder, som havde sagt, at det i Danmark er ulovligt at kopiere identifikationsdokumenter. Den evakuerede person siger i relation til denne ordveksling: *'You cannot apply Danish law on us. We are in Kabul, Afghanistan'*.

Et andet eksempel er de kropsviseriger, der fandt sted i lufthavnen, som alene blev udført af mænd, og som afghanerne fortæller voldte dem nogle udfordringer i forhold til at overholde gældende kulturelle normer om, at kvinder ikke kropsvisiteres af mænd. De er klar over, at evakueringsindsatsen skulle gå stærkt, og de fleste af kvinderne blev også kropsvisiteret af mænd alligevel, men de peger på det som et eksempel på, at kendskabet til lokale normer, kultur og adfærd er et betydningsfuldt afsæt for god kommunikation.

Et tredje eksempel relaterer sig til forståelsen af begrebet *'immediate family'*, som det blev betegnet i e-mailen fra de danske myndigheder. De afghanske familier tæller far, mor, børn, bedsteforældre og ofte også søskende. Der var derfor eksempler på, at enkelte afghanere havde misforstået kommunikationen fra de danske myndigheder og troede, at evakueringen også gjaldt deres forældre og i nogle tilfælde også deres søstre og brødre, hvor det først sent i processen gik op for dem, at der var tale om familie forstået i dansk terminologi ved far, mor og børn. Langt de fleste giver udtryk for deres fortvivlelse ved at have efterladt deres forældre, søskende og nogle også deres børn over 18 år til en risikofyldt hverdag i Afghanistan.

5.2 Kommunikationsstrategi, platforme og indhold

De næste tre dele af evakueringsindsatsen, som fungerede godt, relaterer sig den kommunikation, der blev anvendt i evakueringsindsatsen. Det drejer sig om de platforme, der blev gjort brug af og det indhold i kommunikationen, som var afgørende for, at de evakuerede personer kunne reagere korrekt på det. Her peger erfaringsopsamlingen dels på en tæt og hyppig kommunikation, som gjorde, at afghanerne oplevede at være 'holdt i hånden' hele vejen igennem, dels på en detaljeret og guidende kommunikation, som gjorde, at afghanerne meget præcist vidste, hvordan de skulle agere og handle i situationen. Derudover er der tale om

en mængde af kommunikationsplatforme, som gav en bred palette af platforme at komme i kontakt med de danske myndigheder på.

5.2.1 Tæt og hyppig kommunikation

Næsten alle de interviewene afghanere fortæller, at de havde en tæt og hyppig kommunikation med de danske myndigheder, som gjorde, at de følte sig 'holdt i hånden' hele vejen gennem evakueringsindsatsen.

En afghaner sætter disse ord på: *'It was properly planned. We had regular contact'*. Kommunikationen var altså timingmæssigt korrekt og kom med løbende korte intervaller i de allermest hektiske døgn omkring selve evakueringen.

En anden evakueret person siger, at han satte pris på den hurtighed, der var i kommunikationen, som gav ham tillid til at gøre, hvad de danske myndigheder vejledte ham til og ikke selv at handle på en måde, der formentligt havde været mere risikofyldt. Han siger: *'They did what they promised me'*, da han fortæller, at de danske myndigheder gav ham besked på at vente og sagde, at de ville kontakte ham igen fem minutter efter. Han fortæller, at det reelt skete, da der fem minutter efter kom endnu en sms med information. Det betød, at han stolede på, at de danske myndigheder ville give ham korrekt information og hjælpe ham.

5.2.2 Detaljeret og guidende kommunikation

Derudover peger næsten alle de interviewede afghanere på, at det var centralt for, at evakueringsindsatsen lykkedes, at kommunikationen var detaljeret og guidende.

Der var en meget tydelig indholdsmæssig kommunikation, hvor der stod, hvilke oplysninger de danske myndigheder havde behov for på skrift, og hvilken information de havde behov for via et kort telefonisk interview / samtale, som også var nødvendigt for at godkende dem til evakuering.

Det var også tydeligt for dem, hvilke signaler eller tegn de kunne anvende i lufthavnen for at identificere sig for de danske myndigheder. Her nævnes flere forskellige signaler eller tegn, som alle har til fælles at være metoder til at gøre opmærksom på sig selv i mængden af mennesker eller som tydelig identifikation ved gaten.

Derudover fortæller en gruppe afghanere, at de oplevede en stor tryghed i at blive informeret om, at de skulle holde sig væk fra lufthavnen i de dage og timer, hvor ophold ved lufthavnen var forbundet med stor risiko, blandt andet for angreb, og at de oplevede, at de danske myndigheder overvågede og vurderede situationen og videreformidlede den med bedste hensigt om at sikre de evakuerede afghaneres liv.

En afghaner fortæller, at de danske myndigheder ikke informerede fuldt ud om planen fra start, men at de fik detaljerne undervejs af sikkerhedsmæssige hensyn. Vedkommende fortæller, at da de kom indenfor i lufthavnen, fik de at vide, at de var i sikkerhed, og at de på grund af sikkerhedsforanstaltninger skulle vente på næste del af planen. Da de kom ind i flyet, fik de så at vide, at de skulle flyve fra Kabul til Islamabad, og at de her ville have en fem timers pause i Islamabad, hvor de kunne spise og drikke, hvorefter de ville gøre et kort ophold i Dubai og så til København. Som vedkommende fortæller, handlede det i Kabul lufthavn blot om at få tryghed, så det virkede helt okay, at de blev informeret i mindre 'bidder' undervejs.

En afghaner siger: *'It was well prepared, well managed. They were giving us instructions. Bring water. Have food prepared for the children'*.

En anden beskriver den guidende kommunikation med dette eksempel: *'The plane is now in Islamabad. Stay alert. The plane has now left Islamabad. Stay alert. The plane is now in Afghan airspace. Stay alert. The plane has landed in Kabul Airport. Stay alert'*.

5.2.3 Bredt udvalg af kommunikationsplatforme i spil i evakueringen

Hvad der også fungerede godt i relation til kommunikationen, er de mange forskellige kommunikationsplatforme og -midler, der var i spil i forbindelse med evakueringen. Der bliver nævnt sms, Messenger, WhatsApp og e-mail som måder, hvorpå man kunne komme i kontakt med de danske myndigheder.

Alle afghanerne fik den første information om evakueringsmuligheder og godkendelse via e-mail, men herefter anvendte flere sms og WhatsApp som foretrukne kommunikationsplatforme til den tætte og hyppige kommunikation.

En afghaner fortæller, at der i WhatsApp blev lavet grupper, hvori man kunne guide hinanden i, hvad man skulle gøre, hvilke informationer der var korrekte og sandfærdige, og hvilke der var fejlagtige og falske. En afghaner fortæller, at han af de danske myndigheder blev tilføjet til en gruppe i WhatsApp. Her var der en gruppeleder, som kunne fungere som oversætter, for eksempel for personer der ikke forstod den engelske kommunikation eller var i tvivl om forståelsen og detaljerne i kommunikationen. Ligeledes kunne gruppelederen sørge for, at der skete en mere effektiv koordination af kommunikationen, og at denne blev spredt til så mange relevante evakuerede personer som muligt.

En gruppe afghanere fremhæver, at det var positivt, at der var flere numre – nogle nævner tre forskellige telefonnumre – at skrive til og komme i kontakt med de danske myndigheder på. Det gjorde, at det blev oplevet nemt at tilgå de danske myndigheder og ikke en besværlig og meget snæver kanal at komme i kontakt med dem på.

En anden gruppe af afghanere fortæller, at de kun reagerede på e-mails, der var tydeligt stemplet og afsendt fra de danske myndigheder, fordi de havde en stor mistro til al kommunikation. De fortæller om episoder, hvor familier var blevet guidet til at ankomme til en bestemt gate, hvorefter de blev bestjålet, fordi det var tyve, som havde afsendt informationen. Derfor var de meget bevidste om, at informationen skulle være tydeligt markeret som formel og fra en myndighed, og at de oplevede, at e-mails og breve fra de danske myndigheder netop havde en formel karakter med tydelig angivelse af en myndighedsafsender.

5.3 Transport og logistik

På tværs af interviewene fremhæves to centrale dele af evakueringsindsatsen relateret til transport og logistik, som fungerede godt. Den ene var de tydelige signaler eller tegn, som afghanerne blev bedt om at give i lufthavnen for, at de kunne genkendes af de danske myndigheder, og den anden var den form for 'kæde' af personer, der gjorde logistikken koordineret med fixpunkter i Kabul lufthavn, i Islamabad og i Kastrup lufthavn.

5.3.1 Tydelige signaler til genkendelse af de danske evakuerede

Der var tale om flere forskellige signaler, men stort set alle refererer til de samme to signaler, som de af de danske myndigheder blev bedt om at give i lufthavnen.

Det ene var afgørende for, at de blev genkendt i lufthavnen blandt den store menneskemængde. Her var der tale om anvendelsen af en genstand i en tydelig farve rød (tørklæde, kuffert, et stykke tøj). Det andet var for nogle afgørende for, at de kom indenfor de hegn, der var bevogtet af militære styrker fra de forskellige lande. Her nævner flere tallet 1 eller 11 skrevet på indersiden af hånden.

5.3.2 Kæde af personer der koordinerede og modtog afghanerne i de tre centrale lufthavne

Mange af de interviewede afghanere nævner mødet med de danske myndigheder i Islamabad lufthavn som afgørende for, at de følte sig som en del af en velkoordineret evakueringsindsats. Idet flere var bekymrede for at ankomme til Pakistan grundet de funktioner, som de havde haft i Afghanistan, var der behov for, at de ikke oplevede sig 'ladt i stikken', men at de fortsat var under beskyttelse af de danske myndigheder.

Flere fortæller, at de blev mødt af den danske ambassadør i Islamabad lufthavn, og at de danske myndigheder tydeligt forsøgte at 'skærme' de evakuerede afghanere fra det pakistanske lufthavnspersonale. Når lufthavnspersonalet forsøgte at kontakte dem, skærmede de danske myndigheder af og bad personalet tale gennem de danske myndigheder og ikke direkte til de evakuerede afghanere. De oplevede, at de danske myndigheder havde kontakt til højtstående personer i den pakistanske regering, som også instruerede lufthavnspersonalet i at lade de evakuerede afghanere være.

To afghanere fortæller, at de fortsat i Islamabad ikke følte sig sikre på grund af det arbejde, de havde udført i Afghanistan. De giver udtryk for, at det var ubehageligt, at det var pakistanske sikkerhedsfolk, som tjekkede deres navne på en liste, som de danske myndigheder havde givet dem.

En af dem siger: *'They shared the list. That was not pleasant for us. We got through and I said: God bless us'*.

De fortæller, at selvom de helst havde set, at de danske myndigheder ikke havde delt listen over evakuerede personer med de pakistanske lufthavnsansatte, oplevede de sig hjulpet af de danske myndigheder, som 'skærmede' dem mod pakistanske lufthavnsansatte og hjalp dem, da pakistanerne tog kontakt til den enes voksne søn til stor bekymring for ham.

I Islamabad lufthavn var der mad, vand og tæpper, legetøj til børnene, madrasser at sove og hvile sig på og adgang til toiletfaciliteter. De evakuerede personer blev holdt i et afskærmet område, hvor de ventede på flyet videre mod København. Der var dansk gruppe på 2-3 personer, herunder en læge, der tog sig af hver familie og spurgte samtlige familier, hvordan de havde det. Stort set alle familier havde behov for en eller anden form for hjælp. Der var også mange tolke i lufthavnen, og der blev foretaget test for covid-19.

I Islamabad lufthavn opholdt den danske ambassadør i Pakistan sig også, og en afghaner giver udtryk for, at det gav en form for følelse af ligeværdighed. Som eksempel nævner vedkommende, at ambassadøren også sov i samme område, som de selv opholdt sig i.

5.4 Den personlige kontakt med de danske myndigheder

På tværs af stort set alle interviewene fremhæves den imødekommende kontakt med alle de danskere, der var en del af evakueringsindsatsen, både myndigheder og militær, som afgørende for, at de følte sig taget godt af under hele indsatsen. Der bliver særligt sat tre ord på den personlige kontakt; tryghed, ro og venlighed.

5.4.1 Mødt med tryghed, ro og venlighed

Størstedelen fortæller, at de blev mødt af venlighed i Kabul, Islamabad og i Kastrup lufthavn. Der var et tydeligt fokus på at skabe en tryk ramme og indgyde ro i den optik, det var muligt. Flere fremhæver behandlingen af børnene, som noget de særligt sætter pris på.

I alle lufthavne blev de budt venligt velkommen, og der blev brugt mange motiverende ord undervejs. Både indenfor murene i Kabul lufthavn og i Kastrup lufthavn blev sætningen: *'You are now safe'* anvendt.

En afghaner fortæller om mødet med danskerne undervejs i evakueringen: *'Kind. Nice [...] Everyone you see here was living good lives in Afghanistan. We have had a hard life. We have gone through so much. The Danish people were showing us their sympathy.'*

En anden fortæller, at han i evakueringssituationen følte sig værdsat som menneske. Vedkommende udtrykker det således: *'I kind of felt valued for the first time. There are people who care about people. We weren't just left behind.'*

6 Hvilke udfordringer var der i evakueringsindsatsen

I dette kapitel tegner vi et billede af de udfordringer, som de personer, der blev evakueret indenfor den operative del af evakueringsindsatsen, giver udtryk for i forbindelse med evakueringsindsatsen. Der er primært tale om udfordringer i relation til kommunikationen og transporten, der fungerede mindre godt i evakueringsindsatsen eller særlige oplevelser for de evakuerede personer.

Det er igen her vigtigt at være opmærksom på, at vi har at gøre med en målgruppe, der har en stor taknemmelighed for den danske evakueringsindsats, givet deres situation i Afghanistan. Ligeledes er det som nævnt tidligere også en målgruppe, som er optaget af deres nuværende situation og deres fremtid, samtidigt med at de er stærkt bekymrede for deres familiemedlemmer, som stadig opholder sig i Afghanistan og som kan være i større eller mindre risiko. Samlet betyder det, at de evakuerede personer, som vi har interviewet, har haft svært ved at identificere og pege på udfordringer undervejs i evakueringen.

I boksen nedenfor er de fund, som vi på tværs af interviewene har gjort os, kort beskrevet.

Udfordringer i indsatsen



- Generelt oplevede mange af de evakuerede personer, at processen hvor de skulle bringes fra eget hjem til lufthavnen var risikofyldt og utryk, og nogle af de evakuerede personer giver udtryk for, om det kunne være håndteret anderledes med fast definerede opsamlingssteder og en mere eskorteret transport.
- Blandt de evakuerede personer med dansk statsborgerskab, er der ikke en modvilje mod at orientere sig i Udenrigsministeriets rejsevejledning eller registrere sig på Danskerlisten. De evakuerede personer, der er interviewet fortæller, at de ikke havde kendskab til Danskerlisten forud for afrejse til Afghanistan eller at de tilfældigvis fik kendskab til Danskerlisten undervejs i takt med, at situationen i Afghanistan spidsede til. De efterspørger en bredere formidling af viden om rejsevejledning og Danskerlisten, for eksempel gennem landsdækkende medier, da de ikke er vant til at orientere sig på hjemmesider, der tilhører de danske myndigheder.
- Nogle af de evakuerede personer giver udtryk for, at de oplevede en relativt lang responstid fra de danske myndigheder tidligt i processen, hvor de blev bekymrede for deres situation i Afghanistan, mens størstedelen af de evakuerede personer, der først tog kontakt tættere på evakueringsstidspunktet, oplevede en langt hurtigere respons fra de danske myndigheder.

6.1 Kommunikation

Blandt de evakuerede personer fremhæves særligt to udfordringer relateret til kommunikationen. For det første en udfordring, der handler om et manglende kendskab til Udenrigsministeriets rejsevejledning og Danskerlisten. For det andet en udfordring, hvor de evakuerede personer, der tog tidligt kontakt til de danske myndigheder, oplevede en relativ lang responstid.

6.1.1 Manglende kendskab til rejsevejledning og Danskerlisten

Blandt de evakuerede med dansk statsborgerskab, som er interviewet med et særligt fokus på deres kendskab til Udenrigsministeriets rejsevejledning for Afghanistan, udtrykkes et generelt manglende kendskab til både rejsevejledning og til mulighederne for at registrere sig på listen. Danskerlisten giver Udenrigsministeriet

mulighed for at komme i kontakt med personer, der opholder sig i udlandet eller sende vigtige informationer om, hvordan man bør forholde sig, hvis der opstår en alvorlig krise i det land, man befinder sig i.

Flere fortæller, at de ikke kender til rejsevejledning eller Danskerlisten, ligesom andre fortæller, at de tilfældigt fik information om rejsevejledning og Danskerlisten gennem andre, for eksempel familiemedlemmer, venner eller øvrige i netværket omkring dem.

De fortæller alle, at de ikke har modvilje mod at lade sig registrere, og at de ville have ladet sig registrere på Danskerlisten tidligere, såfremt de havde haft kendskab til den. Ligeledes giver de udtryk for, at de formentlig ville have opnået et kendskab til Danskerlisten, hvis der havde været en bredere formidling af viden herom, for eksempel i landsdækkende TV eller øvrige medier, der når bredere ud, hvis det havde været muligt for de danske myndigheder at arbejde med kendskabet via disse kanaler.

En person, der er evakueret fortæller: *'Jeg kendte ikke til Danskerlisten. Jeg ville ønske jeg havde gjort det. Det var min mand, som skrev til Udenrigsministeriet om, hvad han skulle gøre. Og det var kun fordi, vi havde fået at vide af min bror, at listen fandtes, at vi fik mig registreret på Danskerlisten'*.

Det skal særligt ses i lyset af, at langt de fleste evakuerede personer, som er interviewet, fortæller at de ikke er vant til at orientere sig på hjemmesider, der tilhører de danske myndigheder, blandt andet Udenrigsministeriets hjemmeside, hvor informationer om rejsevejledning og Danskerlisten fremgår samt en beskrivelse af processen for registrering på Danskerlisten.

Det understreges af dette citat: *'Jeg ved ikke, hvordan jeg skal få information om sådan noget. Det var tilfældigt at jeg fik information om det. Jeg søger ikke på offentlige hjemmesider – og jeg ville ønske, at der var givet mere information om Danskerlisten i bredere medier, da jeg så helt sikkert ville have fået information om det her'*.

Det peger altså på, at det ikke er et udtryk for modvilje mod at registrere sig på Danskerlisten eller få informationer om rejsevejledning, men snarere handler det om et manglende kendskab til dette. Det peger også på et øget behov for en bredere formidling af viden om både rejsevejledning og Danskerlisten. Dette for eksempel ved at anvende andre kanaler end de officielle hjemmesider i den grad, det er muligt, og særligt under situationer, hvor der er en alvorlig krise i et land, som samtidig får stor international mediebevågenhed.

6.1.2 Længere responstid fra de danske myndigheder for de evakuerede personer der tidligt tog kontakt

Nogle af de evakuerede afghanere fortæller, at de selv tog relativt tidligt kontakt til de danske myndigheder for at gøre opmærksom på, at de var bekymrede for situationen, og at de ønskede at blive evakueret.

De fortæller om længere ventetid på svar fra de selv tog kontakten, til de danske myndigheder vendte retur med informationer. Nogle fortæller om en uge, 10 dage og op til 16 dages responstid, hvor de blev mere og mere bekymrede for situationen.

Det er tydeligt, at jo tættere på selve evakuerings tidspunktet og særligt den sidste flyafgang, kontakten mellem de evakuerede personer og de danske myndigheder blev etableret, jo hurtigere var responstiden. Nogle fortæller om svar indenfor 24 timer, og de fleste udtrykker, at de oplevede hurtig responstid.

En enkelt afghaner fortæller, at han selv tog kontakt, men ikke nåede at få svar tilbage, før end det sidste fly var afgang. Vedkommende blev *'left behind'*, som han udtrykker det, og han tog derfor kontakt til sin danske rådgiver, som bad ham kontakte de danske myndigheder. Han oplevede herefter at modtage e-mails fra danske myndigheder hver dag med god information, blandt andet blev han rådgivet til ikke at tage til lufthavnen, da det ikke var sikkert. Han fortæller, at der stod i e-mails fra de danske myndigheder: *'Try and stay safe. We will not forget you but don't go to the airport'*.

Han endte i stedet med at rejse til Pakistan, hvor han opholdt sig i knap to uger, indlogeret et sikkert sted, og giver udtryk for, at han på trods af den umiddelbart lange ventetid, oplevede, at hans evakueringsform var mere sikker, fordi han ikke stod i den store gruppe mennesker foran Kabul lufthavn.

En enkelt person giver udtryk for, at havde det ikke været en særlig situation, kunne evakueringen måske være forløbet bedre. Han opfatter Danmarks evakuering som én af de sikreste blandt de forskellige lande, men giver samtidigt udtryk for, at man fremover må have en plan på forhånd med afklaring af centrale dele i en evakuering. Han fremhæver, at man kunne have undersøgt, hvilke steder der i en risikofyldt situation vurderes som de mest sikre at opholde sig. Man kunne have afklaret mødesteder, og hvor man i en sådan situation skal gå hen, hvem man skal kontakte, lige så vel som at informationen kunne være givet to-tre dage i forvejen og ikke midt om natten, hvor det hele skulle gå meget hurtigt. Som han siger, kunne det have givet mulighed for at få de rette dokumenter med, pakke det rette tøj og mest vigtigt sige farvel til familie og venner i Afghanistan.

6.2 Transport og logistik

I forhold til transport og logistik er der på tværs af interviewene særligt en del, som de evakuerede personer peger på som sværest og mest udfordrende for dem i evakueringsindsatsen. Det er transporten fra hjemmet til lufthavnen.

6.2.1 Processen fra hjemmet eller andet opholdssted til lufthavnen i Kabul var risikofyldt og for nogle utryg

Generelt oplevede de evakuerede personer, at særligt kommunikationen med de danske myndigheder var planlagt og veltilrettelagt. En stor del af de evakuerede personer, som vi har interviewet, tegner imidlertid et billede af, at deres transport og rejse fra deres hjem til lufthavnen i Kabul satte dem i en risikofyldt, usikker og utryg situation.

Som det også er beskrevet ovenfor, fik langt de fleste evakuerede personer besked på at møde op på en specifikt angivet lokation tæt på lufthavnen eller en specifik gate, hvor de ville blive mødt af en myndighedsperson eller anden, som ville bringe dem så sikkert som muligt ind i lufthavnen. Mange fortæller, at de oplevede transporten eller rejsen til lufthavnen som utryg og farlig, da de skulle bevæge sig ud i en kaotisk situation med familien og med bagage, som let ville kunne identificere dem, som personer der var på vej til at forlade landet. Samtidig fortæller de, at det var svært at vurdere, hvem de kunne stole på i situationen, og at de også hyppigt skiftede opholdssted med deres familier af sikkerhedsmæssige hensyn, så nogle rejste fra familiemedlemmers hjem, hvor de opholdt sig midlertidigt og fik dermed deres familiemedlemmer til at transportere dem, hvilket bragte dem i fare også.

En afghaner siger: *'Every single one of us where not spending a night at the same place'*.

En anden fortæller: *'We were all in Abbey gate. There were no Danish authorities in Abbey gate. We were asked to go to Eastgate. But we would not take the risk, as the Taliban and other groups had control over various checkpoints on the way to Eastgate. It would be extremely risky. Therefore, we stayed in Abbey gate, which other countries controlled, or we went to those we knew, who lived close to the airport'*.

En afghansk mand fortæller, at hans kone var gravid på tidspunktet for evakueringen, og at han var bekymret for, hvordan hun ville klare det i den store menneskemængde udenfor lufthavnen. Han forespurgte derfor på en mere sikker transport for hende, hvis nu der ville være personer, som kunne ramme hendes mave med stød fra arme og ben, fordi de ville stå så tæt i menneskemængden. Det var desværre ikke muligt, og han giver udtryk for, at det vakte stor bekymring. Heldigvis skete der ikke noget med den gravide kvinde, og babyen er i dag kommet til verden i Danmark.

På spørgsmålet om, hvad de kunne forestille sig, at man ellers kunne have gjort, fortæller nogle af de evakuerede personer, at de har viden om, at andre lande gennemførte evakueringsindsatsen på en måde, hvor de evakuerede personer blev samlet op af myndighederne på deres hjemadresse for derefter at blive bragt sikkert til lufthavnen. Andre foreslår, at man kunne have samlet de evakuerede personer et sted udenfor lufthavnen som et sikkert opholdssted forud for evakuering, så man kunne have givet en form for beskyttelse tidligere end ved ankomsten til lufthavnen. De påpeger dog, at den mulighed formentligt også have været forbundet med stor risiko, da de i så fald ville være mange med ønske om evakuering samlet på samme sted.

To personer, som opholdt sig i en form for udendørs lejr i Kabul lufthavn, fortæller, at der her ikke var de samme gode forhold, som fremhæves i Islamabad lufthavn. Det var varmt, og der var ringe mulighed for at finde afskærmning fra solen, ligesom der også for lidt vand og mad. Der var ikke mulighed for at sove eller hvile sig. De to personer nævner også, at toiletterne var overfyldte, og der bredte sig derfor en stank i varmen, som var svær at opholde sig i.

7 Overvejelser og betragtninger fra de senere evakuerede personer

I erfaringsopsamlingens kapitel 7 ser vi nærmere på de betragtninger og overvejelser, som de personer, der blev senere evakueret, gør sig om deres evakueringsindsats, der er foregået efter, at den operative del af evakueringen blev indstillet, og frem mod evakueringsfristen den 24. november udløb.

Der er generelt blandt denne gruppe af evakuerede personer et mere broget billede af evakueringsindsatsen, blandt andet fordi personerne er kommet til Danmark på forskellig vis, som ikke lige så entydigt danner fælles konklusioner. Nogle udtrykker tilfredshed, om end de har måtte tage større del i planlægning og gennemførelse af evakueringen, mens andre udtrykker utilfredshed i større eller mindre grad. Utilfredsheden dækker primært over, at mulighederne for hjælp virkede indskrænkede, hvilket gav dem en oplevelse af at stå mere alene, og at kommunikationen ikke var hurtig nok.

Alligevel er der på tværs af interviewene med de senere evakuerede afghanere særligt to fællestræk for deres oplevelse af evakueringsprocessen:

<p>Oplevelse af evakueringsprocessen for de senere evakuerede afghanere</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Det ene er, at de har haft <i>en længere og for mange kompliceret evakueringsproces</i> med flere udfordringer. Dels transportmæssigt, da de fleste rejste via landjord over flere landegrænser, dels kommunikationsmæssigt da en del oplevede ikke at få informationer eller svar fra de danske myndigheder i et tilstrækkeligt hurtigt tempo, hvilket betød at de følte sig nødsaget til selv at handle eller søge information fra andre lokalt. Dertil kommer de risici, der var ved at blive længere i Afghanistan og ved at rejse via landjord og uden beskyttelse. - Det andet er, at de har måtte <i>gøre mere selv</i> for at få information om evakueringsmuligheder og for at planlægge rejsen, sikre transport og ophold undervejs i evakueringen. Flere fortæller, at de selv har måtte følge op og presse på for at få svar på spørgsmål, at de selv har måtte undersøge muligheder for at få lavet papirer eller pas, og at de selv har skulle træffe sikkerhedsmæssige beslutninger i relation til valg af transport ud af Afghanistan.
--	---



7.1 En længere og for mange kompliceret evakueringsproces

Den første del af rejsen ud af Afghanistan beskrives af størstedelen af de evakuerede personer som risikofyldt og kompliceret med en del egen planlægning forud. Den næste del af rejsen mod Danmark har mere forskellig karakter for gruppen af de senere evakuerede personer. De fleste rejste over Pakistan, hvor de mødtes med de danske myndigheder ved grænsen og blev hjulpet til Islamabad lufthavn, hvorfra de fløj over Doha, Istanbul og til København. Et par andre afghanere fortæller, at næsten hele deres rejse foregik via landjord, og at de ikke var i særlig megen kontakt med de danske myndigheder undervejs. De beskriver derfor mange flere geografiske nedslag i evakueringen.

Blandt andet fortæller en afghaner: *'I didn't come by plane but by ground. I went to Iran, to Turkey, to Iraq, to Syria, Hungary, Austria, Switzerland, Germany, Denmark. I had to show my papers, but I had no contact with the Danish authorities. I had no cell phone. I had lost it. Somebody took it.'*

Den længere evakueringsproces beskrives som kompliceret og risikofyldt. En afghaner pointerer, at han ikke nødvendigvis ser sin evakueringsproces som mere risikofyldt end for dem, der opholdt sig i Kabul lufthavn i de intense dage omkring evakueringen i august, men at deres risici var forbundet dels med at opholde sig længere

tid i Afghanistan, hvor de var i konstant fare for at blive fundet af Taliban, dels at de selv skulle transportere sig ud fra Afghanistan og nogle også videre fra grænsen.

Han sætter disse ord og eksempler på det: *'There was a deadline the 24th of November. There was only one way, but it was risky. The Taliban stopped us and asked where we were going. We said that we were sick, so we were going to Pakistan and our names and details were by the Pakistani authorities. We came to the last border. I showed the police our e-mail and they allowed us to move on. There was a car waiting for us. We communicated via WhatsApp. We got to the Danish embassy in Islamabad, and they made us a temporary passport.'*

7.1.1 Forsøg på evakuering fra lufthavnen

Størstedelen af de senere evakuerede afghanere startede deres evakueringsproces med forsøg på at komme ind i Kabul lufthavn, der ikke lykkedes. En afghaner fortæller om fire forsøg, der mislykkedes hver gang på grund af det kaos, der herskede i og omkring Kabul lufthavn. Det betød, at de valgte at tage tilbage til de opholdssteder, hvor de befandt sig og tro på, at der senere måtte blive mulighed for evakuering på mere sikker vis. Samtidigt fortæller flere, at de også havde svært ved at forlade landet, både mentalt i forhold til at forlade familie, venner og et liv i Afghanistan og praktisk i forhold til at have de rette papirer og pas.

En afghaner sætter ord på det således: *'In the beginning we were in chock. Everybody ran. What will happen? Mentally we were not settled to such a thing. We were not ready to leave. We didn't have papers. There were so many people in the airport. It was difficult to get in.'*

I perioden efter luftbroen lukkede skiftede næsten alle af de senere evakuerede afghanerne opholdssted mange gange og oplevede at leve under meget risikofyldte forhold med en følelse af ikke at være beskyttet.

Som en afghaner siger: *'We slept two to three days in different places. We were convinced that they would kill us.'*

En anden siger således: *'From the start when the Taliban came to Afghanistan, I wrote an e-mail. After 15 days they [the Danish authorities] responded. I waited for three months in difference places. There was no protection.'*

Der var også afghanere, som kom ind i Kabul lufthavn i et af deres forsøg, og derfor oplevede at være mere beskyttede, blandt andet i en amerikansk camp, hvor nogle opholdt sig i tre måneder.

En afghaner fortæller om det således: *'The 19th and 20th of August we tried to get into the airport. It was impossible to get in. We tried again but unfortunately without luck. The third day there were some Danish soldiers by the entrance, but we couldn't get a hold at the soldiers. There was a coordinator, an American lady. We waited two-three hours in the airport before we were placed in an American camp. We stayed there for three months. We were contacted many times by the Danish authorities. We had a newborn baby, and it took a long time to get the birth certificate. When we got the papers, we sent them to the Danish authorities. As soon as they got them, they coordinated our evacuation to Copenhagen. A diplomat followed us all the way.'*

De afghanere, som rejste via Pakistan og deraf mødte de danske myndigheder ved grænsen eller i Islamabad lufthavn, fortæller – ligesom den øvrige gruppe af evakuerede personer – at de repræsentanter, som de mødte

fra de danske myndigheder på deres vej mod Danmark, var imødekommende og hjælpsomme, og at de oplevede at være godt hjulpet, da de fik etableret kontakten til dem.

En afghaner fortæller blandt andet om en kvinde fra de danske myndigheder, som de mødte undervejs i deres evakueringsproces: *'She sent us a bus to that place. It was paid by the Danish embassy. I met her for the first time – very pleasant woman. She took pictures, fingerprints and coordinated by phone. Papers, visa. She came to the airport with us and gave us the best seats. I also met some in Islamabad. We were warmly welcomed. She facilitated everything: boarding passes, our luggage.'*

7.2 En større indsats at gøre selv i evakueringsprocessen

Det er tydeligt, at den gruppe af afghanere, der blev senere evakuerede, naturligt har håndteret og stået for flere dele af evakueringsprocessen selv. Størstedelen fortæller, at de sendte en e-mail til de danske myndigheder for at få vejledning og rådgivning om deres muligheder. Mange fortæller om flere ugers svartid, som var svær at håndtere. De blev informeret om muligheder, blandt andet for at transportere sig via landjord til grænsen til Pakistan, hvor de ville blive mødt og hjulpet videre af de danske myndigheder, tage til Iran, som enkelte valgte at gøre og andre muligheder for ikke luftbårne veje ud af Afghanistan.

Afghanerne fortæller, at da de havde fået informationerne, var det op til dem selv at beslutte, planlægge og gennemføre særligt den første del af evakueringen ud af Afghanistan og for nogle også resten af rejsen. Det betød, at de havde et stort behov for at blive vejledt og guidet af de danske myndigheder til at kunne træffe de rette valg for dem selv og deres familier.

Nogle fortæller, at de følte sig godt vejledt og særligt, at de oplevede sig godt hjulpet, da de først mødte de danske myndigheder, enten ved grænsen til Pakistan eller i Islamabad lufthavn, mens andre ikke oplevede at få den nødvendige vejledning. Derfor måtte de i højere grad træffe beslutninger med afsæt i den rådgivning og erfaring, som de kunne hente hos personer i deres lokale netværk i Afghanistan. De oplevede, at rejsen ud af Afghanistan var forbundet med forgæves forsøg på at få pas og papirer i orden, risikofyldt transport uden beskyttelse og bekymring.

En stor del af afghanerne fortæller, at de oplevede, at kommunikationen, blandt andet i form af svar på mails, ikke var hurtig nok, og at de derfor var nødsaget til selv at handle. Enten ved at planlægge en rejse uden at have modtaget information om muligheder fra de danske myndigheder, eller ved at forhøre sig lokalt om muligheder for transport og for at få lavet pas. De oplevede det svært at være i 'ventetiden' og havde et behov for at handle, givet den situation de var i.

En afghaner svarer på spørgsmålet om, hvad der kunne have gjort evakueringsprocessen bedre: *'Speedy communication in situations like that. I was desperately counting each minute to get the information. Via e-mail, I had to wait. Every minute counted. The response arrived a bit late if I was asking questions. To receive the answer, I had to wait 12 hours.'*

En anden siger tilsvarende om hastigheden i kommunikationen: *'There was a problem with the pace of communication. We needed an immediate answer. I had someone who gave me counseling and said: You have to be persistent. You have to push. If I had relied on the Danish, I wouldn't have made it. I am very happy that*

the Polish authorities evacuated me. I had forgot my communication with the Danish authorities once I was in Poland and then they wrote to me.'

Andre afghanere fortæller, at det ikke kun handlede om kommunikationen fra de danske myndigheder, men i høj grad også handlede om de praktiske forhold i relation til at rejse ud af Afghanistan. Flere havde ikke de rette papirer eller pas til at forlade landet og dermed gøre brug af rejsemulighederne ud af landet, som de danske myndigheder havde informeret dem om. De måtte derfor vente på at få bragt det i orden.

En afghaner fortæller, at det var en udfordrende proces at skaffe pas til rejsen, som også var fyldt med risici, idet han skulle forlade sit hjemmelige opholdssted og bevæge sig forskellige steder hen. Han fik informationer fra personer i Afghanistan, og blev blandt andet bedt om at møde op et sted, som var lukket, da han ankom til stedet. Han beskriver, hvordan han var desperat for at få udstedt pas til familien, så han forsøgte igen et andet sted, hvor han blev mødt af personer, der bad ham følge med hen til en bil uden at introducere sig selv, hvilket var stærkt bekymrende for ham.

En anden afghaner fortæller tilsvarende om flere vanskeligheder forbundet med processen om at bringe papirer og pas i orden: *'I got the answer within a week. I could go, but the airport was closed. The whole country was closed. We didn't have passports. We only had four. We were missing three. I waited days and nights, but it was pointless. I was in contact with the Danish authorities by WhatsApp and e-mail. Try and go to Iran og Pakistan to get visa, but how should I do that. I was hiding even for my nearest relatives. By midnight I was contacted. I should go to Kabul, where there would be someone from Denmark with passports. It wasn't Danish people. It was Afghan people. I had to be in Denmark before the 24th of November and they couldn't do anything. I left the hotel very disappointed. There is a long way from Helmand to Kabul. Then I got a call – there was a place at the boarder where I could enter without passport.'*

7.3 Personer på Danskerlisten evakueret senere

Det er samme billede, der gør sig gældende for personer på Danskerlisten evakueret efter, at den operative del af evakueringsindsatsen blev indstillet. De beskriver, hvordan de selv har stået for egen rejse eller familiemedlemmers rejse ud af Afghanistan med vejledning fra de danske myndigheder, og at det for nogle har været en langvarig og kompliceret proces. Flere på Danskerlisten fortæller, at de har fået eller forsøger at få deres familiemedlemmer evakueret fra Afghanistan, hvilket er en svær proces.

En dansk-afghaner fortæller således: *'Det er min farmor, der skulle evakueres, men hun sidder fast i Afghanistan på grund af hendes alder. Vi skulle udfylde nogle papirer. Hvis der skulle ske noget under rejsen, skulle hun selv betale. Skulle hun for eksempel komme til skade. Vi fik at vide: Vi har ikke flyafgange lige pt. Lige så snart vi får noget at vide, får I også noget at vide. Hun kunne tage til Pakistan eller til Qatar. Min farmor manglede assistance til rejsen. Hun kan hverken læse eller skrive engelsk eller dansk. Derfor valgte vi at lade hende blive i Afghanistan, indtil vi undersøger mulighederne nærmere. Her forleden fik vi en e-mail fra Udenrigsministeriet om, at alle evakueringsplaner er udløbet. Der er ikke mulighed for yderligere evakuering. Hun kunne benytte sig af visum til Pakistan, Iran og derfra til København. Ellers kunne hun tage konventionelle fly ud af landet.'*

Også for personer på Danskerlisten varierer oplevelsen af, om vejledning og kommunikation fra de danske myndigheder var tilstrækkelig og til god hjælp. Nogle udtrykker tilfredshed og fortæller, at de sammen med de danske myndigheder har fundet en god løsning på situationen, enten ved evakuering til Danmark eller ved evakuering til et af nabolandene omkring Afghanistan.

En dansk-afghansk kvinde fortæller: *'Jeg har haft kontakt mange gange med Udenrigsministeriet. Det er jeg glad for. De er rigtig søde. Jeg har fået mange beskeder, e-mails og brugt WhatsApp [...] Jeg fik besked fra Udenrigsministeriet om, at min mor skulle tage til ambassaden i Iran og få visum og derfra komme til Danmark [...] Jeg skulle sige, under hvilke forhold min mor var i Afghanistan [...] Jeg har fået at vide, at jeg selv skal betale. Jeg er førtidspensionist. Jeg har ikke penge. Jeg venter nu. Jeg håber, at hun snart kommer.'*

Andre er mindre tilfredse med det forløb, som de har været en del af og fortæller, at det også er egen fortjeneste, at evakueringen er lykket. En dansk-afghansk mand, der udtrykker sin utilfredshed, sætter disse ord på forløbet: *'Der har ikke været noget positivt. Hver gang jeg skrev en e-mail, gik der flere uger, før jeg fik svar tilbage. Halvanden til to uger før svar. Det kunne jeg ikke bruge til noget. Jeg fandt en udvej selv. Jeg fik min familie til Iran, til Istanbul, til København [...] Jeg svarede ikke på deres e-mail til sidst. Jeg var meget utilfreds med svartid. Jeg vidste ikke, hvad jeg skulle gøre, og hvad de ville gøre. Så tog jeg beslutningen om selv at gøre det. Og så gik det hurtigt.'*

Ikke mange havde kendskab til Danskerlisten inden evakueringen, og størstedelen af personerne på listen udtrykker, at de ser et behov for at øge kendskabet, så det ikke først er i krisesituationer som denne, at folk begynder at registrere sig. En dansk-afghansk mand svarer på spørgsmålet om, hvordan han fik kendskabet til listen: *'Den fik jeg kendskab til gennem den danske ambassade i Kabul. Jeg fandt listen og kontaktoplysninger på Udenrigsministeriet. Jeg kontaktede dem, og så svarede de. Så startede processen. Jeg har lidt erfaring fra USA, da jeg var der, men jeg var ikke på danskerlisten. Det er første gang. Når der er en katastrofe som den her, er det ude af vores hænder. Det kan hjælpe os at være på listen. Vi kan få kendskabet via Internet, ambassadens hjemmeside, TV, reklame, radio, sociale medier, fortælle om det.'*

7.4 Afghanere som ikke er blevet evakueret

Realize har været i kontakt med to afghanere, som det ikke lykkedes at evakuere eller bistå med assisteret rejse til Danmark, og som fortsat befinder sig i eller omkring Afghanistan. Den ene har vi været i kontakt med telefonisk via WhatsApp og den anden via e-mail. Begge udtrykker stor bekymring for deres situation.

Den ene skriver således i et skriftligt svar: *"I want to say that I appreciate the activity of MFA [Ministry of Foreign Affairs], and their communication and information is good but in my point of view they should process faster the cases of people who still haven't evacuated from Afghanistan because staying more here in this toughest situation could face us to more dangers."*

Den anden beskriver sin situation som ulykkelig og håbløs. Afghaneren er tidligere bosiddende i Danmark, men valgte selv at rejse til Afghanistan lige før Taliban overtog magten i landet. Vedkommende har nu fortrudt og oplever sig alene i at finde muligheder for at komme tilbage til Danmark. Vedkommende beskriver, at der er god og hyppig kontakt til de danske myndigheder, men grundet situationens alvor i landet, er bekymringen for aldrig at komme ud altoverskyggende.

8 Læringspunkter udledt af de evakuerede personers erfaringer

Rapportens afsluttende kapitel 8 samler op på de læringspunkter, som oplevelserne, erfaringerne og fortællingerne fra de evakuerede personer samlet set giver anledning til. Læringspunkterne går på tværs af de tre temaer om kommunikation, transport og logistik samt den personlige kontakt til de danske myndigheder.

Der kan udledes fem læringspunkter, som beskrives nedenfor.

1. Tæt og hyppig kontakt skaber tryghed og medvirker til at sikre god koordination i indsatsen.

Erfaringsopsamlingen giver et klart billede af, at en tæt og hyppig kontakt mellem de evakuerede personer og de danske myndigheder skaber tryghed for de evakuerede personer og en god koordination og styring i evakueringsindsatsen. Således viser erfaringerne, at en hyppig frekvens i kommunikationen og timing i kommunikationen, så den kommer på de rette tidspunkter, giver de evakuerede personer en oplevelse af at blive fulgt hele vejen fra hjemmet, over opsamlingssteder til endelige ankomst i Kabul lufthavn, men også i den videre evakuering fra lufthavnen til Danmark.

Erfaringerne peger således på, at det i fremtidigt arbejde med evakuering er vigtigt at have et fokus på både frekvens, hyppighed og timing i kommunikationen. Hvornår giver vi informationen, hvor ofte skal den gives, og hvor mange gange? Her viser det sig, at gentagelser understøtter budskabet og handlekraften hos dem, der modtager kommunikationen. Ligeledes tegner erfaringerne et billede af, at en god koordination og styring af indsatsen understøttes, når kommunikationen er så præcis og kort som muligt og formidles problemløsende med formål at skabe tryghed, indgyde ro, og signalere støtte til de evakuerede personer.

2. Detaljeret og præcis information giver mulighed for at handle korrekt og mere sikkert.

Erfaringsopsamlingen viser også, at indholdet i kommunikationen er afgørende for oplevelsen af evakueringssituationen. Generelt har de evakuerede personer, der var en del af operative evakueringsindsats, haft en positiv oplevelse med kommunikationen fra de danske myndigheder. En læring fra erfaringsopsamlingen er, at man også i et fremadrettet perspektiv bør have en klar strategi og systematik for den kommunikation, der udsendes. Her kan fremhæves følgende læringspunkter med afsæt i de evakuerede personers erfaringer:

-
- *Overvejelser om hvor kommunikationen gives:* Indholdet i det budskab, der kommunikeres, er vigtigt, men erfaringsopsamlingen viser også, at det er afgørende at tænke på, hvilken lokation og kontekst, kommunikationen foregår i. Er personen, der modtager informationen i hjemmet og har mulighed for at sætte sig ind i detaljer om nødvendige og specifikke identifikationsmæssige papirer, eller foregår kommunikationen i hektiske og kaotiske omgivelser, hvor der ikke er mulighed for at læse længere e-mails?
 - *Overvejelse af hvem målgruppen er:* Målgruppen for budskabet i kommunikationen er man typisk vant til at tage højde for, men det er vigtigt at overveje, hvor grundigt man kender målgruppen. Her viser

erfaringsopsamlingen, at det er afgørende at spørge sig selv, i hvor høj grad man har sat sig ind i, hvad der er vigtigt for målgruppen at få information om? Hvor detaljeret skal vi kommunikere? Hvordan kommunikerer vi forståeligt og præcist? For eksempel i definitionen af 'familie'. Hvad der gør dem trygge eller omvendt bekymrede? Hvad de evakuerede personer vil respondere positivt og omvendt negativt på?

- *Refleksioner over hvornår man vælger at kommunikere sit budskab*: Erfaringsopsamlingen peger på, at timing i budskabet på ingen måde kan undervurderes. Her er det særlig vigtigt, at afgørende meddelelser ikke drukner i anden kommunikation af mindre væsentlig karakter. Erfaringerne viser også, at længden af budskabet i kommunikationen bør tilpasses. Eksempelvis nævnes, at informationerne var opdelt i mindre 'bidder', som gjorde det overskueligt at forstå og satte fokus på, hvad der var centralt for næste del af evakueringsindsatsen. Når et budskab i kommunikationen optræder hyppigt, indgår i flere kommunikationsformer og følges ad i sekvenser, signalerer man bevidst og ubevidst til modtagerne af kommunikationen, at budskabet heri er vigtigt.
- *Systematik i brugen af kommunikationsform og platform er af stor betydning*: Erfaringsopsamlingen viser, at der er brugt forskellige kommunikationsplatforme, blandt andet sms, WhatsApp, e-mail, Messenger og telefonopkald. Her er det vigtigt at overveje, hvilken platform der egner sig bedst til det budskab, kommunikationen rummer. Opsamlingen peger på, at e-mails var brugbart i den første fase, hvor der var tale om identifikation via papirer og opkald fra de danske myndigheder, mens WhatsApp var god til at sætte de evakuerede personer i relation til hinanden, 'kæde dem sammen', så de også kunne bruge hinanden som hjælp, mens sms var mest brugbart i situationen omkring lufthavnen, til angivelse af centrale mødepunkter og til direkte beskeder i en mere hektisk situation.
- *Konkrete budskaber gerne med gentagelser understøtter budskabets virkning*: Erfaringsopsamlingen viser, at det er af stor betydning at gøre sig overvejelser om, hvad modtagerne af budskabet i kommunikationen skal huske, og at det budskab kommer i så konkret form som muligt. Gerne med direkte angivelser af, hvordan personer skal reagere og handle, også selvom det vurderes at være en ikke-handling som eksempel: '*Don't go to the airport. Try and stay safe. We will not forget you*'. Erfaringsopsamlingen viser også, at det er en god idé at gentage budskabet flere gang, hvis en bestemt handling er særlig vigtig som eksempel '*Stay alert*', der blev brugt til at holde personer klar på de rette tidspunkter.

3. Følelsen af beskyttelse er afgørende hele vejen igennem evakueringsindsatsen.

Erfaringsopsamlingen tegner et klart billede af, at personer der er i en evakueringsituation, har behov for at opleve beskyttelse og få en følelse af, at andre personer har styringen på de mange processer i evakueringsindsatsen. En vigtig læring fra erfaringsopsamlingen er, at de evakuerede personer, som var en del af den operative indsats, oplevede beskyttelse og at blive skærmet, idet der var en styring af situationen fra de danske myndigheder på flere måder.

Det handlede om, at der indledningsvist i evakueringsindsatsen blev kommunikeret klart og tydeligt, at de skulle forblive i deres hjem eller på anden sikker lokation og afvente yderligere information fra de danske myndigheder, som de så fik. Det handlede også om, at de kunne opholde sig i lufthavnen beskyttet af de danske myndigheder og militærfolk. Og det handlede særligt om den oplevelse, som de evakuerede personer havde, da de mellemlandede i Islamabad, hvor vigtig læring om, hvordan evakuerede personer kan skærmes og beskyttes fysisk og mentalt, kan uddrages.

I et fremtidigt arbejde er det altså vigtigt at tilrettelægge evakueringsindsatser med en stor forståelse for, at personer, der i en evakueringsituation, har et behov for at føle sig beskyttet, taget i hånden og opleve styring over situationen. Det både i skriftlig og personlig kommunikation. Det kan være gennem autoritativ, tydelig, klar og pålidelig kommunikation, herunder med myndighedsinformation i e-mails. Det kan også være i en form, hvor man som evakueret person skærmes fra kontakt med andre landes myndighedspersoner eller personel, for eksempel ved at danske myndighedspersoner var tydelige i deres signal om, at alle spørgsmål om papirer, dokumentation og praktiske forhold til evakuerede personer, gik igennem de danske myndigheder.

4. Det venlige møde med de danske myndigheder personligt indgyder tryghed.

Et vigtigt læringspunkt, som erfaringsopsamlingen giver anledning til at fremhæve, er de evakuerede personers møde med de danske myndigheder og de danske myndigheders tilgang til dem. Her viser erfaringsopsamlingen, at de evakuerede personer oplevede det positivt at blive mødt af imødekomende myndighedspersoner, der signalerede og udviste ro, tryghed og venlighed samt havde og italesatte overblik over situationen.

Det er tydeligt, at den operative del af evakueringsindsatsen har følt veltilrettelagt og overskuelig for langt de fleste evakuerede, fordi de har fået information i sekvenser og doseret, for eksempel en tidlig information om at holde sig i ro og være tryk ved det. Herefter information om at gå til en bestemt lokation for opsamling. Ved ankomst til lufthavnen fik de primært information om at forholde sig i ro, at de var i sikkerhed og kunne være trygge, mens mere specifikke informationer om, hvad de næste skridt herefter var, først blev givet i flyet.

I et fremtidigt perspektiv er det en læring, at netop denne dosering eller 'bidder' af information er effektiv, særligt i situationer, hvor de personer, der modtager informationen, er stressede, angste og i en følelsesmæssig kaotisk og traumatisk situation.

5. Bedre kendskab til Danskerlisten er nødvendigt for at få flere registreret.

Erfaringsopsamlingen viser, at der blandt de evakuerede personer ikke er modvilje mod at registrere sig på Danskerlisten. Det drejer sig snarere om, at der ikke har været et udbredt og dybt kendskab til Danskerlisten.

I et fremadrettet perspektiv vil det understøtte Udenrigsministeriets muligheder for at række ud til personer, der opholder sig i et land, hvor der opstår en alvorlig krise, at viden om Danskerlisten udbredes og formidles bredere, for eksempel ved brug af mere landsdækkende medier eller ved mere tydelig

information om listen i forbindelse med indrejse i lande eller zoner, der karakteriseres som risikofyldte. Det væsentlige er overvejelserne om strategien for, hvordan kendskabet udbredes systematisk og målrettet, så kendskabet til listen ikke sker tilfældigt og i sidste øjeblik. Samtidig kan det også være en fordel, at der i formidlingen om Danskerlisten er en klar beskrivelse af:

-
- *Hvorfor* skal jeg lade mig registrere? En forståelse for, at det er vigtigt at lade sig registrere, da det øger ens sikkerhed og tryghed i de tilfælde, hvor der opstår en alvorlig krise i det land, som man befinder sig i.
 - *Hvordan* lader jeg mig registrere? En klar procesbeskrivelse, der gør det nemt for målgruppen at navigere sig frem til Danskerlisten og lade sig registrere på den.
 - *Hvad* sker, der når jeg lader mig registrere? En beskrivelse af, hvad processen består i, hvis der opstår en alvorlig krise i det land, som man befinder sig i.
-

Det vil medvirke til at give målgruppen for registrering på Danskerlisten et tydeligt billede af, hvorfor det er vigtigt at registrere sig ved udrejse af Danmark. Ligeledes giver det målgruppen et billede af, hvordan de processuelt registrerer sig på en enkel måde, samt hvad der rent faktisk sker, når de registrerer sig. Samlet medvirker det til at sikre transparens og i sidste ende tryghed for de personer, som er i en situation, hvor det er relevant at lade sig registrere.