



Utlendingsdirektoratet  
Norwegian Directorate  
of Immigration

# Krav til drift av akuttinnkvarteringer

Mai 2023

# Innhold

1	Innledning.....	4
1.1	Om grunnpakke, tjenestepakke og tilleggspakke .....	4
2	Innkvartering .....	5
2.1	Krav til bygningsmassen .....	5
2.2	Boforhold.....	5
2.3	Fellesarealer .....	5
2.4	Renhold og avfallshåndtering .....	6
2.5	Bespising .....	6
2.6	Utstyr.....	7
2.7	Brannsikkerhet .....	7
2.8	Trygghet og sikkerhet .....	8
2.9	Besøkende.....	8
2.9.1	Dagsbesøk.....	8
2.9.2	Overnattingsbesøk.....	8
2.10	Personvern.....	9
2.11	Smittevern.....	9
3	Økonomi, administrasjon og logistikk.....	10
3.1	Økonomisk arbeid .....	10
3.1.1	Økonomiansvarlig.....	10
3.2	Administrasjon .....	10
3.2.1	Sluttrapport .....	11
3.3	Logistikk .....	11
3.4	Dødsfall på akuttinnkvarteringen .....	11
4	Organisatorisk arbeid .....	13
4.1	Bemanning og kompetanse .....	13
4.2	Etiske retningslinjer.....	14
4.3	Taushetsplikt.....	14
4.4	Bruk av tolk .....	14
5	Samarbeidspartnere.....	15
5.1	Kommunale og statlige etater og tjenester .....	15
5.2	Frivillige organisasjoner/frivillighet .....	15
6	Beboerrettet arbeid .....	16
6.1	Informasjonsarbeid (grunnpakke) .....	16
6.2	Aktiviteter (grunnpakke).....	16
6.3	Oppfølging av beboere med spesielle behov (grunnpakke) .....	16
6.4	Bosettingsforberedende arbeid (tjenestepakke) .....	17

6.5	Returarbeid (tjenestepakke).....	17
6.6	Arbeid med barn (tjenestepakke).....	18
6.7	Enslige mindreårige med følgeperson (tilleggspakke).....	19
7	Vedlegg 1.....	21
7.1	Oversikt over stillinger og roller på akuttinnkvarteringen .....	21
7.2	Forklaring til tabell og krav til bemanning.....	21

# 1 Innledning

Denne kravspesifikasjonen inneholder krav UDI stiller til leverandører som skal tilby akuttinnkvartering. Akuttinnkvarteringer er et tilbud til asylsøkere i perioder der UDI ikke er i stand til å skaffe tilstrekkelig antall plasser i ordinære mottak på grunn av høye eller raske ankomster. Tilbudet skal være nøkternt, tilstrekkelig og skal sikre beboernes grunnleggende behov, og deres behov for trygghet og sikkerhet. Botiden for den enkelte beboer skal være kort.

Kravspesifikasjonen bruker "akuttinnkvartering" som subjekt mange steder. Begrepet kan ha ulikt innhold avhengig av sammenhengen. Noen ganger kan det bety "organisasjonen", andre ganger kan det bety "bygningene". Det er uansett leverandøren som har ansvaret for at kravene er oppfylt til enhver tid.

Kravspesifikasjonen er obligatorisk å følge for akuttinnkvarteringer, og gir grunnlag for kontroll. Leverandøren må sende skriftlig søknad om dispensasjon dersom det er enkelte krav akuttinnkvarteringen ikke kan følge.

I tillegg til denne kravspesifikasjonen gjelder også egne retningslinjer for akuttinnkvarteringer. De er publisert på udi.no på siden [regelverk for ulike typer asylmottak](#) under overskriften «akuttinnkvarteringer» og underoverskriften «retningslinjer».

## 1.1 Om grunnpakke, tjenestepakke og tilleggspakke

Tjenestene som er beskrevet i denne kravspesifikasjonen er inndelt i grunnpakke, tjenestepakke og tilleggspakke.

**Grunnpakken** er de fasilitetene og tjenestene som skal være tilgjengelige under hele driftsperioden, uavhengig av beboersammensetningen. Fasiliteter og tjenester som er omfattet av grunnpakken, er beskrevet i kapittel 2, 3, 4 og 5 og 6.1, 6.2 og 6.3.

**Tjenestepakker** er tjenester som leverandøren skal kunne levere ved alle akuttinnkvarteringer hvis det er behov for tjenesten. Behovet for og omfanget av tjenestene vil variere avhengig av beboersammensetningen. Leverandøren blir kompensert for bemanning i henhold til behovet og avtalte priser og betingelser. Tjenester som er beskrevet i kapittel 6.4, 6.5 og 6.6 i denne kravspesifikasjonen er tjenestepakker.

**Tilleggspakker** er tjenester som leverandøren kan velge å gi tilbud på avhengig av kompetanse og tilgjengelig boligmasse. Tjenester som er markert med tilleggspakker skal derfor kun utføres av leverandører som har gitt tilbud på tilleggspakken. Dette blir avtalefestet som et tillegg til avtalen. Tilleggsavtalen blir utløst ved behov. Leverandøren blir kompensert for bemanning i henhold til behovet og oppgitt pris i tilbudet når den blir utløst. Oppfølging av enslig mindreårig med følgeperson (kapittel 6.7), er en tilleggspakke.

## 2 Innkvartering

Akuttinnkvartering skal være et nøkternt, men forsvarlig innkvarteringstilbud til asylsøkere i perioder der UDI ikke er i stand til å skaffe tilstrekkelig antall plasser i ordinære mottak. Tilbudet skal sikre beboernes grunnleggende behov og den enkeltes behov for trygghet og sikkerhet. Boligmassen skal legge til rette for innendørs- og utendørsaktiviteter, beboerrettet arbeid, sosial omgang og personlig integritet.

### 2.1 Krav til bygningsmassen

Leverandøren skal sikre at bygningsmassen og installasjoner er i tråd med gjeldende lover og forskrifter på området.<sup>1</sup>

Leverandøren er ansvarlig for å sikre at boligmassen og installasjoner er i forsvarlig stand, slik at det ikke oppstår vesentlig ulempe for, eller fare for skade på personer, eiendom eller miljø. Bygningsmassen skal ikke ha fuktskader, soppdannelse eller andre hygieniske problemer som kan føre til helseskader for beboere og ansatte i akuttinnkvarteringen.

Bygninger som benyttes som akuttinnkvartering skal så langt det er mulig ha en plassering som tar hensyn til trafikkforhold, tilgjengelighet, forurensning, støy og risikofaktorer i miljøet. Leverandøren skal sette inn avbøtende tiltak som gjerder, støyskjermer og lignende ved behov.

### 2.2 Boforhold

Alle beboere skal ha tilgang til

- a) egnede og låsbare soverom
- b) låsbart bad og toalett. Det skal være adskilte bad for ulike kjønn<sup>2</sup>, men familiemedlemmer kan dele bad. Maksimalt 1 familie eller 8 personer skal dele dusj og toalett<sup>3</sup>.
- c) kostnadsfritt toalettpapir, håndsåpe, tørkepapir eller lufttørker på toalett/bad
- d) tilgang til kostnadsfri klesvask, inkludert vaskemiddel. Det betyr
  - i. enten tilstrekkelig antall vaskemaskiner og tørkemuligheter (tromler og/eller stativ). Det skal maksimalt være 5 familier eller 20 personer per vaskemaskin.
  - ii. eller fellesvaskeritjenester
- e) å låse inn private eiendeler

### 2.3 Fellesarealer

Akuttinnkvarteringen skal ha

- a) lokale for matservering og/eller tilstrekkelig antall kjøkken hvor beboerne kan lage maten selv. Kjøkken hvor beboerne skal lage egen mat skal ha tilstrekkelig med fasiliteter som kjøleskap, matskap, komfyrer med komfyrvakt og oppvaskmaskiner/ rengjøringssoner. Maksimalt 3 familier eller 10 enslige skal dele komfyr.

---

<sup>1</sup> Se [Forskrift om miljørettet helsevern](#), [Plan- og bygningsloven](#), [Byggeteknisk forskrift](#), [Internkontrollforskriften](#) mm.

<sup>2</sup> Innkvarteringen må legge til rette for at personer med en annen kjønnsidentitet enn mann/kvinne kan benytte annet bad enn bad for menn og kvinner (i tilfelle fellessbad). Dette kan f.eks. være samme bad som benyttes av personer med funksjonsnedsettelse.

<sup>3</sup> Kan løses ved å tilføre mobile sanitærløsninger

- b) fellesrom for sosialt samvær der ulike kjønn skal kunne disponere egne rom eller samme rom til egne tider
- c) kostnadsfritt trådløst internett i boenheter og fellesarealer
- d) ha trygge innen- og utendørsarealer med tilstrekkelig plass for barns aktivitet, lek og fritidssysler
- e) ha tilgang til egnede lokaler for leksehjelp
- f) minst to skjermede<sup>4</sup> rom til bruk for samtaler og intervju, og som har mulighet for samtaler via internett med tilfredsstillende bredbåndskvalitet<sup>5</sup>.

## 2.4 Renhold og avfallshåndtering

Leverandøren skal sikre et hygienisk og forsvarlig renhold.

- a) Leverandøren skal
  - i. utføre renhold i fellesarealene
  - ii. utføre renhold av beboerrom når noen flytter
  - iii. holde utstyret i akuttinnkvarteringen rent og klart til bruk
- b) Leverandøren skal
  - i. enten tilrettelegge for at beboere kan rengjøre egne rom ved å ha rengjøringsutstyr og -produkter tilgjengelig, eller
  - ii. stå for renhold av beboerrom selv
- c) Leverandøren skal sikre en hygienisk og forsvarlig avfallshåndtering.
- d) Avfall skal kildesorteres i henhold til lokale bestemmelser.

## 2.5 Bespising

Akuttinnkvarteringen skal

- a) overholde gjeldende regelverk for [matservering](#)
- b) tilby enkel servering ved ankomst/avreise hvis beboerne ikke har mulighet til å lage egen mat/får deltatt ved ordinære måltider
- c) tilby drikkevann hele døgnet

Akuttinnkvarteringen skal tilby enten punkt d eller e:

- d) Kjøkken hvor beboere kan lage sin egen mat (se 2.3.a).
- e) Kantine eller catering. Akuttinnkvarteringen skal da tilby
  - i. næringsrik, variert og tilstrekkelig mat som er i tråd med anbefalinger fra Nasjonalt råd for ernæring

---

<sup>4</sup> Med skjermet menes i denne sammenheng at det ikke skal være mulig å overhøre samtaler fra rommet

<sup>5</sup> Valgt leverandør for bredbånd skal

- tilby tjenestekvalitet (Quality of Service – QoS) for tale og video.
- sikre at tale og video til enhver tid gis høyeste prioritert, slik at den operative driften av avtalt tjenesteleveransen blir ivaretatt i en situasjon med overbelastning i nettverket eller infrastruktursvikt.
- ha båndbreddegaranti på minimum 250/250 Mbps.

- ii. minimum fire måltider per dag for alle beboere, hvorav ett måltid kan være matpakke
- iii. kulturelt og religiøst tilpasset mat
- iv. at minimum ett av måltidene som serveres skal være varmt
- v. tilrettelagt mat<sup>6</sup> for små barn og babyer, ved behov også utenom måltidene

## 2.6 Utstyr

Akuttinnkvarteringen skal ha

- a) utstyr til utlån til foreldre med små barn, inkludert tåteflasker og steriliseringsutstyr
- b) tilstrekkelig antall hygieneartikler til utdeling ved behov<sup>7</sup>. Leverandøren skal benytte UDIs hygienepakker.

## 2.7 Brannsikkerhet

Akuttinnkvartering skal imøtekomme alle krav til innkvartering i brannvernlovgivningen.

Akuttinnkvarteringen skal

- a) ha en brannvernansvarlig med tilstrekkelig kunnskap om brannvernlovgivning, de branntekniske forholdene ved bygninger og brannvesenets innsatsmuligheter. Hvis det er påkrevd at mottaket har brannvernleder fordi et bygg er registrert som særskilt brannobjekt, kan brannvernansvarlig være samme person som brannvernleder, dersom personen jobber på akuttinnkvarteringen.
- b) ha skriftlige rutiner for brannberedskap. Rutinene skal minimum inneholde punkter om varsling, slukking og evakuering.
- c) ha skriftlige rutiner for systematisk sjekk av brannrisikoer og brannsikkerhetstiltak i alle bygg. Rutinene skal være en del av internkontrollen på mottaket, og inngå i HMS-systemet.
- d) ha branninstruksjoner som er oversatt til aktuelle språk, permanent oppslått og sikret. Beboere som ikke kan tilegne seg den skriftlige informasjonen, for eksempel på grunn av synshemming eller analfabetisme, skal få individuell veiledning på et språk de forstår.
- e) sikre at beboerne er kjent med hvor rømningsveier, varslingssystemer, slukkeutstyr og andre relevante innretninger er plassert, og at de vet hvordan de skal bruke det
- f) gjennomføre kvartalsvise brannøvelser, med mindre akuttinnkvarteringen kan dokumentere at brannvesenet har bestemt noe annet. Både ansatte og beboere fra alle boenheter skal delta i øvelsene.
- g) ha brannteppe og komfyrvakt i alle kjøkken og rom med kokemuligheter
- h) sikre at brennbart materiale ikke mellomlagres unødig, og at søppelcontainere og -dunker er sikret og plassert i forsvarlig avstand til bygninger
- i) orientere UDI fortløpende om ethvert tilfelle av brann og branntilløp.

---

<sup>6</sup> Med tilrettelagt mat menes tilbud om morsmelkerstatning og barnemat som grøt eller mos

<sup>7</sup> Med hygieneartikler menes bleier, tamponger/bind, dusjsåpe, deodorant, tannbørste og tannkrem, barberhøvel og skum

## 2.8 Trygghet og sikkerhet

Akuttinnkvarteringen skal

- a) gjennomføre og dokumentere risikovurderinger, og iverksette tiltak for å ivareta sikkerheten til beboerne. Sikkerheten for sårbare grupper<sup>8</sup> må vurderes særskilt.
- b) ha skriftlige rutiner for krisehåndtering<sup>9</sup>
- c) ha oppdaterte beboerlister i tilfelle evakuering
- d) skjerme beboerne mot uønsket eksponering i media, og uønsket oppmerksomhet fra utenforstående personer eller organisasjoner
- e) sørge for at alle boenheter og fellesrom har oppslag med nødnummer og adresse til boligen/innkvartering
- f) sikre at beboerne har mulighet for å komme i kontakt med nødetatene ved behov
- g) politianmelde all vold og kriminalitet, og følge rutiner for avvergingsplikten etter [straffeloven \(strl.\) § 196, se rutinebeskrivelsen punkt 6.1.](#)
- h) gi beboere som utsettes for straffbare handlinger i eller utenfor akuttinnkvarteringen bistand til å anmelde forholdet til politiet, dersom de ønsker det
- i) varsle UDI i henhold til varslingsrutiner i kapittel 6.2.1 og 7 i rutinebeskrivelsen.

## 2.9 Besøkende

### 2.9.1 Dagsbesøk

Alle utenforstående som kommer til akuttinnkvarteringen må registrere seg. Gjester som skal besøke beboere, skal bare få adgang hvis beboeren vil det.

### 2.9.2 Overnattingsbesøk

- a) Akuttinnkvarteringen kan tillate overnattingsbesøk for barn under 18 år som skal besøke foreldre, og for foreldre og søsken som skal besøke barn under 18 år som bor på akuttinnkvarteringen. Den besøkende må ha bopel i Norge.
- b) Overnattingsbesøk fra andre personer enn de som er beskrevet over, er ikke tillatt, med mindre det foreligger særskilte hensyn. Besøket skal da avklares med UDIs regionale enhet.
- c) Overnattingsbesøk skal begrenses og skal ikke tillates hvis det går på bekostning av tryggheten og sikkerheten til andre beboere.
- d) Akuttinnkvarteringen skal se gyldig legitimasjon eller asylsøkerbevis på alle overnattingsbesøkende. Av sikkerhetshensyn skal innkvarteringen registrere gjesten med fullt navn og kontaktinformasjon.
- e) Beboeren eller gjesten er ansvarlig for å sørge for/bekoste mat/drikke til overnattingsgjesten

---

<sup>8</sup> Mottak og Retur bruker Mottaksdirektivets definisjon av sårbare grupper. I tillegg er også LHBTIQ inkludert. Rutinebeskrivelsen inneholder en oversikt over ulike sårbare grupper.

<sup>9</sup> Rutinene skal ivareta håndtering av vold og overgrep mot beboerne og melding til politiet ved kriminalitet og vold.



## 2.10 Personvern

Akuttinnkvarteringen skal

- a) sikre at alle ansatte og underleverandører følger UDIs krav til personvern<sup>10</sup>
- b) sikre at det ikke blir tatt bilder av beboerne på området til innkvarteringen, med mindre beboerne gir et uttrykkelig og informert samtykke til det.

## 2.11 Smittevern

Leverandøren skal

- a) jobbe aktivt for å hindre smitte i akuttinnkvarteringen
- b) følge [smittevernveileder for asylmottak](#)

---

<sup>10</sup> Leverandøren har rettslig forpliktet seg til å følge UDIs krav til personvern. Dette følger direkte av avtalen og databehandleravtale med vedlegg.

## 3 Økonomi, administrasjon og logistikk

Det økonomiske og administrative arbeidet skal sikre god måloppnåelse, ressursutnytting og økonomiforvaltning på alle driftsområder i akuttinnkvarteringen. Akuttinnkvarteringen skal bistå og veilede beboerne slik at de, ved behov, får tilgang til lovregulerte rettigheter, og blir kjent med sine plikter, knyttet til økonomiske stønad, naturalytelser, barnetrygd med mer.

### 3.1 Økonomisk arbeid

Driftsoperatør skal

- a) benytte UDIs rutiner for økonomihåndtering
- b) sende inn faktura for driftskostnader til UDI etterskuddsvis hver måned og referere til godkjent fakturagrunnlag i Mot-portalen. Send fakturaen senest den 5. i måneden med forfallsdato den 25.
- c) benytte UDIs eksisterende rammeavtaler for varer og tjenester<sup>11</sup>
- d) etablere en utbetalingsordning for økonomisk stønad (se punkt 3.1.1) til beboere så snart som mulig, kontant eller som kortløsning fra sin bankforbindelse

#### 3.1.1 Økonomiansvarlig

Akuttinnkvarteringen skal ha en stedlig økonomiansvarlig som skal sørge for at følgende oppgaver forvaltes i henhold til gjeldende regelverk og kontrakt<sup>12</sup>:

- a) utbetale basisstønad til beboerne
- b) utlevere naturalytelser og registrere disse i Mot-portalen
- c) bistå beboerne med eventuelle søknader om økonomisk stønad
- d) foreta formue- og inntektskontroll
- e) sikre at nødvendige dokumenter blir signert av beboer

Den økonomiansvarlige skal være UDIs kontaktperson i saker om økonomisk stønad.

### 3.2 Administrasjon

Akuttinnkvarteringen skal

- a) varsle UDI dersom beboere blir borte fra innkvarteringen i mer enn tre dager uten å varsle leverandør
- b) bruke Mot-portalen i tråd med gjeldende rutiner
- c) uoppfordret sende inn rapporter fra eventuelle eksterne tilsyn straks rapportene foreligger
- d) veilede og gi bistand til beboerne i forbindelse med søknader som gjelder mottaksoppholdet, hvis de har behov for det<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Reisebyrå, klespakker, sengetøy, kjøkkenpakker og hygienepakker mm. Denne listen kan endres noe i løpet av avtaleperioden.

<sup>12</sup> [Forskrift om stønad til beboere i asylmottak](#), [UDI 2008-035 Retningslinjer om ytelser til beboere i asylmottak](#)

<sup>13</sup> Herunder [flytting](#), [permisjon](#), [alternativ mottaksplass](#) mm.

### 3.2.1 Sluttrapport

Akuttinnkvarteringen skal sende inn en sluttrapport senest tre måneder etter at driften har opphørt. Rapporten skal kort oppsummere

- eventuelle utfordringer knyttet til driften av akuttinnkvarteringen
- erfaringer fra samarbeid med UDI, vertskommunen (helse, skole, barnevern, lokalt politi med mer)
- erfaringer fra samarbeid med andre samarbeidspartnere (IMDi, frivillige organisasjoner, tolketjeneste med mer), og
- læringspunkter

### 3.3 Logistikk

Akuttinnkvarteringen skal

- a) ha en logistikkansvarlig som skal
  - I. være kontaktpersonen til UDI, politiet, vertskommunen og andre aktører i logistikkoppgaver og ved flyttinger
  - II. holde oversikt over ankomster og avreiser av beboere i Mot-portalen og rapportere avvik til UDI til [logistikk@udi.no](mailto:logistikk@udi.no)
  - III. holde oversikt over rom som er registrert i Mot og at de er oppdatert til enhver tid
  - IV. ha ansvaret for å utnytte kapasiteten på akuttinnkvarteringen på en best mulig måte, som ikke er til hinder for UDIs tildeling av mottaksplass
- b) kunne utføre operative<sup>14</sup> oppgaver og ta imot beboere til enhver tid
- c) påse at den faktiske flyttingen til nytt asylmottak eller bosettingskommune skjer i tråd med brukerveiledningen i Mot-portalen
- d) så langt det er mulig, legge opp reisen slik at beboeren ankommer det nye asylmottaket eller bosettingskommunen på en hverdag mellom klokken 08.00 og 15.00

### 3.4 Dødsfall på akuttinnkvarteringen

Akuttinnkvarteringen skal

- a) kontakte politiet hvis den avdøde ikke har familie på akuttinnkvarteringen, slik at politiet kan kontakte pårørende
- b) ta ansvaret for det praktiske i forbindelse med gravlegging/kremering i samarbeid med begravelsesbyrået, hvis verken familie eller trossamfunn kan ta ansvaret
- c) bistå pårørende i å søke gravferdsstønad hos NAV hvis den avdøde har pårørende på mottaket, eller tilleggsytelse fra UDI i henhold [til forskrift om stønad til beboere i asylmottak 8 annet ledd bokstav j](#), dersom NAV ikke dekker utgiftene
- d) søke om gravferdsstønad hos NAV hvis verken pårørende eller trossamfunnet til den avdøde kan ta ansvaret, eller søke om dekning av utgifter til gravferd fra UDI i

---

<sup>14</sup> Innebærer bl.a. å bestille reiser og å legge til rette for at beboerne kommer til avtaler med f.eks. UDI, IMDi, voksenopplæring, helsevesen, barnevern, etc. og organisere reiser knyttet til bosetting i dialog med bosettingskommunen som ivaretar rask gjennomstrømming.

henhold til [UDI 2010-187 Dekning av kostnader til ekstraordinære tiltak i asylmottak](#), dersom NAV ikke dekker utgiftene

- e) ta kontakt med regional enhet i UDI, som avklarer spørsmål om eiendeler og bankkonti til den avdøde med Skifteretten.

## 4 Organisatorisk arbeid

Akuttinnkvarteringen skal være bemannet med det nødvendige antall ansatte for å sikre forsvarlig drift. Ansatte skal være egnet og ha kompetanse som sikrer at driften holder et tilfredsstillende faglig nivå. De ansatte skal være tilgjengelige for beboerne og behandle beboerne hensynsfullt og med respekt for integriteten deres, herunder ta hensyn til nasjonal, språklig, religiøs og kulturell bakgrunn.

### 4.1 Bemanning og kompetanse

Akuttinnkvarteringen skal

- a) som minimum ha følgende grunnbemanning<sup>15</sup>:

Plasser	Inntil 100 plasser	Mellom 100 og 150 plasser	Mellom 150 og 200 plasser	Mellom 200 og 250 plasser	Mellom 250 og 300 plasser	Mellom 300 og 400 plasser	Per ytterligere 100 plasser over 400
Dag	3	4	5	5	6	7	+ 1
Kveld	2	3	3	4	4	4	+ 1
Natt	2 våkne	2 våkne	2 våkne	2 våkne, 1 hvilende	2 våkne, 1 hvilende	2 våkne, 1 hvilende	+ 1 hvilende ved behov

- b) ha en leder i 100% stilling
- c) sørge for at ansatte er kvalifisert til å løse de oppgavene akuttinnkvarteringen skal ivareta<sup>16</sup>.
- d) sørge for at leder og øvrig bemanning primært er til stede på akuttinnkvarteringen i arbeidstiden<sup>17</sup>
- e) ha en døgnbemannet vakttelefon
- f) sikre at alle ansatte kan snakke norsk eller engelsk
- g) sørge for at ansatte fremlegger politiattest (barneomsorgsattest) i tråd med utlendingsloven § 97
- h) sørge for at alle ansatte er godt kjent med kravspesifikasjonen og rutinebeskrivelsen for akuttinnkvarteringer og relevante retningslinjer ([se UDI.no](https://www.udl.no))
- i) sørge for at alle ansatte får nødvendig opplæring og veiledning
- j) sørge for at ansatte deltar på obligatoriske opplæringstiltak i regi av UDI, herunder grunnopplæring for nyansatte, samt får anledning til å delta i andre opplæringstiltak som UDI organiserer.

<sup>15</sup> Bemanningen i denne turnusen skal primært ha beboerrettede arbeidsoppgaver. Alle stillinger/roller som inngår i grunnpakken inngår i bemanningsturnusen (se vedlegg 1). Renholdspersonale, kantinepersonale osv. inngår ikke.

<sup>16</sup> UDI stiller ikke krav til formalkompetanse på bemanningen hvis dette ikke er spesifikt nevnt i denne kravspesifikasjonen.

<sup>17</sup> med mindre de deltar på kurs, følger opp beboere utenfor innkvarteringen eller lignende.

## 4.2 Etiske retningslinjer

Leverandøren skal sikre at alle ansatte og andre som regelmessig utfører oppgaver i akuttinnkvarteringen

- a) har lest, forstått og undertegnet UDIs skjema «Etiske retningslinjer for ansatte i asylmottak» før de tiltrer stillingen/oppgaven i akuttinnkvarteringen<sup>18</sup>
- b) til enhver tid etterlever de etiske retningslinjene

## 4.3 Taushetsplikt

Leverandøren skal sikre at alle ansatte og andre som har tilgang til opplysninger som er taushetsbelagte, skal ha lest, forstått og skrevet under på UDIs taushetserklæring.

Taushetsplikten hindrer ikke utlevering av opplysninger for oppfyllelse av en lovpålagt opplysningsplikt eller der det er gitt hjemmel for unntak fra taushetsplikten, se [utlendingsloven § 84 b](#).

## 4.4 Bruk av tolk

Bruk av tolk og ansatte med språkkompetanse skal sikre god kommunikasjon mellom akuttinnkvarteringen og beboerne, og bidra til et likeverdig tilbud gjennom muligheten til å informere, veilede og høre beboerne uavhengig av språkbakgrunn.

Akuttinnkvarteringen skal

- a) planlegge for å sette av tilstrekkelig ressurser til tolking knyttet til det beboerrettede arbeidet, samt betale for nødvendige tolketjenester
- b) alltid benytte kvalifisert tolk når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerheten til en beboer eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste<sup>19</sup>
- c) gjøre beboerne kjent med muligheten for å få tolket informasjon slik at de kan ivareta de grunnleggende rettighetene sine
- d) gjøre beboerne kjent med hvilken rolle tolken har
- e) ha oversikt over kvalifisert tolketilbud og ha et løpende samarbeid med aktuelle tolketjenester. Se [Integrerings- og mangfoldsdirektoratets \(IMDi\) nettsider for mer informasjon](#) og rutinebeskrivelsen kap.4.
- f) aldri benytte mindreårige til å oversette

Ansatte med flerspråklig kompetanse kan kommunisere direkte med beboere på eget språk og oversette i situasjoner der det ikke er nødvendig å bruke en kvalifisert tolk.

Beboere over 18 år og lokale ressurspersoner kan bistå med enkel oversetting, for eksempel ved praktiske henvendelser som ikke berører sikkerheten eller personvernet til den det gjelder.

---

<sup>18</sup> Etiske retningslinjer for ansatte i asylmottak følger med som bilag til kontrakten med leverandøren.

<sup>19</sup> Kravet om å bruke kvalifisert tolk kan fravikes når det ikke er forsvarlig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig, når det er nødvendig i nødssituasjoner, eller når andre sterke grunner tilsier det.

## 5 Samarbeidspartnere

Samarbeidet med kommunale og statlig etater skal sikre at beboerne får de tjenestene de har krav på av andre sektormyndigheter. Samarbeidet med frivillige organisasjoner/frivilligheten skal bidra til at beboerne får deltatt i aktiviteter og mottatt tjenester frivillige organisasjoner tilbyr. Arbeidet skal sikre god informasjonsflyt og bidra til gode relasjoner med, og inkludering i, lokalsamfunnet.

### 5.1 Kommunale og statlige etater og tjenester

Leverandøren og akuttinnkvarteringen skal

- a) aktivt jobbe for et godt og løpende samarbeid med vertskommunen. Særlig viktig er det å legge til rette for et strukturert samarbeid med skole, voksenopplæring, helsetjeneste, barnevern og barnehage (hvis det blir aktuelt)
- b) aktivt jobbe for et godt samarbeid med politiet
- c) samarbeide med UDI, Utlendingsnemnda (UNE) og Integrerings- og mangfoldsdirektoratet og andre aktuelle offentlige etater
- d) melde fra til UDI hvis aktuelle sektormyndigheter ikke utfører oppgavene de har ansvaret for

### 5.2 Frivillige organisasjoner/frivillighet

Akuttinnkvarteringen skal

- a) inngå avtale med organisasjoner som tilbyr/gjennomfører aktiviteter for beboerne i innkvarteringen. Samarbeidet kan enten forankres i en enkel samarbeidsavtale som inkluderer taushetsplikten og etiske retningslinjer for frivillige, eller i UDI sin mal for samarbeid mellom mottak og frivillig organisasjoner/aktører.
- b) sørge for at frivillige fremlegger politiattest (barneomsorgsattest) i tråd med utlendingsloven § 97
- c) sørge for at frivillige ikke blir brukt til oppgaver som kan anses som en del av den daglige driften til akuttinnkvarteringen (oppgaver pålagt gjennom kontrakt/kravspesifikasjon).

## 6 Beboerrettet arbeid

Det beboerrettede arbeidet skal bidra til en meningsfylt hverdag for beboerne, være differensiert ut ifra deres behov, og legge til rette for et godt og trygt miljø på akuttinnkvarteringen.

Begrepene grunnpakke, tjenestepakke og tilleggspakker som det er referert til i parentes etter overskriftene under, er beskrevet i kapittel 1.1.

### 6.1 Informasjonsarbeid (grunnpakke)

Informasjonsarbeidet skal bidra til at beboerne kan ivareta sin egen livssituasjon og kjenne til rettighetene og pliktene sine.

Akuttinnkvarteringen skal

- a) ha en ansatt som er informasjonsansvarlig. Personen skal
  - i. være akuttinnkvarteringsens kontaktperson overfor UDI i informasjonsarbeidet
  - ii. ha faglig og koordinerende ansvar for informasjonsarbeidet, herunder ansvar for informasjonstilbudet til beboerne
  - iii. distribuere informasjon fra UDI til beboerne, enten direkte eller som oppslag på informasjonstavler (generell informasjon, innkallinger til asylintervju, m.m.)
- b) benytte «Informasjonsplan for voksne beboere i asylmottak (se rutinebeskrivelsen for akuttinnkvarteringer kap. 5). Informasjonen kan enten gis i fellesmøter eller individuelt.
  - i. Modul 1 og 2 skal tilbys alle beboere når de kommer til akuttinnkvarteringen.
  - ii. Modul 10 skal gis til beboere som har fått avslag på søknaden sin om beskyttelse.
  - iii. Modul 11 skal gis beboere som har fått innvilget oppholdstillatelse.
  - iv. Øvrige tema i informasjonsplanen skal tilbys ved behov, og differensieres for ulike grupper. Akuttinnkvarteringen skal samarbeide med relevante aktører om informasjon på de ulike områdene.

### 6.2 Aktiviteter (grunnpakke)

Akuttinnkvarteringen skal

- a) ha en ansatt med ansvar for å koordinere fritidsaktiviteter og det frivillige tilbudet på akuttinnkvarteringen (aktivitetsansvarlig). Personen skal
  - i. være ansvarlig for kontakten med frivillige organisasjoner (se punkt 5.2)
  - ii. legge til rette for at beboerne får ta del i kommunale/frivillige aktivitetstilbud i den tiden de oppholder seg i akuttinnkvarteringen.
- b) sørge for at ulike aldersgrupper har et jevnt aktivitetstilbud på innkvarteringen. Dette kan ivaretas gjennom for eksempel ukentlige aktiviteter, og ved å ha tilgjengelig aktivitetsutstyr<sup>20</sup>

### 6.3 Oppfølging av beboere med spesielle behov (grunnpakke)

Beboere med spesielle behov skal få informasjon og tilbud om oppfølging og tilrettelegging i mottaket når de har behov for det, og bistand til å komme i kontakt med riktig sektormyndighet.

---

<sup>20</sup> for eksempel utstyr til gaming, trening, spill og lignende



Akuttinnkvarteringen skal

- a) ha en ansatt med ansvar for oppfølging og tilrettelegging av tilbudet til beboere med spesielle behov (ansvarlig for beboere med spesielle behov). Personen skal
  - i. bidra til å identifisere personer som har behov for spesiell tilrettelegging under mottaksoppholdet
  - ii. ha strukturerte og målrettede tiltak som bidrar til en forsvarlig oppfølging og tilrettelegging for beboere med spesielle behov
  - iii. gi beboere som har behov for det, tilbud om individuell samtale om fysisk eller psykisk helse
  - iv. gjennomføre en samtale med beboere som de vurderer har særskilt behov for tilrettelegging, eller hvis de får en anmodning fra UDI om å gjennomføre en samtale
  - v. veilede og bistå beboere med å komme i kontakt med aktuelle tjenestetilbud
- b) varsle UDI dersom de har beboere med spesielle oppfølgingsbehov
- c) følge UDIs rutinebeskrivelse for akuttinnkvarteringer, kapittel 8
- d) bruke Mot-portalen for å registrere informasjon om beboere som er nødvendig for å tilrettelegge innkvarteringstilbudet, i tråd med gjeldende rutiner

## 6.4 Bosettingsforberedende arbeid (tjenestepakke)

Det bosettingsforberedende arbeidet skal bidra til rask og treffsikker bosetting av personer som har fått innvilget oppholdstillatelse.

Akuttinnkvarteringen skal

- a) ha en ansatt med faglig og koordinerende ansvar for det bosettingsforberedende arbeidet (bosettingsansvarlig). Personen skal
  - i. være akuttinnkvarteringsens kontaktperson overfor bosettingskommunen, IMDI og UDI i det bosettingsforberedende arbeidet.
  - ii. legge til rette for at personalet har den kunnskapen og den forståelsen som trengs for å veilede beboerne og tilrettelegge for en effektiv bosetting
  - iii. ha løpende oversikt over bosettingsklare beboere
- b) gi informasjon til enkeltbeboere om status på bosettingssaken
- c) gi alle beboere generell informasjon om bosettingsprosessen
- d) gjennomføre bosettingssamtaler med beboere i mottak og registrere relevante opplysninger i IMDinett<sup>21</sup>.
- e) bruke IMDinett mottak for å gjennomføre bosettingsforberedende arbeid.
- f) ha en administrator som kan tildele roller til en eller flere ansatte for å bruke IMDinett mottak

## 6.5 Returarbeid (tjenestepakke)

Returarbeidet skal bidra til at beboere uten lovlig opphold returnerer så raskt som mulig. Arbeidet skal bidra til at beboerne blir realitetsorienterte og får eierskap til egen situasjon.

---

<sup>21</sup> UDI har utarbeidet en «[Veileder for det bosettingsforberedende arbeidet for personer med midlertidig kollektiv beskyttelse](#)» som skal følges dersom den er relevant. Lignende veiledere kan utarbeides for andre situasjoner.

Akuttinnkvarteringen skal

- a) ha en ansatt med faglig og koordinerende ansvar for returarbeidet (returfaglig ansvarlig). Personen skal
  - i. være kontaktperson overfor UDI, Politiets utlendingsenhet (PU), International Organization for Migration (IOM) og andre relevante samarbeidspartnere på returfeltet
  - i. ha kunnskap om regelverk som har betydning for returarbeidet, og gjeldende returprogram og reintegreringsprosjekter
  - ii. ha løpende oversikt over beboere som har fått avslag på søknaden om beskyttelse.
- b) legge til rette for at beboerne får tilstrekkelig informasjon til å kunne ta et informert valg ut fra statusen i saken sin og situasjonen sin i Norge
- c) sørge for at alle ansatte formidler at det er ulovlig å oppholde seg i Norge etter utreisefristen
- d) legge til rette for at IOM kan gi informasjon om assistert retur og returprogram på akuttinnkvarteringen, hvis det er aktuelt
- e) gjennomføre retursamtaler med beboere i mottak når mottaket får melding om dette fra UDI.
  - i. Beboere over 18 år skal kalles inn til samtale.
  - ii. Samtalen skal gjennomføres etter at beboeren har hatt samtale med advokat, hvis det er aktuelt.
  - iii. Retursamtalene skal gjennomføres i tråd med UDIs rutine for retursamtaler.
  - iv. Retursamtalene skal gjennomføres på et språk beboeren forstår.
  - v. Gjennomførte retursamtaler skal registreres i Mot-portal.

## 6.6 Arbeid med barn (tjenestepakke)

Akuttinnkvarteringen skal ha målrettede tiltak som sikrer at barn og unge blir hørt og tatt hensyn til, at de får et trygt og meningsfylt opphold og at de får tilgang til tjenester fra andre sektormyndigheter.

Akuttinnkvarteringen skal

- a) ha en ansatt med barnefaglig kompetanse (barnefaglig ansvarlig) som har faglig og koordinerende ansvar for det barnefaglige arbeidet. Personen skal
  - i. være akuttinnkvarteringsens kontaktperson ovenfor UDI og sektormyndigheter som skole, barnevern, helse etc. i saker som omhandler tjenester til og rettigheter for barn
  - ii. bidra til å identifisere særskilte behov knyttet til barn
  - iii. ha kontakt med kommunen for å se om det er hensiktsmessig/mulig å tilby barnehageplass
  - iv. legge til rette for, og følge opp, at de ulike aldersgruppene får delta i aktiviteter i og utenfor akuttinnkvarteringen
  - v. bistå i arbeidet med retur og bosetting av barnefamilier der det er relevant
- b) sikre at barn og ungdom i skolepliktig alder blir meldt inn og ut av grunnskolen
- c) bistå ungdom i alderen 16-18 år med å få et tilpasset skoletilbud, hvis det er behov for det
- d) legge til rette for kontakt mellom foresatte og skole

- e) melde til barnevernet i tråd med opplysningsplikten. UDIs skjema skal benyttes, og UDIs regionkontor skal varsles. Se mer informasjon i rutinebeskrivelsen for akuttinnkvarteringer kapittel 6.2.

## 6.7 Enslige mindreårige med følgeperson (tilleggspakke)

Enslige mindreårige er barn under 18 år som har søkt om beskyttelse, og som ikke har foreldre eller andre med foreldreansvar i Norge. UDI har omsorgen for enslige mindreårige som bor i asylmottak, se [utlendingsloven § 95 annet ledd](#)

Under følger krav som kun gjelder akuttinnkvarteringer som har inngått tilleggssavtale om å motta enslige mindreårige asylsøkere med følgeperson. En følgeperson er en person over 18 år som bor sammen med, og utøver den daglige omsorgen for, den enslige mindreårige, men som ikke har formelt foreldreansvar.

Tilleggspakken innebærer at akuttinnkvarteringen skal sørge for at enslige mindreårige med følgeperson får et forsvarlig omsorgstilbud i tråd med [forskrift om omsorgen for enslige mindreårige som bor i asylmottak](#).

Akuttinnkvarteringen skal

- a) sikre at den barnefaglige ansvarlige (se. punkt 6.6) har minimum treårig dokumentert utdanning på høyskolenivå innen pedagogikk eller barne-, sosial-, og/eller helsefag
- b) følge med på hvordan følgepersonen utøver omsorgen for den mindreårige, blant annet ved å
  - i. tildele særkontakt
  - ii. kartlegge både følgepersonens egnethet og den enslige mindreåriges omsorgsbehov
- c) umiddelbart sende ankomstmelding til statsforvalteren hvis enslige mindreårige med følgeperson kommer til akuttinnkvarteringen slik at den enslige mindreårige kan få utnevnt en representant, se [utlendingsloven kapittel 11a](#)
- d) legge til rette for at de enslige mindreårige får kontakt med representantene når de kommer til mottaket og når de ellers har behov for det
- e) sikre at den enslige mindreårige får nødvendig oppfølging og omsorg, ved å følge
  - i. [Krav til plasser for enslige mindreårige](#), kapittel 3 og punkt 4.2.
  - ii. [Krav til plasser for enslige mindreårige](#), kapittel 6. Akuttinnkvarteringen skal alltid ivareta punkt 6.1 og 6.9 og skal påse at følgepersonen ivaretar den daglige omsorgen i tråd med øvrige krav i kapittel 6.
  - iii. [Rutinebeskrivelse for asylmottak med plasser for enslige mindreårige](#), med unntak av punkt 2.3.
- f) sikre at den enslige mindreårige får informasjon om aktuelle botilbud etter [utlendingsloven § 95](#) eller [barnevernloven kapittel 11](#).

Ansvarlig avdeling:

Mottak og retur

Vedlegg 1: Stillinger og roller på akuttinnkvarteringen

Vedlegg 2: Rutinebeskrivelse for akuttinnkvarteringer

### Vedlegg 3: Indikatorliste – beboere med spesielle behov

## 7 Vedlegg 1

### 7.1 Oversikt over stillinger og roller på akuttinnkvarteringen

Nr	Stilling	Grunnpakke	Tjenestepakke
1	Leder, se 4.1b	Ja	
2	Brannvernansvarlig, se 2.7a	ja	
3	Logistikkansvarlig, se 3.3	Ja	
4	Økonomiansvarlig. se 3.1.1	Ja	
5	Informasjonsansvarlig, se 6.1	Ja	
6	Aktivitetsansvarlig, se 6.3	Ja	
7	Ansvarlig – beboere med spesielle behov, se 6.4	Ja	
8	Bosettingsansvarlig, se 6.5a		Ja
9	Returansvarlig, se 6.6a		Ja
10	Barnefaglig ansvarlig, se 6.7		Ja

### 7.2 Forklaring til tabell og krav til bemanning

- Alle stillinger og roller som er en del av grunnpakken inngår i bemanningsnormen i punkt 4.1.a
- Roller som er definert som tilleggspakker kommer i tillegg til bemanningen som inngår i bemanningsnormen i punkt 4.1.a. Det vil si at hvis det er behov for å utløse tilleggspakken for barn (punkt 6.7) og akuttinnkvarteringen for eksempel får kompensert for en 50% stilling som barnefaglig ansvarlig, skal en 50% stilling komme i tillegg til bemanningen i bemanningsturnusen.
- Ressursbruken til rollene i tabellen er ikke definert, utover at mottaksleder skal være en full stilling.
  - Leverandøren må avgjøre ressursbruk knyttet til rollene i grunnpakken, ut ifra behov.
  - UDI vil avgjøre ressursbruk knyttet til rollene (stillingsprosent) som er beskrevet i tilleggspakken i samråd med leverandøren når tilleggspakken utløses.