Tilsynsrapport
Bankplassen mottak 2006

Utlendingsdirektoratet

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.

Økonomisk/ administrativt tilsyn skal skje via UDIs fysiske tilstedeværelse på mottaket; her vil det bli skrevet en **særskilt rapport**.

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 forbedringspotensiale.

1. Oversikt over prosessen

Mottakets arbeid er vurdert ut fra:

Aktivitet / dokument	Gjennomført/mottatt
årsrapport og regnskap 2005	30.12.2005
årsplan og budsjett 2006	30.12.2005
månedlige refusjonskrav	-
tilsynsrapport for 2005	-
løpende kontakt med mottaket	-
meldt tilsynsmøte	08-09. 05.2006
møte med samarbeidsrådet	09.05.2006
befaring på mottaket	08.05.2006
løpende kontakt med vertskommunen	-
skriftlig tilbakemelding mottatt 2006 fra Hadsel kommune v/ flyktningkonsulent, helse/ sosial- og barneverntjenesten om samarbeidet med mottaket	

Regionkontoret har som mål for arbeidet i år at det skal holdes tilsynsmøte på samtlige mottak i regionen.

Til stede under tilsynsmøtet 08-09 mai 2006:

Per R Bendiksen	Driftsoperatør
Arnvid Johansen	Mottaksleder / øk.ansvarlig
Heidi Martinussen	nestleder / returansvarlig
Inger M Ajer	Helseansvarlig
Terje Eide	Barneansvarlig
Werner Holst	Infoleder
Paul Knudsen	UDI Regionkontor Nord
Tone Andersen Berg	UDI Regionkontor Nord

I tillegg møtte som observatør Ulf Eirik Johansen, mottaksleder ved Svolvær mottak.

Ifølge kravspesifikasjon til driftsreglementet punkt 2.2.2 skal økonomiansvarlig være med under tilsynsmøtet. Normalt skal også øvrige ansatte og representanter for beboerne også delta.
Det var ingen beboerrepresentanter i møtet, men det ble holdt eget møte med samarbeidsrådet i etterkant.

2. Vurdering av mottakets arbeid innenfor årets føringer

Tema i møtet var årets føringer for mottak: Barn/ unge, informasjonsarbeid, psykisk helse.
I tillegg ble økonomiske/ administrative forhold som blir omtalt i egen tilsynrapport gjennomgått, samt retur/ tilbakevendingsarbeidet.

Barn og ungdom:

Helsesøster er kontaktperson for barnevernet i forhold til mottaket og har informasjonsarbeidet om dette i mottaket. Barnevernet har egen kontaktperson i forhold til mottaket.
Det avholdes møter med barnevernet på halvårlig basis bl.a. for å avklare roller i samarbeidet.

Informasjon om/for barn og unge er en del av informasjonsprogrammet i mottaket. På mottakets nettsider gis informasjon på flere språk.
Ved behov opprettes ansvarsgrupper i barnevernssaker.

Barn og unge kan delta i forskjellige aktiviteter. Barn i skolealder deltar i forskjellige idrettsaktiviteter, får betalt kontingent / treningsavgift fra mottaket. I skoleferier legges det til rette for alternative aktiviteter om dagen. Dataopplæring / -bruk, uteaktiviteter og leirskole / gårdsferie (for noen). Dette brukes også som avlasting for foreldre som er spesielt utsatt / slitne.

Barn / ungdom mellom 12 og 18 år får et frivillig tilbud om informasjon en gang i uka. Dette knyttes bl.a. opp mot bruk av data/internett (som gulrot) til å skaffe seg informasjon fra forskjellige nettsider.

Det gis leksehjelp to ganger i uka. To av de ansatte deler på oppgaven.

Pr. nå har alle barn ved mottaket plass i barnebase. Denne drives som en barnehage. Lekearealer er tilgjengelig for barn både innenfor og utenfor mottaket. Barnebasen ligger i et separat bygg over gata fra mottakets hovedanlegg. Den har romslige arealer hvor hovedaktivitetene foregår i to rom på til sammen over 50 kv.m i byggets 2. etasje. I tillegg kan også den lokale ungdomsklubben i 1. etasje i samme bygg benyttes på dagtid og ellers når ungdomsklubben ikke selv har aktiviteter der om kveldene.

UDIs vurdering:

Mottaket gjennomfører oppgavene sine på området barn og unge på en generelt god måte. Kontakten med samarbeidspartnerne lokalt ser ut til å fungere bra og man har rutiner som sikrer at man utvikler dette gjennom møter og avtaler.

Barnebasen drives godt og ansatte som har ansvar for den har lang erfaring, noe som bidrar til at denne aktiviteten fungerer godt.

Vi ser at det er et utviklingspotensiale når det gjelder informasjonsprogrammet til de over 12 år. Det er ikke dokumentert hvordan man knytter opp dette til informasjonsprogrammet til de øvrige beboerne, og så lenge deltakelsen er basert på frivillighet og ikke på resultatstyring vil det være en risiko for at enkelte ikke får tilstrekkelig med tilpasset informasjon

Informasjonsarbeid:

Informasjon til voksne gis gjennom eget infoprogram som følger rammeplanen fra UDI. Det benyttes telefontolk eller språkassistent til gjennomføring av programmet, avhengig av behovet.

Programmet rulleres og det gjennomføres en evaluering etter hver modul ved at man i mot spørsmål og kommentarer til diskusjon som kan resultere i justeringer av modulen.

Foreldre med barn under to år har hovedsakelig deltatt i infoprogrammet ved at den ene av foreldrene har tatt seg av barna mens den andre har deltatt. Dette har ikke vært fordi mottaket ikke har stilt med barnevakt, men fordi foreldrene selv synes dette er best.

Beboere brukes som språkassistenter i infoprogrammet så fremt de har hatt god nok språkkunnskap. I praksis har dette vært lengeventende i mottaket. Mottaket mener at det ville være en god ide å gi opplæring til slike språkassistenter for å sikre kvaliteten bedre

UDIs vurdering:
Det bør sikres bedre at også foreldre med små barn får tilstrekkelig anledning til å delta i infoprogrammet. Det at foreldrene selv synes det er greit å dele på barnepass

mens den andre deltar er ikke nødvendigvis en god nok løsning, slik at det er rom for å sikre på en bedre måte at begge foreldrene får et fullverdig informasjonsprogram.

Returarbeid

Mottaket gir returinformasjon som en del av det regulære infoprogrammet i henhold til styringsdokumentene. De som får avslag får tilbud om retursamtaler. I praksis har det vist seg at det er liten interesse blant beboerne for slik informasjon og det har ikke vært mange som har søkt om frivillig retur.
Mottaket samarbeider med Flyktningehjelpen om returinformasjon, og man benytter seg av tilbud om opplæring til mottaksansatte og samarbeidspartnere om retur.

Psykisk helse:

Spesielle behov i forhold til den enkelte beboer fremkommer i kartleggingssamtalene, den generelle kontakten som ansatte og andre som møter beboerne har og spesielt i kontakten mellom beboere og helseetaten.
Generelt brukes kontakten man har med beboere til å fange opp signaler som indikerer risiko for psykiske problemer. Postutdelingen gjøres av ansatte, og de vil da ha kontakt med mange av beboerne og kan fange opp nye behov. Hjemmebesøk benyttes også særlig i forhold til utsatte grupper. Særlig de med avslag, trekk i basis mv. blir vurdert som utsatt.
I morgenmøtene (hver dag) bli det tatt opp eventuelle tilfeller som bør gis ekstra oppmerksomhet eller oppfølging. Personer som ikke har vært sett nylig blir også sjekket opp i forhold til fravær eller om det kan være problemer.
Mottaket har et godt samarbeid med VOP og BUP. DPS ved Stokmarknes sykehus er nytt og det er interesse for å bygge opp samarbeidet med dette også.
Det er mulig å benytte dagtilbud av aktivitetssenteret på Melbu.

Sikkerhet i mottaket:
Brannsikkerhet er ivaretatt ved at en ansatt annenhver måned har tilsyn rundt i leilighetene med beboerne, der det også blir gitt branninformasjon og snakket om rømningsveier. To brannøvelser pr. år med personalet (slokking, evakuering).
Det har ikke vært tenkt sikkerhet når kontorene ble møblert. Et samlet personale har foreløpig ikke blitt kurset i konfliktdemping/ -håndtering.

UDIs vurdering:
Mottaket er i stor grad desentralisert, har et bra aktivitetstilbud som virker forebyggende i forhold til problemer med psykisk helse. Man har likevel oppmerksomhet mot dette og ser ut til i å fange opp problemer. Det er ikke dermed sagt at man ikke har utfordringer på området. Særlig lengeventende og personer med avslag / bortfall av botilbud har krevd oppmerksomhet og tiltak.
Det kan være et forbedringspotensiale mht hvordan enkelttilfeller handteres.

Eksempelvis: En familie som ble bosatt til Vest og hvor resultatet ble at UDI måtte ta tilbake familien pga utagerende adferd kunne nok vært handtert på en bedre måte også fra mottakets side, kan det se ut som. Det kan virke som informasjonen som ble

utvekslet med bosettingskommunen i praksis ikke fungerte godt nok, enten fordi den var feiltolket, feilaktig eller misforstått på en eller annen måte.

Erfaringene sier oss at det er viktig med dokumentasjon av dette arbeidet, inklusive tiltak som iverksettes på dette området, både i forhold til andre samarbeidspartnere og beboerne selv. Her kan det være et forbedringspotensiale.

3. Vurdering av mottakets arbeid:
Administrative forhold:
Det vil bli skrevet en egen rapport angående økonomiske og administrative forhold.

Vi tar likevel med noen administrative forhold her:
Årsplan og budsjett, samt årsrapport er innsendt i henhold til krav. Når det gjelder regnskap er det 1) kommet for seint og 2) ikke underskrevet. Dette betraktes som avvik i forhold til kravene.

UDI har innsynsrett i underliggende dokumentasjon og detaljer i budsjett og regnskap. Det vil også i fremtiden være aktuelt å be om slike dokumenter for å sikre at UDI som oppdragsgiver får nødvendig kunnskap om driften av mottaket i henhold til avtalen og styringsdokumentene som regulerer innholdet i denne.

Avvik fra krav:	**Oppfølging:**	**Frist for utbedring:**
Kravspesifikasjonen, 2.1.4 Signert og revisorgodkjent regnskap er ikke innsendt innen fristen i avtalen .Fullstendig årsregnskap med signert revisjonsberetning for driftsoperatøren skal være UDI i hende innen 1. april det påfølgende	I fremtiden må disse dokumentene sendes inn korrekt utfylt, korrekt underskrevet og i tide.	01.04.2007 for regnskapet. For øvrig rapportering gjelder andre frister.

Dataavtalen er lite kjent blant de ansatte i mottaket, og det bør vektlegges å sørge for at denne på lik linje med andre krav til mottaksdriften er godt kjent blant alle ansatte, også de som nyansettes. Konsekvensene av feil som gjøres i handteringen av data som er unntatt offentlig innsyn eller sensitive personopplysninger kan medføre alvorlige reaksjoner og ansvar

Avvik fra krav:	**Oppfølging:**	**Frist for utbedring:**
Databehandleravtalen Det er ikke funnet noen spesifikke avvik som krever oppfølging. Det framkommer likevel at databehandleravtalen er lite kjent blant de ansatte, noe som øker risikoen for at det kan forekomme avvik og det er derfor behov for oppfølging av dette.	Sikre at alle ansatte er kjent med krav til handtering av personopplysninger, taushetsbelagt informasjon og de krav som stilles til handtering av alle data som omfattes av databehandleravtalen. Avtalens innhold bør gjøres kjent for alle ansatte, inkludert avviksbehandling. Det er foreslått at denne tas opp som tema i regulære møter for personalet.	Snarest

UDIs vurdering:

Årsplan, -budsjett, -rapport og –regnskap forventes forskriftsmessig innsendt innenfor fristene.

4. Oversikt over avvik, oppfølging og frister

Avvik fra følgende krav:	**Oppfølging:**	**Frist for utbedring:**
Kravspesifikasjonen, pkt 2.1.4 om innsending av regnskap	Må sikre at det er revisorgodkjente og underskrevne regnskap som sendes inn, og at det gjøres innen de fristene som er satt	Innen frist for neste regnskap.

5. Oversikt over merknader og oppfølging av merknadene

Merknader:	**Oppfølging:**
Databehandleravtalen	Må sikre at alle ansatte har kjennskap til kravene i denne for å sikre at mottaket oppfyller kravene i den.

7. Samlet vurdering

Tilsynsprosessen har bekreftet at mottaket drives innenfor de krav og rammer som UDI har bestemt og som er nedfelt i avtalen og underliggende styringsdokumenter. Botilbud og fellesarealer i mottaket er generelt i godt brukbar stand og oppfyller kravene på en tilfredsstillende måte.

Det at ikke alle rutinene er godt nok dokumentert er selvsagt mindre viktig enn at beboerne faktisk får gode nok tilbud. Men manglende dokumentasjon vil gjøre det vanskeligere for mottaket å vise at de faktisk har gode nok tilbud i forhold til tilsyn fra UDI, Riksrevisjonen og andre instanser som har ansvar for deler av mottakets virksomhet. Det er derfor viktig å jobbe kontinuerlig for å forbedre kunnskapen om krav, kvaliteten på interne rutiner, rapportering og dokumentasjon av arbeidet som faktisk gjøres. Dette gjelder også i kommunikasjon med kommuner om bosetting og andre forhold, hvor man kunne ønsket en noe tettere kontakt med UDI / IMDI for å sikre at all relevant informasjon når frem til bosettingskommunen eller andre instanser som skal ha slik.

Dette forbedringspotensialet er ikke så betydningsfullt i forhold til det øvrige arbeidet som mottaket gjør at det på noen måte kan skade inntrykket av at mottaket drives på en god og seriøs måte. Mottakets sentrale beliggenhet og en bra miks av sentralisert anlegg og desentraliserte enheter gjør at tilbudene kan differensieres godt i forhold til behovene. Samarbeidet med kommune, helse, politi og andre instanser fungerer godt og beboerne ser ut til å trives så bra som man kan forvente ut fra den problematiske fasen de er i.