



Udlændinge- og
Integrationsministeriet

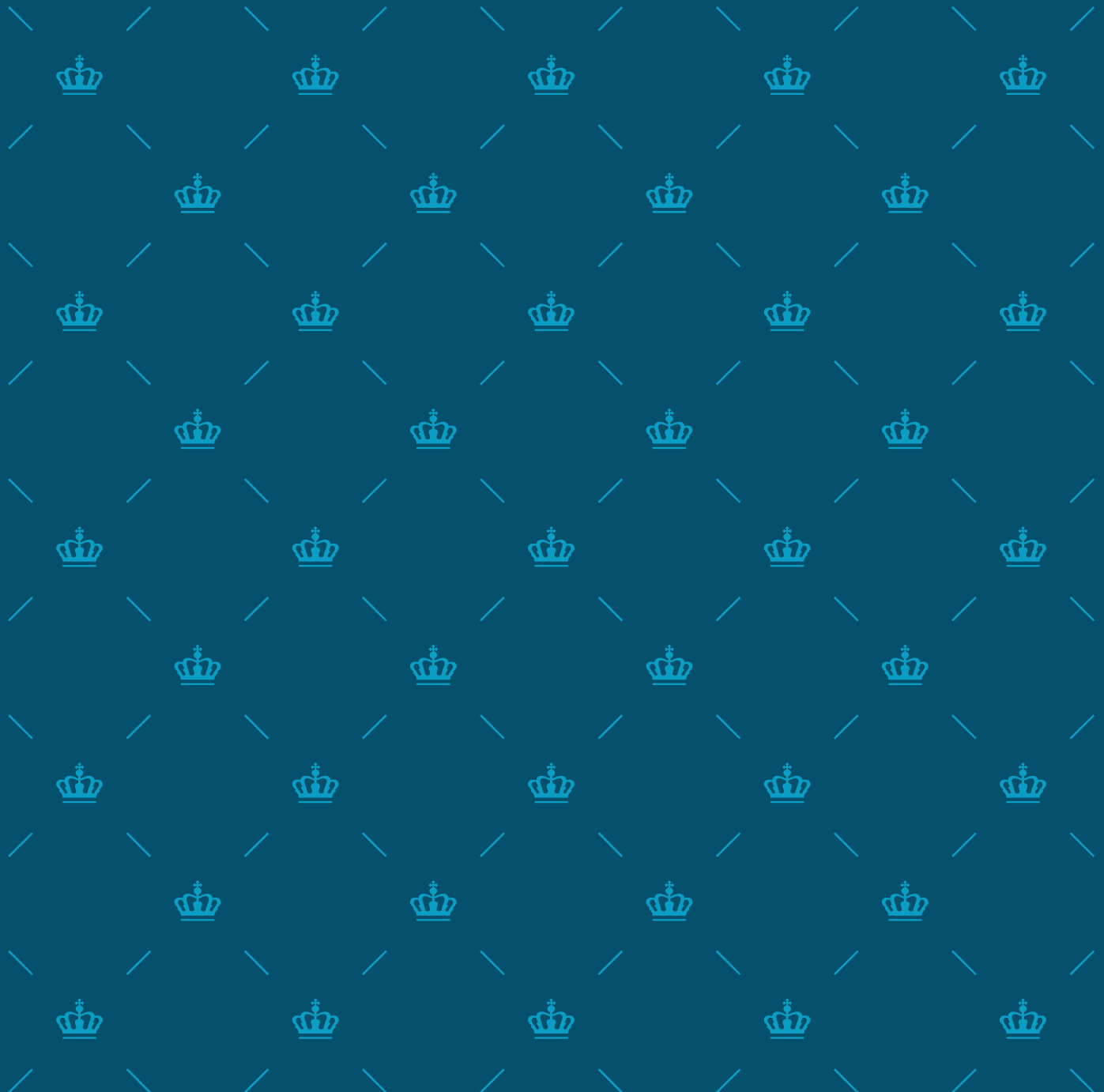
Udlændingestyrelsens tilsyn med indkvarteringsoperatørerne

Årsrapport 2023





Udlændinge- og
Integrationsministeriet



Udlændingestyrelsens tilsyn med indkvarteringsoperatørerne

Årsrapport 2023

© 2024

Udlændingestyrelsen

Farimagsvej 51A

4700 Næstved

Tlf.: 35 36 66 00

E-mail: us@us.dk

www.nyidanmark.dk

April 2024

Alle rettigheder tilhører Udlændingestyrelsen.

Udgivelsen kan frit hentes på www.us.dk

Udlændingestyrelsens udgivelser kan frit citeres med tydelig kildegengivelse.

Indholdsfortegnelse

| | | |
|------------|---|--|
| 1.0 | Resume | 5 |
| 2.0 | Indledning | 6 |
| | 2.1 Kort om tilsynskonceptet..... | 7 |
| | 2.2 Andre myndigheders og internationale organisationers tilsyn med indkvarteringsstederne..... | 100 |
| 3.0 | Faglige tilsyn | 11 |
| | 3.1 Udvalgte forhold fra tilsynene..... | 111 |
| | 3.1.1 Besøgstilsyn | 111 |
| | 3.1.2 Tilsyn med voksenundervisning og -aktivering (VUA)..... | 12 |
| | 3.1.3 Skriftligt tilsyn med kiropraktorbehandling, fysioterapi, fodterapi og ergoterapi..... | 133 |
| 4.0 | Økonomiske tilsyn | 14 |
| | 4.1 Udvalgte forhold fra tilsynene..... | 15 |
| | 4.1.1 Besøgstilsyn | 15 |
| | 4.1.2 Skriftlige tilsyn | 16 |
| 5.0 | Bygnings- og brandtilsyn | 166 |
| | 5.1 Udvalgte forhold fra tilsynene..... | 17 |
| 6.0 | Inventartilsyn | 18 |
| | 6.1 Udvalgte forhold fra tilsynene..... | 188 |
| 7.0 | Informationssikkerhedstilsyn | 19 |
| | 7.1 Udvalgte forhold fra tilsynene..... | Fejl! Bogmærke er ikke defineret. |
| 8.0 | Samlet vurdering | 200 |

1.0 Resume

Udlændingestyrelsen havde i 2023 kontrakt med Røde Kors Asylafdelingen, Vesthimmerlands Kommune, Tønder Kommune (AsylSyd), Kriminalforsorgen, Beredskabsstyrelsen og Ask4US om driften af i alt 19 indkvarteringssteder, tre beredskabscentre og seks decentrale lagre. Af de 19 indkvarteringssteder var 13 ordinære indkvarteringssteder, mens seks indkvarteringssteder alene blev benyttet i kortere perioder til primært at indkvartere fordrevne fra Ukraine.

To indkvarteringssteder, som alene blev etableret og benyttet til at håndtere tilstrømningen fra Ukraine, blev udvalgt til fire tilsyn med henholdsvis ydelsesudbetaling og informationssikkerhed; og et indkvarteringssted, etableret og benyttet til samme formål, blev udvalgt til et skriftligt økonomisk tilsyn. Øvrige indkvarteringssteder, som alene blev etableret og benyttet til at håndtere tilstrømningen fra Ukraine, var – henset til en kortere driftsperiode – ikke genstand for tilsyn i 2023. Hovedparten af de oprindeligt planlagte tilsyn blev gennemført planmæssigt.

Udlændingestyrelsen og styrelsens underleverandør, Socialtilsyn Midt, gennemførte i alt 53 tilsyn med asylcenterdriften i 2023, mens tre tilsyn blev udskudt til 2024, heraf to planlagte økonomiske tilsyn og et planlagt tilsyn med voksenundervisning og -aktivering (VUA). Af de 56 planlagte tilsyn i 2023 blev 53 således gennemført. Udlændingestyrelsen gennemførte 50 tilsyn, mens Socialtilsyn Midt på vegne af Udlændingestyrelsen gennemførte tre tilsyn med indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige.

Tilsynsaktiviteten omfattede 13 faglige besøgstilsyn; syv skriftlige sundhedstilsyn, 13 økonomiske tilsyn, heraf fem uanmeldte besøgstilsyn og otte skriftlige tilsyn; fem anmeldte bygningstilsyn med besøg; seks anmeldte brandtilsyn med besøg; fem anmeldte og et uanmeldt inventartilsyn med besøg; og tre uanmeldte informationssikkerhedstilsyn med besøg.

I alt gav Udlændingestyrelsen 62 indskærpelser og 47 anbefalinger til indkvarteringsoperatørerne på baggrund af tilsynene i 2023. 23 tilsyn blev afsluttet uden bemærkninger.

På baggrund af de gennemførte tilsyn i 2023 er det fortsat Udlændingestyrelsens vurdering, at asylcentre og de decentrale lagre generelt fremstår veldrevne. Det er også styrelsens vurdering, at der generelt er ledelsesmæssigt fokus hos operatørerne på at følge op på resultaterne af de enkelte tilsyn, ligesom der er løbende dialog mellem styrelsen og operatørkredsen om de forhold, som måtte give anledning til tvivl. Der er således fortsat en positiv, præventiv og læringsmæssig effekt af at gennemføre tilsynene.

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 af styrelsens indkvarteringssteder. 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 blandt andet nødvendig sundhedsbetjening og sociale foranstaltninger, undervisning og aktivering, udbetaling af kontante ydelser og udlevering af naturalieydelser.

Udlændingestyrelsen havde i 2023 kontrakt med Røde Kors Asylafdelingen, Vesthimmerlands Kommune, Tønder Kommune (AsylSyd), Kriminalforsorgen, Beredskabsstyrelsen og Ask4US om driften af i alt 19 indkvarteringssteder, der var i drift hele eller dele af året, samt tre beredskabscentre og seks decentrale lagre. 2.351 årspersoner¹ var i løbet af 2023 indkvarteret på eller i tilknytning til et indkvarteringssted.

I 2023 skete der en kapacitetstilpasning, idet navnlig flere centre til fordrevne fra Ukraine blev lukket. To midlertidige indkvarteringssteder, som alene blev etableret og benyttet til at håndtere tilstrømningen fra Ukraine, blev udvalgt til fire tilsyn med henholdsvis ydelsesudbetaling og informationsikkerhed; og et indkvarteringssted, etableret og benyttet til samme formål, blev udvalgt til et skriftligt økonomisk tilsyn. Øvrige indkvarteringssteder, som alene blev etableret og benyttet til at håndtere tilstrømningen fra Ukraine var – henset til en kortere driftsperiode – ikke genstand for tilsyn i 2023.

Som overordnet ansvarlig for driften af indkvarteringssystemet og tilrettelæggelsen af de overordnede retningslinjer for operatørernes varetagelse af opgaven med at drive indkvarteringssteder fører Udlændingestyrelsen tilsyn med, at operatørerne

¹ En årsperson er defineret som én persons tilknytning til indkvarteringssystemet i et år, hvor det ikke er en betingelse, at det er den samme person, der modtager indkvartering og underhold hele året. I praksis var der flere indkvarterede i løbet af året på grund af det løbende flow i indkvarteringssystemet.

2.0 Indledning

leverer de ydelser, som de er forpligtet til ifølge operatørkontrakten, og overholder gældende regler og retningslinjer.

Udlændingestyrelsen og Udlændingestyrelsens samarbejdspartner, Socialtilsyn Midt, gennemførte i 2023 i alt 53 tilsyn med indkvarteringsoperatørerne med udgangspunkt i Udlændingestyrelsens tilsynskoncept. Den samlede tilsynsaktivitet omfattede 13 faglige besøgstilsyn; syv skriftlige sundhedstilsyn; fem uanmeldte økonomiske besøgstilsyn; otte skriftlige økonomiske tilsyn; fem anmeldte bygningstilsyn; seks anmeldte brandtilsyn; tre uanmeldte informationsikkerhedstilsyn og fem anmeldte og et uanmeldt inventartilsyn.

Af de i alt 56 planlagte tilsyn gennemførte Udlændingestyrelsen 50, mens Socialtilsyn Midt på vegne af Udlændingestyrelsen gennemførte tre tilsyn med indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige. Ved udgangen af 2023 var 53 af de 56 tilsyn endeligt afsluttet, mens to økonomiske tilsyn og et VUA-tilsyn blev udskudt til 2024.

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 2023 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 informationsikkerhedstilsyn 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 udmønter sig blandt andet 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 ret til, 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 2023 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 blandt andet på, om bygninger er tilstrækkeligt og korrekt vedligeholdt af indkvarteringsoperatøren. 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 (gælder kun de asylcentre, som Udlændingestyrelsen selv ejer).

Informationssikkerhedstilsyn er tilsyn med, om operatørerne overholder den databehandleraftale, som indgås mellem Udlændingestyrelsen og hver enkelt indkvarte-

ringsoperatør om anvendelsen af Udlændingestyrelsens elektroniske Indkvarterings- og ydelsesBeregningsSystem (IBS). Tilsynet indbefatter, at der ses på visse fysiske forhold ved informationssikkerheden på indkvarteringsstederne.

Inventartilsyn vedrører driften af operatørernes decentrale lagre, herunder opbevaring og registrering af inventar på lagrene. Der gennemføres skriftlige tilsyn og tilsynsbesøg efter behov.

Rammer og afrapportering for tilsyn

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 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.

Uanmeldte tilsyn benyttes i det omfang, det tilfører tilsynet værdi, at operatøren ikke har mulighed for at forberede sig på tilsynet. Det vil ofte være relevant, når det 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 *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 er konstateret forhold, som vurderes ikke at være i overensstemmelse med operatørkontrakten eller retningslinjer m.v., men hvor opgaven alligevel vurderes at kunne løses mere hensigtsmæssigt.

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

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 af praktiske hensyn i forbindelse med tilsynet med ydelsesudbetalingen.

2.0 Indledning

Har Udlændingestyrelsen ikke fundet anledning til at give operatøren hverken indskærpselser 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 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 ét fagligt besøgstilsyn på operatørernes respektive opholdscentre. Derudover gennemføres der hvert år faglige besøgstilsyn på samtlige særlige indkvarteringssteder, dvs. modtagecentre, udrejsecentre, indkvarteringssteder med omsorgs- og kvindeafdeling og særlige indkvarteringssteder for blandt andet 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 indkvarteringsystemet.

2.2 Andre myndigheders og internationale organisationers tilsyn med indkvarteringsstederne

På områder, hvor andre myndigheder har en retlig reguleret pligt til eller mulighed for 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 Asylafdelingen⁵ skoler og lokale brandsyn. Udlændingestyrelsen inddrager resultaterne af disse

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

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 tilsynsområders fokus i 2023 sammen med en beskrivelse af de temaer, som har givet anledning til bemærkninger hos flere operatører. En samlet beskrivelse af samtlige tilsyn i 2023 og de bemærkninger, Udlændingestyrelsen har givet operatørerne, fremgår af bilag 1.

3.0 Faglige tilsyn

I 2023 gennemførte Udlændingestyrelsen faglige generelle besøgstilsyn på følgende indkvarteringssteder:

- Opholdscenter Ranum
- Opholdscenter Hviding
- Modtagecenter Sandholm
- Omsorgscenter Øst
- Udrejsecenter Kærshovedgård
- Opholdscenter Jelling (inklusive kvindeafdeling og omsorgspladser)
- Udrejsecenter Avnstrup
- Udrejsecenter Sjælsmark

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

- Modtagecenter Sandholm
- Børnecenter Tønder
- Ask4US

Udlændingestyrelsen gennemførte herudover tilsyn med voksenundervisning og -aktivering (VUA-tilsyn) på to opholdscentre. VUA-tilsynene blev gennemført som anmeldte besøgstilsyn og var opfølgningstilsyn på baggrund af VUA-tilsyn foretaget i 2022.

3.1 Udvalgte forhold fra tilsynene

3.1.1 Besøgstilsyn

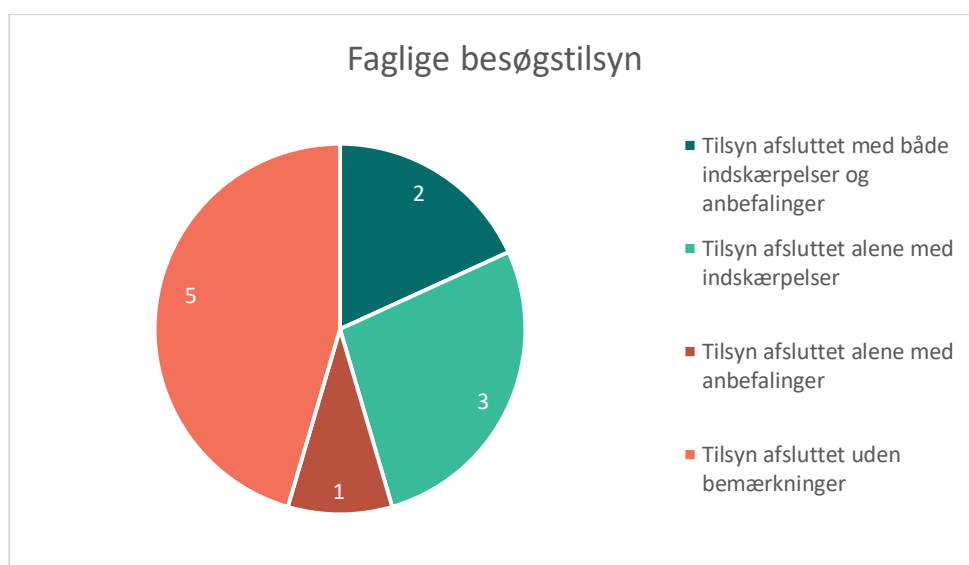
Udlændingestyrelsen og Socialtilsyn Midt iværksatte og gennemførte i alt 11 generelle faglige besøgstilsyn i 2023. Alle tilsynsbesøgene var ordinære tilsyn med udgangspunkt i Udlændingestyrelsens tilsynskoncept og årsplan for tilsyn.

3.0 Faglige tilsyn

Besøgstilsynene resulterede i, at indkvarteringsoperatørerne samlet set fik otte indskærpelser og fire anbefalinger fordelt på seks tilsyn. I fem tilsyn var der ingen bemærkninger.

Indskærpelserne for tre af disse tilsyn omhandlede blandt andet, at alle kriminelle forhold på centret skulle politianmeldes.

Der var ikke nogen generelle eller gennemgående tendenser i de fire anbefalinger.



3.1.2 Tilsyn med voksenundervisning og -aktivering (VUA)

I 2023 gennemførte Udlændingestyrelsen to faglige tilsyn med voksenundervisning og -aktivering (VUA), da det i 2022 blev besluttet at gennemføre to opfølgende tilsyn i 2023 på baggrund af en risiko- og væsentlighedsvurdering. Disse tilsyn omfattede Center Ranum og Center Holstebro.

Tilsynene med VUA-området har ved tidligere tilsyn, og senest i 2020, været ført som skriftlige tilsyn. I 2022 valgte Udlændingestyrelsen at gennemføre VUA-tilsynet som besøgstilsyn med baggrund i erfaringerne fra tidligere tilsyn. Formålet var at sikre en enklere og mere smidig arbejdsgang for både operatørerne og Udlændingestyrelsen samt en bedre mulighed for spørgsmål, feedback og hurtigere afrapportering. På baggrund af gode erfaringer har Udlændingestyrelsen besluttet, at disse tilsyn fremover vil blive gennemført primært som besøgstilsyn.

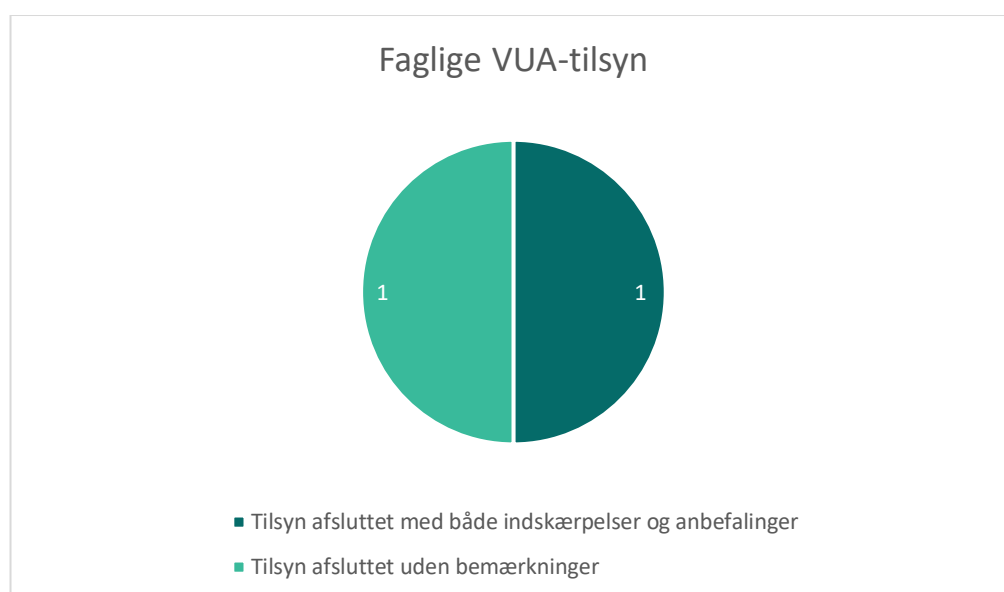
Udlændingestyrelsens tilsyn på VUA-området i 2023 vedrørte kun beboere i fase 1 og 2. Beboere med ophold efter Ukrainesærloven var ikke omfattet af Udlændingestyrelsens tilsyn.

3.0 Faglige tilsyn

De to opfølgende VUA-tilsyn resulterede i, at Udlændingestyrelsen gav to indskærpelser og to anbefalinger til et indkvarteringssted.

På et center blev det indskærpet, at centret skal føre protokol over beboernes deltagelse i nødvendige opgaver. Det blev også indskærpet, at centret skal registrere beboernes deltagelse i asylansøgerkurset i Indkvarterings- og Ydelsesberegningssystemet, uanset om færdighederne opnås gennem deltagelse i centrets generelle introduktionsforløb, samt sikre at beboerne får kurset, såfremt de ikke har modtaget det på tidligere centre. For beboere, der allerede har færdighederne fra asylansøgerkurset, når de kommer på centret, og for beboere, der ikke kan eller vil deltage i kurset, skal centret anføre forklaringen i LetAsyl, så et eventuel senere modtagende center kan se årsagen til, at der ikke er givet asylansøgerkursus til beboeren. Tilsvarende indskærpelse fremkom ved tilsyn i 2022.

Udlændingestyrelsen kunne konstatere, at der i de forhold, der gav anledning til indskærpelser og anbefalinger, var et mindre antal sammenfald med indskærpelser og anbefalinger fra VUA-tilsynene i 2022. Med de opfølgende tilsyn kunne Udlændingestyrelsen fastslå, at der på de udvalgte centre var sket en markant forbedring med opgavevaretagelsen på VUA-området.



3.1.3 Skriftligt tilsyn med kiropraktorbehandling, fysioterapi, fodterapi og ergoterapi

I 2023 iværksatte Udlændingestyrelsen syv skriftlige sundhedstilsyn med kiropraktorbehandling, fysioterapi, fodterapi og ergoterapi. Tilsynene blev iværksat i overensstemmelse med tilsynskonceptets princip om, at der hvert andet år gennemfø-

res skriftligt tilsyn med sundheds- og socialområdet. Her blev kiropraktorbehandling, fysioterapi, fodterapi og ergoterapi udvalgt, idet operatøren kan iværksætte denne type behandling på egen hånd uden forudgående godkendelse fra Udlændingestyrelsen.

Alle tilsyn blev afsluttet uden bemærkninger. Udlændingestyrelsen fandt generelt overensstemmelse mellem indkvarteringsoperatørens praksis og Udlændingestyrelsens retningslinjer på området. Udlændingestyrelsen bemærker i den forbindelse, at der ikke tages 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.

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 blandt andet 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 (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. 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 2023 i alt 13 økonomiske tilsyn. Tre 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

afregning af tillægsbevillinger, udgifter forbundet med udeboliger, transportudgifter og indkvarteringsydelse.

4.1 Udvalgte forhold fra tilsynene

4.1.1 Besøgstilsyn

De fem besøgstilsyn gav Udlændingestyrelsen anledning til at komme med i alt fire indskærpelser og syv anbefalinger. Heraf blev tre tilsyn afsluttet med indskærpelser og anbefalinger, og to tilsyn blev afsluttet uden bemærkninger.

I forbindelse med tilsyn med ydelsesudbetaling blev det indskærpet, at centret alene skal udbetale kontante ydelser til beboere, som identificerer sig med et fysisk ID-kort, og at centret under ydelsesudbetalingen skal tildække øvrige beboeres navne på udbetalingslisterne, således at den person, der skal kvittere for udbetalingen af sine ydelser, alene kan se sine egne oplysninger på udbetalingslisten. Herudover blev det indskærpet, at centret skal udlevere en skriftlig afgørelse, som i form og indhold lever op til forvaltningslovens krav til forvaltningsretlige afgørelser, såfremt centret reducerer i beboernes kontante ydelser som følge af manglende kontraktopfyldelse, samt at afgørelsen skal være i overensstemmelse med almindelige forvaltningsretlige principper, herunder at afgørelserne skal dateres og underskrives af centret ved udlevering.

For tre indkvarteringssteder anbefalede Udlændingestyrelsen, at centret på forhånd optæller de kontante ydelser og lægger dem i kuverter, således at andre beboere, der står i kø til at få udbetalt ydelser, ikke kan høre størrelsen på beboerens ydelsesbeløb ved udbetalingen. Herudover blev det anbefalet, at afgørelserne om træk i ydelser udleveres umiddelbart efter, at optjeningsperioden er udløbet, og senest samtidig med udbetaling af ydelser.



4.1.2 Skriftlige tilsyn

Ved Udlændingestyrelsens skriftlige tilsyn med tre operatørers afregning af tillægsbevillinger og tre operatørers afregning af transportudgifter samt en operatørs afregning af udgifter forbundet med udeboliger fandt Udlændingestyrelsen ingen forhold, som resulterede i indskærper eller anbefalinger.

Ved Udlændingestyrelsens skriftlige tilsyn med en operatørs indkvarteringsudgifter fandt Udlændingestyrelsen anledning til at anbefale, at operatøren i forbindelse med indleveringen af fakturaskabelonen og økonomiaf rapporteringen til Udlændingestyrelsen sikrer, at afholdte udgifter afregnes og afreporteres under de rette formålsbestemte bevillinger.



5.0 Bygnings- og brandtilsyn

Tilsynet omhandler blandt andet den bygnings- og vedligeholdelsesmæssige stand af de ejendomme, som bruges til indkvartering, herunder om bygningerne er tilstrækkeligt vedligeholdt af indkvarteringsoperatøren. 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. Disse er ikke omfattet af årsrapporten.

Udlændingestyrelsen fører alene bygnings- og brandtilsyn med bygninger, som styrelsen selv tilvejebringer. Bygninger, som tilvejebringes og anvendes af særlige indkvarteringssteder som Ask4US, er således ikke omfattet af styrelsens tilsyn på dette område.

I 2023 gennemførte Udlændingestyrelsen seks anmeldte brandtilsyn hos fire operatører. Derudover blev der gennemført fem bygningstilsyn hos fire operatører. De 11 tilsyn blev gennemført som besøgstilsyn med observation af de fysiske forhold på indkvarteringsstederne, samtaler med ledelse, udvalgte medarbejdere og gennemgang af blandt andet planer for vedligehold, beredskabsplaner og brand-årshjul. Forud for bygnings- og brandtilsynene gennemgik Udlændingestyrelsen fremsendt skriftligt materiale, herunder blandt andet vedligeholdelsesplaner, brandplaner, egenkontrol af årshjul og brand- og evakueringsinstruks.

5.1 Udvalgte forhold fra tilsynene

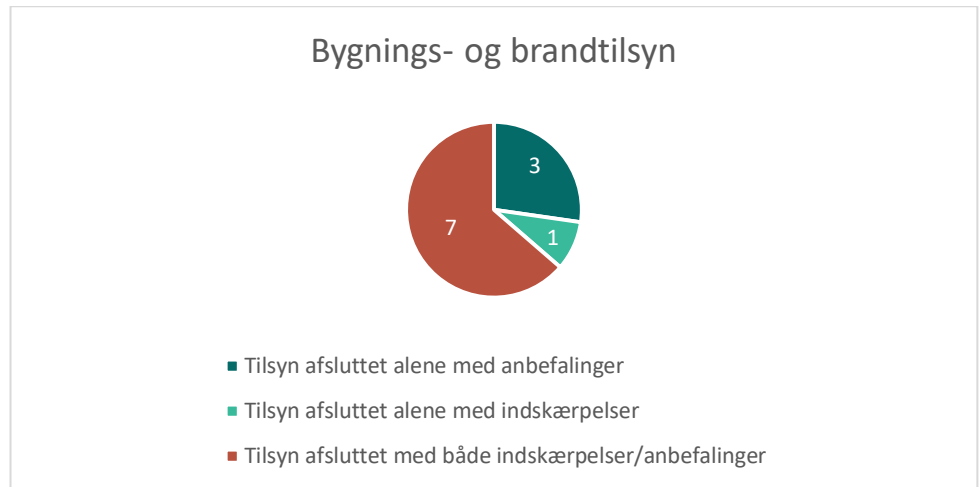
Bygnings- og brandtilsynene resulterede i, at indkvarteringsoperatørerne samlet set fik et strakspåbud, 26 indskærpelser og 19 anbefalinger.

Af udvalgte forhold kan det nævnes, at to bygningstilsyn blev afsluttet med indskærpelser om, at operatøren skal udbedre et hul i en vandtæt belægning på en terrasse og nedtage en opbygning af sovesale.

Fire bygningstilsyn blev afsluttet med anbefalinger om, at operatøren skal følge op på de af Udlændingestyrelsen konstaterede forhold under tilsynsbesøget, herunder blev to indkvarteringssteder anbefalet at udarbejde og opdatere vedligeholdelsesplaner.

Alle seks brandtilsyn blev afsluttet med indskærpelser og anbefalinger. Et brandtilsyn blev desuden afsluttet med et strakspåbud.

Gennemgående forhold for indskærpelser i forbindelse med brandtilsynene vedrørte gennemførelse af egenkontrol, opdatering af planer og procedurer, samt udskiftning og udbedring af branddøre. For et indkvarteringssted blev det indskærpet, at egenkontrol skal dokumenteres efter gældende regler, hvilket ikke var tilfældet. Et indkvarteringssted fik et strakspåbud, da en dør ikke kunne åbnes i flugtvejsretningen grundet aflåsning. Udlændingestyrelsen kunne i forbindelse med opfølgning på strakspåbuddet konstatere, at forholdet var bragt i orden.



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 optælling af lagerbeholdninger (udvalgte stikprøver eller total optælling), 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 på fakturaskabelonen. Endelig udarbejder indkvarteringsoperatøren ved årets udgang en samlet oversigt over lagerbeholdningen (statusoptælling) pr. lager.

I 2023 har Udlændingestyrelsen gennemført seks besøgstilsyn hos fire operatører. Fem tilsyn blev ført som anmeldte tilsyn, og et var uanmeldt.

6.1 Udvalgte forhold fra tilsynene

De seks besøgstilsyn førte til 19 indskærpelser og 12 anbefalinger.

7.0 Informationssikkerhedstilsyn

Gennemgående forhold for indskærpelser i forbindelse med inventartilsyn vedrørte dokumentation for, at antallet af varer på lagerne stemmer overens med det registrerede i lagerstyringssystemet. For to indkvarteringssteder blev det indskærpet, at der skal udarbejdes en procedure for adgang til lageret, og for flere indkvarteringssteder blev det indskærpet, at der skal eftersendes dokumentation til Udlændingestyrelsen. Et indkvarteringssted fik indskærpet, at olie og kemi skal opbevares i henhold til gældende regler, og et indkvarteringssted fik indskærpet, at de skal inddele varegrupper i lagerstyringssystemet NAV efter varierende i størrelser og materialer. For flere indkvarteringssteder blev det anbefalet, at der eftersendes forskellige procedurer, servicereporter og opgørelser.



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.

Informationssikkerhedstilsyn 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.

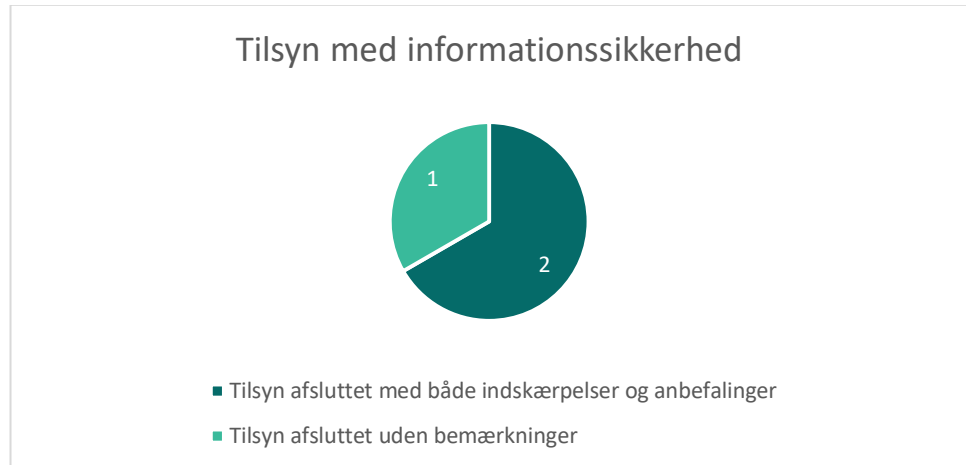
I 2023 gennemførte Udlændingestyrelsen tre informationssikkerhedstilsyn med tre operatører.

7.1 Udvalgte forhold fra tilsynene

Udlændingestyrelsens tilsyn med indkvarteringsoperatørernes overholdelse af databehandleraftalen og besigtigelsen af de fysiske forhold vedrørende informationssikkerhed gav ved to tilsyn Udlændingestyrelsen anledning til at komme med to indskærpelser og to anbefalinger til to operatører.

Ved disse to tilsyn blev det indskærpet, at krydsfelter skal sikres således, at uvedkommende ikke umiddelbart kan få adgang til krydsfelterne, samt at ordningen, hvorved en liste med beboernes personlige ID-numre hænges op på en opslags-tavle, ændres, så det ikke fremgår af overskriften, at der er tale om fravær fra skole/aktivering, men alene, at de pågældende beboere skal henvende sig på kontoret. Ved begge tilsyn blev det samtidig anbefalet, at IBS-retningslinjerne opbevares fysisk på kontoret, så centermedarbejdere, der står for udbetalingen, let kan finde retningslinjerne, hvis det skulle blive nødvendigt – også ved systemnedbrud.

Ved et tilsyn med indkvarteringsoperatørernes overholdelse af databehandleraftalen og besigtigelsen af de fysiske forhold vedrørende informationssikkerhed fandt Udlændingestyrelsen ingen forhold, som resulterede i indskærpelser eller anbefalinger. Tilsynet blev afsluttet uden bemærkninger.



8.0 Samlet vurdering

Udlændingestyrelsen havde i 2023 kontrakt med Røde Kors Asylafdelingen, Vesthimmerlands Kommune, Tønder Kommune (AsylSyd), Kriminalforsorgen, Beredskabsstyrelsen og Ask4US om driften af i alt 19 indkvarteringssteder, tre beredskabscentre og seks decentrale lagre. Af de 19 indkvarteringssteder var 13 ordinære

indkvarteringssteder, mens seks indkvarteringssteder alene blev benyttet i kortere perioder til primært at indkvartere fordrevne fra Ukraine.

To indkvarteringssteder, som alene blev etableret og benyttet til at håndtere tilstrømningen fra Ukraine, blev udvalgt til fire tilsyn med henholdsvis ydelsesudbetaling og informationssikkerhed; og et indkvarteringssted, etableret og benyttet til samme formål, blev udvalgt til et skriftligt økonomisk tilsyn. Øvrige indkvarteringssteder, som alene blev etableret og benyttet til at håndtere tilstrømningen fra Ukraine, var – henset til en kortere driftsperiode – ikke genstand for tilsyn i 2023. Hovedparten af de oprindeligt planlagte tilsyn blev gennemført planmæssigt.

Udlændingestyrelsen og styrelsens underleverandør, Socialtilsyn Midt, gennemførte i alt 53 tilsyn med asylcenterdriften i 2023. Heraf blev 38 tilsyn gennemført som besøgstilsyn, og 15 tilsyn blev gennemført på skriftligt grundlag.

To planlagte økonomiske tilsyn og et planlagt VUA-tilsyn blev udskudt til 2024.

Tilsynsaktiviteten omfattede 13 faglige besøgstilsyn; syv skriftlige sundhedstilsyn, 13 økonomiske tilsyn, heraf fem uanmeldte besøgstilsyn og otte skriftlige tilsyn; fem anmeldte bygningstilsyn med besøg; seks anmeldte brandtilsyn med besøg; fem anmeldte og et uanmeldt inventartilsyn med besøg; og tre uanmeldte informationssikkerhedstilsyn med besøg.

Ved otte af 11 faglige besøgstilsyn vedrørende generel drift omfattede tilsynet, ud over samtaler med medarbejdere og ledelse, også samtaler med beboere på indkvarteringsstederne.

De 53 tilsyn, som Udlændingestyrelsen og styrelsens underleverandør, Socialtilsyn Midt, gennemførte i 2023, vedrørte alle fem indkvarteringsoperatører. Tilsynene blev både gennemført på centerniveau og på operatørniveau. Ud af 19 indkvarteringssteder var 16 genstand for tilsyn i 2023. Alle lagre var genstand for tilsyn i 2023. I alt gav Udlændingestyrelsen 62 indskærpelser og 47 anbefalinger til indkvarteringsoperatørerne på baggrund af tilsynene. 23 tilsyn blev afsluttet uden bemærkninger. Resultatet af de faglige og økonomiske tilsyn samt informationssikkerhedstilsyn i 2023 er på linje med resultaterne af Udlændingestyrelsens tilsyn i 2022. Brand-, bygnings- og inventartilsyn gav i 2023 anledning til flere indskærpelser og anbefalinger end i 2022. Stigningen skyldes bl.a. en justeret tilgang til brugen af indskærpelser og anbefalinger og er således ikke isoleret udtryk for, at kvaliteten på områderne er faldet.

Ved et tilsyn med voksenundervisning og –aktivering blev det i 2023 indskærpet, at centret skal føre protokol over beboernes deltagelse i nødvendige opgaver. Det blev også indskærpet, at centret skal registrere beboernes deltagelse i asylansøgerkurset i Indkvarterings- og Ydelsesberegningssystemet. Med de opfølgende tilsyn kunne

Udlændingestyrelsen fastslå, at der på de udvalgte centre var sket en forbedring med opgavevaretagelsen på VUA-området.

Ved flere faglige generelle besøgstilsyn blev det indskærpet, at kriminalitet og mistanke om kriminelle forhold skal politianmeldes.

De 11 bygnings- og brandtilsyn førte til 26 indskærpelser og 19 anbefalinger.

Generelt var der ikke forhold vedrørende bygningstilsyn, som gjorde sig gældende på tværs af flere indkvarteringssteder. På et indkvarteringssted blev det indskærpet, at centret skal udbedre et hul i en vandtæt belægning på en terrasse. På et indkvarteringssted blev det indskærpet, at centret skal nedtage en opbygning af sovesale. To indkvarteringssteder blev anbefalet at udarbejde og opdatere vedligeholdelsesplaner.

Gennemgående forhold for indskærpelser i forbindelse med brandtilsynene vedrørte gennemførelse af egenkontrol, opdatering af planer og procedurer, samt udskiftning af branddøre. Et indkvarteringssted fik et strakspåbud, da en dør ikke kunne åbnes i flugtvejsretningen grundet aflåsning. Udlændingestyrelsen kunne i forbindelse med opfølgning på strakspåbuddet konstatere, at forholdet var bragt i orden.

De seks inventartilsyn førte til 19 indskærpelser og 12 anbefalinger. Alle inventartilsyn medførte indskærpelser i forbindelse med dokumentation for lagerstatus samt eftersendelse af dokumentation. For flere indkvarteringssteder blev det anbefalet, at der eftersendes forskellige procedurer, servicereporter og opgørelser.

På baggrund af de gennemførte tilsyn i 2023 er det fortsat Udlændingestyrelsen vurdering, at asylcentre og de decentrale lagre generelt fremstår veldrevne. Det er også styrelsens vurdering, at der generelt er ledelsesmæssigt fokus hos operatørerne på at følge op på resultaterne af de enkelte tilsyn, ligesom at der er løbende dialog mellem styrelsen og operatørkredsen om de forhold, som måtte give anledning til tvivl. Der er således fortsat en positiv, præventiv og læringsmæssig effekt af at gennemføre tilsynene.