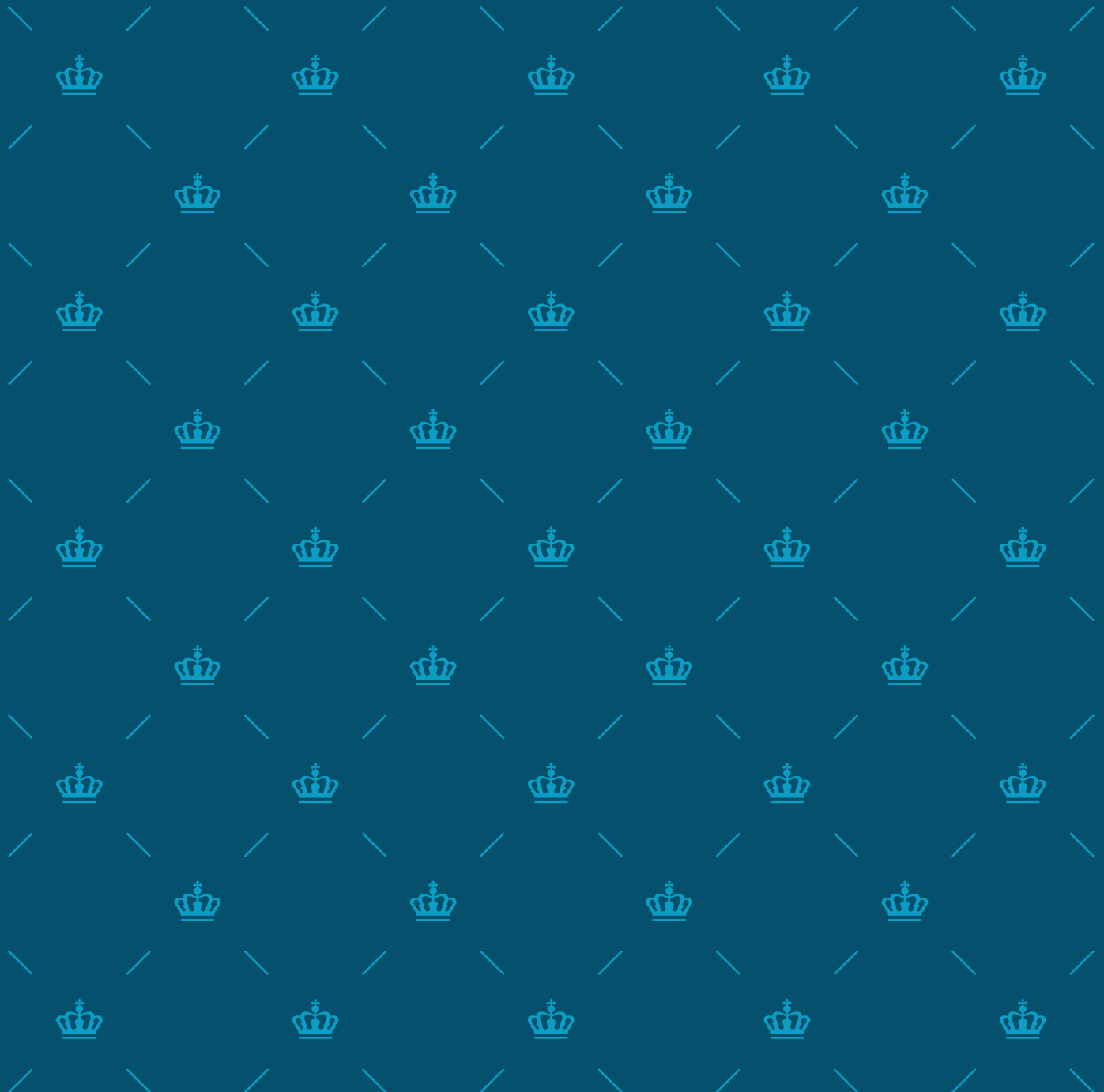




Udlændinge- og
Integrationsministeriet

Udlændingestyrelsens tilsyn med asylindkvarteringsoperatører

Årsrapport 2018



Årsrapport 2018

© 2019

Udlændingestyrelsen
Ryesgade 53
2100 København Ø

Tlf.: 35 36 66 00
E-mail: us@us.dk
www.nyidanmark.dk

Juli 2019

Alle rettigheder tilhører Udlændingestyrelsen.
Udgivelsen kan frit hentes på www.nyidanmark.dk
Udlændingestyrelsens udgivelser kan frit citeres med tydelig kildegengivelse.

Indholdsfortegnelse

1.0	Resume	4
2.0	Indledning	5
	2.1 Kort om indkvarteringsopgaven	6
	2.2 Kort om tilsynskonceptet	6
	2.3 Risiko og væsentlighed	8
	2.4 Andre myndigheder og internationale organisationers tilsyn med asylcentre.....	9
3.0	Faglige tilsyn	10
	3.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger.....	11
	3.1.1 Besøgstilsyn	11
	3.1.2 Skriftlige tilsyn.....	11
4.0	Økonomiske tilsyn	12
	4.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger.....	12
	4.1.1 Besøgstilsyn	12
	4.1.2 Skriftlige tilsyn.....	13
5.0	Bygnings- og brandtilsyn	14
	5.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger	14
6.0	Informationssikkerhedstilsyn	15
	6.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger	15
7.0	Inventartilsyn	16
8.0	Samlet vurdering	17

1.0 Resume

Udlændingestyrelsen og styrelsens underleverandør, Socialtilsyn Midt, iværksatte og/eller gennemførte i alt 60 tilsyn med asylcenterdriften i 2018. Tilsynene tog udgangspunkt i tilsynskonceptet fra 2017 og det særlige koncept for tilsyn med indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige, som ligeledes blev lanceret i 2017. Tilsynene dækkede alle hovedområder i tilsynskonceptet, alle centertyper og alle indkvarteringsoperatører. Ved udgangen af andet kvartal 2019 var 53 af de 60 tilsyn endeligt afsluttet, mens de resterende – hovedsageligt skriftlige tilsyn med undervisning og aktivering til voksne asylansøgere m.fl. – forventes afsluttet i løbet af 2019.

36 tilsyn omfattede besøg på indkvarteringsstederne og samtaler med ledelse og personale, mens 14 besøgstilsyn tillige omfattede samtaler med beboere om forholdene på indkvarteringsstederne.

De 53 endeligt afsluttede tilsyn gav Udlændingestyrelsen anledning til at komme med 47 indskærpelser og 71 anbefalinger til indkvarteringsoperatørerne. 12 tilsyn blev afsluttet uden bemærkninger. 18 af de 47 indskærpelser vedrørte det skriftlige faglige tilsyn med det rammestyrede sundhedsområde, hvor fokus var på bevilling af tandbehandling til voksne asylansøgere m.fl. Tilsynet blev igangsat i 2017, men blev først endeligt gennemført og afsluttet i 2018. Tilsynet viste, at der var en række udfordringer med administrationen af det rammestyrede sundhedsområde, som gik på tværs af operatørerne, og hvor der var behov for opfølgning.

Når der ses bort fra tilsynet med det rammestyrede sundhedsområde, var der større spredning i de forhold, der førte til indskærpelser og anbefalinger i 2018, end det var tilfældet i 2017, og generelt var de forhold, som førte til indskærpelser mindre alvorlige. Det skyldes blandt andet, at en del forhold, som har givet anledning til tvivl i forbindelse med den daglige opgavevaretagelse hos operatørerne, er blevet afklaret. Derudover har samtlige operatører haft et klart ledelsesmæssigt fokus på at arbejde med den lokale opfølgning på tilsynene og på kvalitetssikring mere generelt, bl.a. ved at arbejde målrettet med indskærpelser og anbefalinger fra 2017.

Tilsynene i 2018 har vist, at der har været en væsentlig positiv effekt af implementeringen af det nye tilsynskoncept i 2017, og asylcentre i Danmark fremstår fortsat generelt veldrevne.

2.0 Indledning

Udlændingestyrelsen har i medfør af udlændingeloven ansvaret for at forsørge asylansøgere og andre udlændinge, som er under Udlændingestyrelsens forsørgelse. Som led i denne forsørgelsespligt har Udlændingestyrelsen tillige ansvaret for at tilvejebringe og drive indkvarteringssteder for de udlændinge, som forsørges af styrelsen. Udlændingestyrelsen indgår kontrakt med en række indkvarteringsoperatører om driften af indkvarteringsstederne, og det er den enkelte indkvarteringsoperatør, der som udfører står for den daglige drift og leveringen af ydelser til de indkvarterede på vegne af Udlændingestyrelsen – den såkaldte bestiller-udfører-model.

I 2018 var der 4.308 årspersoner¹ indkvarteret i det danske asylindkvarteringssystem, og 28 indkvarteringssteder var i drift i hele eller dele af året. Udlændingestyrelsen havde i 2018 kontrakt med Røde Kors, Vesthimmerlands Kommune, Jammerbugt Kommune, Tønder Kommune, Thisted Kommune, Kriminalforsorgen, Ask4US og Station Vest om driften af indkvarteringssteder for asylansøgere m.fl.

Som følge af at Udlændingestyrelsen har ansvaret for driften af et indkvarteringssystem for asylansøgere m.fl., og at ansvaret for driften i kraft af bestiller-udfører-modellen er delegeret til en række indkvarteringsoperatører, fører Udlændingestyrelsen tilsyn med operatørernes opgavevaretagelse.

Udlændingestyrelsen lancerede i maj 2017 et nyt samlet koncept for tilsynet med indkvarteringsoperatørerne og i juni 2017 et særligt tilsynskoncept for centre og afdelinger for uledsagede mindreårige asylansøgere m.fl. 2018 var således det første år, hvor tilsynskonceptet var i drift i hele kalenderåret.

Samlet set blev der i 2018 iværksat og/eller gennemført 60 tilsyn fordelt på 18 faglige besøgstilsyn, 16 faglige skriftlige tilsyn, 5 økonomiske besøgstilsyn, 8 skriftlige økonomiske tilsyn, 7 bygnings- og brandtilsyn, 1 inventartilsyn og 5 informationssikkerhedstilsyn. 9 af de tilsyn, som blev endeligt gennemført i 2018, var skriftlige tilsyn med det rambestyrede sundhedsområde med særligt fokus på tandbehandling, og tilsynene blev oprindeligt igangsat i 2017, men blev først endeligt gennemført og afsluttet i 2018.

Denne årsrapport gennemgår de væsentligste resultater inden for de enkelte tilsynsområder. Endvidere indeholder bilag 1 en samlet oversigt over alle tilsyn, som er iværksat i 2018, samt de 9 tilsyn, som er iværksat i 2017, men som er endeligt gennemført i 2018. Af bilaget fremgår desuden de indskærpelser og anbefalinger, som Udlændingestyrelsen har givet operatørerne ved de enkelte tilsyn.

¹ En årsperson er defineret som tilknytning til indkvarteringssystemet i et år for én person, hvor det ikke er en betingelse, at det er den samme person, der modtager indkvartering og underhold hele året. Antallet er således ikke et udtryk for, at der har været 4.308 forskellige personer indkvarteret i asylcentersystemet i løbet af 2018, da der kan have været personer, som er flyttet ind og ud af systemet. Antallet af unikke personer, som har været indkvarteret i asylcentersystemet i 2018, er således højere end 4.308.

2.1 Kort om indkvarteringsopgaven

Udlændingestyrelsen har ansvaret for at tilvejebringe og drive indkvarteringssteder for de udlændinge, som er under Udlændingestyrelsens forsørgelse. Udlændinge, som er under Udlændingestyrelsens forsørgelse, omfatter hovedsageligt asylansøgere, men også 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 altovervejende 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 2018 har Udlændingestyrelsen haft kontrakt om driften af de i alt 28 indkvarteringssteder, som har været i drift i hele eller dele af 2018, med Røde Kors, Vesthimmerlands Kommune, Jammerbugt Kommune, Tønder Kommune (AsylSyd), Kriminalforsorgen, Ask4US og Station Vest. Endvidere havde Udlændingestyrelsen kontrakt med Thisted Kommune for første halvår 2018, hvorefter Thisted Kommune som følge af nedgang i behovet for indkvarteringspladser ophørte som operatør af asylcentre.

Som overordnet ansvarlig for driften af indkvarteringssystemet og tilrettelæggelsen af de overordnede retningslinjer for operatørernes varetagelse af opgaven med at drive indkvarteringssteder, er det Udlændingestyrelsens opgave at føre tilsyn med, at operatørerne leverer de ydelser, som de er forpligtet til. En række andre myndigheder og internationale organisationer fører dog også tilsyn med indkvarteringsoperatørernes opgavevaretagelse.

2.2 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.

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 på skriftligt grundlag. 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 særlig 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 2018 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). Det indgår som en del af tilsynet, at der ses på visse fysiske forhold ved informationssikkerheden på centrene.

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

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 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 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

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

indgår som et element i tilsynet at iagttage udførelsen af en konkret driftsopgave³. 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.

Har Udlændingestyrelsen ikke fundet anledning til at give operatøren hverken indskærpelser 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 mindst et fagligt besøgstilsyn på operatørernes opholdscentre⁴ årligt. Derudover gennemføres der hvert år faglige besøgstilsyn på samtlige specialcentre, dvs. hjem- og udrejsecentre, omsorgs- og kvindecentre og centre, afdelinger og særlige indkvarteringssteder for bl.a. uledsagede mindreårige.

2.3 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 centre⁵, 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 indkvarteringssystemet.

³ 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 i forbindelse med tilsynet med ydelsesudbetalingen.

⁴ Kriminalforsorgen, Ask4US og Station Vest driver dog ikke opholdscentre.

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

2.4 Andre myndigheder og internationale organisationers tilsyn med asylcentre

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 tilsynsområdets fokus i 2018 sammen med en beskrivelse af de temaer, som har givet anledning til bemærkninger hos flere operatører. En komplet beskrivelse af samtlige 60 tilsyn i 2018 og de bemærkninger, Udlændingestyrelsen har givet operatørerne fremgår af bilag 1.

3.0 Faglige tilsyn

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 gennemføres med udgangspunkt i operatørkontrakten, hvor operatørens levering af de ydelser, der er beskrevet i kontrakten, bliver gennemgået.

Udlændingestyrelsen gennemførte i 2018 i alt 34 faglige tilsyn med indkvarteringsoperatørerne. Heraf blev de 18 gennemført som besøgstilsyn, mens 16 blev gennemført på skriftligt grundlag.

De faglige besøgstilsyn omfattede leveringen af ydelser til de indkvarterede beboere med udgangspunkt i operatørkontrakten. Endvidere omhandlede tilsynene den generelle trivsel blandt beboere og personale, personalets kendskab til regler og retningslinjer for driftsopgaven og ledelsens tilgang til og administration af indkvarteringsstedet.

Ved faglige besøgstilsyn afholder Udlændingestyrelsen foruden samtaler med ledelsen tillige samtaler med hele eller udvalgte dele af personalet og de beboere, som måtte ønske at have en samtale med Udlændingestyrelsens medarbejdere.

De skriftlige faglige tilsyn omhandlede i 2018 sundhedsområdet, hvor fokus var på tandbehandling inden for det rammestyrede område⁶. Tilsynet blev oprindeligt iværksat i 2017, men blev først gennemført og afsluttet i 2018.

Endvidere iværksatte Udlændingestyrelsen i 2018 tilsyn med indkvarteringsoperatørernes levering af undervisning og aktivering til de indkvarterede voksne beboere på 7 asylcentre. Dette tilsyn forventes afsluttet i løbet af 2019 og indgår derfor ikke i denne rapport.

⁶ Det fremgår af operatørkontrakten, at indkvarteringsoperatørerne skal sikre, at de indkvarterede beboere har adgang til nødvendig sundhedsbehandling. Operatøren kan selv iværksætte visse sundhedsbehandlinger uden forudgående godkendelse fra Udlændingestyrelsen, mens iværksættelse af andre typer af sundhedsbehandling kræver, at operatøren søger Udlændingestyrelsen om kautions til at afholde udgifterne til behandlingen.

Udgifter til sundhedsydelser, som indkvarteringsoperatøren kan give til beboerne, og som ikke kræver Udlændingestyrelsens forudgående godkendelse, afholdes af operatøren dels over den almindelige indkvarteringstakst og dels fra en fast bevillingsramme for sundhedsydelser.

Indkvarteringsoperatørerne skal afholde de første 3.000 kr. til tandbehandling til en asylansøger af taksten til almen sundhedsbetjening. Udgifter udover de 3.000 kr. skal afholdes af bevillingsrammen til sundhedsydelser. De skriftlige faglige tilsyn omhandlede operatørernes levering af tandbehandling, som finansieres af bevillingsrammen til sundhedsydelser, og som altså ikke kræver Udlændingestyrelsens godkendelse.

3.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger

3.1.1 Besøgstilsyn

De faglige besøgstilsyn i 2018 viste betydelig variation i de temaer, som gav anledning til bemærkninger fra Udlændingestyrelsen til operatørerne.

- **Indberetning og anmeldelse af kriminalitet m.v.**
Det blev indskærpet over for enkelte operatører, at al kriminalitet og mistanke om kriminelle forhold skal anmeldes til det lokale politi og indberettes til Udlændingestyrelsen.
- **Tilstedeværelseskontrol og lovligt fravær**
E enkelte operatører fik indskærpet, at centerpersonalet skal administrere efter reglerne om tilstedeværelseskontrol og lovligt fravær fra centrene.
- **Retningslinjer og procedurer**
Udlændingestyrelsen kom med anbefalinger til flere operatører om at udarbejde og/eller udbrede kendskabet blandt medarbejderne til diverse retningslinjer og procedurer. Det drejede sig bl.a. om retningslinjer for lovligt fravær fra centrene, retningslinjer for tilstedeværelseskontrol og kendskabet til Udlændingestyrelsens øvrige retningslinjer.

3.1.2 Skriftlige tilsyn

De skriftlige faglige tilsyn med det rammestyrede sundhedsområde viste væsentlige uregelmæssigheder på tværs af operatører.

- **Retningslinjer for bevilling af tandbehandling**
Det blev indskærpet over for flere operatører, at centrene skal administrere efter retningslinjerne for bevilling af sundhedsbehandling til beboerne, navnlig at der alene kan afholdes udgifter til tandbehandling, som er nødvendig, uopsættelig og/eller smertelindrende.
- **Dokumentation**
Det blev indskærpet, at centrene skal sikre, at det i forbindelse med bevilling af tandbehandling bliver dokumenteret, at behandlingen lever op til kravet om at være nødvendig, uopsættelig og/eller smertelindrende.
- **Vejledning**
Det blev indskærpet over for flere operatører, at centrene skal sikre, at beboere, som efterspørger tandbehandling, som sundhedspersonalet vurderer ikke falder inden for retningslinjerne for bevilling af tandbehandling, bliver vejledt om, at sagen kan forelægges for Udlændingestyrelsen.

Som følge af foreløbige resultater af tilsynet med det rammestyrede sundhedsområde besluttede Udlændingestyrelsen i 2017 midlertidigt at hjemtage behandlingen af kautionsager på tandområdet, således at operatørerne skulle søge Udlændingestyrelsen om forudgående godkendelse af afholdelse af udgifter til tandbehandling.

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 omfatter også som et særskilt fokus operatørernes udbetaling af kontante ydelser til beboerne og i den forbindelse, om operatørerne fører tilstrækkelig kontrol med, om de personer, som er indkvarteret på centrene, reelt også 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. 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).

I 2018 gennemførte Udlændingestyrelsen i alt 13 økonomiske tilsyn. Af disse var 5 besøgstilsyn med udbetalingen af kontante ydelser til beboerne, mens 8 tilsyn blev gennemført på skriftligt grundlag. Fokusområdet for det skriftlige økonomiske tilsyn var operatørernes fakturering af særlige tillægsbevillinger, tilsyn med operatørernes fakturering af ordinært vedligehold på centrene og tilsyn med faktureringen af tandbehandling.

4.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger

4.1.1 Besøgstilsyn

Udlændingestyrelsens tilsyn med operatørernes udbetaling af kontante ydelser og naturalieydelser til beboerne gav styrelsen anledning til at komme med både indskærpelser og anbefalinger til flere operatører. Generelt var der stor variation i temaerne, som medførte indskærpelser og anbefalinger.

Skriftlige afgørelser

Det blev indskærpet over for flere operatører, at operatørerne skal udlevere en skriftlig afgørelse, hvis beboere trækkes i kontante ydelser som følge af manglende overholdelse af den undervisnings- og aktiveringskontrakt, alle voksne beboere skal indgå med deres indkvarteringssted. Afgørelserne, som er forvaltningsretlige afgørelser, skal indeholde retsgrundlag, begrundelse for ydelsestrækket og vejledning om, hvordan beboeren kan klage over afgørelsen.

Udbetalingssituationen

Det blev anbefalet flere operatører at optælle de kontante ydelser, der udbetales til den enkelte beboer, i dennes overværelse. Det blev endvidere anbefalet at sikre, at beboer-

ne ikke har adgang til beholdningen af kontante ydelser og naturalieydelser under udbetalingen.

4.1.2 Skriftlige tilsyn

Tillægsbevillinger

Af de 8 skriftlige økonomiske tilsyn, som Udlændingestyrelsen gennemførte i 2018, omfattede de 4 tilsyn med operatørernes fakturering af særlige tillægsbevillinger. Af disse blev 3 afsluttet uden bemærkninger, mens 1 blev afsluttet med en enkelt indskærpelse. Denne fremgår af bilag 1.

Ordinært vedligehold

Udlændingestyrelsen gennemførte 2 tilsyn med operatørernes fakturering af udgifter til ordinært vedligehold i 2018. I 1 tilfælde indskærpede Udlændingestyrelsen et enkelt forhold. Dette fremgår af bilag 1.

Fakturering af udgifter til tandbehandling

Tilsynet med 2 operatørers fakturering af udgifter til tandbehandling omfattede operatørernes dokumentation for de faktiske udgifter, operatørerne havde afregnet med Udlændingestyrelsen for tandbehandling i maj og juni 2018. Dokumentationen bestod af fakturaer fra eksterne leverandører.

Tilsynene gav ikke Udlændingestyrelsen anledning til at komme med indskærpelser eller anbefalinger til operatørerne.

5.0 Bygnings- og brandtilsyn

Tilsynet med bygnings- og brandforhold på asylcentrene 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 altid af eksterne byggerådgivere.

I 2018 gennemførte Udlændingestyrelsen 7 bygnings- og brandtilsyn. 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.

5.1 Gennemgående forhold, som gav anledning til indskærpelser og anbefalinger

Ingen af de tilsyn, Udlændingestyrelsen gennemførte på bygnings- og brandområdet i 2018, gav anledning til indskærpelser over for operatørerne. På enkelte centre blev tilsynene afsluttet uden bemærkninger.

Blandt de gennemgående temaer, som gav Udlændingestyrelsen anledning til at komme med anbefalinger til operatørerne, var følgende:

Brandmateriel

Det blev anbefalet at gennemgå brandmateriel en gang ugentligt.

Planer, instrukser m.v.

Operatørerne blev anbefalet at opdatere diverse planer og instrukser vedrørende brand og beredskab.

Konkret vedr. vedligeholdelse

Udlændingestyrelsen kom med anbefalinger til konkrete reparationer og vedligeholdelsestiltag til flere operatører.

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 som udgangspunkt som uanmeldte tilsyn på samme tid som tilsynet med udbetaling af kontante ydelser (se afsnit 5 om økonomiske tilsyn).

I 2018 gennemførte Udlændingestyrelsen 5 informationssikkerhedstilsyn.

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 operatørerne. På enkelte områder fandt styrelsen dog anledning til at komme med anbefalinger til flere operatører.

Nødprocedurer

Styrelsen anbefalede flere operatører at sikre, at nødprocedurerne er printet og tilgængelige for medarbejderne, og at medarbejderne er bekendt med nødproceduren i tilfælde af systemnedbrud.

Brugervejledning

Udlændingestyrelsen anbefalede flere operatører at opbevare den gældende brugervejledning for IBS i en papirudgave, således at denne er tilgængelig for medarbejderne i tilfælde af systemnedbrud.

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 driften 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 gennemførte i 2018 et enkelt inventartilsyn med Jammerbugt Kommunes drift af Lager Fjerritslev. Der er derfor ikke konstateret gennemgående forhold ved operatørernes håndtering af inventaropgaven. Resultatet af inventartilsynet med Jammerbugt Kommune fremgår af bilag 1.

8.0 Samlet vurdering

2018 var det første hele kalenderår, hvor det nye tilsynskoncept fra 2017 var i fuld effekt. Udlændingestyrelsen og styrelsens underleverandør, Socialtilsyn Midt, iværksatte og/eller gennemførte i alt 60 tilsyn med asylcenterdriften i 2018. Samlet set var der både færre indkvarterede og færre indkvarteringssteder i drift end i 2017. Når styrelsen relativt set har gennemført nogenlunde samme antal tilsyn i 2018 som i 2017, hænger det sammen med, at tilsynskonceptet – ud over at sikre årlige besøg hos samtlige operatører og en bred fordeling af tilsyn på tværs af tilsynsemner og operatører – tager udgangspunkt i et særligt fokus på specialcentre og indkvarteringssteder med særlige funktioner. Udsving i indkvarteringsomfanget som følge af ændringer i indrejsesituationen sker typisk på de ordinære opholdscentre, mens antallet og fordelingen af særcentre er nogenlunde konstant.

På baggrund af de igangsatte og gennemførte tilsyn i 2018 er det fortsat Udlændingestyrelsens vurdering, at asylcentrene i Danmark generelt fremstår veldrevne. Det er også styrelsens vurdering, at der har været en væsentlig positiv effekt af implementeringen af det nye tilsynskoncept i 2017.

En væsentlig andel af de indskærpelser, der blev givet i 2018, vedrørte tilsynet med iværksættelse af tandbehandling på det rammestyrede sundhedsområde. Tilsynet blev iværksat i 2017, men blev først endeligt afsluttet i 2018, og udgør en forholdsvis stor andel af de indskærpelser, operatørerne samlet set fik som følge af tilsynene. Langt hovedparten af indskærpelserne vedrørte de samme forhold på tværs af operatører, hvilket følger de generelle tendenser for tilsynene i 2017, hvor der var et væsentligt sammenfald mellem de forhold, som førte til indskærpelser på tværs af operatører.

For de øvrige tilsynsområder, herunder navnlig de faglige tilsyn, viste erfaringerne fra 2018, at der har været en betydelig effekt af tilsynene i 2017. Der var således ikke længere den samme tendens til, at det var de samme forhold, som førte til indskærpelser på tværs af centre og operatører. Udlændingestyrelsen vurderer, at dette i høj grad skyldes det særlige fokus og den videndeling, tilsynene har medført i den samlede operatørkreds.

Resultaterne af tilsynene i 2017 er løbende blevet drøftet med operatørkredsen, og der er derfor skabt et forum for videndeling og erfaringsudveksling blandt operatørerne, ligesom det har været muligt for Udlændingestyrelsen at afklare de forhold, som har givet anledning til tvivl eller uhensigtsmæssig administration på flere centre. Ligeledes har erfaringerne fra tilsynene i både 2017 og 2018 løbende givet styrelsen indblik i de områder af operatørkontrakten, som kan fremstå uklare for operatørerne, og hvor der derfor er behov for justering eller afklaring.

Flere operatører har over for Udlændingestyrelsen givet udtryk for, at man i forlængelse af de enkelte tilsyn har arbejdet konkret med de indskærpelser og anbefalinger, de enkelte tilsyn har givet anledning til. Dette er både sket på de enkelte centre, men også på tværs af centre hos de enkelte operatører, hvor tilbagemeldinger fra tilsyn på ét center har medført, at operatørerne har sat fokus på det pågældende forhold på deres øvrige centre. Det konkrete fokus på Udlændingestyrelsens indskærpelser og anbefalinger fra

tilsynene i 2017 har afspejlet sig i resultaterne af tilsynene i 2018, herunder på Udrejsecenter Kærshovedgård, hvor Udlændingestyrelsen på det faglige besøgstilsyn i 2017 fandt anledning til at give operatøren et betydeligt antal indskærpelser og anbefalinger. Antallet af indskærpelser og anbefalinger til udrejsecentret blev væsentligt reduceret efter tilsynet i 2018, og operatøren tydeliggjorde over for styrelsen, at det løbende arbejde med at omsætte resultaterne af tilsynet til konkrete forbedringer af driften var en væsentlig prioritet for ledelsen.

Herudover blev flere tilsyn, herunder faglige tilsyn, i 2018 afsluttet helt uden indskærpelser eller anbefalinger til operatøren.

En anden væsentlig erfaring fra tilsynene i 2018 er, at de samlede indskærpelser til operatørerne, ud over at være betydeligt mere individuelle end i 2017, ikke havde helt samme tyngde. Eksempelvis var der i 2018 betydeligt færre indskærpelser, som vedrørte operatørernes håndtering af indberetningsordningen vedrørende kriminalitet, radikalisering og anden uhensigtsmæssig adfærd på centrene. De foreløbige erfaringer fra Udlændingestyrelsens tilsyn i 2019 tyder på, at denne tendens fortsætter.