

Rapport fra tilsyn ved Grong statlig mottak 2006

Rapporten er utarbeidet i forhold til krav og retningslinjer gitt i Utlendingsdirektoratets (UDIs) styringsdokumenter for mottaksdrift. Styringsdokumentene omfatter Driftsreglement med dertilhørende Kravspesifikasjon, pengereglement og føringsbrev, samt de til enhver tid gjeldende rundskriv, rutinebeskrivelser, skjema og veiledere. Rapporten inngår som en del av UDIs årlige, tilsyn med de statlige mottakene.

Et tilsyn er en prosess som består av en helhetlig gjennomgang av driften av mottaket og kontroll av om kravene i styringsdokumentene blir fulgt.

Rapporten omfatter vurderinger av hvorvidt:

- aktiviteter utføres som beskrevet og uttalt
- virksomheten driver sin virksomhet innenfor de rammer som Utlendingsdirektoratet har satt.

Tilsynsprosessen gjennomføres ved gjennomgang av dokumenter og annen innhentet informasjon. Informasjonsinnhenting kan skje med eller uten tilsynsmyndighetens fysiske tilstedeværelse. Informasjonsinnhenting gjennom fysisk tilstedeværelse kan være i form av meldte tilsynsmøter, korttidsmeldte møter/besøk og/eller uanmeldte møter/besøk.

Formålet med tilsynsrapporten er å gi tilbakemelding til driftsoperatør og mottak om Utlendingsdirektoratets vurderinger av driften, samt eventuelle pålegg med frister.

- **Avvik** defineres som mangel på oppfyllelse av myndighetens krav.
- **Merknad** er forhold som ikke omfattes av definisjonen for avvik, men der tilsynsmyndigheten mener det er et forbedringspotensial

1. Oversikt over prosessen

Mottakets arbeid er vurdert ut fra:

- Tilsynsrapport fra tilsyn 2005
- Årsrapport 2005
- Regnskap 2005
- Årsplan 2006
- Budsjett 2006
- Brev fra UDI vedr. oppfølging etter tilsyn i 2005 av 18.01.06
- Egenerklæring 2006
- Vertskommunens svarbrev av 22.05.06
- Beboerrådets svarbrev av 08.05.06
- Løpende kontakt med mottaket på telefon og skriftlige tilbakemeldinger
- Meldt tilsynsmøte 23 og 24.05.06

- Møte med representanter fra beboerrådet 19.06.06

Deltagere på tilsynsmøtet:

Ahmed Bozgil	-	driftsoperatør, HERO
Hallvard Løkholm	-	mottaksleder
Tone Dahl	-	informasjons- og bosettingsansvarlig
Ingrid Stensby	-	økonomiansvarlig
Audun Storli Fiskum	-	miljøarbeider, retur
Thor Abrahamsen	-	miljøarbeider, teknisk
Arnt Amdal	-	miljøarbeider
Vera Midtgard	-	sykepleier
Kari Loeng	-	styrer i barnehagen
Margunn Engen	-	UDI Regionkontor Midt-Norge
Mette Moen Baatvik	-	UDI Regionkontor Midt-Norge

I tillegg var personalsjef i Grong kommune, Tore Kirkedam, tilstede på et kort møte 24.05.06 der kommunens egen tjenesteyting, samarbeid med mottaket og forholdet til lokalsamfunnet var tema.

Etter en samlet vurdering av tilsynets fase 1, ved gjennomgang av dokumenter og annen innhentet informasjon, fant regionkontoret det mest hensiktsmessig å gjennomføre fase 2, meldt tilsynsmøte. Avgjørende for valg av metode var tilsynsførers ønske om å møte alle ansatte og se på mottakets nye lokaliteter etter flyttingen i 2005.

I tillegg til det meldte faglige tilsynsmøtet, ble det også gjennomført et meldt økonomisk-administrativt tilsynsmøte på mottaket 24.05.06. En egen tilsynsrapport for de økonomisk-administrative forhold er utarbeidet.

2. Vurdering av mottakets arbeid innenfor årets føringer

Barn og ungdom

Mottaket har pr. i dag 23 barn under 12 år, men kun tre ungdommer mellom 12 og 18 år. Når nye familier kommer til mottaket får de en kartleggingssamtale med helsesøster. Helsesøster gir tilbud om individuell veiledning av foreldrene. Når barn går i barnehage gis individuell veiledning til foreldre av styrer i barnehagen. Mottaket har utarbeidet skriftlige rutiner for arbeidet med barn og unge og samarbeid med andre instanser.

Mottaket har en skolekontakt som har faste møter med de aktuelle skolene. Mottakets mål er at det skal være mest mulig direkte kontakt mellom foreldre og skole. Behovet for de ansatte til å involvere seg varierer, men behovet er størst for nyankomne foreldre. Skolekontakten bistår alltid foreldre og barn på første skoledag. Mottaket mener de ser effekten av at den nye, desentraliserte boligmodellen, som har medført at elevene fordeler seg på flere skoler, bedrer integreringen av elevene. Utfordringen for mottaket blir å bidra til at foreldrene kan ha mest mulig direkte kontakt med skolen og at de deltar på foreldremøter.

Skolebarna på mottaket har tilgang til PC og internett og blir veiledet av en datakyndig beboer, bl.a. for å kunne gjøre lekser.

Mottaket har utviklet skriftlige rutiner for kontakt med barnevernet. De mener de har et godt samarbeid både i enkeltsaker og ved behov for generell rådgivning. Også samarbeidet med PP-tjenesten og habilitetstjenesten mener de fungerer bra.

Mottaket åpnet høsten 2005 en offentlig godkjent barnehage med 12 plasser. Barnehagen er åpen for alle barn over 12 måneder. Foreløpig er det bare mottaksbarn som går der. Mottaket har en utfordring i å rekruttere barn av norske foreldre til barnehagen, noe som vil lette integreringen av mottakets

barnefamilier i Grong-samfunnet.

Når foreldre med små barn skal delta i informasjonsprogrammet, er det i følge mottaket mest vanlig at de tar barna med på informasjonen, hvis de ikke kan delta hver sin gang. Ellers er det vanlig at beboere passer hverandres barn. Barnehagen har også mulighet til å ta imot barn som ikke har barnehageplass når foreldre skal delta i informasjonsprogrammet.

For ungdommer mellom 12 og 18 år har driftsoperatør utviklet et eget informasjonsprogram. Mottaket har utarbeidet rutiner og metodikk for hvordan programmet skal tilrettelegges for ungdommer. Mottaket har få ungdommer i aldersgruppen. I vår har ungdommene møttes en onsdag i måneden. Ungdommene ønsker å gjennomgå informasjonsprogrammet i aktivitetssenteret, med tilgang til PC-ene der, en ettermiddag i uka. Saken skal behandles av samarbeidsrådet. Vi ønsker tilbakemelding på hva som blir tilbudet til ungdommene.

Rutiner for håndtering av vold og misbruk av barn ble etterspurt på tilsynsmøtet. Vi fikk en utskrift av Heros rutinehåndbok for håndtering av vanskelige situasjoner og kriser. Rutinehåndboka omtaler flere relevante forhold som bl.a. overgrep mot barn, men vi savner en rutinebeskrivelse som tar utgangspunkt i forholdene på mottaket med aktuelle samarbeidspartnere lokalt. Vi oppfordrer derfor mottaket til å utarbeide en slik rutinebeskrivelse.

Regionkontoret vurderer at mottakets arbeid med barn og unge er av god kvalitet, og vi har ikke avdekket avvik fra de krav som stilles til arbeidet med barn og unge.

Informasjonsarbeid

Grong mottak følger den nasjonale rulleringsplanen for informasjonsprogrammet. Beboerne er inndelt i 8 – 10 språkgrupper. Det gis et informasjonstilbud på ca. 4 timer pr. beboer pr. uke. Hero har utviklet modultester som skal brukes i evalueringen av informasjonen som gis. Testene skal gjennomføres på slutten av hver informasjonstime. På bakgrunn av den første erfaringen med bruk av testene, skal de forenkles noe og oversettes til flere språk. Vi ønsker tilbakemelding fra mottaket når de har høstet erfaring i bruk av modultestene.

Vedrørende samarbeid med eksterne instanser om informasjonsarbeidet, har mottaket prøvd å få til et bedre samarbeid med voksenopplæring, bl.a. for å samordne fagplanene, men det har foreløpig vært vanskelig. Mottaket har et godt samarbeid med politiet på mange områder, men de sier de ikke har ressurser til å sette av tid til å delta i informasjonsprogrammet.

En utfordring for mottaket er å tilpasse informasjon til ulike grupper og ikke minst til de som har fullført alle informasjonsmodulene tidligere. For å få fram hjemlandsperspektivet i informasjonsarbeidet arrangerte mottaket en tur til Stiklestad, der norsk historie ble sammenlignet med beboerne sine hjemlands historie. Det ble ansett for å ha vært et vellykket opplegg, også for beboere som har bodd lenge på mottaket.

Mottaket må sikre at beboerne blir involvert i arbeidet med utforming og kvalitetssikring av informasjon og aktiviteter, for eksempel kan det være hensiktsmessig å opprette informasjonsteam der alle språkgruppene er representert og av beboere som har bodd lenge på mottaket. Erfarne beboere kan blant annet fungere som kulturtolker og bidra til å sette informasjonen inn i en ramme som gjør den lettere å forstå for andre beboere. Det kan være nyttig å formalisere samarbeidet med eksterne instanser. En liste over potensielle samarbeidspartnere bør utarbeides på bakgrunn av hva som finnes lokalt.

Jr. pålegg etter fjorårets tilsyn, ønsker vi også i år tilbakemelding på hvordan mottaket kvalitetssikrer informasjonsprogrammet og samarbeider med eksterne instanser.

Mottaket opplyser at de bruker tolk når det anses som nødvendig. Det brukes for det meste telefontolk som mottaket skaffer gjennom driftsoperatørs egen tolketjeneste. Mottaket er godt fornøyd med denne tjenesten. Beboere som benyttes som språkassistenter på mottaket har fått veiledning og underskrevet taushetserklæring. De får betalt lønn for arbeidet. Språkassistentene benyttes i informasjonsprogrammet og kan også bistå beboere i private samtaler som ikke er for sensitive. I tillegg brukes språkhjelpere i informasjonsprogrammet som har fått en enklere innføring i hvordan de skal opptre. Vi synes ordningen

mottaket har utviklet virker godt organisert.

Av mottakets årsplan går det fram at plan for opplæring og bruk av språkassistenter skal utarbeides våren 2006. På tidspunktet for tilsynsmøtet var denne ikke ferdig. Vi ønsker å få tilsendt planen når den er ferdig utarbeidet.

Regionkontoret vurderer at mottakets informasjonsarbeid fungerer meget bra. Vi har ikke avdekket avvik fra de krav som stilles til informasjonsarbeid.

Psykisk helse

Mottaket kartlegger alle beboere ved ankomst til mottaket, også med henblikk på psykiske helse. Erfaringen er at psykiske problemer gjerne kommer fram etter en tid. Sykepleier på mottaket kan gi personlig veiledning og henviser ved behov beboere til psykiatrisk sykepleier eller klinisk sosionom i kommunen, i tillegg til lege. Legen kan henvise til psykiatrisk poliklinikk i Namsos om nødvendig. Mottakets erfaring er at de fleste som ønsker det får en form for tilbud og at samarbeidet med sektormyndighetene går bra. Mottaket bruker også psykososialt team i Trondheim til egen veiledning.

Mottaket legger vekt på å informere alle beboere om at det er normalt å få reaksjoner ut fra den uavklarte situasjonen de fleste befinner seg i. Deres erfaring er at det i stor grad er personer som har bodd lenge på mottaket som sliter mest.

Mottaket er opptatt av at sammensetningen av beboere i de ulike boenhetene er forebyggende helsearbeid, også for den psykiske helsen. Etter at mottaket ble desentralisert er de fleste boenhetene små og det er viktig at de som deler bolig får et godt fellesskap. Mottaket har ved behov mulighet til å tilby enerom for enkelte beboere. For å unngå at beboere kan bli isolerte, tilrettelegger mottaket for en aktiv transporttjeneste.

Tilgang på ulike aktiviteter for beboere kan også virke forebyggende og bedre det psykososiale miljøet. Mottaket kan tilby og formidle en del småjobber for beboerne. Noen har fått tilbud om å jobbe på Langnes camping om sommeren på ordinære arbeidskontrakter. Både beboerne og campingen har vært godt fornøyd med denne ordningen.

De ansatte deltok i 2005 på ekstern veiledning gjennom Flyktningehjelpens veiledningstjeneste for mottaksansatte om retur, tilbakevending og hjemlandsfokus. De ansatte opplyser at de hadde stort utbytte av denne veiledningen og opplevde den som motiverende, også utover returfeltet. De ansatte har tilbud om intern veiledning fra driftsoperatør. Mottaket er i kontakt med en psykiater ved Namsos sykehus og en annen veileder de har benyttet før. I henhold til kravspesifikasjonen 2.3.4 skal driftsoperatør sikre at personalet får regelmessig ekstern veiledning. Vi ønsker derfor tilbakemelding på hvilken veiledning de ansatte vil få tilbud om framover.

Etter regionkontorets vurdering er mottakets arbeid med psykisk helse tilfredsstillende, og vi har gjennom tilsynet ikke avdekket avvik fra de krav som stilles til mottaket.

3. Vurdering av mottakets arbeid innenfor øvrige områder

Bosetting

Mottaket vurderes å drive et systematisk bosettingsarbeid. Det har vært relativt få bosettingsklare personer på mottaket. I følge IMDI jobbes det bra og grundig med bosetting, med en tett oppfølging av den enkelte som skal bosettes. Det er en tendens til at det kan ta litt lang tid før registrerings- og intervju skjemaene blir sendt regionkontoret. Det er få lokale bosettinger, men mange har gode grunner for bosetting andre steder.

Retur

Informasjon om retur gis av mottaket i mange faser av mottaksoppholdet, fra ankomstinformasjon, som tema i informasjonsprogrammet, til individuell samtale ved avslag. Mottaket har utarbeidet skriftlige rutiner for returarbeidet. De får besøk av IOMs representant to ganger i året som gir informasjon og veiledning til beboerne. Alle ansatte på mottaket deltok i Flyktningehjelpens veiledningstjeneste om retur i 2005. Returveilederen som UDI har utviklet brukes lite. Mottaket benytter i stedet driftsoperatør og sitt eget utviklede materiale i veiledningen av beboere. Mottaket legger vekt på å informere om fordelene med en egenplanlagt retur, spesielt for barnefamilier.

Alle innkalles til samtaler etter både første og andre avslag. Mottaket har ikke systematisk loggført alle innkallelser til nå, men ser nytten av dette. De samtaler der beboere er interessert i frivillig retur og videre oppfølging fra mottakets side er nødvendig, har systematisk blitt loggført av mottaket. Vi vil anbefale mottaket å føre en oversikt over alle beboere som blir innkalt til samtale både ved første og andre avslag. Ikke minst for å kunne følge opp de som eventuelt takker nei til veiledning i første omgang.

Beboerrettet arbeid

Etter flyttingen av mottaket fra Bjørgan til sentrum og til et desentralisert mottak, måtte organiseringen av beboerarbeidet ses på på nytt. En ny modell for samarbeidsrådet med bl.a. områdeansvarlige er blitt prøvd ut. I følge mottaket har det tatt tid å få den nye modellen til å fungere. Samarbeidsrådet kommer til å ta opp til vurdering om organiseringen av arbeidet skal endres på nytt og om de skal gå tilbake til den gamle modellen med nasjonsgrupper, eventuelt en kombinasjon av begge modellene. Regionkontoret ønsker tilbakemelding fra mottaket hvis en ny modell for organisering av samarbeidsrådet blir vedtatt.

Beboerrådet har i sin tilbakemelding til regionkontoret gitt uttrykk for at de er fornøyd med flyttingen av mottaket til sentrum, men at også er utfordringer knyttet til den nye organiseringen av beboerarbeidet, bl.a. med å få ordningen med områdekontakter til å fungere bra. De mener at kontakten med lokalbefolkningen fremdeles kan bli bedre, selv om mulighetene til å omgås hverandre er bedre etter flyttingen. Etter ønske fra beboerrådet ble det avholdt et møte med representanter fra beboerrådet på regionkontoret i etterkant av tilsynet. Representantene for beboerrådet gjentok mye av den tilbakemeldingen regionkontoret hadde fått i brev form tidligere. I tillegg kom det fram at representantene mener de blir lyttet til og tatt på alvor av de ansatte på mottaket og at beboerrådet innenfor sine rammer, har innflytelse på det beboerrettede arbeidet på mottaket.

4. Oversikt over avvik, oppfølging og frister

Avvik fra følgende krav:	Oppfølging:	Frist for utbedring:
Ingen avvik er avdekket		

5. Oversikt over merknader og oppfølging av merknadene

Merknader:	Oppfølging:
Kravspesifikasjonen 4.2.2: Krav til sikring av omsorg - rutiner for håndtering av vold og misbruk av barn	Vi ber om tilbakemelding på om mottaket har utarbeidet en rutinebeskrivelse som tar utgangspunkt i forholdene på mottaket og med aktuelle samarbeidspartnere lokalt innen 01.10.06.
Kravspesifikasjonen 3.2.1: Utvikling av metoder for	Vi vil ha tilsendt en oppdatert, skriftlig vurdering av hvordan mottaket kvalitetssikrer informasjonsprogrammet og samarbeider

kvalitetssikring og evaluering av informasjonsprogrammet, samt samarbeid med eksterne instanser (jf. Informasjonsprogram til beboere i mottak for asylsøkere)	med eksterne instanser innen 01.11.06.
Kravspesifikasjonen 2.4: Bruk av tolk og språkassistenter – opplæring og veiledning	Mottaket skal utarbeide plan for opplæring og bruk av språkassistenter våren 2006. Vi vil ha tilsendt den skriftlige planen innen 01.09.06.
Kravspesifikasjonen 2.3.4: Krav til kompetanse - de ansattes tilgang til ekstern veiledning	Vi ønsker tilbakemelding på hvilken ekstern veiledning de ansatte vil få tilbud om framover innen 01.09.06.
Kravspesifikasjonen 2.5: Samarbeid og kontakt mellom mottak og lokalsamfunn	Vi ber om å få tilsendt plan for lokalsamfunnsarbeid og plan for samarbeid med politiet, som mottaket har bestemt skal revideres våren 2006, innen 01.09.06.

6. Aktuelle problemstillinger

Oppfølging av pålegg og merknad etter tilsyn i 2005

I tilsynsrapporten for 2005 ble det gitt to pålegg og en merknad. Påleggene ble gitt med bakgrunn i kravspesifikasjonen pkt. 3.2.1 – krav til informasjonsprogram. Mottaket skulle utarbeide en skriftlig beskrivelse for samarbeid med eksterne instanser i informasjonsprogrammet og utarbeide en skriftlig beskrivelse for kvalitetssikring av informasjonsprogrammet med valg av metoder.

Mottaket har gitt flere tilbakemeldinger der det går fram at de prøver å trekke inn flere eksterne instanser, men at de bl.a. sliter med å få til et samarbeid med voksenopplæringen. Vedrørende metodikk har mottaket startet opp med å ta i bruk tester for evaluering av informasjonsmodulene utviklet av driftsoperatør.

I rapporten etter økonomisk-administrativt tilsyn, går det fram at regionkontoret vurderer at mottaket ser ut å ha fulgt opp merknaden om å skille mellom hva som tilhører personmappe og ev. beboermappe.

Mottaket anses å ha gitt den tilbakemelding det ble stilt krav om i tilsynsrapporten fra 2005, og fulgt opp påleggene og merknaden på en tilfredsstillende måte. Vedrørende krav til arbeidet med å utvikle informasjonsprogrammet, vil det bli videreført etter årets tilsyn.

Flytting av mottaket - overgang til desentralisert mottak

Mottaket flyttet sommeren 2005 fra en sentralisert bygning på Bjørgan et godt stykke fra sentrum til et desentralisert mottak med kontorer og noen bygninger i sentrum, mens boligmassen stort sett er spredd utover hele Grong. Mottaket har påpekt at dette var en omfattende prosess, men at resultatet har blitt vellykket. Etter litt startproblemer ble også beboerne fornøyde. Mottaket har gjennomgått en stor omstillingsprosess og nye rutiner har blitt og skal fortsatt utarbeides. Mottaket har hatt en god dialog med kommunen i flytteprosessen. Mottaket mener at endringen av mottakstype vil bidra til å øke kvaliteten på

driften.

Tilbakemeldingen fra kommunen i forbindelse med tilsynet er at de har positive erfaringer med at mottaket har blitt desentralisert og at mottaket fungerer bedre i lokalsamfunnet etter flyttingen. Kommunen opplever at samarbeidet med mottaket fungerer godt. Under tilsynsmøtet kom det fram at kommunen vil prøve å tilrettelegge for at beboere kan få mindre arbeidsoppdrag i kommunen, bl.a. med utbedringsarbeid.

Regionkontoret vurderer at flytting av mottaket og overgang til desentralisert mottak har vært positivt for mottaket. Mottaket og dets beboere har nå større muligheter til å bli en naturlig del av lokalsamfunnet. Nærheten til lokalsamfunnet byr imidlertid på nye utfordringer som mottaket må finne gode løsninger på. Vi ser fram til å få tilsendt plan for lokalsamfunnsarbeid og plan for samarbeid med politiet, som skal revideres våren 2006.

7. Samlet vurdering

Grong mottak framstår etter mange års drift som et velfungerende mottak med en stabil og dyktig gruppe ansatte. Mottaket ivaretar de kravene som UDI stiller til mottaksarbeidet på en tilfredsstillende måte. Fjorårets flytteprosess og overgangen til et desentralisert mottak ser ut til å ha fungert godt og gitt mottaket et løft. Mottaket og dets beboere vil nå ha større muligheter til å delta aktivt i nærmiljøet. Vi ser fram til å følge utviklingen av mottaket i nye omgivelser og i prosessen med å finne sin plass i lokalsamfunnet.

Det er under tilsynet ikke blitt avdekket avvik fra de krav som stilles til mottakets arbeid. Noen merknader er gitt til driften der vi mener det er forbedringspotensiale, og vi ber driftsoperatør og mottaket merke seg disse for oppfølging.

Trondheim, 19. juni 2006