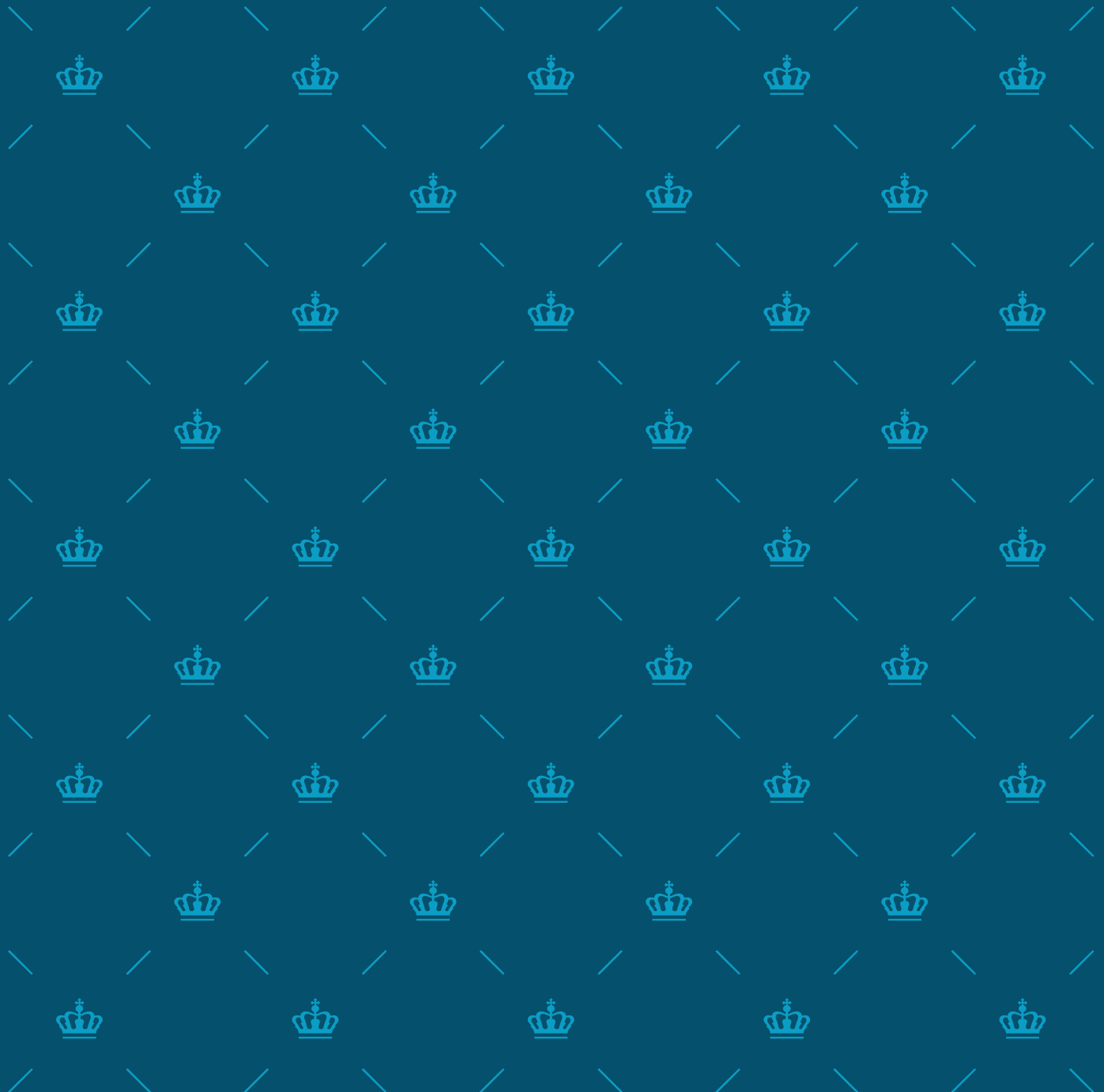




Udlændinge- og
Integrationsministeriet

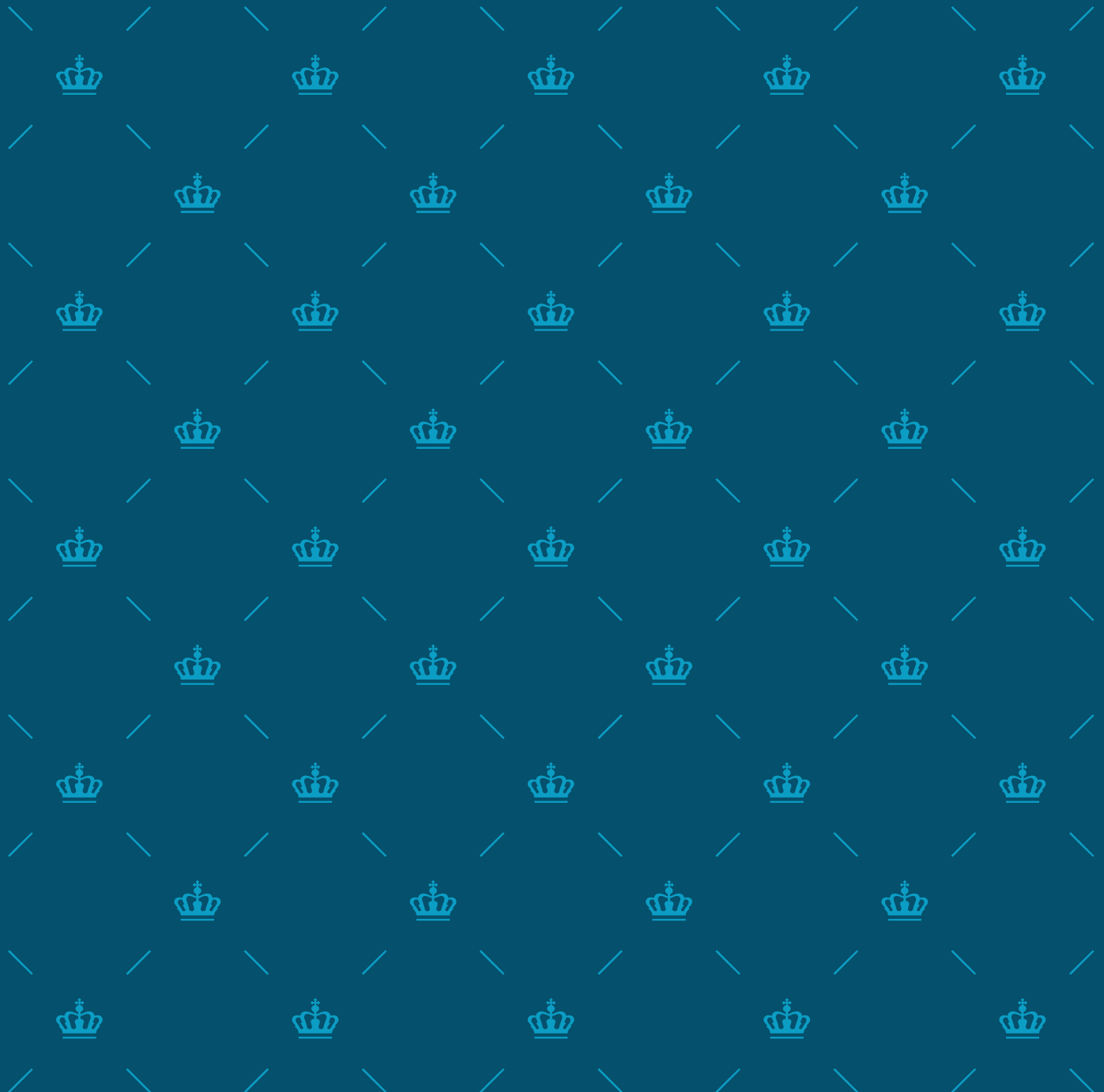
Udlændingestyrelsens tilsyn med asylindkvarteringsoperatørerne

Årsrapport 2021





Udlændinge- og
Integrationsministeriet



Udlændingestyrelsens tilsyn med asylindkvarteringsoperatører

Årsrapport 2021

© 2022

Udlændingestyrelsen

Farimagsvej 51A

4700 Næstved

Tlf.: 35 36 66 00

E-mail: us@us.dk

www.nyidanmark.dk

Juni 2022

Alle rettigheder tilhører Udlændingestyrelsen.

Udgivelsen kan frit hentes på www.nyidanmark.dk

Udlændingestyrelsens udgivelser kan frit citeres med tydelig kildegengivelse.

Indholdsfortegnelse

1.0	Resume	5
2.0	Indledning	7
	2.1 Kort om tilsynskonceptet	8
	2.2 Evaluering af Udlændingestyrelsens tilsynskoncept	11
	2.3 Andre myndigheders og internationale organisationers tilsyn med indkvarteringsstederne.....	12
3.0	Faglige tilsyn	13
	3.1 Gennemgående og udvalgte forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger	14
	3.1.1 Besøgstilsyn	14
	3.1.2 Skriftlige tilsyn	15
4.0	Økonomiske tilsyn	17
	4.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger	17
	4.1.1 Besøgstilsyn	17
	4.1.2 Skriftlige tilsyn	18
5.0	Bygnings- og brandtilsyn	19
	5.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger	19
6.0	Inventartilsyn	20
	6.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger	20
7.0	Informationssikkerhedstilsyn	22
	7.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger	22
8.0	Samlet vurdering	23

1.0 Resume

Udlændingestyrelsen havde i 2021 kontrakt med Røde Kors Asylafdelingen, Vesthimmerlands Kommune, Tønder Kommune (AsylSyd), Kriminalforsorgen, Ask4US og Station Vest A/S om driften af i alt 18 indkvarteringssteder.

Udlændingestyrelsen og Udlændingestyrelsens samarbejdspartner, Socialtilsyn Midt, iværksatte og afsluttede i 2021 i alt 56 tilsyn med indkvarteringsoperatørerne. Den samlede tilsynsaktivitet omfattede 12 faglige besøgstilsyn, heraf 2 uanmeldte, 6 faglige skriftlige tilsyn, 4 økonomiske besøgstilsyn, 8 skriftlige økonomiske tilsyn, 4 bygningstilsyn, 3 brandtilsyn, 2 informationssikkerhedstilsyn, 6 inventartilsyn med besøg og 5 skriftlige inventartilsyn. 6 faglige skriftlige tilsyn med indkvarteringsoperatørernes procedurer og retningslinjer, som var iværksat i 2020, blev afsluttet i 2021.

Af de i alt 56 tilsyn gennemførte Udlændingestyrelsen de 52, mens Socialtilsyn Midt på vegne af Udlændingestyrelsen gennemførte 4 tilsyn med indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige. Ved udgangen af 4. kvartal var 53 af de 56 tilsyn endeligt afsluttet, mens de resterende 3 tilsyn blev afsluttet i januar 2022.

I alt gav Udlændingestyrelsen 24 indskærpelser og 41 anbefalinger til indkvarteringsoperatørerne på baggrund af 2021-tilsynene og de 6 2020-tilsyn fordelt på 31 tilsyn, hvilket er et relativt fald i antallet af indskærpelser fra Udlændingestyrelsen til indkvarteringsoperatørerne i forhold til det foregående år pr. tilsyn. 25 tilsyn blev afsluttet uden bemærkninger. Et tilsyn førte til, at Udlændingestyrelsen valgte ikke at forlænge kontrakten med den pågældende indkvarteringsoperatør. For 2 af tilsynene, der blev afsluttet uden bemærkninger, vil emnet for tilsynene blive genstand for opfølgende tilsyn i 2022. For et af tilsynene (inventartilsyn), der blev afsluttet uden bemærkninger, var det fremsendte materiale så mangelfuldt, at det ikke var muligt at efterbehandle tilsynet, og der blev på baggrund heraf ført et opfølgende besøgstilsyn.

På baggrund af de tilsyn, der blev iværksat i 2021, finder Udlændingestyrelsen, at indkvarteringsstederne generelt er veldrevne, og at det løbende arbejde med opfølgning og kvalitetssikring hos operatørerne samt den dialogbaserede tilgang med erfaringsudveksling på tværs, understøtter videreudvikling og optimering af driften af indkvarteringsstederne.

Dertil finder Udlændingestyrelsen endvidere, at tilsynet, i de enkeltstående tilfælde, hvor der er forhold omkring driften, der giver anledning til alvorlig kritik, er en vigtig faktor i at sikre forsvarlig drift og kvalitet. I de tilfælde, hvor der ikke sker tilstrække-

lig opfølgning, eller hvor tilliden i samarbejdsrelationen imellem Udlændingestyrelsen og operatøren ikke kan genoprettes, vil tilsynet, som det var tilfældet med Station Vest A/S, kunne resultere i, at samarbejdsaftalen opsiges eller ikke forlænges.

Udlændingestyrelsen gennemførte i 2020 og 2021 en evaluering af tilsynskonceptet med henblik på at revidere konceptet på baggrund af Udlændingestyrelsens egne og indkvarteringsoperatørernes hidtidige erfaringer med implementeringen og effekten af tilsynskonceptet. Arbejdet skal i 2022 munde ud i en revision af det nuværende tilsynskoncept.

Ud over Udlændingestyrelsens egne tilsyn fører andre myndigheder også tilsyn med operatørerne. Andre myndigheders tilsyn er beskrevet i afsnit 2.3.

2.0 Indledning

Udlændingestyrelsen har i medfør af udlændingeloven ansvaret for at tilvejebringe og drive indkvarteringssteder for udlændinge, som er under Udlændingestyrelsens forsørgelse. Dette omfatter asylansøgere, personer på tålt ophold, udlændinge som er udvist ved dom og andre udlændinge, som opholder sig ulovligt i Danmark, hvor det er nødvendigt for deres forsørgelse.

Forsørgelsen af disse udlændinge omfatter som udgangspunkt indkvartering på et indkvarteringssted. På indkvarteringsstedet har de indkvarterede beboere adgang til en række ydelser, som leveres af de indkvarteringsoperatører, som Udlændingestyrelsen indgår kontrakt med om driften af indkvarteringsstederne. Ydelserne omfatter bl.a. nødvendig sundhedsbetjening og sociale foranstaltninger, undervisning og aktivering, udbetaling af kontante ydelser og udlevering af naturalieydelser.

Udlændingestyrelsen havde i 2021 kontrakt med Røde Kors Asylafdelingen, Vesthimmerlands Kommune, Tønder Kommune (AsylSyd), Kriminalforsorgen, Ask4US og Station Vest A/S om driften af i alt 16 indkvarteringssteder, der var i drift hele eller dele af året, samt 2 COVID-19-beredskabscentre. Heraf var et modtagecenter, 3 udrejsecentre, 2 særlige indkvarteringssteder for henholdsvis voksne og uledsagede mindreårige, som ikke kan rummes inden for rammerne af et ordinært indkvarteringssted, og 4 indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige, hvilket betyder at antallet af såkaldte særcentre i 2021 fortsat udgjorde en forholdsvis stor andel af indkvarteringsstederne i forhold til antallet af ordinære opholdscentre.

2.062 årspersoner¹ var i løbet af 2021 indkvarteret på eller i tilknytning til et indkvarteringssted. Særligt for indkvarteringsopgaven i 2021 var indkvarteringen af de personer, der i august 2021 blev evakueret til Danmark fra Afghanistan. Omkring 950 personer blev evakueret, heraf blev cirka 920 indkvarteret i indkvarteringssystemet.

Som overordnet ansvarlig for driften af indkvarteringsystemet og tilrettelæggelsen af de overordnede retningslinjer for operatørernes varetagelse af opgaven med at drive indkvarteringssteder fører Udlændingestyrelsens tilsyn med, at operatørerne leverer de ydelser, som de er forpligtet til ifølge operatørkontrakten, og overholder gældende regler og retningslinjer.

¹ En årsperson er defineret som én persons tilknytning til indkvarteringsystemet i et år, hvor det ikke er en betingelse, at det er den samme person, der modtager indkvartering og underhold hele året.

2.0 Indledning

Udlændingestyrelsen og Udlændingestyrelsens samarbejdspartner, Socialtilsyn Midt iværksatte og afsluttede i 2021 i alt 56 tilsyn med indkvarteringsoperatørerne med udgangspunkt i Udlændingestyrelsens tilsynskoncept. Den samlede tilsynsaktivitet omfattede 12 faglige besøgstilsyn - heraf 2 uanmeldte tilsyn; 6 faglige skriftlige tilsyn; 4 uanmeldte økonomiske besøgstilsyn; 8 skriftlige økonomiske tilsyn; 4 bygningstilsyn; 3 uanmeldte brandtilsyn; 2 uanmeldte informationssikkerhedstilsyn; 6 inventartilsyn med besøg, heraf 3 uanmeldte og 5 skriftlige inventartilsyn. 6 faglige skriftlige tilsyn med indkvarteringsoperatørernes procedurer og retningslinjer, som var iværksat i 2020, blev afsluttet i 2021. Af de i alt 56 tilsyn gennemførte Udlændingestyrelsen de 52, mens Socialtilsyn Midt på vegne af Udlændingestyrelsen gennemførte 4 tilsyn med indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige. Ved udgangen af 4. kvartal var 53 af de 56 tilsyn endeligt afsluttet, mens de resterende 3 tilsyn blev afsluttet i januar 2022.

I lighed med de foregående årsrapporter beskriver denne årsrapport kort styrelsens tilsynskoncept og de forskellige typer af tilsyn, som Udlændingestyrelsen fører med indkvarteringsoperatørerne, ligesom de overordnede og mere tværgående indskærpsler og anbefalinger, Udlændingestyrelsen har givet til operatørerne, fremhæves.

Bilag 1 indeholder en samlet oversigt over samtlige tilsyn gennemført i 2021 og en samlet opstilling af de bemærkninger, Udlændingestyrelsen har givet operatørerne i forbindelse med hvert tilsyn.

2.1 Kort om tilsynskonceptet

Selve opgaven med at føre tilsyn med indkvarteringsoperatørerne er ikke reguleret ved lov, men følger alene af det forhold, at Udlændingestyrelsen indgår kontrakt med eksterne parter om løsningen af en driftsopgave, som Udlændingestyrelsen er ansvarlig for i medfør af udlændingeloven. Det er på denne baggrund indskrevet i operatørkontrakterne, at Udlændingestyrelsen fører tilsyn med operatørens opgaveløsning i form af faglige tilsyn, økonomiske tilsyn, bygnings- og brandtilsyn, inventartilsyn og informationssikkerhedstilsyn og i form af anmeldte og uanmeldte tilsyn.

Formålet med Udlændingestyrelsens tilsyn er at føre kontrol med og sikre, at operatørerne løbende leverer ydelser, der i indhold og omfang lever op til operatørkontraktens bestemmelser og gældende retningslinjer og myndighedsforskrifter, og at operatørerne i deres opgavevaretagelse understøtter det overordnede formål med driften af indkvarteringsystemet. Udlændingestyrelsens tilsyn er samtidig en mulighed for læring og udvikling i bred forstand. Erfaringer fra de konkrete tilsyn udmøntes bl.a. i en række anbefalinger og eksempler på god praksis, som alle operatører bliver gjort bekendt med via dialog mellem Udlændingestyrelsen og operatørerne.

2.0 Indledning

Udlændingestyrelsens tilsyn udføres på baggrund af et samlet koncept, som dækker alle de områder, Udlændingestyrelsen som overordnet driftsansvarlig for indkvarteringsystemet kan siges at have pligt til at føre tilsyn med. Tilsynskonceptet beskriver følgende fem overordnede tilsynsområder:

Faglige tilsyn er tilsyn med operatørernes levering af de ydelser, som asylansøgere og andre udlændinge under Udlændingestyrelsens forsørgelse har krav på, mens de opholder sig på indkvarteringsstederne. Tilsynene tager udgangspunkt i de ydelseskategorier, som er beskrevet i operatørkontrakten.

Faglige tilsyn bliver både gennemført som besøgstilsyn og som skriftlige tilsyn. Ved besøgstilsyn taler Udlændingestyrelsen typisk både med ledelse, medarbejdere og beboere for at få en så bred afdækning af emnerne som muligt. Skriftlige faglige tilsyn har et væsentligt snævrere fokus end besøgstilsynene og benyttes, hvor fremmøde på indkvarteringsstederne ikke tilfører tilsynet nogen merværdi.

For de faglige besøgstilsyn er det desuden også et grundlæggende element, at der ses på den generelle trivsel blandt beboere, ligesom der ses på, om medarbejderne har kendskab til og efterlever de procedurer og retningslinjer m.v., som gælder for driften af indkvarteringsstederne.

Faglige tilsyn gennemføres af Udlændingestyrelsens egne medarbejdere på indkvarteringssteder for voksne og familier, mens tilsyn med indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige i 2021 blev gennemført af Socialtilsyn Midt på vegne af Udlændingestyrelsen.

Økonomiske tilsyn er tilsyn med indkvarteringsoperatørernes forvaltning og administration af de midler, Udlændingestyrelsen udbetaler til operatørernes varetagelse af driftsopgaven. Økonomiske tilsyn omfatter både revisions- og regnskabsmæssige tilsyn og tilsyn med operatørernes udbetaling af kontante ydelser og udlevering af naturalieydelser til beboerne.

Bygnings- og brandtilsyn er både tilsyn med brandsikkerheden og tilsyn med standen af de ejendomme, der benyttes af indkvarteringsoperatørerne til indkvartering af udlændinge, som er under Udlændingestyrelsens forsørgelse. Der ses bl.a. på, om bygninger er tilstrækkeligt og korrekt vedligeholdt. Der ses også på forhold vedrørende indeklima, rengøringsstandarder og energiforbrug.

Bygnings- og brandtilsyn gennemføres af Udlændingestyrelsens egne medarbejdere og/eller ved brug af eksterne byggerådgivere ved lovpligtige cirkulæretilsyn.

Informationssikkerhedstilsyn er tilsyn med, om operatørerne overholder den databehandlaftale, som indgås mellem Udlændingestyrelsen og hver enkelt indkvarteringsoperatør om anvendelsen af Udlændingestyrelsens elektroniske Indkvarterings- og ydelsesBeregningsSystem (IBS). Tilsynet indbefatter, at der ses på visse fysiske forhold ved informationssikkerheden på indkvarteringsstederne.

2.0 Indledning

Inventartilsyn vedrører registrering af inventar på det decentrale lager, som hver enkelt operatør har. Der gennemføres dels skriftlige tilsyn, dels tilsynsbesøg efter behov.

Rammer og afrapportering for tilsyn

Besøgstilsyn kan gennemføres som *anmeldte* og *uansmeldte* tilsyn. Hovedparten af Udlændingestyrelsens besøgstilsyn gennemføres som anmeldte tilsyn, hvor operatøren i god tid inden tilsynets gennemførelse orienteres herom. På den måde kan operatøren nå at forberede sig på tilsynet herunder i forhold til at planlægge arbejdstilrettelæggelsen på indkvarteringsstedet den pågældende dag, både så tilsynet forstyrrer den daglige drift mindst muligt, og så det bliver muligt for Udlændingestyrelsens tilsynshold at tale med medarbejdere, ledelse og beboere².

Uansmeldte tilsyn benyttes i det omfang, det tilfører tilsynet værdi, at operatøren ikke har mulighed for at forberede sig på tilsynet. Det vil ofte alene være relevant, når det indgår som et element i tilsynet at iagttage udførelsen af en konkret driftsopgave³. Ved uansmeldte tilsyn gives operatøren så kort et varsel (typisk en halv til en hel time), at det i praksis ikke er muligt for operatøren at forberede sig på tilsynet.

De enkelte tilsyn afsluttes med et afslutningsbrev, hvor Udlændingestyrelsens bemærkninger til operatørens varetagelse af den/de driftsopgave(r), som har været genstand for tilsynet, fremgår. Udlændingestyrelsen kan i den forbindelse give *indsærpelser*, hvis der i forbindelse med tilsynet er konstateret forhold, som Udlændingestyrelsen vurderer ikke er i overensstemmelse med operatørkontraktens indhold, ordlyd eller hensigt eller gældende regler og retningslinjer. *Anbefalinger* gives, hvis der ikke er konstateret forhold, som vurderes at være en misligholdelse af operatørkontrakten eller af retningslinjer m.v., men hvor opgaven alligevel vurderes at kunne løses mere hensigtsmæssigt.

Har Udlændingestyrelsen ikke fundet anledning til at give operatøren hverken *indsærpelser* eller *anbefalinger*, afsluttes tilsynet typisk uden bemærkninger.

² Udlændingestyrelsen gennemfører dog ofte beboersamtalerne over videokonference forud for besøgstilsynets gennemførelse på indkvarteringsstedet. Der stilles toltk til rådighed for beboernes samtaler med Udlændingestyrelsen.

³ Uansmeldte tilsyn benyttes som udgangspunkt, når Udlændingestyrelsen fører tilsyn med operatørernes udbetaling af kontante ydelser og udlevering af naturalieydelser til beboerne. Tilsyn med de fysiske forhold vedrørende informationssikkerhed gennemføres tillige typisk som uansmeldte tilsyn og af praktiske hensyn i forbindelse med tilsynet med ydelsesudbetalingen.

Årsplan for tilsyn

Udlændingestyrelsen planlægger tilsynene for et år ad gangen med mulighed for løbende tilpasning af tilsynsplanen efter behov. Såfremt Udlændingestyrelsen vurderer, at der er behov for det, iværksættes supplerende tilsyn i løbet af året. Det kan være relevant at iværksætte et supplerende tilsyn, hvis Udlændingestyrelsen fx gennem pressen eller henvendelser fra beboere, personale eller eksterne parter får kendskab til, at der kan være forhold på et indkvarteringssted, som der er behov for at undersøge nærmere.

Der gennemføres som altovervejende udgangspunkt årligt mindst et fagligt besøgstilsyn på operatørernes opholdscentre. Derudover gennemføres der hvert år faglige besøgstilsyn på samtlige særlige indkvarteringssteder, dvs. udrejsecentre, indkvarteringssteder med omsorgs- og kvindeafdeling og særlige indkvarteringssteder for bl.a. uledsagede mindreårige.

Risiko og væsentlighed

Udlændingestyrelsens planlægning og tilrettelæggelse af den årlige tilsynsplan og eventuelle beslutninger om at iværksætte supplerende tilsyn baserer sig på en vurdering af risiko og væsentlighed. Det betyder, at der ved udvælgelsen af indkvarteringssteder⁴, som bliver genstand for tilsyn og fokusområder for de enkelte tilsyn, tages højde for den grad af risiko, der knytter sig til driften af det enkelte indkvarteringssted eller udførelsen af den pågældende driftsopgave. Det indgår desuden i Udlændingestyrelsens overvejelser, hvor væsentlig den enkelte opgave er for driften af indkvarteringssystemet.

2.2 Evaluering af Udlændingestyrelsens tilsynskoncept

Udlændingestyrelsen gennemførte i 2020 og 2021 en intern evaluering af tilsynskonceptet med henblik på at revidere konceptet på baggrund af styrelsens egne og indkvarteringsoperatørernes hidtidige erfaringer med implementeringen og effekten af tilsynskonceptet.

Den interne evaluering viste, at medarbejdere og ledelsen hos Udlændingestyrelsen og indkvarteringsoperatørerne havde en lang række forslag til forbedringer af både tilsyn og samarbejde samt forslag til bedre interne processer i Udlændingestyrelsen.

⁴ En række centertyper er dog efter tilsynskonceptet genstand for faste årlige tilsyn, ligesom der på bygningsområdet gennemføres såkaldte cirkulæretilsyn med fast kadence.

Det kunne i forbindelse med evalueringen grundlæggende konstateres, at Udlændingestyrelsen i overvejende grad efterlever kravene til tilsynenes hyppighed, som de specificeres i tilsynskonceptet.

I forlængelse af den interne evaluering er der nedsat et antal arbejdsgrupper, der skal gennemgå og revidere forskellige dele af Udlændingestyrelsens tilsynsarbejde. Arbejdsgruppernes samlede arbejde skal i 2022 munde ud i en revision af det nuværende tilsynskoncept.

2.3 Andre myndigheders og internationale organisationers tilsyn med indkvarteringsstederne

På områder, hvor andre myndigheder har en retlig reguleret pligt til at føre tilsyn med indkvarteringsoperatørernes opgavevaretagelse, gennemfører de pågældende myndigheder selv tilsynene. Det drejer sig om Folketingets Ombudsmand, Rigsrevisionen, Styrelsen for Patientsikkerheds tilsyn med sundhedsklinikker, Fødevarestyrelsen, Arbejdstilsynet, kommunale tilsyn med Røde Kors' skoler og lokale brandsyn. Udlændingestyrelsen inddrager resultaterne af disse tilsyn efter behov i Udlændingestyrelsens tilsynsarbejde. Ligesom Udlændingestyrelsen følger op på, om operatørerne efterkommer eventuelle påbud fra andre myndigheders tilsyn.

I de følgende fem afsnit gennemgås de enkelte tilsynsområdets fokus i 2021 sammen med en beskrivelse af de temaer, som har givet anledning til bemærkninger hos flere operatører. En samlet beskrivelse af samtlige tilsyn i 2021 og de bemærkninger, Udlændingestyrelsen har givet operatørerne, fremgår af bilag 1.

3.0 Faglige tilsyn

I 2021 gennemførte Udlændingestyrelsen faglige besøgstilsyn på følgende indkvarteringssteder:

- Opholdscenter Ranum
- Opholdscenter Hviding
- Modtagecenter Sandholm
- Station Vest A/S
- Udrejsecenter Kærshovedgård
- Udrejsecenter Sjælsmark
- Opholdscenter Jelling (inklusive kvindeafdeling og omsorgspladser)
- Udrejsecenter Avnstrup

Særligt tema for de faglige besøgstilsyn i 2021 var ligestilling med fokus på forhold for kvinder og LGBT+ personer i indkvarteringen. Udlændingestyrelsen vil fortsat i 2022 arbejde med særlige fokusområder og tematikker for de faglige besøgstilsyn.

Endvidere gennemførte Socialtilsyn Midt på vegne af Udlændingestyrelsen besøgstilsyn på følgende indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige:

- Modtagecenter Sandholm
- Børnecenter Østrup
- Børnecenter Tønder
- Ask4US.

Udlændingestyrelsen iværksatte herudover skriftlige tilsyn med psykolog- og psykiaterbehandling på Børnecenter Tønder for uledsagede mindreårige, opholdscentrene Aaløkke og Holstebro og udrejsecentrene Kærshovedgård og Avnstrup.

Udlændingestyrelsen modtog i marts 2021 underretning fra Socialtilsyn Nord vedr. det særlige indkvarteringssted Station Vest A/S, hvoraf det fremgik, at Socialtilsyn Nord var blevet bekendt med, at Station Vest A/S udbetalte ledelseslønninger på et niveau, som kunne indikere, at der skete uansvarlig forvaltning af offentlige midler. I forlængelse af underretningen iværksatte styrelsen et ekstraordinært skriftligt tilsyn med de forhold, som Socialtilsyn Nord havde underrettet om. Styrelsen fremskynkede endvidere det ordinære faglige besøgstilsyn med Station Vest A/S.

På baggrund af erfaringerne med det ekstraordinære tilsyn med Station Vest A/S iværksatte Udlændingestyrelsen et skriftligt tilsyn med lønforhold på det særlige indkvarteringssted for uledsagede mindreårige, Ask4US.

Endelig blev skriftlige tilsyn med indkvarteringsoperatørernes procedurer og retningslinjer, som blev iværksat i 2020, gennemført og afsluttet i 2021.

3.1 Gennemgående og udvalgte forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger

3.1.1 Besøgstilsyn

Udlændingestyrelsen og Socialtilsyn Midt iværksatte og gennemførte i alt 12 faglige besøgstilsyn i 2021. Alle tilsynsbesøgene var ordinære tilsyn med udgangspunkt i Udlændingestyrelsens tilsynskoncept og årsplan for tilsyn. To tilsynsbesøg blev gennemført som uanmeldte tilsyn, en praksis som Udlændingestyrelsen og Socialtilsyn Midt fortsat vil benytte fremover, hvor det vurderes at tilføre tilsynet værdi. Det ene af de uanmeldte tilsyn blev iværksat som et fremskyndet fagligt besøgstilsyn på Station Vest A/S på baggrund af en underretning fra Socialtilsyn Nord.

Besøgstilsynene resulterede i, at indkvarteringsoperatørerne samlet set fik seks indskærpelser og 15 anbefalinger fordelt på 10 tilsyn. Tilsynene viste ingen gennemgående tendenser hos operatørerne, som resulterede i enslydende indskærpelser til flere operatører.

Udlændingestyrelsen anbefalede tre indkvarteringssteder hurtigst muligt at genoptage fælles faglige personalemøder enten fysisk eller virtuelt efter nedlukningerne på grund af COVID-19.

To faglige besøgstilsyn blev afsluttet uden indskærpelser eller anbefalinger til operatøren.

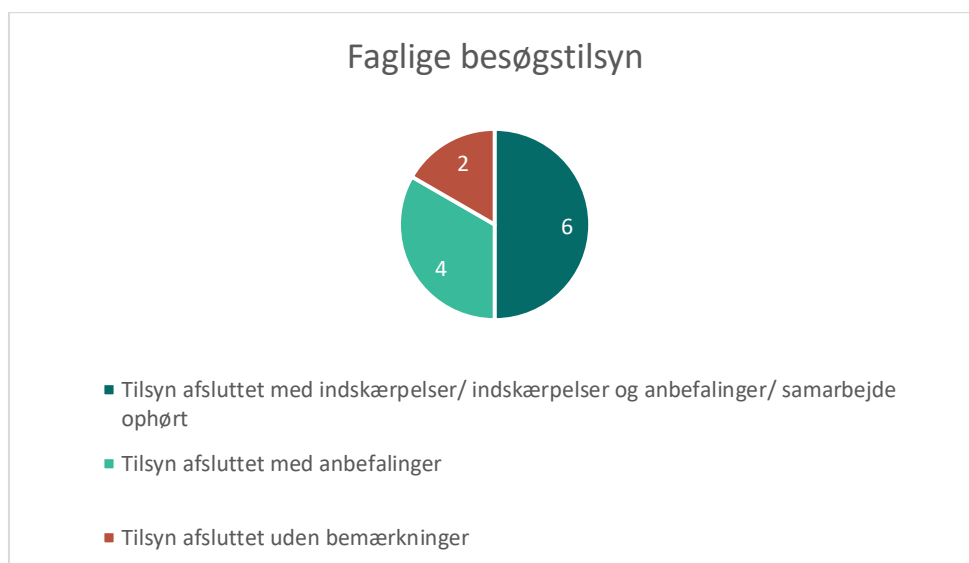
Tilsynet med Station Vest A/S

På baggrund af det fremrykkede faglige tilsyn, det ekstraordinære skriftlige tilsyn og den efterfølgende opfølgning med Fonden Station Vest fandt styrelsen, at bestyrelsen i Fonden Station Vest ikke havde levet op til deres ansvar for at sikre, at offentlige midler forvaltes ansvarligt, og at almindelige grundsætninger om saglighed, habilitet m.v. iagttages i forbindelse med bl.a. tildeling af ansættelseskontrakter.

Der var efter styrelsens opfattelse endvidere indikationer på, at der var sket en sammenblanding af økonomien i Fonden Station Vests forskellige tilbud, og risiko for, at penge fra kontrakten med Udlændingestyrelsen til drift af Station Vest A/S reelt kan være gået til andre formål/tilbud end det, der er omfattet af kontrakten mellem Station Vest A/S og Udlændingestyrelsen.

Endelig kunne Udlændingestyrelsen ikke udelukke en mistanke om, at der kan være sket misligholdelse af kontrakten ved, at godkendte og afregnede sociale kautioner ikke var blevet anvendt i overensstemmelse med deres formål.

Udlændingestyrelsen valgte på den baggrund ikke at forlænge kontrakten med Station Vest A/S, da denne udløb med udgangen af 2021.



3.1.2 Skriftlige tilsyn

Tilsyn med psykolog- og psykiaterbehandling

I 2021 iværksatte Udlændingestyrelsen fem faglige skriftlige tilsyn med psykolog- og psykiaterbehandlingen. Tilsynene blev iværksat i overensstemmelse med tilsynskonceptets princip om, at der hvert andet år gennemføres skriftligt tilsyn med det takststyrede sundhedsområde. Her blev psykolog- og psykiaterbehandlingen valgt ud, idet operatøren kan iværksætte denne type behandling på egen hånd uden forudgående godkendelse fra Udlændingestyrelsen.

To af tilsynene blev afsluttet uden bemærkninger. Ved de øvrige tilsyn fandt Udlændingestyrelsen generelt uoverensstemmelser mellem indkvarteringsstedernes praksis og Udlændingestyrelsens retningslinjer på området, hvilket førte til indskærpelser. Udlændingestyrelsen bemærker i den forbindelse, at indskærpelserne ikke tager stilling til, hvorvidt de sundhedsfaglige vurderinger var korrekte eller ej. Udlændingestyrelsens tilsyn med området var alene et tilsyn med, om retningslinjerne for et tilbud om den pågældende behandling var overholdt. Herudover anbefalede Udlændingestyrelsen ved et tilsyn, at indkvarteringsstedet nedbragte ventetiden på psykologbehandling, så den modsvarede den gennemsnitlige ventetid i regionerne.

Tilsyn med retningslinjer og procedurer

De generelle skriftlige tilsyn med husordener og diverse retningslinjer og procedurer blev iværksat i 2020 med samtlige operatører, og blev afsluttet i 2021. Udlændingestyrelsen iværksatte seks tilsyn, et med hver operatør. Tilsynene blev iværksat som

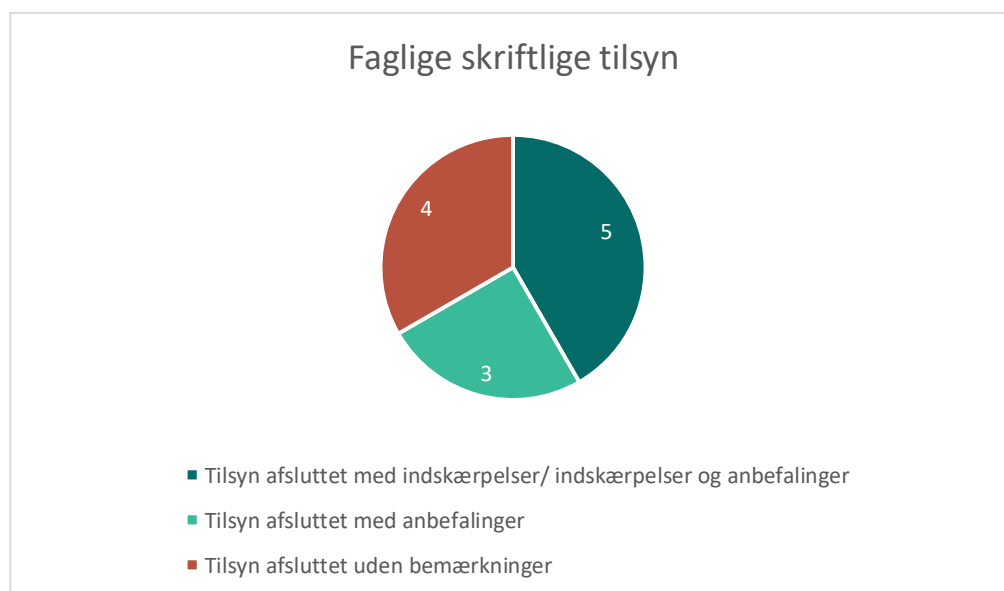
3.0 Faglige tilsyn

ordinære tilsyn i overensstemmelse med tilsynskonceptets princip om, at alle operatører med 1 til 2 års mellemrum bliver genstand for et fagligt skriftligt tilsyn med procedurer og retningslinjer.

Et tilsyn blev afsluttet uden bemærkninger. Flere operatører blev anbefalet at udarbejde planer for forebyggelse af seksuelle overgreb mod voksne samt at tilføje oversigtskort over indkvarteringsstedet på indkvarteringsstedets beredskabsplaner. Ved et tilsyn indskærpede Udlændingestyrelsen, at fremsendte retningslinjer skulle bringes i overensstemmelse med udlændingeloven.

Tilsyn med lønforhold

Udlændingestyrelsen iværksatte i 2021 et ekstraordinært skriftligt tilsyn med lønforhold på det særlige indkvarteringssted for uledsagede mindreårige, Ask4US. Tilsynet blev iværksat i forlængelse af et tilsvarende tilsyn på Station Vest A/S, idet der er tale om en lignende mindre privat operatør. Tilsynet udsprang dels af erfaringerne fra det tilsvarende tilsyn med Station Vest A/S, dels af et krav om arbejdsklausuler, herunder krav om sædvanlige løn- og arbejdsvilkår, i operatørkontrakterne. Tilsynet blev afsluttet uden bemærkninger.



4.0 Økonomiske tilsyn

De økonomiske tilsyn omhandler kontrol med indkvarteringsoperatørernes økonomiske og regnskabsmæssige forvaltning af de bevillinger, Udlændingestyrelsen udbetaler til operatørernes drift af indkvarteringsstederne, og de ydelser, der leveres i tilknytning hertil.

Tilsynet har bl.a. fokus på operatørernes udbetaling af kontante ydelser til beboerne og i den forbindelse, om operatørerne fører tilstrækkelig kontrol med, at beboerne får udbetalt korrekte beløb, at de kontante ydelser alene udbetales til ydelsesberettigede beboere, og at de personer, som er indkvarteret på indkvarteringsstedet, reelt har indkvarteringsstederne som deres opholdssted (såkaldt tilstedeværelseskontrol).

De økonomiske tilsyn gennemføres både som besøgstilsyn, hvor Udlændingestyrelsens medarbejdere ved fremmøde på indkvarteringsstederne fører tilsyn med operatørernes opgavevaretagelse, navnlig ved udbetaling af kontante ydelser, og som skriftlige tilsyn. Besøgstilsynene gennemføres som hovedregel som uanmeldte tilsyn, idet formålet med tilsynene er at iagttage udførelsen af en driftsopgave, hvor det vurderes at være forudsætningen for opfyldelsen af tilsynets formål, at operatøren ikke har mulighed for at forberede sig på tilsynet. Særligt for de skriftlige økonomiske tilsyn gælder, at fokusområdet skifter fra år til år på baggrund af Udlændingestyrelsens vurdering af risiko- og væsentlighed.

Udlændingestyrelsen gennemførte i 2021 i alt 12 økonomiske tilsyn. To af disse var besøgstilsyn med udbetalingen af kontante ydelser til beboerne, to var besøgstilsyn med indkvarteringsstedets kontantkasse, og otte var skriftlige tilsyn. Fokusområdet for besøgstilsynet med indkvarteringsstedets kontantkasse omhandlede operatørens varetagelse af kontante midler, herunder en gennemgang af operatørens kassebeholdning. Fokusområdet for det skriftlige økonomiske tilsyn var operatørernes refusion af købsmoms og operatørernes bevillinger til COVID-19 i 2020.

4.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger

4.1.1 Besøgstilsyn

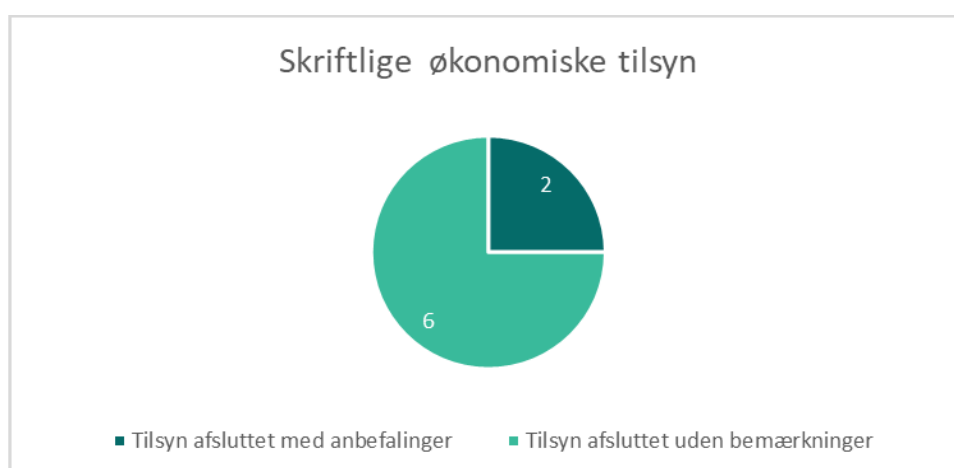
To tilsyn med to operatørers udbetaling af kontante ydelser og udlevering af naturlieydelser til beboerne samt to tilsyn med kasseeftersyn hos en operatør gav Udlændingestyrelsen anledning til at komme med tre indskærpelser. Indskærpelserne vedrørte forhold med relevans for kasseeftersynet. Udlændingestyrelsen kom desuden med anbefalinger til to operatører. Anbefalingerne vedrørte procedurer for optælling af kontante ydelser og brug af fuldmagter ved ydelsesudbetalingen. Indskærpelser og anbefalinger fremgår af bilag 1.



4.1.2 Skriftlige tilsyn

Ved Udlændingestyrelsens skriftlige tilsyn med fire operatørers refusion af købsmoms fandt Udlændingestyrelsen ingen forhold, som gav anledning til bemærkninger.

Ved Udlændingestyrelsens skriftlige tilsyn med fire operatørers COVID-19 bevillinger fandt Udlændingestyrelsen forhold, som resulterede i to anbefalinger. To skriftlige tilsyn om COVID-19 bevillinger blev afsluttet uden bemærkninger.



5.0 Bygnings- og brandtilsyn

Tilsynet med bygnings- og brandforhold på indkvarteringsstederne føres både af Udlændingestyrelsens egne medarbejdere og ved brug af eksterne byggerådgivere.

Tilsynet omhandler bl.a. den bygnings- og vedligeholdelsesmæssige stand af de ejendomme, som bruges til indkvartering, herunder om bygningerne er tilstrækkeligt vedligeholdt. Der ses også på forhold vedrørende indeklima, energiforbrug og brandforhold.

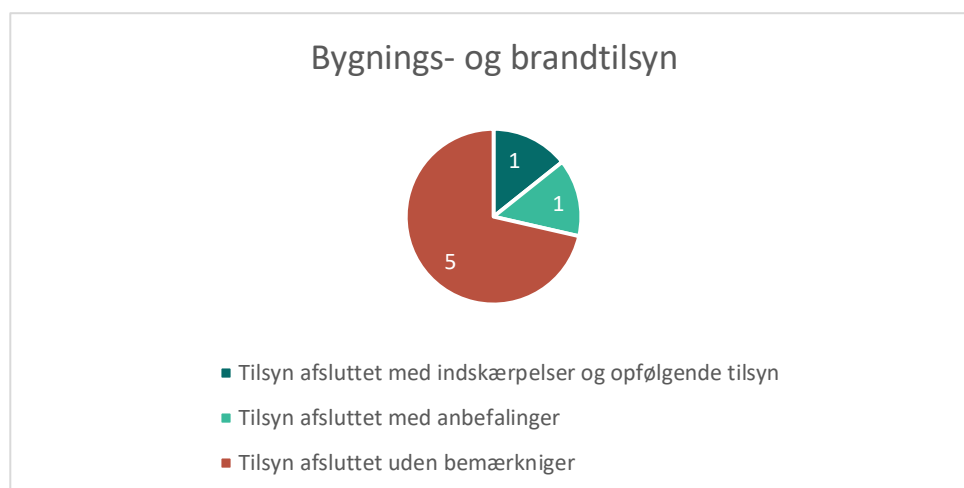
Udlændingestyrelsen ejer selv nogle af de ejendomme, der benyttes til indkvartering af asylansøgere og andre udlændinge under Udlændingestyrelsens forsørgelse. På disse indkvarteringssteder gennemføres såkaldte cirkulæretilsyn med vedligeholdelsestanden alene med brug af eksterne byggerådgivere.

I 2021 gennemførte Udlændingestyrelsen tre brandtilsyn hos tre forskellige operatører, og fire bygningstilsyn hos fire forskellige operatører. Tilsynene blev gennemført som besøgstilsyn med observation af de fysiske forhold på indkvarteringsstederne og en skole, samtaler med ledelse og udvalgte medarbejdere og gennemgang af bl.a. planer for vedligehold, procedurer for rengøring, beredskabsplaner og brandårshjul.

Udlændingestyrelsen fører alene bygnings- og brandtilsyn med bygninger, som styrelsen selv tilvejebringer. Bygninger, som tilvejebringes og anvendes af særlige indkvarteringssteder som Station Vest A/S og Ask4US, er således ikke omfattet af styrelsens tilsyn, idet Udlændingestyrelsen hverken ejer eller tilvejebringer disse bygninger.

5.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger

Et af de i alt 7 tilsyn, Udlændingestyrelsen gennemførte på bygnings- og brandområdet i 2021, gav anledning til en indskærpelse over for operatøren samt opfølgende tilsyn i 2022. Udlændingestyrelsen fandt endvidere anledning til at komme med en anbefaling til en operatør. Fem tilsyn blev afsluttet uden bemærkninger, heraf gav to tilsyn dog anledning til, at der i 2022 gennemføres opfølgende tilsyn.



6.0 Inventartilsyn

Udlændingestyrelsen har det overordnede ansvar for inventar, som benyttes på indkvarteringsstederne. De enkelte indkvarteringsoperatører har ansvaret for at opbevare og fordele inventar efter behov på de enkelte indkvarteringssteder. Til brug for denne opgave driver indkvarteringsoperatørerne decentrale lagre til inventar, som aktuelt ikke er i anvendelse på indkvarteringsstederne.

Formålet med inventartilsynet er at kontrollere operatørernes opbevaring og registrering af inventar til brug på indkvarteringsstederne. Det er endvidere et tilsyn med, om drift af decentrale inventarlagre er i overensstemmelse med operatørkontrakten, retningslinjer og gældende lovgivning. Tilsyn gennemføres ved observation af fysiske forhold på lagrene og samtaler med ledelse og udvalgte medarbejdere.

Udlændingestyrelsen gennemfører tilsynsbesøg på hvert lager efter behov. Derudover foretager Udlændingestyrelsen månedligt kontrol af operatørernes bogførte overflytninger og afstemning af det indberettede beløb i lagerstyringssystemet.

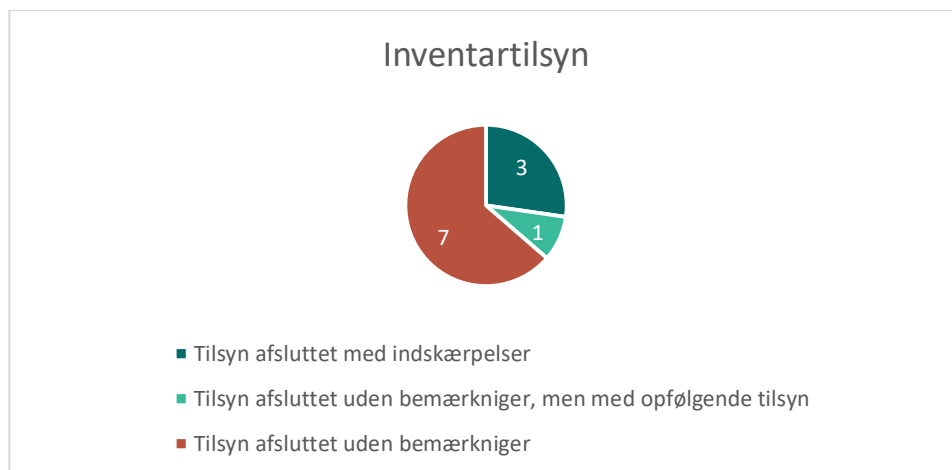
I 2021 har Udlændingestyrelsen gennemført fem skriftlige inventartilsyn hos fire operatører og seks fysiske besøgstilsyn hos fire operatører og Beredskabsstyrelsen, hvoraf tre var uanmeldte tilsyn.

6.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger

De seks besøgstilsyn og de fem skriftlige tilsyn førte til, at Udlændingestyrelsen gav operatørerne syv indskærpelser. De syv indskærpelser var fordelt på et skriftligt tilsyn og to besøgstilsyn. Indskærpelserne, der blev givet til tre af operatørerne, angik forkert lagerregistreringsgrundlag, eftersyn af materiel og sikkerhed vedrørende brug af login.

6.0 Inventartilsyn

Syv tilsyn blev afsluttet uden bemærkninger. Heraf var det skriftlige materiale, som Udlændingestyrelsen modtog ved et tilsyn, så mangelfuldt, at tilsynet ikke kunne efterbehandles, og der blev på baggrund heraf ført et opfølgende besøgstilsyn, der gav anledning til 3 indskærpelser. Et af de otte tilsyn gav anledning til, at der i 2022 gennemføres opfølgende tilsyn.



7.0 Informationssikkerhedstilsyn

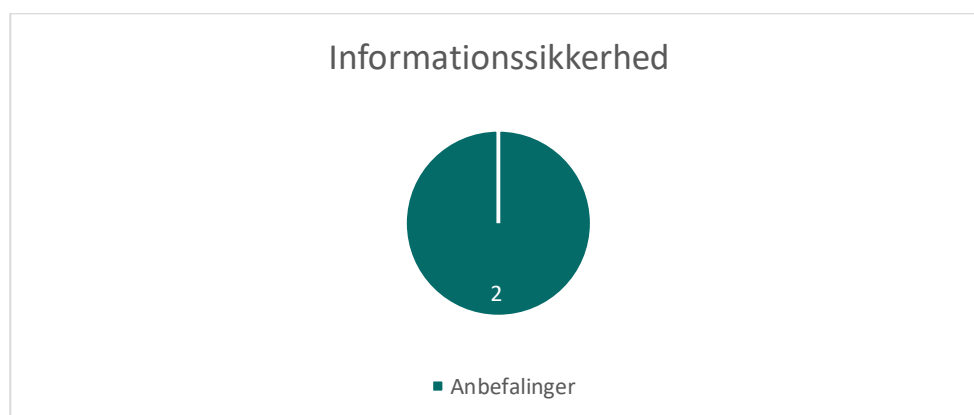
Udlændingestyrelsen indgår databehandleraftaler med de enkelte indkvarteringsoperatører om brugen af det elektroniske indkvarterings- og ydelsesberegningssystem (IBS), som Udlændingestyrelsen stiller til rådighed for operatørerne. Udlændingestyrelsens informationssikkerhedstilsyn har til formål at se på, om indkvarteringsoperatørerne overholder databehandleraftalen.

Informationssikkerhedstilsynene gennemføres som udgangspunkt ved fremmøde på indkvarteringsstedet, hvor de fysiske forhold observeres, og der gennemføres samtale med ledelsen. Tilsynene gennemføres af praktiske årsager typisk som uanmeldte tilsyn på samme tid som tilsynet med udbetaling af kontante ydelser

I 2021 gennemførte Udlændingestyrelsen to informationssikkerhedstilsyn med to operatører.

7.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger

Udlændingestyrelsens tilsyn med indkvarteringsoperatørernes overholdelse af databehandleraftalen og besigtigelsen af de fysiske forhold vedrørende informationssikkerhed gav Udlændingestyrelsen anledning til at komme med fire anbefalinger til de to operatører. Tilsynene gav ikke Udlændingestyrelsen anledning til at komme med nogen indskærpelser. De fire anbefalinger blev givet som to enslydende anbefalinger til hver operatør, og drejede sig om informationssikkerhed ved ydelsesudbetalingen og fysisk tilgængelighed af retningslinjer ved ydelsesudbetalingen, således at retningslinjerne er tilgængelige i tilfælde af systemnedbrud.



8.0 Samlet vurdering

I 2021 iværksatte og afsluttede Udlændingestyrelsen og Udlændingestyrelsens underleverandør, Socialtilsyn Midt, i alt 56 tilsyn med indkvarteringsoperatørerne. Heraf blev seks tilsyn iværksat i 2020 og afsluttet i 2021. Den samlede tilsynsaktivitet omfattede 24 faglige tilsyn, hvoraf de 12 var skriftlige, mens 12 blev gennemført som besøgstilsyn, hvoraf to var uanmeldte; af 12 økonomiske tilsyn blev otte gennemført på skriftligt grundlag og fire ved uanmeldte besøg på indkvarteringsstederne. Endvidere gennemførte Udlændingestyrelsen syv bygnings- og brandtilsyn lokalt på indkvarteringsstederne, hvoraf de tre var uanmeldte og vedrørte brandforhold, mens fire tilsyn vedrørte rent bygningsmæssige forhold. Endelig blev der gennemført henholdsvis fem skriftlige og seks besøgstilsyn, hvoraf tre var uanmeldte, vedr. inventar på operatørernes decentrale lagre; og to informationssikkerhedstilsyn på indkvarteringssteder i forbindelse med afholdelsen af økonomiske besøgstilsyn.

De 56 tilsyn, som Udlændingestyrelsen iværksatte og/eller afsluttede i 2021 vedrørte samtlige seks indkvarteringsoperatører. Tilsynene blev både gennemført på centerniveau og på overordnet operatørniveau, og alle ordinære indkvarteringssteder var i 2021 genstand for tilsyn. De to COVID-19-beredskabscentre, som hhv. Vesthimmerlands Kommune og Røde Kors drev på vegne af Udlændingestyrelsen, blev kun genstand for skriftlige tilsyn i 2021. Center Thyregod, der fra august 2021 var i drift som beredskabscenter, var ikke genstand for tilsyn.

I alt gav Udlændingestyrelsen 24 indskærpelser og 41 anbefalinger til indkvarteringsoperatørerne på baggrund af tilsynene, der blev afsluttet i 2021. Dette er samlet set udtryk for et fortsat relativt fald i antallet af indskærpelser fra Udlændingestyrelsen til indkvarteringsoperatørerne pr tilsyn i forhold til tidligere års tilsyn. Det er fortsat Udlændingestyrelsens vurdering, at den positive udvikling i antallet af indskærpelser viser, at operatørerne løbende har fokus på både kvalitetssikring generelt og opfølgning på styrelsens tilbagemeldinger på tilsynene. Det er formentlig også en præventiv effekt af at gennemføre de valgte tilsyn.

Det er endvidere et fortsat fokus for Udlændingestyrelsen at drøfte tværgående fund og fund af mere principiel karakter fra de samlede tilsyn i operatørkredsen. Denne løbende dialog mellem Udlændingestyrelsen og indkvarteringsoperatørerne om erfaringerne fra tidligere tilsyn bidrager til læring og erfaringsudveksling på tværs i operatørkredsen. Dette afspejler sig i, at der i 2021 i lighed med udviklingen

de seneste år har været forholdsvis få forhold, som har givet anledning til enslydende indskærper hos flere operatører.

Udlændingestyrelsen finder fortsat, at indkvarteringsstederne generelt er vel-drevne, og at indkvarteringsoperatørernes løbende opfølgning på tilsynene og fokus på intern kvalitetssikring understøtter fortsat videreudvikling og relevant tilpasning af driften af indkvarteringsstederne.

Dertil finder Udlændingestyrelsen endvidere, at tilsynet, i de enkeltstående tilfælde, hvor der er forhold omkring driften, der giver anledning til alvorlig kritik, er en vigtig faktor i at sikre forsvarlig drift og kvalitet. I de tilfælde, hvor der ikke sker tilstrækkelig opfølgning, eller hvor tilliden i samarbejdsrelationen imellem Udlændingestyrelsen og operatøren ikke kan genoprettes, vil tilsynet, som det var tilfældet med Station Vest A/S, kunne resultere i, at samarbejdsaftalen opsiges eller ikke forlænges.

Evaluering og revision af tilsynskonceptet

Udlændingestyrelsen gennemførte i 2020 og 2021 en intern evaluering af styrelsens tilsynskoncept. Evalueringen inddrog både Udlændingestyrelsens og indkvarteringsoperatørernes erfaringer fra perioden fra 2017 til 2020.

På baggrund af resultaterne fra evalueringen vil Udlændingestyrelsen revidere tilsynskonceptet i løbet af 2022. Her er der i forlængelse af den interne evaluering nedsat et antal arbejdsgrupper, der skal gennemgå og revidere forskellige dele af Udlændingestyrelsens tilsynskoncept. Arbejdsgruppernes samlede arbejde skal i 2022 munde ud i en revision af det nuværende tilsynskoncept.