

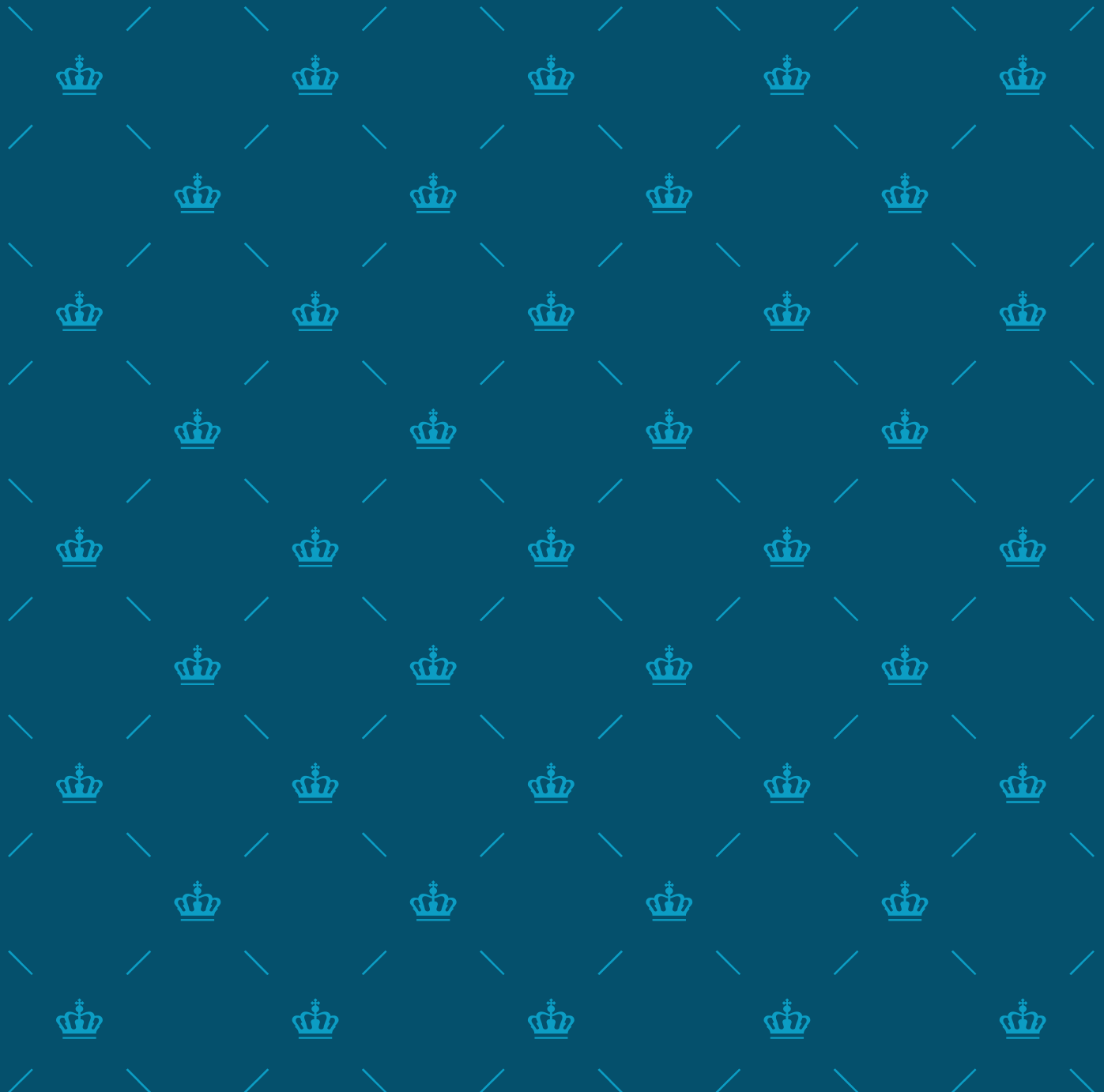


Udlændinge- og  
Integrationsministeriet

---

# Udlændingestyrelsens tilsyn med asylind- kvarteringsoperatørerne

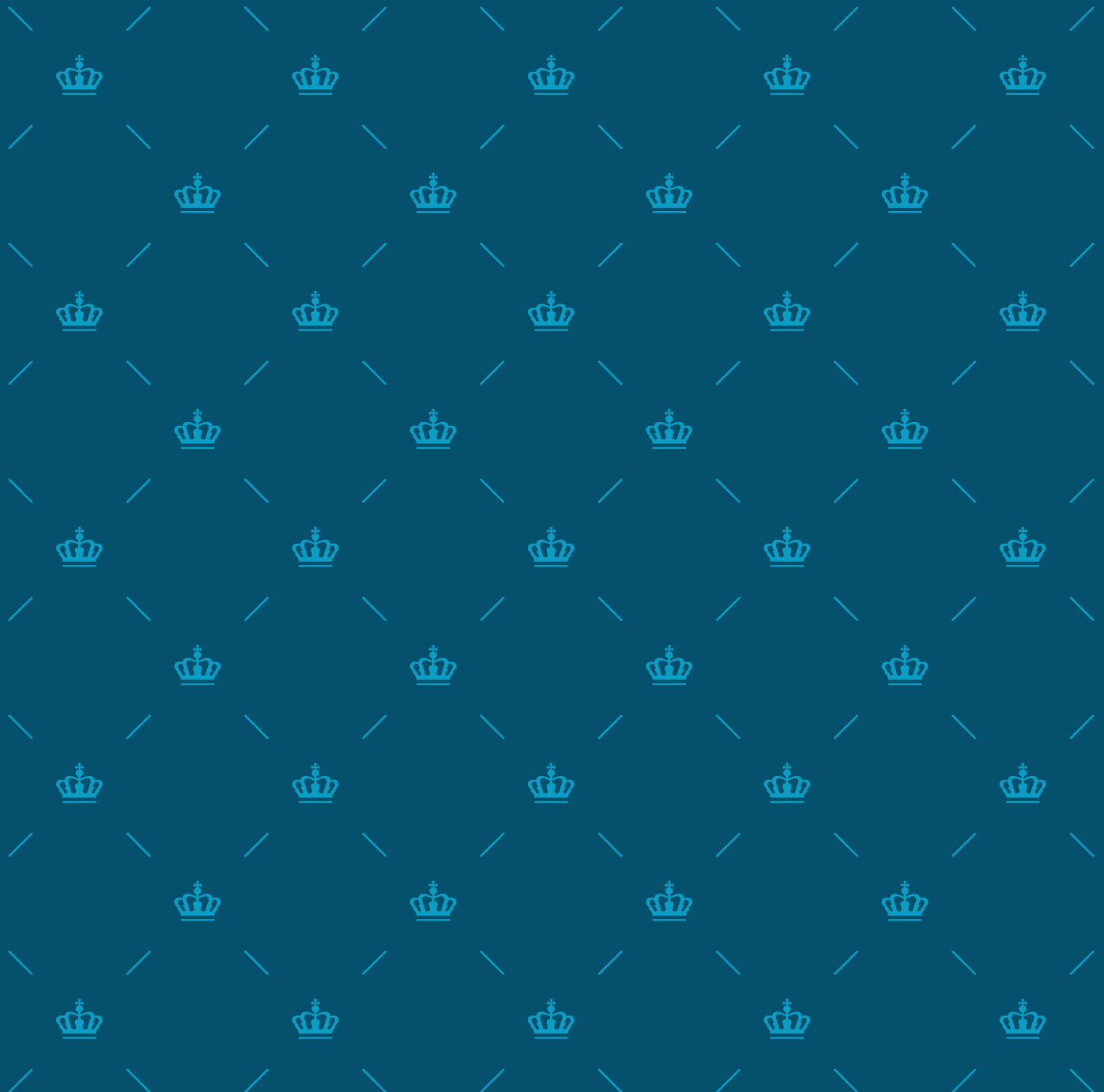
Årsrapport 2020





Udlændinge- og  
Integrationsministeriet

---



---

# Udlændingestyrelsens tilsyn med asylindkvarteringsoperatørerne

## Årsrapport 2020

© 2021

Udlændingestyrelsen  
Farimagsvej 51A  
4700 Næstved

Tlf.: 35 36 66 00  
E-mail: [us@us.dk](mailto:us@us.dk)  
[www.nyidanmark.dk](http://www.nyidanmark.dk)

## Juni 2021

Alle rettigheder tilhører Udlændingestyrelsen.  
Udgivelsen kan frit hentes på [www.nyidanmark.dk](http://www.nyidanmark.dk)  
Udlændingestyrelsens udgivelser kan frit citeres med tydelig kildegengivelse.

---

# Indholdsfortegnelse

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>1.0</b> | <b>Resume</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2.0</b> | <b>Indledning</b>  | <b>6</b>  |
|            | 2.1 Kort om tilsynskonceptet .....   | 7         |
|            | 2.2 Risiko og væsentlighed .....   | 9         |
|            | 2.3 Andre myndigheder og internationale organisationers tilsyn med<br>indkvarteringsstederne ..... | 9         |
| <b>3.0</b> | <b>Faglige tilsyn</b>  | <b>10</b> |
|            | 3.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger.....                 | 10        |
|            | 3.1.1 Besøgstilsyn .....   | 10        |
|            | 3.1.2 Skriftlige tilsyn.....   | 11        |
| <b>4.0</b> | <b>Økonomiske tilsyn</b>   | <b>12</b> |
|            | 4.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger.....                 | 12        |
|            | 4.1.1 Besøgstilsyn .....   | 12        |
|            | 4.1.2 Skriftlige tilsyn.....   | 12        |
| <b>5.0</b> | <b>Bygnings- og brandtilsyn</b>  | <b>14</b> |
|            | 5.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger.....                 | 14        |
|            | 5.2 Eksterne tilsyn .....  | 14        |
| <b>6.0</b> | <b>Informationssikkerhedstilsyn</b>  | <b>15</b> |
|            | 6.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger.....                 | 15        |
| <b>7.0</b> | <b>Inventartilsyn</b>  | <b>16</b> |
| <b>8.0</b> | <b>Samlet vurdering</b>  | <b>17</b> |

## 1.0 Resume

I 2020 havde Udlændingestyrelsen kontrakt om driften af i alt 16 indkvarteringssteder og to covid-19-beredskabscentre med Røde Kors, Vesthimmerlands Kommune, Tønder Kommune (AsylSyd), Kriminalforsorgen, Ask4US og Station Vest.

Med udgangspunkt i Udlændingestyrelsens tilsynskoncept iværksatte styrelsen og styrelsens samarbejdspartner, Socialtilsyn Midt, i 2020 i alt 41 tilsyn med indkvarteringsoperatørerne. Den samlede tilsynsaktivitet omfattede 14 faglige besøgstilsyn, 11 faglige skriftlige tilsyn, tre økonomiske besøgstilsyn, fire skriftlige økonomiske tilsyn, fire bygningstilsyn, to informationssikkerhedstilsyn og tre inventartilsyn. Af de i alt 41 tilsyn gennemførte Udlændingestyrelsen de 37, mens Socialtilsyn Midt på vegne af Udlændingestyrelsen gennemførte fire tilsyn med indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige.

I alt gav Udlændingestyrelsen 22 indskærpelser og 49 anbefalinger til indkvarteringsoperatørerne på baggrund af 2020-tilsynene<sup>1</sup>, hvilket er et fald i antallet af indskærpelser fra Udlændingestyrelsen til indkvarteringsoperatørerne i forhold til tidligere år.

På baggrund af de tilsyn, der blev iværksat i 2020, finder Udlændingestyrelsen, at indkvarteringsstederne fortsat 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.

Udlændingestyrelsen gennemfører i løbet af 2021 en evaluering af tilsynskonceptet med henblik på at revidere dette på baggrund af styrelsens egne og indkvarteringsoperatørernes hidtidige erfaringer med implementeringen og effekten af tilsynskonceptet.

---

<sup>1</sup> Et enkelt tilsynsområde udestår ved redaktionens afslutning. Det drejer sig om skriftlige tilsyn med indkvarteringsoperatørernes retningslinjer og procedurer, herunder husordener m.v.

## 2.0 Indledning

Udlændingestyrelsen har 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, og hvor det er nødvendigt for deres forsørgelse.

Forsørgelsen af disse udlændinge omfatter som udgangspunkt indkvartering på et asylcenter. På asylcenteret 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.

I 2020 havde Udlændingestyrelsen kontrakt om driften af i alt 16 indkvarteringssteder og to covid-19-beredskabscentre med Røde Kors, Vesthimmerlands Kommune, Tønder Kommune (AsylSyd), Kriminalforsorgen, Ask4US og Station Vest. 2.293 årspersoner var i løbet af 2020 indkvarteret på eller i tilknytning til et indkvarteringssted<sup>2</sup>.

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.

Med udgangspunkt i Udlændingestyrelsens tilsynskoncept iværksatte styrelsen og styrelsens samarbejdspartner, Socialtilsyn Midt, i 2020 i alt 41 tilsyn med indkvarteringsoperatørerne. Den samlede tilsynsaktivitet omfattede 14 faglige besøgstilsyn, 11 faglige skriftlige tilsyn, tre økonomiske besøgstilsyn, fire skriftlige økonomiske tilsyn, fire bygningstilsyn, to informationssikkerhedstilsyn og tre inventartilsyn. Af de i alt 41 tilsyn gennemførte Udlændingestyrelsen de 37, mens Socialtilsyn Midt på vegne af Udlændingestyrelsen gennemførte fire tilsyn med indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige. 35 af de 41 tilsyn er endeligt afsluttet, mens de resterende seks tilsyn forventes endeligt afsluttet i første halvår 2021.

Denne årsrapport beskriver kort de forskellige typer af tilsyn, som Udlændingestyrelsen fører med indkvarteringsoperatørerne og de overordnede og mere tværgående indskærpelser, styrelsen har givet til operatørerne. Bilag 1 indeholder en samlet oversigt over samtlige tilsyn iværksat i 2020 og de bemærkninger, styrelsen har givet operatørerne i forbindelse med hvert enkelt tilsyn.

---

<sup>2</sup> 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.

### 2.1 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 styrelsen 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 indkvarteringssystemet. 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.

Udlændingestyrelsens tilsyn udføres på baggrund af et samlet koncept, som dækker alle de områder, styrelsen 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 asylcentre. 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 asylcentre.

Faglige tilsyn gennemføres af Udlændingestyrelsens egne medarbejdere på indkvarteringssteder for voksne og familier, mens tilsyn med indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige i 2020 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.

**Informationssikkerhedstilsyn** er tilsyn med, om operatørerne overholder den databehandlersaftale, 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 centrene.

**Inventartilsyn** er tilsyn med operatørernes opbevaring, registrering og vedligeholdelse af det inventar, som benyttes på centrene.

Besøgstilsyn kan gennemføres som *anmeldte* og *uanmeldte* 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 centret 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 beboere<sup>3</sup>.

Uanmeldte 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 driftsopgave<sup>4</sup>. Ved uanmeldte 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 *indskærpelser*, hvis der i forbindelse med tilsynet er konstateret forhold, som styrelsen 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.

---

<sup>3</sup> Udlændingestyrelsen gennemfører dog ofte beboersamtalerne over videokonference forud for besøgstilsynets gennemførelse på centret. Der stilles tolk til rådighed for beboernes samtaler med Udlændingestyrelsen.

<sup>4</sup> Uanmeldte 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 uanmeldte tilsyn og af praktiske hensyn i forbindelse med tilsynet med ydelsesudbetalingen.



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

### Årsplan for tilsyn

Udlændingestyrelsen planlægger tilsynene for et år ad gangen med mulighed for løbende tilpasning af tilsynsplanen efter behov. Såfremt styrelsen vurderer, at der er behov herfor, iværksættes desuden 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 center, 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 specialcentre, dvs. udrejsecentre, centre med omsorgs- og kvindefdeling og centre og særlige indkvarteringssteder for bl.a. uledsagede mindreårige.

### 2.2 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 centre<sup>5</sup>, 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 center eller udførelsen af den pågældende driftsopgave. Det indgår desuden i styrelsens overvejelser, hvor væsentlig den enkelte opgave er for driften af indkvarteringsystemet.

### 2.3 Andre myndigheder 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. Resultaterne af disse tilsyn inddrages efter behov i Udlændingestyrelsens tilsynsarbejde.

I de følgende fem afsnit gennemgås de enkelte tilsynsområdernes fokus i 2020 sammen med en beskrivelse af de temaer, som har givet anledning til bemærkninger hos flere operatører. En samlet beskrivelse af samtlige tilsyn i 2020 og de bemærkninger, Udlændingestyrelsen har givet operatørerne, fremgår af bilag 1.

---

<sup>5</sup> En række centertyper er dog efter tilsynskonceptet genstand for faste årlige tilsyn, ligesom der på bygningsområdet gennemføres såkaldte cirkulæretilsyn med fast kadence.

## 3.0 Faglige tilsyn

I løbet af 2020 gennemførte Udlændingestyrelsen faglige besøgstilsyn på følgende indkvarteringssteder:

- Modtagecenter Sandholm
- Udrejsecenter Avnstrup
- Opholdscenter Thyregod
- Opholdscenter Jelling (inklusive kvindeafdeling og omsorgspladser)
- Opholdscenter Sandvad
- Opholdscenter Holstebro
- Opholdscenter Aaløkke
- Udrejsecenter Kærshovedgård
- Udrejsecenter Sjælsmark
- Station Vest

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

- Modtagecenter Sandholm
- Børnecenter Østrup
- Børnecenter Tønder
- Ask4US

Udlændingestyrelsen iværksatte herudover skriftlige tilsyn med undervisnings- og aktivering af voksne asylansøgere m.fl. på opholdscentrene Thyregod, Holstebro og Hviding og udrejsecentrene Kærshovedgård og Sjælsmark samt generelle skriftlige tilsyn med husordener og diverse retningslinjer og procedurer med samtlige operatører. Sidstnævnte tilsyn forventes afsluttet i løbet af første halvår 2021.

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

#### 3.1.1 Besøgstilsyn

Udlændingestyrelsen og Socialtilsyn Midt iværksatte og gennemførte i alt 14 faglige besøgstilsyn i 2020. Alle tilsynsbesøgene var ordinære tilsyn med udgangspunkt i styrelsens tilsynskoncept og årsplan for tilsyn.

Besøgstilsynene resulterede i, at indkvarteringsoperatørerne samlet set fik fire indskærpelser og 14 anbefalinger. Tilsynene viste ingen gennemgående tendenser hos operatørerne, som resulterede i enslydende indskærpelser til flere operatører.

Udlændingestyrelsen anbefalede tre indkvarteringssteder at udarbejde relevante retningslinjer og procedurer, herunder retningslinjer for forebyggelse af seksuelle krænkelser, samt at udbrede kendskabet til disse blandt medarbejderne.

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

### 3.1.2 Skriftlige tilsyn

#### ***Tilsyn med voksenundervisning og –aktivering (VUA)***

I 2018 iværksatte Udlændingestyrelsen et skriftligt tilsyn med indkvarteringsoperatørernes administration af voksenundervisning og –aktivering – det såkaldte VUA-område. Tilsynet blev iværksat i overensstemmelse med tilsynskonceptets princip om, at der hvert andet år gennemføres skriftligt tilsyn med VUA-området.

2018-tilsynet viste, at der på tværs af operatørerne var en række udfordringer med den praktiske administration af området, hvilket resulterede i, at der blev givet i alt 47 indskærpelser til operatørerne. Hovedparten af indskærpelserne omhandlede to overordnede forhold – dels selve kontraktindgåelsen mellem indkvarteringsstederne og beboerne og dels dokumentationen for beboernes deltagelse i undervisning og aktivering. Det er Udlændingestyrelsens vurdering, at en del af de indskærpelser, der blev givet til operatørerne i forbindelse med 2018-tilsynet, til dels kan tilskrives en utidssvarende bekendtgørelse, som på visse områder vanskeliggjorde indkvarteringsoperatørernes administration af området. Den 31. august 2020 trådte en ny VUA-bekendtgørelse i kraft.

På baggrund af erfaringerne med VUA-tilsynet fra 2018 iværksatte styrelsen et nyt tilsyn i 2020 med fokus på de forhold, som havde ført til indskærpelser. Tilsynet dækkede kontrakter indgået i perioden fra og med den 17. august til og med den 13. september 2020, dvs. i overgangsperioden mellem den gamle og den nye bekendtgørelse.

Udlændingestyrelsen fandt ved tilsynet, at indkvarteringsoperatørerne generelt havde taget indskærpelserne fra 2018-tilsynet til sig, og at der dermed var rettet op på hovedparten af de forhold, som førte til indskærpelser. Udlændingestyrelsen fandt imidlertid på ny anledning til at indskærpe forhold, som gik igen hos samtlige operatører. De forhold, der førte til indskærpelser, vedrørte manglende datering og underskrift i VUA-kontrakterne, manglende deltagelse i asylansøgerkurset og skriftlige afgørelse om træk i ydelser, som ikke levede op til almindelige forvaltningsretlige principper, herunder fordi afgørelserne ikke var dateret og underskrevet. VUA-tilsynet i 2020 resulterede samlet set i 12 indskærpelser og fire anbefalinger til operatørerne.

Det er dog styrelsens vurdering, at de forhold, som førte til indskærpelser hos flere operatører, ikke har haft nogen særlig praktisk betydning for de indkvarterede asylansøgere m.fl.

## 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 centrene, reelt har centrene som deres opholdssted (såkaldt tilstedeværelseskontrol).

De økonomiske tilsyn gennemføres både som besøgstilsyn, hvor styrelsens medarbejdere ved fremmøde på centrene 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, 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 styrelsens vurdering af risiko- og væsentlighedsparametre (se afsnittet herom ovenfor).

Udlændingestyrelsen gennemførte i 2020 i alt syv økonomiske tilsyn. To af disse var besøgstilsyn med udbetalingen af kontante ydelser til beboerne, et var besøgstilsyn med centrets kontantkasse, og fire var skriftlige tilsyn. Fokusområdet for besøgstilsynet med centrets kontantkassen omhandlede operatørens varetagelse af kontante midler, herunder en gennemgang af operatørens kassebeholdning. Fokusområdet for det skriftlige økonomiske tilsyn var operatørernes fakturering af udgifter til ordinær vedligeholdelse, som afregnes efter faktisk forbrug.

### 4.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger

#### 4.1.1 Besøgstilsyn

Tilsynet med to operatørers udbetaling af kontante ydelser og udlevering af naturalieydelser til beboerne samt kasseeftersyn hos en operatør gav styrelsen anledning til at komme med en enkelt indskærpelse. Styrelsen kom desuden med anbefalinger til en operatør. Anbefalingerne vedrørte forhold med relevans for både ydelsesudbetalingen og informationssikkerheden. Et tilsyn blev afsluttet uden bemærkninger. Indskærpelse og anbefalinger fremgår af bilag 1.

#### 4.1.2 Skriftlige tilsyn

Ved Udlændingestyrelsens skriftlige tilsyn med fire operatørers fakturering af udgifter til ordinær vedligeholdelse, som afregnes efter faktisk forbrug, fandt styrelsen forhold, som resulterede i fem indskærpelser, hvoraf tre operatører fik enslydende indskærpelser om at fakturere korrekt. Hos alle tre operatører fandt styrelsen, at operatørerne havde faktureret Udlændingestyrelsen for enkelte udgifter, som ikke kunne henføres til

---

#### 4.0 Økonomiske tilsyn

ordinær vedligeholdelse. Da der imidlertid i alle henseender var tale om rent klassifikationsmæssige fejl, og udgifterne alle var faktureringsberettigede i øvrige udgiftskategorier, havde tilsynet ikke et økonomisk efterspil.

Et tilsyn blev afsluttet uden bemærkninger.

## 5.0 Bygnings- og brandtilsyn

Tilsynet med bygnings- og brandforhold på asylcentre 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 m.fl. På disse centre gennemføres såkaldte cirkulæretilsyn med vedligeholdelsestanden alene med brug af eksterne byggerådgivere.

I 2020 gennemførte Udlændingestyrelsen tre brandtilsyn på indkvarteringssteder drevet af to operatører og et bygningstilsyn. Tilsynene blev gennemført som besøgstilsyn med observation af de fysiske forhold på centrene, samtaler med ledelse og udvalgte medarbejdere og gennemgang af bl.a. planer for vedligehold, procedurer for rengøring, beredskabsplaner og brandårshjul.

Udlændingestyrelsen fører ikke bygnings- og brandtilsyn med bygninger, som anvendes af de særlige indkvarteringssteder Station Vest og Ask4US, idet Udlændingestyrelsen hverken ejer eller tilvejebringer disse bygninger.

### 5.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger

Ingen af de tilsyn, Udlændingestyrelsen gennemførte på bygnings- og brandområdet i 2020, gav anledning til indskærpelser over for operatørerne. Udlændingestyrelsen fandt imidlertid anledning til at komme med i alt 24 anbefalinger til operatørerne vedrørende brandforhold, hvoraf en del enslydende anbefalinger enten blev givet til begge operatører eller til en operatør vedrørende flere indkvarteringssteder.

De tværgående anbefalinger vedrørte både hyppigheden og dokumentationen af den egenkontrol, indkvarteringsstederne gennemfører. Endvidere omhandlede anbefalingerne indkvarteringsstedernes dokumentation af den årligt udførte service på brandslukningsmateriel og dokumentationen af medarbejdernes instruktion i og viden om brand- og evakueringsinstruks. Derudover anbefalede Udlændingestyrelsen, at indkvarteringsstederne skriftligt dokumenterer i brandårshjulet, når der er afholdt brandøvelser, samt at de opdaterer deres beredskabsmapper og gør dem mere centerspecifikke.

Samtlige 24 anbefalinger fremgår af bilag 1.

### 5.2 Eksterne tilsyn

Der blev ikke udført eksterne tilsyn i 2020.

## 6.0 Informationssikkerhedstilsyn

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

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

I 2020 gennemførte Udlændingestyrelsen to informationssikkerhedstilsyn med to operatører.

### 6.1 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 ikke styrelsen anledning til at komme med indskærpelser til de to operatører.

## 7.0 Inventartilsyn

Udlændingestyrelsen har ansvaret for inventar, som benyttes på asylcentre. 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, registrering og vedligeholdelse af inventar på centrene. 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.

I 2018 overgik inventaropgaven fra en central inventaroperatør til en decentral lagerfunktion hos de enkelte indkvarteringsoperatører, hvor hver operatør har et lokalt lager til rådighed. Principperne er i relevant omfang videreført i tilsynet med indkvarteringsoperatørernes administration af de decentrale lagre.

Praksis for inventartilsyn har siden overgangen til decentrale lagre i 2018 været, at Udlændingestyrelsen gennemfører tilsynsbesøg på hvert lager efter behov. Derudover foretager Udlændingestyrelsen månedligt kontrol af operatørernes bogførte overflytninger og afstemning af det indberettede beløb på fakturaskabelon i lagerstyringssystemet.

I 2020 har Udlændingestyrelsen gennemført to skriftlige inventartilsyn hos to operatører og et uanmeldt fysisk besøgstilsyn hos en operatør. Det uanmeldte besøgstilsyn blev gennemført som opfølgning i forhold til det ene skriftlige tilsyn.

Det uanmeldte besøgstilsyn og de to skriftlige tilsyn førte til, at Udlændingestyrelsen gav operatørerne fem anbefalinger. Heraf fik begge operatører en enslydende anbefaling om at sikre, at operatørernes lagerforbrugslisters fremover stemmer, idet der var uoverensstemmelser i det til Udlændingestyrelsen fremsendte materiale. Operatørerne blev desuden pålagt at følge op på uoverensstemmelserne og sende dokumentation for, hvordan de fremover vil undgå lignende uoverensstemmelser.



## 8.0 Samlet vurdering

I 2020 iværksatte Udlændingestyrelsen og styrelsens underleverandør, Socialtilsyn Midt, i alt 41 tilsyn med indkvarteringsoperatørerne. Den samlede tilsynsaktivitet omfattede 25 faglige tilsyn, hvoraf de 11 var skriftlige, mens 14 blev gennemført som besøgstilsyn, syv økonomiske tilsyn blev gennemført på henholdsvis skriftligt grundlag (fire) og ved besøg på indkvarteringsstederne (tre). Endvidere gennemførte Udlændingestyrelsen fire bygnings- og brandtilsyn lokalt på indkvarteringsstederne, hvoraf de tre vedrørte brandforhold, mens et tilsyn vedrørte rent bygningsmæssige forhold. Endelig blev der gennemført to informationsikkerhedstilsyn på indkvarteringssteder i forbindelse med afholdelsen af økonomiske besøgstilsyn og henholdsvis to skriftlige og et uanmeldt besøgstilsyn vedr. inventar på operatørernes decentrale lagre.

De 41 tilsyn, som Udlændingestyrelsen iværksatte i 2020 vedrørte samtlige seks indkvarteringsoperatører. Tilsynene blev både gennemført på centerniveau og på overordnet operatørniveau, og kun et enkelt ud af de 16 ordinære indkvarteringssteder var i 2020 ikke genstand for tilsyn. De to covid-19-beredskabscentre, som hhv. Vesthimmerlands Kommune og Røde Kors drev på vegne af Udlændingestyrelsen var ligeledes ikke genstand for tilsyn i 2020.

I alt gav Udlændingestyrelsen 22 indskærpelser og 49 anbefalinger til indkvarteringsoperatørerne på baggrund af 2020-tilsynene<sup>6</sup>. Dette er et fald i antallet af indskærpelser fra Udlændingestyrelsen til indkvarteringsoperatørerne i forhold til tidligere år. Det er styrelsens vurdering, at dette fald i antal i høj grad skyldes operatørernes fortsatte ledelsesmæssige fokus på tilsynsområdet og mere generelt på arbejdet med kvalitetssikring lokalt. Den vedvarende dialog mellem styrelsen og operatørerne på tilsynsområdet og erfaringerne fra tidligere tilsyn bidrager også til læring og erfaringsudveksling mellem parterne – både i det bilaterale samarbejde med den enkelte indkvarteringsoperatør og på tværs i operatørkredsen.

I lighed med de seneste års tilsyn har der også i 2020 været spredning i de forhold, som har givet anledning til indskærpelser hos de enkelte operatører. Udlændingestyrelsen har dermed ikke i et væsentligt omfang fundet forhold, som på tværs af operatørerne har givet anledning til tvivl eller uregelmæssigheder. Denne fortsatte udvikling skal – ud over det løbende arbejde lokalt på indkvarteringsstederne med opfølgning og kvalitetssikring – ses i sammenhæng med den erfaringsudveksling, der sker i operatørkredsen i forlængelse af tilsynet og det løbende bidrag fra tilsynet til arbejdet med at tydeliggøre og præcisere operatørkontrakterne.

Hvor navnlig 2018-tilsynet med VUA-området førte til et større antal indskærpelser (47), er der i 2020-tilsynet set en betydelig reduktion i antallet af indskærpelser, idet der samlet set blev givet 12 indskærpelser til operatørernes administration af området. En-

---

<sup>6</sup> Et enkelt tilsynsområde udestår ved redaktionens afslutning. Det drejer sig om skriftlige tilsyn med indkvarteringsoperatørernes retningslinjer og procedurer, herunder husordener m.v. Tilsynet forventes endeligt afsluttet inden udgangen af 1. halvår 2021.

kelte af disse vedrørte de samme forhold på tværs af operatører. De tværgående indskærpelser var dog af mindre alvorlig karakter og vurderes ikke at have haft væsentlig betydning for beboernes adgang til ydelser.

På baggrund af de tilsyn, der blev iværksat i 2020, finder Udlændingestyrelsen, at indkvarteringsstederne fortsat er veldrevne, og at det løbende arbejde med opfølgning og kvalitetssikring hos operatørerne samt den dialogbaserede tilgang med erfaringsudveksling på tværs, understøtter fortsat videreudvikling og optimering af driften af indkvarteringsstederne.

### *Evaluering og revision af tilsynskonceptet*

Det er Udlændingestyrelsens vurdering, at tilsynskonceptet, som blev implementeret i 2017, har en positiv effekt på driften af indkvarteringsstederne og udgør et godt udgangspunkt for en praksisnær dialog mellem styrelsen og operatørerne om driften af indkvarteringsstederne. Tilsynskonceptet er imidlertid udviklet og implementeret på et tidspunkt, hvor indkvarteringssystemet så væsentligt anderledes ud, end det gør i dag, dels fordi antallet af indkvarterede personer og antallet af indkvarteringssteder på daværende tidspunkt var betydeligt højere, og dels fordi der i perioden før og efter 2017 er etableret nye centertyper på udrejseområdet.

Der er derfor behov for at tilpasse Udlændingestyrelsens tilsyn til et indkvarteringssystem, som over tid er foranderligt, og hvor der selv inden for en kort årrække kan ske væsentlige ændringer i både indkvarteringsomfanget, sammensætningen af persongrupper i indkvarteringssystemet, vilkårene for de indkvarterede beboere og antallet og fordelingen af indkvarteringssteder. På den baggrund har Udlændingestyrelsen ultimo 2020 påbegyndt en evaluering af tilsynskonceptet med inddragelse af de erfaringer med tilsynene, som både Udlændingestyrelsen og indkvarteringsoperatørerne har gjort i perioden fra 2017 til 2020. På baggrund af resultaterne fra evaluering vil styrelsen revidere tilsynskonceptet i løbet af 2021.