

## Tilsynsrapport fra Oscarsgata statlig mottak 2009

---

Tilsynsrapport, Oscarsgata statlig mottak, september 2009

# Forord

---

Tilsynsrapport, fra UDI Regionkontor Vest, september, 2009

## **Rapporten er utarbeidet i forhold til krav og retningslinjer gitt i Utlendingsdirektoratets (UDI) styringsdokumenter for mottaksdrift**

Styringsdokumentene omfatter RS 2008 – 022 Reglement for drift av statlig mottak, RS 2008- 057 Satsningsområder 2009, Kravspesifikasjonen m.fl, samt de til enhver tid gjeldende rundskriv, rutinebeskrivelser og veiledere. Rapporten er en del av UDIs årlige tilsyn med de statlige mottakene.

Et tilsyn er en prosess som består av en helhetlig gjennomgang av mottaksdriften og kontroll av om kravene i styringsdokumentene blir fulgt.

Denne rapporten omfatter vurderinger av

- om aktiviteter utføres som beskrevet og uttalt
- om mottaket driver sin virksomhet innenfor de rammer som UDI har satt

Tilsynet foregår ved gjennomgang av dokumenter og annen innhentet informasjon, med eller uten tilsynsmyndighetens fysiske tilstedeværelse. Fysisk tilstedeværelse kan være i form av meldte tilsynsmøter, korttidsmeldte møter/besøk og/eller uanmeldte møter/besøk. UDI gjennomfører også etter vurdering eller på indikasjon befaring av mottakets boligmasse.

Formålet med tilsynsrapporten er å gi tilbakemelding til driftsoperatør og ansatte om UDIs vurderinger av driften, samt gi eventuelle pålegg med frister.

Kommentarer angående avdelinger for enslige mindreårige og forsterkede avdelinger skilles ut i kursiv i rapporten.

Nummerering av årets tilsynsrapport er i all hovedsak nummerert i forhold til strukturen i Kravspesifikasjonen, dette fordi ikke alle styringskrav som ligger i overnevnte dokument er flyttet over til regelverksdatabasen ([www.udiregelverk.no](http://www.udiregelverk.no))

**Avvik** defineres som manglende oppfyllelse av UDIs krav.

**Merknad** er forhold som ikke kan defineres som avvik, men der UDI mener mottaket har et forbedringspotensial.

# Innholdsfortegnelse

---

<b>Helhetsvurdering av mottakets drift på årets tilsynsområder</b>	<b>4</b>
<b>1. Boligtilbud</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Boforhold og 1.2. Felles arealer</b>	5
Regionkontorets vurdering	5
<b>1.3. Trygghet og 1.4. Sikkerhet</b>	6
Regionkontorets vurdering	6
<b>2. Organisatorisk og administrativt arbeid</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Plan-, rapporterings- og økonomiarbeid</b>	7
Regionkontorets vurdering	7
<b>2.3. Organisering av driften</b>	7
<b>2.3.2. Krav til informasjonssikkerhet</b>	7
Regionkontorets vurdering	7
<b>2.3.3. Krav til bemanning og arbeidstid</b>	8
Regionkontorets vurdering	8
<b>2.3.5. Krav til beboermedvirkning</b>	8
Regionkontorets vurdering	8
Tilbakemelding fra Samarbeidsrådet	9
<b>2.3.6. Kontroll av personmapper</b>	10
Regionkontorets vurdering	10
<b>2.3.7. Kontroll av fraværsregistrering</b>	10
Regionkontorets vurdering	10
<b>2.4.1. Krav til tolk og språkassistenter</b>	11
Regionkontorets vurdering	11
<b>2.5. Samarbeid og kontakt mellom mottak og lokalsamfunn</b>	11
Regionkontorets vurdering	11
Tilbakemelding fra vertskommune	12
Tilbakemelding fra lensmann i Vadsø	12
<b>3. Beboerrettet arbeid</b>	<b>13</b>
<b>3.3. Informasjon</b>	13
Regionkontorets vurdering	13
<b>3.4. Bosetting</b>	14
Regionkontorets vurdering	14
<b>3.5. Retur- og tilbakevendingsarbeidet</b>	14
Regionkontorets vurdering	15
<b>4. Beboerrettet arbeid – grupper med særlige behov</b>	<b>16</b>
<b>4.1 Enslige mindreårige</b>	16
Regionkontorets vurdering	16
<b>4.1 B Enslige mindreårige med følgeperson i ordinære mottak</b>	16
Regionkontorets vurdering	16
<b>4.2 Barn og ungdom</b>	16

Regionkontorets vurdering	17
<b>4.3 Kvinner</b>	17
Regionkontorets vurdering	17
<b>4.4 Personer med helseproblemer og/eller funksjonshemninger</b>	18
Regionkontorets vurdering	18
<b>4.6 Forsterket avdeling</b>	18
Regionkontorets vurdering	18
<b>5. Økonomikontroll</b>	<b>19</b>
<b>5.1 Kontroll av stående forskudd</b>	19
Regionkontorets vurdering	19
<b>5.2 Kontroll av underbilag til pengereglementsytelser – stikkprøve</b>	19
Regionkontorets vurdering	19
<b>5.3 Kontroll av pengereglementsytelser</b>	19
Regionkontorets vurdering	19
<b>5.4 Kontroll av økonomiregistreringer i SESAM</b>	20
Regionkontorets vurdering	20
<b>6. Oppfølging av tilsyn 2008</b>	<b>21</b>
<b>7. Oppsummering av avvik/ merknad</b>	<b>22</b>
<b>7.1 Avvik</b>	22
<b>7.2 Merknad</b>	22
<b>Mottakets arbeid er vurdert ut fra følgende kilder</b>	<b>23</b>

## Helhetsvurdering av mottakets drift på årets tilsynsområder

---

### **Målsetting:**

**Et statlig mottak skal være et mest mulig normalt bosted for personer i en unormal livssituasjon. Mottaket skal ivareta og gi vekstmuligheter for beboernes individualitet, tilhørighet og mestringsevne. Tilbudene skal ha en nøktern men forsvarlig standard.**

Oscarsgata mottak har personale med lang erfaring på mottaksdrift. Mottaket har svært godt innarbeidete rutiner på alle områder av driften. Møtet med Beboerrådet viste at de har forstått sitt mandat og at de er gode representanter for beboerne på Oscarsgata.

Mottaket har et solid grep om beboermedvirkningen og har utviklet gode verktøy for deltagelse i ulike deler av driften.

Samarbeidet med lokalsamfunnet er svært bra og det er etablert ulike forum der mottaket er en aktiv deltaker. Gjennom den solide årsplanen og årsrapporten viser mottaket at de har fokus på årets satsingsområder og at det er avsatt ressurser til disse områdene i inneværende år. UDI fikk et bra inntrykk av at mottaket hele tider jobber med forbedringer på de ulike fagområdene. Oscarsgata jobber tett sammen med UDI og er en viktig bidragsyter i faglige asylsøker og flyktningforum, som Faglig Forum for Flyktningkonsulenter (FFFK).

# 1. Boligtilbud

---

## Målsetting:

**Statlig mottak skal være et nøkternt, men forsvarlig boligtilbud som skal sikre beboernes grunnleggende behov og den enkeltes behov for trygghet.**

### 1.1 Boforhold og 1.2. Felles arealer

Tilsynet har hatt fokus på

- Beboernes boforhold
- Beboernes tilgang til fellesareal og mulighet for vask av klær
- Renhold på mottaket
- Oppfølging av husreglene

### Regionkontorets vurdering

Oscarsgata mottak har vært i drift lenge, men siden januar 2008 blitt utvidet i flere omganger, i alt fra 215 beboere til 275 beboere. Denne gradvise utvidelsen har ifølge personalet ført til at noen områder av mottaksdriften har blitt satt på vent. Dette er også synlig i Årsrapporten for 2008.

Mottaket er desentralisert med en sentral hovedbygning og har ellers boenheter i og rundt Vadsø sentrum. UDI var på befaring ved ulike boenheter. Intensjonen til personalet er at familier skal bo i desentraliserte boliger og ikke på hovedbygningen. Grunnet det høye belegget har en likevel ikke klart dette fullt ut og under tilsynsmøtet var det flere familier som bodde på hovedbygningen. Under befaring av ulike "familieleiligheter" på hovedbygningen må det likevel sies at disse har en tilfredsstillende standard når det gjelder størrelse og kvalitet.

Mottaket bør likevel etterstrebe og imøtekomme beboerne når det gjelder "stilletid". I møtet med beboerrådet kom det fram at vaskemaskinen kan gå hele natten på enkelte vaskerom og at dette er til sjenanse for familier og andre som følger en normal døgnrytme. Det ble forklart at det ene vaskerommet også er utgang til rømningsvei i henhold til brannforeskriftene, og derfor ikke kan låses om natten. Mottaket bør derfor finne andre løsninger slik at familier ikke blir unødvendig plaget av støy om natten.

Det er ellers store variasjoner på mottaket hva gjelder størrelse på de ulike rommene, fra enmannsrom til firemannsrom. Firemannsrommene er heller små med hybelkjøkken på rommet som kan være til sjenanse for andre beboere da det er dårlig ventilert. Ved befaring i leiligheter i og rundt Vadsø, ser en at det er boenheter av varierende størrelse som kan huse større eller mindre familier.

Oscarsgata har pusset opp flere av rommene, flere kjøkken og flere av gangene på hovedbygningen og har planer med å fortsette dette arbeidet i inneværende år. Grunnet at driftsavtalen med UDI skal reforhandles i desember 2009, ønsker DRO og mottaket å avvente svar på videre drift før en større rehabilitering av bygningsmassen finner sted.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad	ingen	

### 1.3. Trygghet og 1.4. Sikkerhet

Tilsynet har hatt fokus på

- Sikkerhet for kvinner og andre utsatte beboere
- Brannberedskap
- Rutiner for håndtering av kriser og overgrep, inklusive oppfølging av mulige ofre for menneskehandel

#### Regionkontorets vurdering

Alle kvinner får tilbud om skjermet bolig i "kvinnegangen", som er en egen korridor for kvinner på hovedhuset. Her kan kvinnene låse døren til gangen for menn. I følge kvinnene selv og mottaket blir døren sjelden låst selv om kvinnene har anledning til dette. Kvinnegangen er også plassert nær resepsjonen/hovedmottaket slik at det er lettere å ha en god oversikt. Gjennom helsegruppen, som er ledet av helsesøster, får kvinnen individuell og gruppeveiledning om kvinner sine rettigheter på mottaket og ellers i samfunnet. Mottaket har en ansatt som har et spesielt oppfølgingsansvar når det gjelder kvinner.

Mottaket har søkt om midler, jf nasjonal utlysning når det gjelder kvinners sikkerhet i mottak for å skjerme kvinnegangen enda bedre. For øvrig er det flere kvinner som ikke ønsker å være skjermet fra menn og mottaksansatte opplyser om at enkelte ganger er kvinnelige beboere mest redd for andre kvinner og ikke menn.

Mottaket har skriftlige rutiner for håndtering av kriser og overgrep og alle de ansatte kjenner til disse rutinene.

Grunnet den spredte boligmassen kan mottaket tilstrebe og tilpasse plassering av beboere med særskilte behov. Mottaket har også fått innvilget ekstraordinære midler til personer som trenger å bo i egne skjermete leiligheter utenfor mottaket. Mottaket mener de har et godt samarbeid med lokalt regionkontor i slike saker.

Mottaket har gode rutiner for brannberedskap. I tillegg er det en egen branngruppe på mottaket; beboere som har ekstra fokus på brannsikkerhet.

Mottaket har fokus på problematikken angående menneskehandel og det er helsesøster som har et hovedansvar. Alle de ansatte kjenner til UDI sine rutiner og mottaket har i tillegg laget sine egne forenklede rutiner. Det er et godt samarbeid med politi med faste samarbeidsmøter. De fleste av de ansatte har deltatt på UDI Regionkontor Nord sitt kurs om menneskehandel i 2006.

UDI vurderer at Oscarsgata mottak har et stort fokus på sikkerhet og trygghet og at rutinene er godt innarbeidet på de ulike områdene.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad	ingen	

## 2. Organisatorisk og administrativt arbeid

---

### Målsetting:

**Det organisatoriske og administrative arbeidet skal sikre at mottaket drives i henhold til politiske mål og føringer, samt de krav til administrative rutiner som UDI fastsetter.**

### 2.1 Plan-, rapporterings- og økonomiarbeid

Tilsynet har hatt fokus på:

- Dokumentasjon relatert til drift av mottak
- Frister for innsending av dokumentasjon

### Regionkontorets vurdering

Oscarsgata mottak har virkelig brukt UDI sine Årsplan – og rapportmaler til det maksimale og har laget et svært godt og oversiktlig arbeidsverktøy for de ansatte. Det er i tillegg laget statistikker for ulike arbeidsområder, noe som gjør planen svært realistisk. Det er satt fokus på satsingsområdene og videre stipulert ressursbruk på de ulike fagområdene.

Mottaket har gode rutiner for innsending av dokumentasjon. Men, det var ikke sendt inn HMS erklæring i henhold til frist. Det ble forklart at en hadde en forståelse av at dette ikke skulle sendes hvert år, men ved ny kontraktsinngåelse.

Mottaket får ros for sitt solide arbeid med å utarbeide gode planer for arbeidet og gode årsrapport.

		Frist for endring
Avvik	Ingen avvik	
Merknad Kravspesifikasjonen 2.1.2	Manglende innsending av HMS erklæring	snarest

### 2.3. Organisering av driften

#### 2.3.2. Krav til informasjonssikkerhet

Tilsynet har hatt fokus på:

- Rutiner knyttet til informasjonssikkerhet og oppfølging av disse

### Regionkontorets vurdering

Mottaket har skriftlige rutiner for avviksbehandling.

Oscarsgata mottak har gode rutiner for sikring av faks og skriver og or å hindre at uvedkommende få innsyn. Det skal også komme egen faks beboerne kan bruke i den ytterste/åpne resepsjonsdelen. Mottakets faks og printer står i den innerste delen av kontorlokalet som er skjermet fra beboerne.

UDI fant at mottaket sine sikkerhetsrutiner knyttet til informasjonssikkerhet er tilfredsstillende.

		Frist for endring
Avvik	Ingen	
Merknad	Ingen	

### 2.3.3. Krav til bemanning og arbeidstid

Tilsynet har hatt fokus på:

- Krav til mottaksdrift i henhold til Utlendingsloven § 41 c. (politiattest)
- Rutiner for beboeres mulighet til å komme i kontakt med ansatte utenom ordinær arbeidstid

#### Regionkontorets vurdering

Nyansatte ved mottaket har framlagt politiattest ved ansettelse.

Det avholdes personalmøter 2 timer hver uke der alle de ansatte møter. Her blir det fra mottaksleder informert om den daglige driften og aktuelle saker blir drøftet. Når det gjelder veiledning er det kollegaveiledning en gang i måneden og en gang i kvartalet er det eksternt veiledning. De ansatte ser at de har gode nytte av både kollegaveiledningen og den eksterne veiledningen.

Mottaket har beredsskapstelefon som er tilgjengelig 24 timer i døgnet og beboerne kjenner til dette nummeret. Ni av de ansatte ruller på å ha ansvaret for å være tilgjengelig, en uke hver av gangen.

Under møtet med beboerrådet kom det fram at de mente det var uheldig at telefonautomaten på mottaket stadig var ute av drift. Mottaket har diskutert dette med lokalt regionkontor og det ble konkludert med at det er akseptabelt å ikke ha en slik telefonautomat på mottaket, spesielt med tanke på at så å si alle beboerne har egne mobiltelefoner. Lokalt regionkontor har ment at punkt 1.3 i kravspesifikasjonen (Mottaket skal sørge for at beboere har tilgang til telefon slik at de kan kontakte politi, ambulanse eller brannvesen ved behov) er oppfylt.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad	ingen	

### 2.3.5. Krav til beboermedvirkning

Tilsynet har hatt fokus på:

- Beboernes mulighet for deltakelse og medbestemmelse i relevante driftsområder på mottaket

#### Regionkontorets vurdering

Ved rekruttering til samarbeidsrådet (SR) er målet å ha et representativt utvalg av beboere. Per i dag består SR av over 50 % kvinner. UDI hadde møtet med beboerrådet, dvs SR, men uten de to som representerer de ansatte.

Mottaket ser at det til tider kan være en utfordring å motivere til deltagelse og i 2008 var det en lengre periode der det ikke var et fungerende SR. Noe av grunnen for dette var stor gjennomtrekk av beboere i 2008.

Oscarsgata har et solid forankret arbeid knyttet til beboermedvirkning. Dette kommer godt fram i plan og rapporteringsarbeidet og alle ansatte har fastsatte måltall for beboermedvirkningsarbeidet og mottaket har laget et godt system for å loggføre dette arbeidet. Det er ca 15 ulike typer arbeidsgrupper og disse varierer noe over tid, jf. kvalifikasjoner og interesser blant de ansatte og blant beboerne. Arbeidsgruppene variere fra resepsjonsgruppe,

språkassistentgruppe til branngruppe, gartnergruppe, faddergruppe og kulturgruppe. Det blir brukt mye tid på å motivere beboerne til deltakelse i de ulike gruppene og det blir skrevet attester på gjennomført arbeid. Noen av de bosatte fra Oscarsgata har lettere kommet ut i jobb på bakgrunn av arbeidet de gjorde under mottaksoppholdet. De ansatte ser likevel at det kreves mye å motivere til deltagelse i den daglige driften og spesielt blant grupper med avslag og blant "dublinere".

UDI ser at mottaket har et helhetlig fundert syn når det gjelder beboermedvirkning og under tilsynet kom det frem gjennom befarings på ulike deler av mottaket at de ulike gruppene er velfungerende.

		Frist for endring
Avvik	Ingen	
Merknad	Ingen	

### Tilbakemelding fra Samarbeidsrådet

Det var samtale med beboerrådet den 05.05.09 i ca to timer. Det var ikke nødvendig med tolk da alle snakket engelsk og noen godt norsk. Ungdomsrepresentanten var også tilstede. Det var tre kvinner og to menn tilstede under møtet.

Beboerrådet hadde i forkant av møtet svart nøyaktig på alle UDI sine spørsmål i forbindelse med tilsyn. Hovedoppsummering fra møtet er at beboerrådet ønsker at familier ikke skal bo på hovedhuset, men "ute" i Vadsøsamfunnet som andre familier.

Når det gjaldt trygghet og sikkerhet for kvinner føler de seg trygge ved mottaket og godt ivaretatt av de ansatte. Som en ekstra sikkerhet hadde de ønsker om sikkerhetsvakt om natten. Dette ble drøftet med de ansatte i etterkant av møtet og de er klar over dette ønsket. I en periode på en måned kom de ansatte uanmeldt til mottaket på ulike tider; kveld og natt, men i løpet av denne tiden fant de ingen tegn til bråk eller uro på mottaket når personalet ikke var tilstede. SR føler seg også godt ivaretatt av Vadsøsamfunnet, både når det gjelder ulike kommunale instanser og blant befolkningen generelt. De føler seg ikke stigmatisert på noen måte og føler at de kan delta i samfunnslivet på linje med alle andre.

Videre kom det fram at beboerne ønsker å få noe igjen for arbeidet de gjør, det vil si arbeid i de ulike arbeidsgruppene ved mottaket. Ikke nødvendigvis penger, men for eksempel busskort, gratis timer til svømmebasseng eller liknende. De ulike problemstillingene ble diskutert med de ansatte i etterkant av møtet. Mottaket ønsker ikke å premiere beboerne på andre måter enn ved attester og motivasjon til livet etter mottaket. De vil holde på metoden som er blitt brukt, da de ser at det kan bli svært vanskelig "å gå tilbake" om de starter med "goder" for å delta i den daglige driften. Mottaket ser at det er til beboerne sitt beste å delta aktivt i sitt eget liv når de er på mottaket, og at det er dette som er UDI sin tanke med beboermedvirkning. Mottaket er ikke en institusjon og beboerne kan velge å forlate mottaket om de ønsker dette. UDI ser at mottaket sin modell er utfordrende i henhold til motivasjon, men helt i tråd med UDI sin tanke om beboermedvirkning.

Under samtalen med beboerrådet kom det fram at representantene forsto sitt mandat som medlemmer i Samarbeidsrådet og at de hadde fokus på alle beboerne på Oscarsgata mottak og ikke bare egne behov. Beboerrådet hadde flere innspill til UDI og dette ble drøftet med de ansatte i etterkant. Det kom likevel frem at de føler seg trygge og godt ivaretatt av de ansatte og at de føler at de blir respektert av alle de ansatte.

De bør likevel få mer inngående kjennskap til budsjett og regnskap da det tydelig kom fram at de ikke har forstått hvordan disse skal brukes. Noe handler om at det er tidligere SR som har bestemt faste aktiviteter, og at de ikke har den samme "eierskapen" og forståelse av at alle faste aktiviteter koster penger. UDI oppfordrer til at dagens SR blir informert om årsbudsjett og månedsbudsjett for midlene de har til rådighet på måneds- og årsbasis.

### 2.3.6. Kontroll av personmapper

Tilsynet har hatt fokus på:

- Stikkprøvekontroll av dokumentasjon i personmapper

#### Regionkontorets vurdering

UDI foretok personmappek kontroll av utvalgte beboere og deres familier. Mottaket har et godt system og god orden i både personmappene og beboermappene.

En personmappe manglet. Mottaket har nylig bedt om å få denne fra sitt regionkontor, men under tilsynet var den fremdeles ikke returnert. Det er viktig at personmappen er på mottaket, så mottaket må purre på lokalt regionkontor for å få tilsendt personmappen.

		Frist for endring
Avvik	Ingen	
Merknad	ingen	

### 2.3.7. Kontroll av fraværsregistrering

Tilsynet har hatt fokus på:

- Mottakets forvaltning av rutiner for fraværsregistrering

#### Regionkontorets vurdering

Under tilsynstidspunktet var det 8 personer som hadde permisjon fra mottaket. To av disse hadde oversittet retur med henholdsvis 4 og 10 dager. I tillegg var det en beboer med endelig avslag som hadde permisjon fra mottaket uten at dette var avtalt med regionkontoret på forhånd. Mottaket er stort og boligmasen uoversiktlig, men inntrykket vi sitter med er at rutineene for permisjon bør strammes noe inn.

UDI ser at Oscarsgata har en utfordring når det gjelder retur etter permisjon grunnet mottakets beliggenhet og kostnadene for å reise sørover i landet. UDI mener at om ikke beboere klarer å bestille/betale for flybillett må de skrives ut av mottaket. UDI ser heller ikke at mottaket skal forskuttere basis for personer som mangler penger til flybillett nordover.

		Frist for endring
Avvik DAM-rutinene 4.13.1.2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beboer med avslag på asylsøknad eller som får sin søknad behandlet etter bestemmelsene i Dublin-konvensjonen skal avtale ethvert fravær skriftlig med regionkontoret.</li></ul>	Kontinuerlig
Avvik DAM-rutinene 4.13.1.9	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beboere som ikke kommer tilbake til avtalt tid eller forlater mottaket vil etter tre dager miste mottaksplassen. Beboer skal registreres forsvunnet.</li></ul>	Snarest/kontinuerlig
Merknad	ingen	

## 2.4.1. Krav til tolk og språkassistenter

Tilsynet har hatt fokus på:

- Mottakets rutiner og praksis ved bruk av tolk og språkassistenter

### Regionkontorets vurdering

Ansatte har vært på kurs i hvordan best å bruke tolk og språkassistenter og mottaket har utviklet gode rutiner for å vurdere når tolker er for dårlige. Helsesøster bruker alltid telefontolk og ber om spesifikke tolker en vet er dyktige. Kvinner får alltid kvinnelig tolk. Mottaket bruker NORICOM tolkebyrå og har noe varierende erfaring. Har man en dårlig tolk, blir samtalen avbrutt og tolketjenesten får beskjed om dette.

Mottaket har utviklet egne retningslinjer for bruk av språkassistenter og disse får individuell opplæring og signerer på mottakets retningslinjer for språkassistenter. Språkassistenter testes fortløpende og blir ikke brukt om de ikke behersker oppgaven. Mottaket har en egen språkassistentgruppe som del av beboermedvirkning og disse blir brukt til ulike oppgaver ved mottaket, men aldri ved sensitive samtaler.

Mottaket har utviklet gode rutiner for når de velger å bruke tolk og når de benytter språkassistenter. Mottaket har gode rutiner for bruk av tolk og språkassistenter, men UDI oppfordrer likevel til å implementere det nye rundskrivet om bruk av tolk og språkassistenter; RS 2008-029.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad	ingen	

## 2.5. Samarbeid og kontakt mellom mottak og lokalsamfunn

Tilsynet har hatt fokus på:

- Mottakets samarbeid med lokalsamfunn og sektormyndigheter

### Regionkontorets vurdering

Mottaket og sektormyndighetene har faste møter hver 6 uke, i det som blir definert som en tverrfaglig samarbeidsgruppe. Fra kommunen møter blant annet politi, sosialkontor/barnevern, helsestasjon, kommunelege, kirken, biblioteket, konfliktrådet, grunnskolene, Vadsø Videregående skole, barnehager, politi, NAV med flere etter behov. Det er også møte i mindre fora med behov.

Oscarsgata mottak har et godt samarbeid med kommunale instanser og mottaket er godt forankret i lokalsamfunnet. En utfordring som mottaket påpeker, er at lokalt overformynderi ikke oppnevner hjelpeverger til ungdommer/enslig mindreårige som kan være under 18 år som befinner seg på mottaket. Oscarsgata mottak har hatt reelle enslige mindreårige og samarbeidet med overformynderiet har til tider vært noe anstrengt.

Når det gjelder kommunikasjon og dialog med lokalsamfunnet, så er det "åpne" kanaler. Er det noen naboer som ringer om søppel som måtte flyte eller andre problemstillinger, blir dette raskt tatt tak i. Mottaket er godt integrert i Vadsø, som er et lite og oversiktlig bysamfunn. Beboerrådet hadde positivt inntrykk av lokalsamfunnet og naboene til mottaket og de følte at de var godt integrert i samfunnet.

UDI kan bare oppfordre mottaket til å fortsette det gode arbeidet som blir gjort når det gjelder samarbeid med sektormyndigheter og lokalsamfunnet ellers. Når det gjelder samarbeid med overformyndieret bør mottaket/DRO kontakte lokalt regionkontor for å få hjelp til å etablere et bedre samarbeid med overformyndieret i kommunen.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad	ingen	

#### **Tilbakemelding fra vertskommune**

UDI mottok skriftlig tilbakemelding fra Vadsø kommune i forbindelse med tilsyn. I brevet fra kommune refereres det til et godt samarbeid mellom Oscarsgata mottak og kommunen og videre at kommunen er svært fornøyd med hvordan mottaket samarbeider med kommune.

Kommunen mener at de har kapasitet og er i stand til å yte kvalitativt gode tjenester både på området skole, helse og barnevern. Kommunen kan ikke se at brukerbehovene har økt selv om mottaket har fått flere beboere.

Det blir referert til at det er faste samarbeidsmøter mellom ulike kommunale etater og mottaket og at dette er med å gjøre samarbeidet strømlinjeformet og solid fundamentert og at dette gjør at tjenestetilbudet beboerne ved mottaket får er tilfredsstillende.

UDI mener at kommunen og mottaket har et utmerket samarbeid på de aller fleste områder. Et utfordrende felt er mottaket sitt samarbeid med lokalt overformynderi (se punkt 4.1 B).

#### **Tilbakemelding fra lensmann i Vadsø**

UDI fikk skriftlig tilbakemelding fra lokalt politi i forkant av tilsynsmøtet.

Politiet ser at det er merkbart at mottaket har utvidet sin kapasitet og at mottaket har fullt belegg, og at dette krever ekstra ressurser, ved forkynning av vedtak, stemping av midlertidige vedtak og behandling av personer som er frustrerte over lang botid i mottak. Det vises ellers til at det er et godt og strukturert samarbeid mellom lokalt politi og mottaket. Det er et godt samarbeid og faste samarbeidsmøter, hver 6 uke.

### 3. Beboerrettet arbeid

---

#### **Målsetting:**

**Beboerrettede tiltak skal, samlet sett og hver for seg, bidra til at beboerne kan ivareta egen livssituasjon under mottaksoppholdet, samt forberede seg på en eventuell bosetting eller retur.**

#### **3.3. Informasjon**

Tilsynet har hatt fokus på:

- Mottakets strategi for å håndtere det totale informasjonstilbudet til beboere

#### **Regionkontorets vurdering**

Mottaket følger UDI sitt formelle informasjonsprogram i henhold til de ulike modulene. Det er da ulike språkgrupper og individuell differensiering ved behov. Mottaket er kritisk til UDI sine verktøy for informasjonsarbeidet. Det etterlyses et mer egnet visuelt verktøy. Mottaket føler at verktøyene på feltet ikke er gode nok og at det ikke virker som UDI tar dette på alvor, spesielt når det er et uttalt satsingsområde.

Personalet er bevisst på at de skal være samkjørte når det gjelder det uformelle informasjonsarbeidet og mottaket har en strategi på å holde seg godt oppdatert på andre sine fagområder for å for eksempel kunne veilede godt om en beboer har spørsmål om retur eller IOM. Selv om alle har sine hovedarbeidsområder, jobber alle på tvers av disse. Den som er ansvarlig for barnegruppen har landinfo som tema og det samme gjelder kunstgruppen, der en kan fokusere på det positive fra hjemlandet.

Alle de ansatte er med på kvartalsvis gjennomgang av årsplanene, for å friske opp hvor en er i arbeidet og minne hverandre på hvor langt en er kommet og hva en må fokusere ekstra på. De ansatte er fleksible i sitt arbeid, og da alle de ansatte har lang erfaring på mottaksfeltet, ser UDI at de uformelle sidene av informasjonsarbeidet er satt i system og godt ivaretatt.

Det er per i dag ca 15 ulike arbeidsgrupper ved mottaket, der beboerne er deltagere i ulike grupper. Disse varierer fra blant annet ungdomsgruppe til språkassistentgruppe, gartnergruppe og faddergruppe og det utstedes diplom ved endt arbeid. Dette er en god arena for å tilegne seg kunnskap og informasjon om lokalt samfunnsliv i Vadsø samt norske lover og regler.

Ved sjekk av tilfeldig utvalgte beboere i sesam, viste det seg at registrering av deltakelse i obligatorisk informasjonsprogram er noe mangelfullt utfylt. Om beboere er på mottaket over lengre tid, skal det noteres at de følger det obligatoriske informasjonsprogrammet selv om de har deltatt på modulene før. Dette skal være et kontinuerlig og helårig arbeid som gjelder alle beboerne ved mottaket. Mottaket skal videre kartlegge fortløpende og innenfor 4 måneder etter ankomst mottaket. Dette er for å sikre at beboerne får størst mulig grad av individuell tilpasning og målretting av de beboerrettede tiltakene.

Oscarsgata mottak har gjennom de siste årene forsøkt mange ulike strategier når det gjelder ulike metodiske tilnæringer til informasjonsarbeidet. Det er en bevisst tanke om å tenke at beboerne skal bruke tilbudene i Vadsøsamfunnet aktivt. Mottaket har blant annet et nært samarbeid med lokalt bibliotek og biblioteket brukes aktivt på flere felt. Beboere deltar alltid som frivillig under Varangerfestivalen og de lærer masse her på mange ulike områder.

UDI ser at informasjonsarbeidet er svært tilfredsstillende og at mottaket skal ha ros for at det er laget et eget visuelt informasjonsprogram for ulike moduler, både på norsk og engelsk. Mottaket har gjennom flere år jobbet seriøst med dette og gjør mer enn UDI kan kreve.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad DAM-rutinene - Logistikk 10.5.3.5/10.5.3.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrering av obligatorisk informasjonsprogram i sesam.</li> <li>• Kartlegging innen 4 måneder etter ankomst</li> </ul>	kontinuerlig

### 3.4. Bosetting

Tilsynet har hatt fokus på:

- Mottakets bosettingsforberedende arbeid

#### Regionkontorets vurdering

Mottaket fikk gode tilbakemeldinger fra IMDi Nord som ser at mottaket jobber kontinuerlig og seriøst med bosettingsarbeidet. Mottaket referer til et godt samarbeid med IMDi Nord og et godt samarbeid med lokale kommuner. Vadsø kommune ble i 2008 kåret til beste bosettingskommune i Norge.

Oscarsgata mottak er del av samarbeidsforum med kommuner som bosetter flyktninger. Mottaket har også nært samarbeid med Vadsø kommune og har inngått et forpliktende samarbeid, gjennom Faglig Forum for Flyktningkonsulenter (FFFK) som blant annet inkluderer en oversikt hver 14 dag til kommunen med bosettingsklare. Mottaket oppfordrer beboere selv til å kontakte kommuner og det blir brukt mye ressurser på bosettingsforberedende arbeid.

Mottaket merker til at det nå tar lengre tid å bosette en tidligere og en ser at de med begrensede vedtak opptar mottaksplasser lenge.

UDI mener bosettingsarbeidet er tilfredsstillende og det er positivt at mottaket har utviklet et svært godt samarbeid med Vadsø kommune og andre kommuner i nærheten av Vadsø.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad	ingen	

### 3.5. Retur- og tilbakevendingsarbeidet

Tilsynet har hatt fokus på bl.a.:

- Mottakets arbeid med retursamtaler
- Metoder for arbeid med tilrettelegging for frivillig retur
- Kompetanseheving på returarbeid
- Tilrettelegging for returfremmende aktiviteter

### Regionkontorets vurdering

Mottaket bruker DVD under modul 7A i informasjonsprogrammet. For å sikre seg at informasjon blir mottatt blir det stilt kontrollspørsmål om dette er nødvendig. Informasjon om IRRINI og andre returprosjekter blir gitt til beboerne. Mottaket har klare tanker rundt returfeltet og liker ikke å bruke ordet motivere, men de bruker heller begrep som veilede og informere. De ser det slik at de ulike returprosjektene hadde fått større oppslutning om de økonomiske satsene var høyere. Erfaringen de gjør seg, er at mange ikke vil returnere tomhendt hjem igjen. I tillegg handler det mye om den riktige oppfølgingen når de har returnert. I tillegg blir det sterkt poengtert fra mottaket at returarbeidet på mottaket har mindre effekt når få eller ingen av beboerne blir uttransportert og at denne signaleffekten er av stor betydning for returarbeidet i mottaket.

Personalet har deltatt på INCORs veiledningstjeneste og ser dette som et nyttig supplement i arbeidet. I tillegg arrangeres det miniseminar om ulike sentrale tema innenfor de faste møtene med ulike kommunale instanser. Sist møte var det miniseminar om tidligere Jugoslavia. En lokalvis kjører også presentasjon av bosatte flyktninger med en blanding av landkunnskap.

Mottaket har en helhetlig tanke rundt retur og retur er del av beboermedvirkningen fra første stund. Personalet ser at om fokuset settes inn ved negativt vedtak, er beboerne ofte lite motivert for informasjon og det skal mye til for å motivere beboere til å delta på ulike arbeidsgrupper. Mottaket har derfor ingen spesiell kvalifisering for gruppen med avslag, men returarbeidet er integrert i hele beboermedvirkningen. Videre har alle de ansatte kunnskap om retur og til å kunne gi korrekt informasjon til beboere dersom dette blir en aktuell problemstilling.

Når det gjelder returinformasjon til barnefamilier, har mottaket en strategi på at uformell informasjon er mer effektiv enn ren formell informasjon om retur. Det blir brukt mye landkunnskap, kart, data, tegning, samtaler om hjemlandet, matlaging, kulturinnslag, markering av høytider, fester med nasjonaldrakt med mer. Barnehager og skoler er med i samarbeidsgruppen (møtet hver 6 uke med ulike kommunale instanser) og disse går også aktivt inn med diverse tiltak når det gjelder informasjon om hjemland. Mottaket sin tanke er å finne arenaer hvor man kan trekke inn hjemlandsfokus og retur på en menneskelig og positiv måte.

Mottaket sitt arbeid på returfeltet bærer preg av at hele personalgruppen er samlet og at arbeidet er bygget på mottaket sin lange erfaring og bruk av metoder som alle de ansatte er enig i.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad	ingen	

## 4. Beboerrettet arbeid – grupper med særlige behov

---

### Målsetting:

**Det beboerrettede arbeidet skal tilrettelegges og differensieres ut fra enkelte gruppers særlige behov.**

### 4.1 Enslige mindreårige

Tilsynet har hatt fokus på:

- Rutiner for skjerming og sikkerhetstiltak for EMA i EM-avdelinger

### Regionkontorets vurdering

Oscarsgata mottak har ikke EM-avdeling

### 4.1 B Enslige mindreårige med følgeperson i ordinære mottak

Tilsynet har hatt fokus på:

- Mottakets rutiner for oppfølging av EMA med følgeperson

### Regionkontorets vurdering

Mottaket har hatt enslige med følgeperson, men per i dag er den største utfordring at mottaket har hatt flere reelle enslige mindreårige ved avdeling samt flere som er i kategorien 18 +-, det vil si at det kan ikke utelukkes at de er under 18 år. Under tilsynstidspunktet var det ca 11 beboere i denne kategorien som en ikke med full sikkerhet kan si er over eller under 18 år. Mottaket ser at denne gruppen er svært ressurskrevende og fordrer veldig mye av de ansatte. I følge de ansatte virker det som om enkelte i denne gruppen ”har gått på en skole hvor de har lært seg kravmentaliteten og de tydeligvis er vant til å få mye mer oppfølging”. Noe av dette handler om at de har vært på en EM-transitt før de kommer til Oscarsgata og derfor er vant til en tettere oppfølging enn de kan få på et ordinært mottak.

Mottaket ser at de havner mellom barken og veden siden det ikke er gode nok rutiner fra UDI sin side for å følge denne gruppen godt nok opp. Mottaket har i tillegg utfordringer i forhold til samarbeidet med lokalt overformynderi, noe som ikke gjør dette arbeidet lettere. Oscarsgata får skryt fra lokalt regionkontor i forhold til at de er fleksible og tar i mot flere utfordrende saker, deriblant enslige mindreårige som de klarer å gi et tilfredsstillende omsorgstilbud til.

Når det kommer personer som er enslige mindreårige eller noen som en ikke kan utelukke er under 18 år, så er det barn og unge ansvarlig som er kontaktperson for denne gruppen.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad	ingen	

### 4.2 Barn og ungdom

Tilsynet har hatt fokus på:

- Mottakets implementering av RS 2008- 036 Krav til, og rutiner for forebygging og praktisk håndtering av overgrep og grenseoverskridende adferd mot barn og unge i statlig mottak

### Regionkontorets vurdering

Mottakspersonalet kjenner ikke godt til det nye rundskrivet om vold og seksuelle overgrep mot barn, RS 2008-036 [Krav til, og rutiner for, forebygging og praktisk håndtering av overgrep og grenseoverskridende atferd mot barn og ungdom i statlig mottak]. I 2008 var det planlagt et regionalt seminar for å få opplæring rundt det nye rundskrivet, men dette ble ikke noe av.

Mottaket har ellers sine egne rutiner for vold, trusler og overgrep og det er tett samarbeid med aktuelle instanser om det skulle komme opp aktuelle saker.

Det er viktig at hele personalgruppen er kjent med det nye rundskrivet og likeledes har kunnskap av betydning for å kunne forebygge og oppdage vold og seksuelle overgrep mot barn. Mottaket bør derfor implementere det nye rundskrivet i sine egne rutiner for krisehåndtering.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad RS 2008-036	Personalet bør gjennomgå rundskrivet, RS 2008-036 og implementere dette i sine egne rutiner på området.	November 2009

### 4.3 Kvinner

Tilsynet har hatt fokus på:

- Kvinners rettigheter og behov
- Rutiner for håndtering av vold og overgrep mot kvinner

### Regionkontorets vurdering

Mottaket har som nevnt under punkt 1.1 – 1.4 et tydelig fokus på kvinner sin sikkerhet og kvinner sine rettigheter på mottaket.

Mottaket har søkt om ekstramidler, jf nasjonal utlysning om midler til sikkerhet for kvinner og tilrettelegging for funksjonshemmede. Målet er at kvinnegangen skal være helt atskilt fra resten av mottaket med egne innganger. Videre er det snakk om oppussing av bad og toalett og fellesrom.

Mottaket har skriftlige rutiner for håndtering av vold og overgrep mot kvinner. Helsesøster har videre egne informasjonsmøter med kvinner på mottaket om utvalgte temaer.

Det er ellers fokus på tilrettelagte aktivitetstiltak for kvinner og egne kvinnetiltak i samarbeid med kommunen, som for eksempel deltagelse i kvinneklubb i Vadsø som er åpen 3 timer hver lørdag. Det er et uttalt mål med "ut" fokus, med mål om å få kvinnene til å bli aktive deltakere i eget liv. På mottaket har kvinner tilgang til eget kvinneverom, med tilgang til PC og internett, TV, treningsapparat og håndarbeid.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad	ingen	

#### 4.4 Personer med helseproblemer og/eller funksjonshemninger

Tilsynet har hatt fokus på:

- Mottakets samarbeid med sektormyndigheter i enkeltsaker
- Mottakets rutiner for å tilrettelegge for et differensiert tilbud ved behov

##### Regionkontorets vurdering

Helsesøster er koordinator i arbeidet med tilrettelegging for personer med spesielle utfordringer. Det er en fastlege tilknyttet mottaket og gjennom mottaket sin lange fartstid, er det opparbeidet gode kontakter med relevante institusjoner.

Oscarsgata mottak legger ellers til rette for beboere med spesielle behov, både psykisk og fysisk. Det er for eksempel malerkurs, som er et forebyggende tiltak når det gjelder psykisk helse. Det er ellers inntak til DPS på lik linje med andre innbyggere i kommunen.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad	ingen	

#### 4.6 Forsterket avdeling

Tilsynet har hatt fokus på:

- Differensiert boligtilbud
- Tilrettelagte tiltak for beboerne
- Organisering av drift

##### Regionkontorets vurdering

Mottaket har ikke forsterket avdeling

## 5. Økonomikontroll

---

**UDI kontrollerer mottakets økonomiforvaltning bl.a. i forhold til RS 2008-044 Krav til planrapportering- og økonomiarbeid og RS 2008- 035 Reglement for økonomisk ytelse til beboere i statlig mottak.**

### 5.1 Kontroll av stående forskudd

#### Regionkontorets vurdering

Mottaket har stående forskudd. Bankfullmakt er tilsendt og bakkonto for pengereglementsytelser disponeres i henhold til UDIs krav. Avstemming av kontoen for pengereglementsytelser er foretatt i henhold til krav.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad	ingen	

### 5.2 Kontroll av underbilag til pengereglementsytelser – stikkprøve

#### Regionkontorets vurdering

Mottaket sine refusjonskrav er oversiktlige. Det ble sjekket underbilag for diverse poster, blant annet psykolog, basisutbetaling, kjøkkenpakke og sengetøy, samt utstyr til skolestart/barnehage.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad	ingen	

### 5.3 Kontroll av pengereglementsytelser

#### Regionkontorets vurdering

7 personer med eventuelt medfølgende familie ble valgt ut av for kontroll av pengereglementsytelser.

Mottaket ser at med nesten 300 beboere er det viktig at de får beskjed fra UDI når noen endrer kode i asylsaken, fra NS til Dubsak eller omvendt. UDI ser at det var flere som fikk utbetalt feil pengereglementsats i henhold til pengereglementet. Ett par, der mann var Dubliner og samboer var normalsak, fikk de utbetalt som for et ordinært par. Dette må mottaket endre, da det er egen kode for dette i sesam.

UDI ønsker at mottaket er obs på kodeendring i sesam slik at pengereglementsatsene blir riktig. Det er viktig med nært samarbeid med lokalt regionkontor i saker der en er usikker på status i sak.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad	ingen	

## 5.4 Kontroll av økonomiregistreringer i SESAM

### Regionkontorets vurdering

Mottaket har et system som skiller mellom personmapper og beboermapper og det er god orden i begge mappene. Det var en mappe som manglet og denne har mottaket etterlyst flere ganger hos sitt regionkontor.

Det var flere manglende registreringer av sengetøy og kjøkkenpakker i sesam. Det er da tidligere mottak, og spesielt transittmottakene som ikke har fulgt dette godt opp. I DAM-rutinene punkt 8.2.4.1 står det følgende: *Mottakene skal ved ankomst av nye beboere sjekke alltid sjekke at skjemaer er signert, kontroller er gjennomført etc. og at dette er registrert i økonomijournalen.*

UDI er klar over at DAM-rutinene er store og lite brukervennlige og vi vil ikke gi avvik på dette i inneværende år, men ber mottaket være observant på dette kravet og følge med på dette ved ankomst av nye beboere. Det er ingen andre enn det nye mottaket som kan korrigere dette i sesam og det er derfor viktig at dette blir fulgt nøye opp og at korrekt informasjon fremkommer i økonomi.

		Frist for endring
Avvik	ingen	
Merknad	ingen	

## 6. Oppfølging av tilsyn 2008

---

**Kravspesifikasjonen pkt.2.2.4. Driftsoperatør skal påse at de krav og pålegg UDI har gitt i tilsynsrapporten blir fulgt opp innen de frister som er fastsatt.**

Oscarsgata hadde 4 avvik og 3 merknader i 2008. Alle avvik og merknader er rettet opp, og skriftlig rapport er sendt lokalt regionkontor.

## 7. Oppsummering av avvik/ merknad

---

**Avvik** defineres som manglende oppfyllelse av UDIs krav.

**Merknad** er forhold som ikke kan defineres som avvik, men der UDI mener mottaket har et forbedringspotensial.

### 7.1 Avvik

		Frist for endring
Avvik DAM-rutinene 4.13.1.2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beboer med avslag på asylsøknad eller som får sin søknad behandlet etter bestemmelsene i Dublin-konvensjonen skal avtale ethvert fravær skriftlig med regionkontoret.</li></ul>	Kontinuerlig
Avvik DAM-rutinene 4.13.1.9	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beboere som ikke kommer tilbake til avtalt tid eller forlater mottaket vil etter tre dager miste mottaksplassen. Beboer skal registreres forsvunnet.</li></ul>	Snarest/kontinuerlig

### 7.2 Merknad

		Frist for tilbakemelding
Merknad Kravspesifikasjonen 2.1.2	Manglende innsending av HMS erklæring	snarest
Merknad DAM-rutinene - Logistikk 10.5.3.5/10.5.3.6	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registrering av obligatorisk informasjonsprogram i sesam.</li><li>• Kartlegging innen 4 måneder etter ankomst</li></ul>	kontinuerlig
Merknad RS 2008-036	Personalet bør gjennomgå rundskrivet, RS 2008-036 og implementere dette i sine egne rutiner på området.	November 2009

## Mottakets arbeid er vurdert ut fra følgende kilder

---

### **Dokumentasjon:**

Årsrapport 2008

Regnskap 2008

Årsplan 2009

Budsjett 2009

Egenerklæringen 2009

### **Andre informasjonskilder:**

Telefonsamtale med mottaksleder

Tilsynsmøte på mottaket

Brev fra Samarbeidsrådet (beboerrådet)

Brev fra Lensmannen

### Deltakere på tilsynsmøtet:

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| • Inger Jankila          | driftsoperatør (DRO)  |
| • Per Yngve Christensen  | daglig leder, Oscarsgata mottak   |
| • Rune Mikkelsen         | informasjonsansvarlig   |
| • Bjørn Kåre Harila      | økonomiansvarlig  |
| • Maria Lossoa Pettersen | ansvarlig for barn og unge  |
| • Trygve Jankila         | miljøarbeider   |
| • Hilde Yuskevich        | nestleder og ansvarlig for returarbeid og bosettingsforberedende arbeid |
| • Katarzyna Daniell      | Utlendingsdirektoratet Regionkontor Oslo                                |
| • Miriam Steinthø Haugen | Utlendingsdirektoratet Regionkontor Vest (tilsynsansvarlig)             |