

# Rapport fra UDIs kontroll

av Kvitnes asylmottak ord avd

## **Rapport fra kontroll av driften ved Kvitnes asylmottak ord avd**

UDI gjennomgår driften av et mottak for å kontrollere at den er i samsvar med det tilbudet som er tildelt kontrakt og med det regelverket som gjelder for drift av asylmottak.

Rapporten omtaler kun funn på de områdene som er kontrollert. Rapporten gir derfor ikke et helhetsbilde av driften av mottaket.

## Mottaksinformasjon

Mottaksnavn:	Kvitnes ordinære asylmottak (Hero)
Mottaksnummer:	876785722
Leverandør:	Hero Norge AS (DRO)
Antall faste plasser:	120
Antall hotellplasser:	0
Antall stykkprisplasser:	30

## Kort oppsummering

Kontrollen ved Kvitnes asylmottak ord avd hadde fokus på følgende temaer:

- Databehandleravtalen
- Krav til drift av ordinære plasser 2 Innkvartering
- Krav til ordinære plasser 3 Organisatorisk arbeid
- Generelle krav 5 Samarbeidspartnere
- Krav til ordinære plasser 4.4 Beboermedvirkning
- Generelle krav 3 Økonomisk og administrativt arbeid
- Krav til ordinære plasser 4.5 Fritidsaktiviteter
- Krav til ordinære plasser 4.6 Arbeid med barn og unge
- Krav til ordinære plasser 4.3 Bosettingsforberedende arbeid
- Administrative bestemmelser
- Oppfølging av tilbud

## Tilleggsinformasjon

UDI har mottatt tilbakemelding fra samarbeidsrådet og kvinnegruppa ved mottaket, og deres tilbakemeldinger er videreformidlet til asylmottak og driftsoperatør. Det har etter gjeldende rutiner vært gjennomført kontroll og jevnlig samarbeidsmøter med mottaket gjennom hele 2024.

## Pålegg

### Manglende sikring av strømkabel og uteområde

**Beskrivelse:**

Ved besøk på Kvitnes asylmottak 14. august 2024 ble det avdekket manglende sikring av strømkabler til brakkerigg og manglende sikring av bassengområde og vannsklie. UDI vurderer derfor at beboernes trygghet og sikkerhet ikke er ivaretatt i tilstrekkelig grad. Dette utgjør mislighold av kontrakten.

**Hjemmel:**

Generelle krav til drift av asylmottak, Punkt 2.6 a) og b) og Avtalens punkt 1

**Gradering:**

3

**Pålegg:**

Pålegget lukkes når det elektriske anlegget er lagt opp på en forsvarlig og sikker måte i henhold til gjeldende regelverk (Dokumentasjon på utført arbeid gjort av kvalifisert fagpersonell oversendes UDI). Videre må basseng og vannsklie sikres slik at det ikke er fare for liv og helse. Dette innebærer blant annet at tilgang til tårn til badesklie stenges helt av og at basseng kles igjen med plattning eller lignende slik at det ikke er noen risiko for fall i bassenget. Pålegget lukkes 13.09.24, men det forventes at mottaket sender bildedokumentasjon på at stupetårnet er tilstrekkelig sikret når annet påbegynt arbeid er ferdig.

**Avslutningsdato:**

13.09.2024

### Ikke registrert alle søknader om ytelser til beboerne i Mot portalen

**Beskrivelse:**

I kontrollmøtet ble det opplyst om store restanser av søknader på ytelser til beboerne som ikke er registrert i Mot portalen.

**Hjemmel:**

Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 3.1.5 og 3.1.6

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Asylmottaket skal forvalte UDIs rundskriv om rettigheter og plikter for beboerne i asylmottak i tråd med gjeldende reglement og rutiner. Asylmottaket skal ved behov veilede og gi bistand til beboerne i forbindelse med søknader som gjelder mottaksoppholdet, samt bruke Mot portalen i tråd med gjeldende rutiner. Rutiner som sikrer at dette ivaretas sendes UDI. 6.11.24: mottaket skal sende rutiner som viser prosessen på hvordan andre ytelser enn ekstraordinære ytelser håndteres av mottaket.

**Avslutningsdato:**

18.12.2024

### Mangelfull registrering av beboeraktiviteter i Mot portalen

**Beskrivelse:**

UDI gjennomførte kontroll i Mot portalen på antall registreringer av aktiviteter på den enkelte beboer. Kontrollen viser at for flere beboere som har vært måneder ved asylmottaket var det ikke registrert noen form for deltagelse på noen aktiviteter.

**Hjemmel:**

Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 6.1 c)

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Asylmottaket skal sikre at all deltagelse i kurs og aktiviteter registreres i Mot portalen. Rutiner som sikrer at dette ivaretas sendes UDI.

**Avslutningsdato:**

06.12.2024

## Mangelfull registrering av informasjonsprogram i Mot portalen

### Beskrivelse:

UDI gjennomførte kontroll i Mot portalen på antall registreringer av moduler fra gjennomført informasjonsprogram for unge mellom 12-18 år. Kontrollen viser at det enten er svært mangelfull gjennomføring av informasjonsprogram til denne målgruppen, eller at mottaket ikke registrerer gjennomført informasjonsprogram for denne målgruppen.

### Hjemmel:

Krav til ordinære plasser, punkt 4.1.4 i)

### Gradering:

1

### Pålegg:

Beboernes deltagelse og fravær skal registreres i Mot portalen. Rutiner som sikrer at dette ivaretas sendes UDI.

### Avslutningsdato:

06.12.2024

## Samtalerom ved Kvitnes er ikke skjermet for innsyn

### Beskrivelse:

Under befaringen på Kvitnes ble det observert at tilgjengelig veranda rett utenfor ett av samtalerommene ga fullt innsyn av rommet og PC skjerm som benyttes til samtaler beboere har med UDI.

### Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 2.2 l)

### Gradering:

1

### Pålegg:

Asylmottaket skal være utstyrt med minst to skjermede rom til bruk for samtaler og intervju, og som har mulighet for samtaler via internett. Asylmottaket skal sikre at personer utenfor rommet ikke har innsyn i samtalerommet når samtalene pågår. Bilde av dette sendes UDI.

### Avslutningsdato:

05.12.2024

## Ikke alle ansatte er kjent med veilederen for det bosettingsforberedende arbeidet

### Beskrivelse:

I kontrollmøtet kom det frem at ikke alle ansatte er like godt kjent med veilederen for det bosettingsforberedende arbeidet.

### Hjemmel:

Krav til ordinære plasser, punkt 4.3.1 a)

### Gradering:

1

### Pålegg:

Asylmottakets bosettings forberedende arbeid skal være et felles anliggende for alle ansatte. Rutiner som sikrer at dette ivaretas sendes UDI

### Avslutningsdato:

06.12.2024

## Manglende administrering av tilgang til Mot portalen

### Beskrivelse:

UDIs gjennomgang av tilganger til Mot portalen ved Kvitnes asylmottak viste at det er flere personer som ikke lenger er ansatt ved asylmottaket som er oppført med tilgang.

**Hjemmel:**

Databehandleravtalen, punkt 5.2

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Det skal foreligge rutiner som sikrer ajourhold av tilgangsrettigheter når den ansatte ved asylmottaket endrer stillingsinnhold, går i permisjon eller slutter. Driftsoperatør må oversende dokumentasjon på disse rutinene samt beskrive kort hvordan det sikres at oppfølging av rutine også skjer i forbindelse med eventuelt fravær eller ferieavvikling.

**Avslutningsdato:**

06.12.2024

## Generelt få aktiviteter for barn og unge

**Beskrivelse:**

Under kontrollen kom det frem at barn og unge ikke har så mange aktiviteter. Det er gjerne de samme aktivitetene som gjentas. I samtale med ungdom ved asylmottaket, etterspør de flere aktiviteter som er for deres aldersgruppe, eller at de kan delta på flere aktiviteter som er utenfor asylmottaket.

**Hjemmel:**

Krav til ordinære plasser, punkt 4.6.2

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Asylmottaket skal legge til rette for at barn og unge kan ha kontakt med barn og unge i lokalmiljøet, samt legge til rette for at barn og unge kan delta i ulike aktiviteter utenfor mottaket. Plan for etablering og samarbeid med lokalmiljøet, samt aktiviteter for en 3 måneders periode, sendes UDI.

**Avslutningsdato:**

06.12.2024

## Ikke god nok plan for informasjonsprogrammet til barn og unge

**Beskrivelse:**

I forkant av kontrollen etterspurte UDI flere dokumenter. Tilsendt plan for informasjonsprogrammet for barn og unge viser svært få aktiviteter og virker tynn i sin beskrivelse, samt at pedagogiske virkemidler ikke er beskrevet. Planen viser en ukentlig oversikt, men siden mottaket har informasjonsprogram en gang i uken til barn og unge, gir den lite informasjon i sin helhet. Det er ikke beskrevet hvordan det skal differensieres for ulike grupper.

**Hjemmel:**

Krav til ordinære plasser, 4.1.4

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Asylmottaket skal sikre at informasjonsprogrammet er tilpasset beboernes behov og differensieres for ulike grupper, samt bruke ulike pedagogiske metoder og praktiske aktiviteter i informasjonsprogrammet. Oppdatert plan sendes UDI.

**Avslutningsdato:**

06.12.2024

## Manglende oversikt på ekstern veiledning

**Beskrivelse:**

I forkant av kontrollen etterspurte UDI flere dokumenter. Tilsendt plan for regelmessig ekstern veiledning er svært lite beskrivende, og gir ingen god oversikt da det ikke er beskrevet verken dato og kurstittel. Det er dermed uklart om det er knyttet ekstern veiledning til asylmottaket.

**Hjemmel:**



Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 4.1.2 i)

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Asylmottaket skal sikre at ansatte får regelmessig ekstern veiledning i å håndtere spesielle utfordringer knyttet til arbeidet i mottak. Veiledningen skal minimum utgjøre 20 timer fordelt over minst fire sesjoner per år. Oppdatert plan sendes UDI.

**Avslutningsdato:**

12.12.2024

## **Manglende tilrettelegging for at alle beboere kan delta i fritidsaktiviteter**

**Beskrivelse:**

I tilbakemelding fra beboerrådet og i samtaler med beboere under befaringen, kom det frem at kvinner ikke får benyttet seg godt nok av fritidstilbudet ved mottaket. Spesielt nevnt var tilgangen til fellesarealer ved mottaket, hvor det var ønskelig med egne tidspunkter for kvinner.

**Hjemmel:**

Krav til ordinære plasser, punkt 4.5 a)

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Asylmottaket skal legge til rette for at alle beboere kan delta i fritidsaktiviteter i og utenfor asylmottaket, slik at de kan ha et tilbud om fritidsaktiviteter som bidrar til at beboerne får et aktivt og meningsfylt opphold. Plan på hvordan tilbudet skal gjøres tilgjengelig for alle beboerne, sendes UDI.

**Avslutningsdato:**

12.12.2024

## **Ikke informasjon på relevant språk i beboerrom**

**Beskrivelse:**

Under befaring av bygningsmasse ved Elvemo ble det observert at et beboerrom ikke hadde informasjon på relevant språk til beboeren. Dette var på et enerom for mannlig beboer.

**Hjemmel:**

Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 2.4 c)

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Husreglene på aktuelle språk skal være oppslått lett synlig for beboerne. Bilde på dette for aktuelt rom sendes UDI. 5.11.24: tilsendt bilde viser ikke aktuelt rom nummer. Mottaket skal sende bilde som klart viser rom nummeret og informasjon på aktuelt språk.

**Avslutningsdato:**

12.12.2024

## **Ikke alle ansatte har gjennomført UDIs e-læringskurs**

**Beskrivelse:**

I kontrollmøtet og fra egenerklæringen kom det frem at ikke alle ansatte har gjennomført UDIs e-læringskurs i brannsikkerhet og kurs om menneskehandel. Asylmottakets opplæringsplan bør vise til at utskiftninger blant ansatte kan forekomme og at tiltak iverksettes som følge av dette for å sikre at alle ansatte har gjennomført e-læringskurs og basiskurs.

**Hjemmel:**

Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 4.1.2 f) og g), og 6.2.1, punkt c)

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Asylmottaket skal sørge for at ansatte deltar på obligatoriske opplæringstiltak i regi av UDI, herunder grunnopplæring for nytilsatte, samt gis anledningen til å delta i andre opplæringstiltak som UDI organiserer. Plan som viser kursnavn, dato og ansatte sendes UDI.

**Avslutningsdato:**

12.12.2024

## Ikke fulgt rutiner ved bekymringsmeldinger til barnevernet

**Beskrivelse:**

I forkant av kontrollen ba UDI om tilbakemeldinger fra flere samarbeidspartnere, og i tilbakemeldingen fra barnevernet fremkom det at asylmottaket ikke har fulgt rutinene for skriftliggjøring av bekymringsmeldinger til barnevernet.

**Hjemmel:**

Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 2.6 o)

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Asylmottakets skriftlige rutiner skal vise at asylmottaket skal melde til barnevernet i tråd med opplysningsplikten til barnevernet og dermed skriftlig gjøres. UDIs skjema skal benyttes. Oppdatert rutine sendes UDI.

**Avslutningsdato:**

12.12.2024

## Ikke gode nok skriftlige rutiner på bosettingsarbeidet

**Beskrivelse:**

I forkant av kontrollen etterspurte UDI flere dokumenter. I tilsendte skriftlige rutiner for bosettingsarbeidet, viser asylmottaket til at personmapper blir makulert kort tid etter at beboeren har forlatt asylmottaket.

**Hjemmel:**

Rutinebeskrivelse for generelle krav til drift av asylmottak, punkt 2.1.2

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Hvis beboeren flytter til et annet asylmottak, skal personmappen umiddelbart sendes til dette asylmottaket. Hvis beboer bosettes, skal personmappen sendes regional enhet så snart som mulig og senest innen tre måneder. Rutiner som sikrer at dette ivaretas sendes UDI.

**Avslutningsdato:**

12.12.2024

## Ikke godt nok bomiljø i beboerrom ved Elvemo

**Beskrivelse:**

Ved befaring av bygningsmasse på Elvemo, ble det observert endel mugg i en vinduskarm på et beboerrom. I tillegg var ventilasjonen i rommet tett med kraftig limbånd, som førte til dårligere luftkvalitet i rommet.

**Hjemmel:**

Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 2.6 a)

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Asylmottaket skal sikre at arbeidet med sikkerhet er i tråd med internkontrollforskriften § 5. Forskriften skal tolkes slik at asylmottaket også har ansvar for beboerne helse, miljø og sikkerhet. Rutine som sikrer at dette ivaretas, samt bilder på utbedringer for aktuelt rom, sendes UDI.

**Avslutningsdato:**

12.12.2024

## Ikke trygt nok trappetrinn til felles veranda ved Kvitnes

### Beskrivelse:

Ved befaring av bygningsmasse ved Kvitnes, ble det observert paller som benyttes som trappetrinn til veranda som kan benyttes av både ansatte og av beboere. Pallene har store mellomrom mellom plankene, og det er forholdsvis lett å sette beina fast mellom plankene eller å trå feil om man ikke er oppmerksom på dette.

### Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 2.6 a)

### Gradering:

1

### Pålegg:

Asylmottaket skal sikre at arbeidet med sikkerhet er i tråd med internkontrollforskriften § 5. Forskriften skal tolkes slik at asylmottaket også har ansvar for beboerne helse, miljø og sikkerhet. Rutine som sikrer at dette ivaretas, samt bilder på utbedringer, sendes UDI.

### Avslutningsdato:

12.12.2024

## Ikke god nok opplæring av alle ansatte

### Beskrivelse:

Under kontrollmøtet blir det tvil om at alle ansatte godt nok kjenner til andres oppgaver, eller hva som forventes av egeninnsatsen til egne oppgaver ved asylmottaket. Det er tvil om alle ansatte har fått god nok opplæring i eget og andres arbeidsområder.

### Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 4.1.2 a) og b)

### Gradering:

1

### Pålegg:

Driftsoperatør skal sørge for at ansatte er kvalifisert til å løse de oppgavene asylmottaket skal ivareta. Driftsoperatør skal sørge for at alle ansatte får nødvendig opplæring og veiledning. Plan som sikrer dette, samt på intern opplæring, sendes UDI.

### Avslutningsdato:

12.12.2024

## Trange boforhold i enkelte brakker ved Kvitnes

### Beskrivelse:

Under befaringen av bygningsmasse ved Kvitnes, ble det observert svært trange boforhold i en brakke med flere personer i. I tillegg var de hygieniske forholdene i den befarte brakken var generelt mindre gode, dette inkluderer bad/WC og areal med kjøkkenutstyr. Asylmottaket skal i dialog med beboerne finne løsninger på bosituasjonen ved at beboerne gis annet botilbud ved mottaket, og at beboerne gis veiledning på hvordan ivareta bopel de disponerer. For beboere som har lengre botid i asylmottak, henvises det til at mottaket bør vurdere hvorvidt bytte av bolig kan fremme bokvalitet og bedre hygienen i boenheten.

### Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 2.2b)

### Gradering:

1

### Pålegg:

Alle beboere skal ha tilgang til tilfredsstillende hygieniske boforhold. Asylmottaket skal oppdatere UDI på tiltak og resultater gjennom dialog med kontaktperson og med registreringer i Mot portalen.

### Avslutningsdato:

05.12.2024

## Ikke sikret godt nok at beboere forstår informasjon som er gitt

**Beskrivelse:**

Under befaringen ved Kvitnes kom det fram at beboere trodde kun en av to kokeplater fungerte, og at beboerne ikke forstod årsaken til at kokeplaten ikke fungerte. I tillegg var det i bygningsmasse ved Elvemo teipet over ventilasjonsanlegget i et beboerrom, som førte til at det ikke var et sunt inn klima i rommet.

**Hjemmel:**

Rutinebeskrivelse for asylmottak med transittplasser og ordinære plasser, punkt 1.2

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Asylmottaket skal gjennom informasjonsprogrammet sikre at beboer blir kjent med sine rettigheter og plikter og motiveres til deltagelse på mottaket. Blant annet det å bo i mottak, inkludert renhold, klesvask, håndtering av søppel og inn klima. Rutiner som sikrer at dette ivaretas sendes UDI.

**Avslutningsdato:**

05.12.2024

## **Ikke gode nok hygieniske forhold på kjøkken ved Kvitnes og Elvemo**

**Beskrivelse:**

Under befaringen av kvinnekorridoren ved Kvitnes og i felleskjøkkenet ved Elvemo, ble det begge steder observert store hakk i kjøkkenbenkene. Dette kan føre til at hygienen ikke er god nok på begge lokasjonene, og kan føre til negative konsekvenser for beboernes helse og miljø.

**Hjemmel:**

Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 2.2 b)

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Alle beboerne skal ha tilfredsstillende hygieniske boforhold. Bilder på at benkeplatene er vedlikeholdt og er hygienisk sendes UDI.

**Avslutningsdato:**

05.12.2024

## Konklusjon

Utover disse påleggene, er det ikke avdekket avvik i driften på de områdene som er gjennomgått.

Utlendingsdirektoratet

15.01.2025

Hilde Vibeke Dorgli

seniorrådgiver

Veronica Marie Mikkelsen

regiondirektør for Regionkontor nord

Dokumentet er godkjent elektronisk i Utlendingsdirektoratet og har derfor ingen underskrift.