



Utlendingsdirektoratet
Norwegian Directorate
of Immigration

Krav til mottaksdrift ved Nasjonalt Ankomstsenter

Oppdater 26.08.2020

Innhold

1	Innledning.....	4
2	Innkvartering	5
2.1	Boforhold og fellesarealer.....	5
2.2	Renhold og vedlikehold	5
2.3	Utstyr.....	5
2.4	Bespising	6
2.5	Brannsikkerhet	6
2.6	Trygghet og sikkerhet.....	8
3	Planarbeid, økonomi og administrasjon.....	9
3.1	Planarbeid	9
3.2	Budsjettarbeid	9
3.3	Rapportering	9
3.4	Regnskapsarbeid	10
3.5	Mottaksøkonomi.....	10
3.6	Forvaltning av retningslinjer for beboere i mottak	10
3.7	Administrasjon.....	10
4	Organisatorisk arbeid	11
4.1	Bemanning og kompetanse.....	11
4.1.1	Bemanning.....	11
4.1.2	Kompetanse.....	11
4.2	Bruk av tolk	12
4.3	Logistikk	12
4.4	Helseoppfølging	13
5	Samarbeidspartnere.....	14
5.1	Samarbeid med og informasjon til offentlige instanser.....	14
5.2	Samarbeid med politiet.....	14
5.3	Kontakt med, og informasjon til, nærmiljøet.....	14
6	Sårbare grupper og beboere med spesielle behov	15
6.1	Sårbare grupper og identifisering og oppfølging av beboere med spesielle behov .	15
6.1.1	Generelt	15
6.1.2	Identifisering.....	15
6.1.3	Oppfølging og tilrettelegging.....	16
6.1.4	Varsling	16
6.1.5	Samarbeid.....	16
6.1.6	Påvirkningsmuligheter og medvirkning	17
7	Beboerrettet arbeid.....	18

7.1	Generelt for alle beboere.....	18
7.2	Informasjonsarbeid.....	18
7.2.1	Ansvar og organisering	18
7.2.2	Informasjon til beboerne.....	18
7.3	Returarbeid	19
7.3.1	Ansvar og organisering	19
7.3.2	Tilrettelegging og veiledning.....	19
7.3.3	Retursamtaler.....	20
7.4	Bosettingsforberedende arbeid	20
7.4.1	Ansvar og organisering	20
7.4.2	Kompetansekartlegging.....	20
7.4.3	Bosettingssamtale	21
7.5	Beboermedvirkning	21
7.5.1	Ansvar og organisering	21
7.5.2	Innflytelse og påvirkningsmulighet.....	21
7.6	Fritidsaktiviteter for voksne.....	21
7.7	Arbeid med barn og unge	21
7.7.1	Ansvar og organisering	21
7.7.2	Aktiviteter for barn og unge	22
7.7.3	Barnepass ved obligatoriske aktiviteter	22
7.7.4	Tiltak knyttet til skolegang	22
7.7.5	Enslige mindreårige.....	23
8	Vedlegg.....	24

1 Innledning

Utlendinger som har søkt om beskyttelse i Norge skal bli tilbudt innkvartering¹. Innkvarteringen skjer enten i ankomstsenter eller asylmottak, etter hvilken fase av asylprosessen asylsøkeren befinner seg i.

Driftsoperatør (leverandør) har det utøvende ansvaret for mottaksdriften og skal sørge for at innkvarteringen skjer i tråd med Utlendingsdirektoratet (UDI)s krav, og god forretningsskikk. Kravene til mottaksdrift ved ankomstsenteret følger av konkurransegrunnlag, tilbud, kontrakt og aktuelle kravspesifikasjoner.

Nasjonalt ankomstsenter er asylsøkernes første møte med utlendingsforvaltningen. På ankomstsenteret skal UDI, Politiets Utlendingsenhet og helsetjenestene være samlokalisert slik at innledende aktiviteter i asylprosessen blir gjennomført før asylsøkeren flytter videre i mottakssystemet. Driftsoperatør for mottaksdriften av ankomstsenteret skal, i tillegg til forsvarlig innkvartering, legge til rette for at asylsøkeren kan gjennomføre obligatoriske aktiviteter under botiden.

Denne kravspesifikasjonen inneholder krav til mottaksdrift ved Nasjonalt ankomstsenter. Kravspesifikasjonen bruker gjennomgående asylmottak som subjekt. Begrepet kan ha ulikt innhold avhengig av sammenhengen. Noen ganger kan det bety organisasjonen, andre ganger kan det bety bygningene. Det er uansett driftsoperatør (leverandør) som har ansvaret for at kravene er oppfylt til enhver tid.

¹ se utlendingsloven § 95

2 Innkvartering

Målsetting: Innkvarteringstilbudet skal være enkelt, men forsvarlig. Tilbudet skal ivareta beboernes grunnleggende behov, herunder den enkeltes behov for trygghet og sikkerhet.

2.1 Boforhold og fellesarealer

Asylmottaket skal sørge for at alle beboere har tilgang til

- a) en seng
- b) tilfredsstillende hygieniske boforhold
- c) låsbart bad og toalett
- d) gratis vask og tørk av klær, inkludert vaskemiddel
- e) gratis toalettpapir, håndsåpe, tørkepapir eller lufttørker på toalett/bad

2.2 Renhold og vedlikehold

Asylmottaket skal

- a) holde alle arealer som blir brukt til mottaksdrift ryddige og klare til bruk
- b) sørge for at utearealene som tilhører mottaksdriften, er ryddige og fri for søppel
- c) kontakte Driftsleder (DL) for bygningen og gjennom DL foreta avrop på nødvendige tjenester for utbedring ved skade, ved behov
- d) vedlikeholde og forestå nødvendige reparasjoner og utskiftninger av ankomstsenterets inventar² for egne midler
- e) sørge for renhold av lokaler som blir brukt til mottaksdrift, herunder kantine, kjøkken, fellesrom, sanitæranlegget og lokalet til NOAS³
- f) rengjøre utstyr som blir brukt i mottaksdriften⁴
- g) utføre smittevask av senger og utstyr som beskrevet i smittevernsplanen for ankomstsenteret. Smittevask skal utføres ved oppdaget behov eller etter melding fra den kommunale helsetjenesten.
- h) benytte moderne og miljøvennlige rengjøringsprodukter og metoder
- i) sørge for at mottaket er utstyrt i tråd med inventarlisten, ved avslutning av avtalen.
- j) ha vedlikeholdsansvar for eget inventar og utstyr

2.3 Utstyr

Asylmottaket skal ha

- a) utstyr til utlån for foreldre med barn
- b) tilgang til utstyr for å skanne dokumenter

² Det foreligger en inventarliste.

³ Det vil være en egen avtale for ankomstsone, vekternes sone, helsetjenestene og UDI og PUs lokaler.

⁴ Med utstyr menes her leker, kantineutstyr, bord, benker mm

2.4 Bepising

Asylmottaket skal sørge for

- a) næringsrik, variert og tilstrekkelig mat som er i tråd med anbefalinger fra Nasjonalt råd for ernæring
- b) minimum tre måltider per dag for voksne beboere
- a) minimum fire måltider per dag for barn og unge
- b) tilrettelagt mat for små barn og babyer, ved behov også utenom måltidene
- c) tilpasset diett for beboere med spesielle behov etter samråd med helsepersonell
- d) enkel servering dersom ankomst eller flytting medfører at beboerne ikke får deltatt ved ordinære måltider
- e) bepisning for nyankomne asylsøkere som ikke har tilgang til matsalen på ankomstsenteret og som derfor må få mat servert i avskjermet sone
- f) drikkevann hele døgnet
- g) å ha planer for kartlegging av, og tiltak for, å forhindre matsvinn, inkludert arbeide for at matsvinn holdes på lavest mulig nivå

2.5 Brannsikkerhet

Asylmottaket drives med flere aktører som skal samarbeide aktivt om brannvernsarbeidet i bygget.

Asylmottaket skal

- a) ha en brannvernansvarlig som skal delta i brannvernarbeidet. Brannvernansvarlig vil få delegert ansvar for særskilte områder. Dette kan inkludere ansvar ut over mottakets lokaler og mottaksdrift.
- 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. Rutinene skal være en del av internkontrollen på senteret 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, skal få individuell veiledning.
- e) sikre at beboerne er kjent med hvor rømningsveier, varslingssystemer og andre relevante innretninger er plassert, og at de vet hvordan de skal bruke det
- f) gjennomføre kvartalsvise brannøvelser, med mindre ankomstsenteret kan dokumentere at brannvesenet har bestemt noe annet. Både ansatte og beboere fra alle boenheter skal delta i øvelsene.

En brannøvelse uten en praktisk del kan aksepteres dersom den

1. inngår i et planmessig brannsikkerhetsarbeid som dokumenteres i mottakets HMS-system, og
 2. skjer etter en forutgående og dokumentert risikovurdering hvor det tas hensyn til type bygning og når beboerne sist gjennomførte evakuerings- og slukkeøvelser. Denne risikovurderingen skal også finnes i HMS-systemet.
- g) ha brannteppe og komfyrvakt i alle rom med kokemuligheter

- h) ha flammehemmende trekk som tilfredsstiller krav i henhold til Norsk Standard NS-EN 597-2:2015 på alle madrasser
- i) sikre at brennbart materiale ikke mellomlagres unødig, og at søppelcontainere og søppeldunker er sikret og plassert i forsvarlig avstand til bygninger

2.6 Trygghet og sikkerhet

Asylmottaket skal

- a) sikre at arbeidet med sikkerhet er i tråd med kravene i internkontrollforskriften § 5. Forskriften skal tolkes slik at asylmottaket også har ansvar for beboernes helse, miljø og sikkerhet.
- b) gjøre en risikovurdering, og iverksette tiltak for å ivareta sikkerheten til beboerne. Sikkerheten for sårbare grupper⁵ skal vurderes særskilt.
- c) samarbeide med vaktsselskapet som har ansvar for skallsikring av bygningsmassen
- d) ha oppdaterte beboerlister til enhver tid, i tilfelle evakuering
- e) føre kontroll med besøkende/uvedkommende i teltsalen, av hensyn til beboernes sikkerhet.
- f) sørge for at alle boenheter og fellesarealer har oppslag med nødnummer og adressen til ankomstsenteret
- g) sikre at beboerne har mulighet for å komme i kontakt med nødetatene ved behov
- h) politianmelde all vold og kriminalitet
- i) gi beboere som blir utsatt for straffbare handlinger i eller utenfor asylmottaket bistand til å anmelde forholdet til politiet, dersom de ønsker det
- j) iverksette tiltak som minimerer risikoen for konflikt og radikalisering
- k) iverksette tiltak som minimerer risikoen for at utenforstående kan utøve skadeverk mot bygninger eller vold mot beboere og ansatte
- l) skjerme beboerne mot uønsket eksponering i media, og uønsket oppmerksomhet fra utenforstående personer eller organisasjoner
- m) ha skriftlige rutiner for krisehåndtering
- n) ha skriftlige rutiner for håndtering av kriminalitet, vold og overgrep mot beboerne
- o) ha skriftlige rutiner for håndtering av antatt eller faktisk omsorgssvikt, samt kontakt med barnevernet
- p) melde til barnevernet i tråd med opplysningsplikten til barnevernet⁶.
- q) Varsle UDI i henhold til gjeldende varslingsrutine

⁵ Se punkt 6.2 for definisjon av «sårbare grupper»

⁶ Jamfør utlendingsforskriften § 17-6 og RS 2014-015 Opplysningsplikt til barnevernet

3 Planarbeid, økonomi og administrasjon

Målsetting: Det økonomiske og administrative arbeidet skal sikre god måloppnåelse på, og ressursutnytting og økonomiforvaltning av driftsområdene på ankomstsenteret.

3.1 Planarbeid

- a) Driftsoperatør skal utarbeide en årsplan for den samlede mottaksdriften. Bruk UDIs skjema for plan og rapport. Planen skal leveres til UDI innen 1. januar det året den gjelder for.
- b) Ved nyopprettelse skal driftsoperatør levere årsplanen til UDI innen tre måneder etter oppstart.
- c) De ansatte skal være involvert i planarbeidet.

3.2 Budsjettarbeid

- a) Driftsoperatør skal utarbeide et årsbudsjett for driften. Bruk skjema for budsjett og regnskap. Budsjettet skal undertegnes av en representant for driftsoperatøren. Budsjettet skal leveres til UDI innen 1. januar det året den gjelder for.
- b) Ved nyopprettelse skal driftsoperatør levere budsjett til UDI innen tre måneder etter oppstart.
- c) De ansatte skal involveres i utarbeidelsen av budsjettet.
- d) Ved omfattende endringer i forutsetningene for driften, skal driftsoperatør utarbeide revidert årsbudsjett for driften. Budsjettet skal leveres til UDI innen én måned etter at endringen fant sted.

3.3 Rapportering

- a) Driftsoperatør skal skrive en årsrapport for sin virksomhet ved ankomstsenteret. Rapporten skal beskrive gjennomførte aktiviteter og oppnådde resultater. Bruk Skjema for plan og rapport Rapporten skal leveres til UDI innen 1. mars det påfølgende året.
- b) Driftsoperatør skal sende inn en egenerklæring på at mottaket har den dokumentasjonen som regelverket for helse, miljø og sikkerhet krever, hvert år⁷. Bruk «Skjema for erklæring om helse, miljø og sikkerhet». Erklæringen skal leveres til UDI innen 1. mars.
- c) Driftsoperatør skal rapportere på andre arbeidsområder dersom UDI krever det.
- d) De ansatte skal involveres i rapporteringsarbeidet.
- e) Når avtalen for mottaksdriften utløper, må driftsoperatør skrive en sluttrapport. Bruk «Skjema for plan og rapport». Rapporten skal leveres til UDI innen tre måneder etter at driften har opphørt.
- f) Driftsoperatør skal fylle ut en egenerklæring om driften årlig. Bruk egenerklæringsskjemaet i UDIs elektroniske løsning. Egenerklæringen skal være registrert innen 1. mars.
- g) Driftsoperatør skal uoppfordret sende inn rapporter fra eventuelle eksterne tilsyn straks rapportene foreligger.

⁷ se forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter § 5

3.4 Regnskapsarbeid

- a) Driftsoperatør skal gi UDI opplysninger relatert til økonomiske forhold ved driften av asylmottaket, samt opplysninger om den formelle kompetansen til bemanningen, i tråd med UDIs til enhver tids gjeldende krav.

3.5 Mottaksøkonomi

Driftsoperatør skal forvalte økonomien som er knyttet til driften av asylmottaket i tråd med gjeldende retningslinjer og rutiner⁸

3.6 Forvaltning av retningslinjer for beboere i mottak

- a) Asylmottaket skal forvalte UDIs retningslinjer om rettigheter og plikter for beboere i asylmottak i tråd med gjeldende krav og rutiner. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, utbetaling av ytelser, utlevering av naturalytelser og oppfølging av rutiner for inntektskontroll.
- b) Asylmottaket skal ved behov veilede og gi bistand til beboerne i forbindelse med søknader som gjelder mottaksoppholdet.

3.7 Administrasjon

Driftsoperatør skal

- a) bruke UDIs elektroniske løsning i tråd med gjeldende rutiner
- b) forvalte lokalt lager av sengetøy, klær og hygienepakker i tråd med gjeldende rutiner
- c) benytte UDIs eksisterende rammeavtaler for varer og tjenester

⁸ Rutiner for økonomiske krav til UDI

4 Organisatorisk arbeid

Målsetting: Det organisatoriske arbeidet skal sikre at mottaksdriften ved asylmottaket drives i henhold til gjeldende regelverk, avtale, krav og retningslinjer, med god måloppnåelse, ressursutnytting og forvaltning på alle driftsområder.

4.1 Bemanning og kompetanse

Målsetting: Asylmottaket skal være bemannet med det nødvendige antall ansatte, og kompetansen deres skal sikre at driften holder et godt faglig nivå.

4.1.1 Bemanning

Driftsoperatør skal

- a) sørge for at det blir fremlagt politiattest (barneomsorgsattest) i tråd med utlendingsloven § 97
- b) sørge for at det blir framlagt uttømmende og utvidet politiattest, se politiloven §18 andre ledd og politiregisterloven §41, siden enkelte arbeidsoppgaver foregår i områder som er regulert av politiets bestemmelser. Ansatte må få informasjon om at de må underskrive taushetserklæring, og at politiet vil gjennomføre en sikkerhetsvurdering før de kan få tilgang til disse områdene.
- c) tilstrebe en balansert alders- og kjønns sammensetning i personalgruppa, samt flerkulturell kompetanse
- d) sørge for at utlysningsteksten oppfordrer personer med innvandrerbakgrunn til å søke
- e) sørge for at ledige stillinger blir besatt umiddelbart

Asylmottaket skal

- f) ha skriftlige stillingsbeskrivelser for alle ansatte. Disse skal revideres dersom innholdet i stillingen endrer seg
- g) ha en plan for bemanning og arbeidstid som sikrer at ledelse, organisatoriske og administrative oppgaver og beboerrettet arbeid blir ivaretatt på en god måte

4.1.2 Kompetanse

Driftsoperatør skal⁹

- a) sørge for at ansatte er kvalifisert til å løse de oppgavene som asylmottaket skal ivareta
- b) sørge for at alle ansatte får nødvendig opplæring og veiledning
- c) legge vekt på høyere utdanning, ledererfaring og personlig egnethet ved ansettelse av leder

Asylmottaket skal

- a) ha en ansatt med pedagogisk utdanning fra offentlig godkjent utdanningsinstitusjon. Den ansatte skal ha ansvar for informasjonsarbeidet.
- b) ha en ansatt med ansvar for oppfølging og tilrettelegging av tilbudet til sårbare grupper og beboere med særskilte behov. Avhengig av hvordan asylmottaket er

⁹ For kulepunkt c og d kan personlig egnethet og realkompetanse kompensere for kravene til formalkompetanse. Dette må godkjennes av UDI før tilsetting.

organisert, kan medarbeideren enten ha direkte oppfølgingsansvar overfor beboerne eller veilede dem som har det.

- c) ha en ansatt med god kunnskap om brannvernlovgivningen, om de branntekniske forholdene ved bygningene, om organiseringen av brannforebyggende tiltak og om brannvesenets innsatsmuligheter
- d) ha en ansatt med dokumentert barnefaglig utdanning på høyskolenivå, med ansvar for arbeidet med barn og ungdom (barnefaglig ansvarlig)
- e) sørge for at ansatte deltar på obligatoriske opplæringstiltak i regi av UDI, herunder grunnopplæring for nytilsatte, samt gis anledning til å delta i andre opplæringstiltak som UDI organiserer
- f) sørge for at ansatte gjennomgår UDIs e-læringskurs om brannsikkerhet i mottak, senest tre måneder etter at de ble ansatt
- g) sørge for at ansatte gjennomgår grunnleggende brannvernopplæring med praktiske slukke- og evakueringsøvelser under ledelse av personell med brannteknisk kompetanse, senest tre måneder etter at de ble ansatt
- h) 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.
- i) sikre at ansatte er kjent med egen og andres rolle i utlendingsforvaltningen

4.2 Bruk av tolk

Målsetting: Bruk av tolk skal sikre god kommunikasjon mellom mottaksansatte og beboerne, og bidra til et likeverdig tilbud ved å informere, veilede og høre beboerne uavhengig av språkbakgrunn.

Asylmottaket skal

- a) sette av tilstrekkelig ressurser til tolking samt betale for nødvendige tolketjenester
- b) benytte tolk når det er nødvendig for ansatte eller beboeren
- c) alltid benytte kvalifisert tolk når det er nødvendig, av hensyn til en beboers rettssikkerhet og personvern
- d) aldri benytte mindreårige som tolk eller språkassistent
- e) ta hensyn til beboernes ønsker og behov ved bestilling av tolk, i den grad de er rimelige og kan innfris
- f) gjøre beboerne kjent med muligheten for å få tolket informasjon slik at de kan ivareta de grunnleggende rettighetene sine
- g) gjøre beboerne kjent med hvilken rolle tolken har

4.3 Logistikk

Mottaksdriften ved Nasjonalt ankomstsenter innebærer omfattende logistikkoppgaver i samarbeid med UDI for å administrere belegget, beboernes gjøremål og flyttinger til øvrige asylmottak.

Asylmottaket skal sørge for at operative logistikkoppgaver blir utført 24 timer i døgnet, alle dager. UDIs datasystem skal benyttes.

Asylmottaket skal

- a) sørge for at operative logistikkoppgaver blir utført 24 timer i døgnet, alle dager. Bruk UDIs datasystem.
- b) innkvartere asylsøkere etter gjennomført prosess i ankomstsone
- c) foreta registreringer i UDIs elektroniske løsning, som er integrert med det lokale systemet Flyt
- d) ha daglig oppfølging av belegg og ledig kapasitet
- e) sørge for at alle beboere blir informert om, og møter til, avtaler (intervju, informasjonsmøter, avreise, legetimer og lignende)
- f) følge beboere til intervjuene i forbindelse med samtaler med utlendingsmyndighetene
- g) levere bagasjen tilbake til asylsøkeren etter fullført behandling mot veggedyr
- h) sørge for registrering av avreiseklare beboere, og fordele beboere og bestille transport og billetter
- i) så langt det er mulig, legge opp reisen slik at beboeren ankommer det nye asylmottaket på en hverdag mellom klokken 09.00 og 15.00
- j) holde seg oppdatert på til enhver tid gjeldende avtaler og rutiner fra UDI som angår logistikkarbeidet

4.4 Helseoppfølging¹⁰

Asylmottaket skal

- a) samarbeide med helsetjenestene for å legge til rette for gjennomføring av tjenestenes oppgaver, og bidra til en effektiv prosess
- b) til enhver tid ha oversikt over hvilke beboere som ikke har gjennomført lovpålagt tuberkuloseundersøkelse ved ankomstsenteret
- c) følge råd og anvisninger fra helsemyndighetene¹¹ angående smittevern og øvrige forhold som kan påvirke beboernes helse
- d) ha oversikt over og bistå beboere som skal gjennomføre behandling og etterundersøkelser
- e) informere nyankomne beboere om at de kan henvende seg til de ansatte på mottaket hvis de har behov for helsehjelp
- f) videreformidle beskjeder til helsetjenesten på ankomstsenteret fra beboere som har behov for helsehjelp
- g) samarbeide med helsetjenesten om-tilrettelegging og tilpassing av bosituasjonen for beboere som har behov for særskilt helseoppfølging

¹⁰ Sykehuset Østfold utfører per i dag tuberkuloseundersøkelse i egne lokaler på Nasjonalt ankomstsenter. Kommunehelsetjenesten har i tillegg en egen avdeling på ankomstsenteret som yter nødvendig helsehjelp til beboerne. Avdelingen følger opp eventuelle behov for etterundersøkelser ved positive testresultater fra tuberkuloseundersøkelsen. Utover dette skal beboerne få bistand fra primær- og sekundær helsetjenesten f.eks. legevakt

¹¹ *eksempelvis den kommunale helsetjenesten, Folkehelseinstituttet og Helsedirektoratet

5 Samarbeidspartnere

Målsetting: Mottaksdriften ved ankomstsenteret skal bidra til god kommunikasjon og samhandling mellom ansatte, beboere og samarbeidspartnere.

5.1 Samarbeid med og informasjon til offentlige instanser

Asylmottaket skal

- a) tilstrebe et godt løpende samarbeid med vertskommunen. Særlig å legge til rette for et strukturert samarbeid med primær- og spesialisthelsetjenesten, barnevernstjenesten og skolen.
- b) tilstrebe et godt samarbeid med brannvesenet i det brannforebyggende arbeidet
- c) formidle informasjon om mottakssystemet og asyl- og flyktningpolitikken til samarbeidspartnerne
- d) melde fra til UDI dersom aktuelle sektormyndigheter ikke utfører oppgavene de har ansvar for
- e) samarbeide aktivt med andre aktører på utlendingsfeltet
- f) delta i samarbeidsmøter med senterets øvrige aktører

5.2 Samarbeid med politiet

Asylmottaket skal

- a) tilstrebe et godt samarbeid med politiets utlendingsenhets avdeling på Nasjonalt ankomstsenter, og med lokalt politidistrikt
- b) gi politiet nødvendig bistand under asylregistrering, etterforskning av straffbare forhold og ved uttransporteringer av beboere. Leder av ankomstsenteret skal være kontaktperson overfor politiet i saker som angår beboerne.
- c) gi nødvendig bistand hvis politiet må rykke ut for å etablere ro og orden på ankomstsenteret
- d) være UDIs møtefullmektig ved iverksetting av tvangsfullbyrdelse når UDI ber om det. Leder av ankomstsenteret skal være kontaktperson i saker som gjelder tvangsfullbyrdelse.

5.3 Kontakt med, og informasjon til, nærmiljøet

Asylmottaket skal

- a) ha en skriftlig plan for informasjon til, og kontakt med, nærmiljøet
- b) legge til rette for et godt samarbeid med frivillige lag og organisasjoner og ressurspersoner
- c) legge til rette for at beboerne kan være aktive deltakere i nærmiljøet
- d) tilstrebe et godt samarbeid med lokale media
- e) sikre at naboer og næringsdrivende som er berørt av ankomstsenteret får informasjon om forhold som angår dem

6 Sårbare grupper og beboere med spesielle behov

6.1 Sårbare grupper og identifisering og oppfølging av beboere med spesielle behov

Personer som tilhører en sårbar gruppe, har gjerne noen fellestrekk, opplevelser eller en livssituasjon som gjør at de kan ha et større behov for tilrettelegging og oppfølging fra mottaket enn andre beboere. Personer regnes sårbare hvis de

- er utsatt for vold eller mishandling i familien
- er utsatt for tvangsekteskap
- er utsatt for kjønnslemlestelse
- er utsatt for menneskehandel
- er gift og under 18 år (barneekteskap)
- har vært utsatt for tortur, voldtekt eller andre former for fysisk, psykisk eller seksualisert vold
- er under 18 år, herunder enslige mindreårige
- er lesbisk, homofil, bifil, transperson eller interseksuell
- er gravid
- er eldre
- er enslig foreldre med mindreårige barn
- har nedsatt funksjonsevne har alvorlige fysiske eller psykiske helseproblemer

I tillegg kan det også være beboere som har behov for ekstra tilrettelegging eller oppfølging fra norske myndigheter, selv om de ikke tilhører en sårbar gruppe¹².

Beboere med spesielle behov er personer som, etter en individuell vurdering (identifisering), har behov for særskilt tilrettelegging eller oppfølging fra mottakets side.

6.1.1 Generelt

Asylmottaket skal

- a) sikre at alle ansatte har kunnskap om sårbare grupper, og behovene og utfordringene deres
- b) sikre at alle ansatte er kjent med de ulike tiltakskortene som er utarbeidet for sårbare grupper
- c) sikre at alle ansatte har gjennomført e-læringskurs om menneskehandel senest tre måneder etter at de ble ansatt

6.1.2 Identifisering

Asylmottaket skal

- a) bidra til å identifisere personer som har behov for spesiell tilrettelegging under mottaksoppholdet, og registrere dette i UDIs elektroniske system i tråd med gjeldende rutiner
- b) ha strukturerte og målrettede tiltak som bidrar til en forsvarlig oppfølging og tilrettelegging for beboere med spesielle oppfølgingsbehov

¹² Et eksempel på dette er personer som er utsatt for negativ sosial kontroll, dvs ulike former for oppsyn, press, trusler og tvang som utøves for å sikre at enkeltpersoner lever i tråd med familiens eller gruppens normer. Kontrollen kjennetegnes ved at den er systematisk og kan bryte med den enkeltes rettigheter i henhold til blant annet barnekonvensjonen og norsk lov.

- c) gi beboere som har behov for det, mulighet for individuell samtale om fysisk eller psykisk helse
- d) legge til rette for identifisering, dersom asylmottaket har konkrete opplysninger som tyder på at beboeren er utsatt eller tilhører en risikogruppe (ofre for menneskehandel eller kjønnslemllestelse, barneekteskap, tvangsekteskap, vold i nære relasjoner og overgrep og misbruk av barn og unge)
- e) gjennomføre en samtale med beboere som tilhører en risikogruppe omtalt i d) eller hvis de får en anmodning fra UDI om å gjennomføre en samtale

6.1.3 Oppfølging og tilrettelegging

Asylmottaket skal

- a) følge opp sårbare grupper i tråd med UDIs rutiner og tiltakskort
- b) ha skriftlige rutiner for håndtering av barneekteskap, tvangsekteskap eller menneskehandel der barn er involvert
- c) ha egne skriftlige rutiner for forebygging og håndtering av seksuelle overgrep, trakassering og kjønnsbasert vold mot beboerne
- d) følge UDIs rutiner for forebygging og håndtering av overgrep og grenseoverskridende adferd mot barn og ungdom i asylmottak der det er mistanke om overgrep, vold mot eller misbruk av barn og unge
- e) tilrettelegge botilbudet slik at beboere med spesielle behov blir ivaretatt, så langt det er mulig. Tilretteleggingen skal skje i tråd med UDIs rutiner eller i dialog med UDI.
- f) tilrettelegge for at beboere med spesielle behov kan delta i aktiviteter på lik linje med øvrige beboere, og at de har fritidstilbud som er tilpasset interessene og behovene deres
- g) gi informasjon om tema som har særlig betydning for beboere med spesielle behov, gjerne i samarbeid med sektormyndigheter og frivillige organisasjoner. Informasjon om rettigheter og hjelpetilbud er særlig relevant.

6.1.4 Varsling

- a) Asylmottaket skal følge UDIs rutiner for varsling om sårbare grupper og beboere med spesielle behov se «Rutinebeskrivelse for sårbare grupper og beboere med spesielle behov». Der det ikke foreligger slike rutiner, skal asylmottaket, i dialog med UDI, forsikre seg om at sårbarheten er kjent for utlendingsmyndighetene.

6.1.5 Samarbeid

Asylmottaket skal

- a) tilstrebe et godt og strukturert samarbeid med helsevesen, NAV og barnevern, for at beboere som har behov for det skal få den oppfølgingen de har krav på
- b) tilstrebe et godt og strukturert samarbeid med relevante organisasjoner
- c) ha rutiner for kontakt med kommunen ved smittsomme sykdommer
- d) være kjent med kommunens smittevernplan

6.1.6 Påvirkningsmuligheter og medvirkning

Asylmottaket skal

- a) sikre at beboere med spesielle behov har påvirkningsmuligheter i forhold som angår dem

7 Beboerrettet arbeid

Målsetting: Det beboerrettede arbeidet skal bidra til en meningsfylt hverdag for beboerne.

7.1 Generelt for alle beboere

- a) Asylmottaket skal sikre at beboerrettede tiltak blir tilpasset den enkeltes behov, så langt det er mulig, og i tråd med status i asylsaken.
- b) Asylmottaket skal tilrettelegge, veilede og gi bistand til beboerne ved gjennomføring av samtaler, herunder også nettsamtaler ¹³

7.2 Informasjonsarbeid

Målsetting: Informasjonsarbeidet skal bidra til at beboerne kan ivareta sin egen livssituasjon, kjenne rettighetene og pliktene sine, ta informerte valg og gjøre dem best mulig forberedt til bosetting eller retur.

7.2.1 Ansvar og organisering

- a) Informasjonsarbeidet skal være helhetlig og et felles anliggende for alle ansatte.
- b) Asylmottaket skal ha en ansatt som er informasjonsansvarlig. Personen skal
 - ha faglig og koordinerende ansvar for informasjonsarbeidet, herunder ansvar for informasjon til beboerne på ankomstsenteret
 - samarbeide med returansvarlig og bosettingsansvarlig på senteret
- c) Asylmottaket skal ha en skriftlig plan for arbeidet. Planen skal omfatte ansvaret og oppgavene til personalgruppa.

7.2.2 Informasjon til beboerne

- a) Asylmottaket skal gi informasjon som er tilpasset ankomstfasen.
- b) Informasjonen skal tilpasses ulike beboergrupper, og kan gis individuelt.
- c) Informasjonen skal bli gitt på et språk beboeren forstår.
- d) Informasjonen skal være strukturert og målrettet.
- e) Asylmottaket skal evaluere informasjonen regelmessig.
- f) Det er obligatorisk for alle over 18 år å delta i informasjonsmøter.
- g) Det skal gis informasjon om
 - nødvendig informasjon om organisering og forhold ved ankomstsenteret, inkludert matservering, fasiliteter, utbetaling av ytelser, aktivitetstilbud og husregler
 - sikkerhetsmessige forhold, inkludert brannvern, sikkerhet og evakuering
 - øyeblikkelig hjelp, inkludert informasjon om politi, lege mm
 - informasjon om rett til helsetjenester
 - informasjon som gis i andre kanaler (skjermer, brosjyrer, nettsider mm)
 - generell informasjon om mottakssystemet, flytteprosessene og flytting til nytt mottak
 - individuell informasjon om egen flytteprosess
 - informasjon om at asylsøknaden kan ha to utfall, innvilgelse eller avslag

¹³ Samtaler knyttet til asylsak, bosetting og retur.

- informasjon om videre saksgang etter vedtak
- h) Beboernes deltakelse i obligatoriske informasjonsmøter skal registreres i UDIs elektroniske løsning.
- i) Beboere i alderen 12-18 år skal få tilbud om informasjon om de samme temaene som voksne, men tilpasset deres alder og modenhet.

7.3 Returarbeid

Målsetting: Returarbeidet skal bidra til at beboere returnerer til hjemlandet raskt etter avslag på søknad om beskyttelse. Arbeidet skal bidra til at beboerne holdes realitetsorienterte om konsekvensene av avslaget på asylsøknaden, samt motivere beboerne til assistert retur.

7.3.1 Ansvar og organisering

- a) Returarbeidet ved asylmottaket skal være helhetlig, resultatorientert og et felles anliggende for alle ansatte.
- b) Asylmottaket skal ha en ansatt som er returansvarlig. Personen skal
 - ha faglig og koordinerende ansvar for returarbeidet
 - legge til rette for at ansatte har nødvendig kunnskap om konsekvensene av avslag på asylsøknaden, som plikten til å forlate landet, endringer i regelverk som har betydning for returarbeidet og gjeldende returprogram og reintegreringsprosjekter
 - legge til rette for at beboerne får tilstrekkelig informasjon til å kunne ta et informert valg ut fra statusen i saken sin og sin situasjon i Norge
 - samarbeide med informasjonsansvarlig på mottaket om returinformasjon til beboerne
 - være asylmottakets kontaktperson overfor UDI, International Organization for Migrations (IOM) og andre relevante samarbeidspartnere på returfeltet
- c) Asylmottaket skal ha en skriftlig plan for returarbeidet.
- d) Asylmottakets ansatte skal formidle at det er ulovlig å oppholde seg i Norge etter utreisefristen.
- e) Ansatte som gjennomfører individuelle retursamtaler med beboerne skal ha kunnskap om samtalemetodikk.
- f) Asylmottaket skal legge til rette for IOMs informasjonsarbeid i asylmottak, og det skal minimum være én ansatt tilstede når IOM informerer om assistert retur og returprogram.

7.3.2 Tilrettelegging og veiledning

Asylmottaket skal

- a) legge til rette for at beboeren selv kan ta initiativ til samtaler om retur, under hele oppholdet
- b) legge til rette for at beboerne har nødvendig kontakt med IOM, og bistå dem i forbindelse med en søknad om assistert retur
- c) ha en samtale med beboere som har trukket søknaden sin om assistert retur
- d) legge til rette for samarbeid med øvrige relevante samarbeidspartnere

- e) bidra til at beboerne deltar i returtiltak¹⁴

7.3.3 Retursamtaler

- a) Asylmottaket skal gjennomføre individuelle retursamtaler med beboerne når de får melding om dette fra UDI. Beboere over 18 år skal kalles inn til samtale. Samtalen skal gjennomføres etter at beboeren har hatt samtale med advokat, hvis dette er aktuelt.
- b) Asylmottaket skal gi barn og unge tilbud om retursamtaler, individuelt eller sammen med familiene deres. Dette må gjøres i samarbeid med de foresatte.
- c) Retursamtalene skal gjennomføres i tråd med UDIs rutine for retursamtaler.
- d) Retursamtalene skal gjennomføres på et språk beboeren forstår.
- e) Gjennomførte retursamtaler skal registreres i UDIs elektroniske løsning.

7.4 Bosettingsforberedende arbeid

Målsetting: Det bosettingsforberedende arbeidet skal bidra til rask bosetting.

7.4.1 Ansvar og organisering

- a) Asylmottakets bosettingsforberedende arbeid skal være et felles anliggende for alle ansatte.
- b) Mottaket skal ha skriftlige rutiner for det bosettingsforberedende arbeidet.
- c) Asylmottaket en ansatt som er bosettingsansvarlig. Personen skal
 - ha faglig og koordinerende ansvar for det bosettingsforberedende arbeidet
 - være asylmottakets kontaktperson overfor Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)
 - legge til rette for at personalet har den kunnskapen og forståelsen som trengs for å veilede beboerne og tilrettelegge for en effektiv bosetting
 - ha løpende oversikt over bosettingsklare beboere og ha nødvendig kontakt med IMDi i konkrete bosettingssaker
 - samarbeide med informasjonsansvarlig på asylmottaket for å kvalitetssikre all bosettingsrelevant informasjon som beboerne får

7.4.2 Kompetansekartlegging

Asylmottaket skal

- a) legge til rette for at beboere i målgruppen¹⁵ registrerer kompetansen sin i et nettbasert skjema
- b) gi informasjon om kompetansekartlegging, generere engangskoder for pålogging og bistå beboere som har behov for det
- c) registrere bosettingsrelevante opplysninger i IMDInett mottak, inkludert opplysninger registrert i 6.1.2a), og oppdatere hvis det fremkommer nye opplysninger som er relevante for bosettingen

¹⁴ IOM-besøk, vedtakssamtaler, og returforberedende tiltak når UDI tilbyr dette.

¹⁵ Informasjon om hvem som er i målgruppen finnes på udi.no

7.4.3 Bosettingssamtale

- a) Asylmottaket skal gjennomføre bosettingssamtaler med beboerne så snart mottaket får melding om dette i UDIs elektroniske løsning.
- b) Asylmottaket skal gjennomføre bosettingssamtale på et språk beboeren forstår.

7.5 Beboermedvirkning

Målsetting: Beboermedvirkning skal gi beboerne reell innflytelse i saker som angår dem.

7.5.1 Ansvar og organisering

- a) Asylmottaket skal legge til rette for beboermedvirkning i med de begrensninger som følger av GI-04/2017 Beboermedvirkning i mottak
- b) Beboeren skal ikke delta i aktiviteter på områder som gir innsyn i taushetsbelagte opplysninger eller som har med ledelse eller kontrollfunksjoner å gjøre.
- c) Asylmottaket skal registrere opplysninger om beboernes kompetanse som er nødvendig for arbeidet med beboermedvirkning, i UDIs elektroniske løsning¹⁶.

7.5.2 Innflytelse og påvirkningsmulighet

- a) Asylmottaket skal sørge for at beboerne har innflytelse på forhold som angår dem.
- b) Beboerne skal kunne uttrykke sitt syn på driften av mottaket til UDI, både i forbindelse med UDIs kontroll og oppfølging av mottaket, og ellers.

7.6 Fritidsaktiviteter for voksne

Målsetting: Tilbud om fritidsaktiviteter skal bidra til at beboerne får et aktivt og meningsfylt opphold.

Asylmottaket skal

- a) legge til rette for at alle beboere kan delta i fritidsaktiviteter
- b) legge til rette for, og følge opp, at de ulike aldersgruppene har et fritidstilbud som ivaretar ønskene og behovene deres
- c) legge til rette for at foresatte kan delta i utformingen og gjennomføringen av fritidstilbudet for barn og ungdom

7.7 Arbeid med barn og unge

Målsetting: Asylmottaket skal ha målrettede tiltak som sikrer at barn og unge får et trygt, forutsigbart og meningsfylt opphold.

7.7.1 Ansvar og organisering

Asylmottaket skal

- a) ha skriftlige rutiner for arbeidet med barn og unge
- b) legge til rette for at foresatte skal kunne ivareta omsorgsansvaret sitt

- c) ha en ansatt som er barnefaglig ansvarlig. Personen skal
- ha faglig og koordinerende ansvar for arbeidet med barn og unge
 - ha ansvar for barnebasen
 - være kontaktperson ovenfor barnehage og skole
 - være kontaktperson ovenfor barnevernet

7.7.2 Aktiviteter for barn og unge

Asylmottaket skal sørge for

- a) å tilby fritidsaktiviteter for barn i alderen 2-12 år, og ungdom i alderen 13-18 år. Barn og unge skal kunne delta uten bistand fra foreldre. Dette må være oppfylt
- Tilbudet er på minst tre timer per dag.
 - Aktivitetstilbudet er bemannet av ansatte ved ankomstsenteret.
 - Det er tydelig for personalet, barnet og foreldrene når ansatte har ansvaret for barnet under opphold i aktivitetsrom og under øvrige fritidsaktiviteter. Det skal også være tydelig når foreldre igjen har ansvaret for barnet.
- b) aktiviteter som barn og unge kan benytte seg av etter eget eller foreldrenes initiativ og ansvar gjennom hele dagen

7.7.3 Barnepass ved obligatoriske aktiviteter

Målet med tilbudet er å sørge for trygg barnepass slik at asylsøkere med ansvar for barn under 18 år skal kunne gjennomføre intervju med utlendingsmyndighetene og delta i obligatoriske tiltak uten at barn må være sammen med dem.

Asylmottaket skal

- a) ha en barnepassordning for barn (1-18 år) fra kl. 09.00-15.00 når barnas omsorgspersoner skal på intervju med utlendingsmyndighetene eller andre obligatoriske tiltak under oppholdstiden på ankomstsenteret
- b) tilby barnepass i ankomstsenters aktivitetsrom for barn under 12 år, og i asylmottakets øvrige lokaler for ungdom
- c) bemanne barnepassordningen med minimum to ansatte når det er barn eller ungdom tilstede
- d) servere lunsj og drikke, samt mellommåltider etter behov
- e) tilby alderstilpassede aktiviteter for barn som deltar i barnepassordningen
- f) ha ansvar for barnas sikkerhet under barnepassordningen og sørge for at barna ikke oppholder seg alene i sanitærbygget eller forlater UDIs lokaler

7.7.4 Tiltak knyttet til skolegang

Asylmottaket skal

- a) sikre at barn og ungdom i skolepliktig alder blir meldt inn og ut av grunnskolen, i samarbeid med vertskommunen
- b) legge til rette for leksehjelp
- c) legge til rette for kontakt mellom foresatte og skole

7.7.5 Enslige mindreårige

Hvis enslige mindreårige med eller uten følgepersoner kommer til asylmottaket, skal mottaket

- a) umiddelbart varsle fylkesmannen og barneverntjenesten. Asylmottaket skal be barneverntjenesten om å vurdere omsorgssituasjonen til den enslige mindreårige dersom det ikke har vært gjort tidligere. Hvis asylmottaket er bekymret for omsorgssituasjonen, skal det framgå av meldingen. UDI skal ha kopi av meldingen.
- b) sørge for at det blir etablert kontakt mellom den enslige mindreårige og representanten
- c) sikre at den enslige mindreårige får nødvendig oppfølging og omsorg
- d) kontakte UDI som vil vurdere flytting til annet asylmottak

8 Vedlegg

- Rutiner for oppfølging av beboere med spesielle behov
- Rutine for retursamtaler
- Økonomirutiner