

Rapport fra UDIs kontroll

av Hå asylmottak EM avd

Rapport fra kontroll av driften ved Hå asylmottak EM avd

UDI gjennomgår driften av et mottak for å kontrollere at den er i samsvar med det tilbudet som er tildelt kontrakt og med det regelverket som gjelder for drift av asylmottak.

Rapporten omtaler kun funn på de områdene som er kontrollert. Rapporten gir derfor ikke et helhetsbilde av driften av mottaket.

Mottaksinformasjon

Mottaksnavn:	Hå EMA Basismottak (Hero)
Mottaksnummer:	876785722
Leverandør:	Hero Norge AS (DRO)
Antall faste plasser:	30
Antall hotellplasser:	0
Antall stykkpris-plasser:	0

Kort oppsummering

Kontrollen ved Hå asylmottak EM avd hadde fokus på følgende temaer:

- Databehandleravtalen
- Generelle krav 4 Organisatorisk arbeid
- Generelle krav 6 Beboerrettet arbeid
- Generell kontraktsoppfølging
- Krav til drift av plasser for enslige mindreårige Punkt 2 Innkvartering
- Krav til drift av plasser for enslige mindreårige Punkt 3 Administrativt arbeid
- Krav til drift av plasser for enslige mindreårige Punkt 4 Organisatorisk arbeid
- Krav til drift av plasser for enslige mindreårige Punkt 5 Samarbeidspartnere
- Krav til drift av plasser for enslige mindreårige Punkt 6 Omsorgsarbeid
- Krav til drift av plasser for enslige mindreårige Punkt 7 Beboerrettet arbeid
- Generelle krav 2 Innkvartering
- Oppfølging av tilbud

Tilleggsinformasjon

UDI har gjennomført ordinær kontroll og omsorgskontroll på Hå erna i 2025. I den forbindelse har UDI mottatt tilbakemelding fra samarbeidsrådet og jentegruppen ved mottaket, og hatt samtaler med beboerne, og innholdet i deres tilbakemeldinger er videreformidlet til asylmottak og driftsoperatør.

Pålegg

Enkelte ansatte har ikke fått regelmessig ekstern veiledning

Beskrivelse:

I følge tilsendt dokumentasjon går det frem at enkelte ansatte ikke har deltatt på ekstern veiledning i år. I følge generelle krav til asylmottak, punkt 4.1.2, bokstav i, er det et krav at ansatte får regelmessig ekstern veiledning i å håndtere spesielle utfordringer knyttet til arbeidet i mottak. Veiledningen skal minimum utgjøre 20 timer fordelt over minst fire sesjoner per år.

Hjemmel:

Generelle krav til asylmottak, punkt 4.1.2, bokstav i

Gradering:

Ukjent

Pålegg:

Driftsoperatør må sende inn en plan som viser at ansatte får regelmessig ekstern veiledning i å håndtere spesielle utfordringer.

Avslutningsdato:

09.07.2025

Mottaket har ikke en ansatt med særskilt ansvar for sårbare beboere

Beskrivelse:

I følge generelle krav, punkt 6.2.1, bokstav a, skal asylmottaket ha en ansatt med ansvar for oppfølging og tilrettelegging av tilbudet til sårbare grupper og beboere med særskilte behov. Under møtet med ansattgruppen kom det frem at mottaket ikke har en ansatt som har et særskilt ansvar for sårbare beboere.

Hjemmel:

Generelle krav for asylmottak, punkt 6.2.1, bokstav a,

Gradering:

Ukjent

Pålegg:

Mottaket må sikre at de i sin praksis har en ansatt med særskilt ansvar for sårbare beboere, og mottaket må sende en beskrivelse av hvordan dette er ivaretatt, til UDI innen gitt frist.

Avslutningsdato:

30.06.2025

Turnus er ikke i samsvar med tilbudet

Beskrivelse:

I tilsendt turnus går det frem at dagens bemanning i helgene ikke er i tråd med turnus i tilbudet. Driftsoperatør har også inngått avtale med UDI om fire tilleggsstillinger, som skal inngå i turnus. UDI forventer derfor høyere bemanning i helgene enn det som fremkommer av tilsendt turnus.

Hjemmel:**Gradering:**

Ukjent

Pålegg:

Driftsoperatør må sikre at turnus er i tråd med tilbudet, og sende inn en oppdatert turnus innen gitt frist.

Avslutningsdato:

30.06.2025

Enkelte ansatte har ikke deltatt på UDIs grunnkurs for nyansatte

Beskrivelse:

I tilsendt oversikt over kompetanse går det frem at tre ansatte ikke har deltatt på UDIs grunnkurs for nyansatte. I følge generelle krav til asylmottak, punkt 4.1.2, bokstav f, skal asylmottaket sørge for at ansatte deltar på obligatoriske opplæringstiltak i regi av UDI. grunnopplæring for nytilsatte,

Hjemmel:

Generelle krav til asylmottak, punkt 4.1.2, bokstav f)

Gradering:

Ukjent

Pålegg:

Driftsoperatør må lage en plan som sikrer at alle ansatte deltar på grunnkurs for nyansatte, og sende denne til UDI innen gitt frist.

Avslutningsdato:

30.06.2025

Ikke gjennomført dialoggrupper i asylmottak for å forebygge vold

Beskrivelse:

Asylmottak skal gjennomføre minimum to dialoggrupper per kalenderår (en dialoggruppe i det første halvåret og en dialoggruppe det andre halvåret). I forbindelse med manglende rapportering kom det frem at det ikke er gjennomført dialoggrupper om vold våren 2025.

Hjemmel:

UDI 2019-002 Krav til dialoggrupper i asylmottak for å forebygge vold

Gradering:

Ukjent

Pålegg:

Asylmottaket/driftsoperatør må lage en konkret plan for gjennomføring av dialoggruppe om vold for høsten 2025. Plan oversendes til UDI innen gitt frist.

Avslutningsdato:

24.11.2025

Manglende flammehemmende trekk på senger

Beskrivelse:

Ved befaring ble det tatt stikkprøver på to beboerrom og observert at det manglet flammehemmende trekk på begge rommene.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak punkt 2.5 g)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal ha flammehemmende trekk som tilfredsstiller krav i henhold til Norsk standard NS-EN 597-2:2015 på alle madrasser som er i bruk. UDI ber om en kort redegjørelse for hvordan aktuelt avvik/krav skal følges opp på Hå EM asylmottak.

Avslutningsdato:

10.03.2025

Kvinner kan ikke bevege seg fra beboerrom til bad/toalett uten å møte menn

Beskrivelse:

Under befaring ble det informert om at to kontorer som benyttes til kontor/samtalerom for alle beboere, er lokalisert i jentekorridoren, og at jentene må passere ansatte og mannlige beboere for å benytte bad/ toalett.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak punkt 2.2 c)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket må sikre at enslige kvinner skal kunne bevege seg fra eget rom og til bad/toalett uten å møte menn. UDI ber om en kort redegjørelse for hvordan aktuelt avvik skal følges opp på Hå EM asylmottak.

Avslutningsdato:

10.03.2025

Manglende brannteppe på kjøkken

Beskrivelse:

Under befaring ble det observert at det manglet brannteppe på kjøkken i 3. etasje.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak punkt 2.5 f)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal ha brannteppe og komfyrvakt i alle rom med kokemuligheter. Bildedokumentasjon som viser brannteppe i 3 etasje, sendes UDI. Pålegg sendes i retur, ny frist: 13.3.25.

Avslutningsdato:

13.03.2025

Manglende komfyrvakt på kjøkken i to etasjer

Beskrivelse:

Under befaring ble det observert at det manglet komfyrvakt både på kjøkken i 1. og i 2. etasje.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak punkt 2.5 f)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal ha brannteppe og komfyrvakt i alle rom med kokemuligheter. Bildedokumentasjon som viser komfyrvakt i begge etasjer, sendes UDI. Pålegg sendes i retur, ny frist: 13.3.25.

Avslutningsdato:

14.03.2025

Dårlig internett

Beskrivelse:

Under kontrollen ble det gjennomført samtaler med beboerne, hvorav det kom frem at det var dårlig internett på flere beboerrom, og det ble beskrevet at internett noen ganger ikke fungerte.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak punkt 2.2 f)

Gradering:

1

Pålegg:

Alle beboerne skal ha tilgang til gratis trådløst internett i alle boenheter. Dokumentasjon på at ekstern leverandør undersøker nettkvaliteten på aktuelle rom, sendes UDI. Pålegg sendes i retur, ny frist: 13.3.25. Pålegg sendes i retur, ny frist 20.03.25

Avslutningsdato:

21.03.2025

En ansatt har hovedansvar for mer enn to av de beboerrettede fagområdene

Beskrivelse:

I kontrollmøtet og i samtale med ansatte kom det frem at en ansatt er informasjonsansvarlig, returansvarlig samt bosettingsansvarlig.

Hjemmel:

Mini konkurransen; leverandørens beskrivelse, vedlegg 3a)

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør skal påse at ingen ansatte har ansvaret for mer enn to beboerrettede fagområder. I leverandørens beskrivelse viser driftsoperatør til dette. Dokumentasjon som viser oppgavefordeling av fagområder ut fra avtalens forpliktelser, sendes UDI. Pålegg sendes i retur, ny frist: 13.3.25.

Avslutningsdato:

13.03.2025

Ikke riktig antall dusjer i henhold til avtale

Beskrivelse:

Under befaring ble det observert at det var to dusjer i hver etasje

Hjemmel:

Mini konkurransen; leverandørens beskrivelse, vedlegg 3b)

Gradering:

1

Pålegg:

I leverandørens beskrivelse, vedlegg 3b)- boligmasse og egnethet, viser driftsoperatør til tre dusjer per etasje. Driftsoperatør må dokumentere at riktig antall dusjer er i henhold til avtalen.

Avslutningsdato:

17.03.2025

Ikke låsbare skap til beboerne for private eiendeler

Beskrivelse:

Under befaringen ble det observert at det ikke er låsbare skap på beboerrom, eller annen mulighet for beboerne å trygt låse inn private eiendeler.

Hjemmel:

Forskrift om omsorgen for enslige mindreårige som bor i asylmottak, § 8b)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal være utformet og utstyrt med låsbare skap til private eiendeler. UDI ber om en kort redegjørelse for hvordan aktuelt avvik skal følges opp på Hå EM asylmottak. Pålegg sendes i retur, ny frist: 24.3.25.

Avslutningsdato:

19.03.2025

Ikke eget uteareal for beboere på enslige mindreårige asylmottak

Beskrivelse:

Asylmottaket skal ha egnet uteareal, adskilt fra asylmottak med plasser for beboere over 18 år. I samtale med beboere ved asylmottaket kom det frem at beboerne ikke var informert om eget uteområde for EMA.

Hjemmel:

Krav til drift av plasser for enslige mindreårige punkt 2.1 g)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal ha egnede uteareal, adskilt fra asylmottak med plasser for beboere over 18 år. UDI ber om en kort redegjørelse for hvordan aktuelt kravet skal følges opp på Hå EM asylmottak.

Avslutningsdato:

10.03.2025

Manglende kvittering på vaskeliste

Beskrivelse:

Under befaringen ble det vist til vaskelister på fellesarealer i jentekorridoren, et areal hvor beboerne selv skal sørge for renhold. Det ble observert at det ikke var kryssset av eller signert for gjennomført vask dagen før befaring.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak punkt 2.2 n)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal kontrollere at beboerne vasker fellesarealene. UDI ber om en kort redegjørelse for hvordan aktuelt krav skal følges opp på Hå EM asylmottak.

Avslutningsdato:

10.03.2025

Ikke tilfredsstillende hygieniske boforhold i beboerrom

Beskrivelse:

Under befaring ble det i et beboerrom observert mindre gode hygieniske forhold. Det generelle inntrykket av beboerrommet bar preg av liten grad av ivaretagelse og renhold.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak punkt 2.2 b)

Gradering:

1

Pålegg:

Alle beboere skal ha tilgang til tilfredsstillende hygieniske boforhold. UDI ber om en kort redegjørelse for hvordan aktuelt avvik og krav skal følges opp på Hå EM asylmottak.

Avslutningsdato:

10.03.2025

Ikke tilfredsstillende hygieniske boforhold i fellesarealer

Beskrivelse:

Under befaringen ble det oppdaget flere forhold som generelt tilsier dårlige rutiner for ivaretagelse av hygienene ved asylmottaket. Det ble gjort funn i alle beboerkjøkken i samtlige etasjer, samt på beboer WC og bad i alle etasjer. I tillegg viste vaskerommet til gutter markante avskallinger på gulvet, som gjør renholdet svært utfordrende å ivareta.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak punkt 2.2 b)

Gradering:

1

Pålegg:

Alle beboere skal ha tilgang til tilfredsstillende hygieniske boforhold. UDI ber om en kort redegjørelse samt bilder som viser hygieniske forhold etter gjennomførte tiltak. Pålegg sendes i retur, ny frist: 13.3.25.

Avslutningsdato:

14.03.2025

Manglende vedlikehold av bygningsmasse

Beskrivelse:

Under befaringen ble det observert synlige skader og slitasje på enkelte vegger og tak i alle etasjer og i flere beboerrom, derav ett beboerrom hvor vinduet ikke kunne åpnes. Dette i tillegg til skader og slitasje på kjøkkeninnredninger, på WC/ dusj, og andre fellesarealer. Det henvises til asylmottakets drift i bygninger som driftsoperatør eier eller står som leietaker til, og påfølgende forpliktelser for ivaretagelser.

Hjemmel:

Rammeavtalen, punkt 13.3

Gradering:

1

Pålegg:

For drift i bygninger som driftsoperatør eier eller står som leietaker av, er driftsoperatør (leverandør) fullt ut ansvarlig for kostnader, vedlikehold og utbedringer på bygninger, innbo og utearealer. Driftsoperatør må sikre at lovet standard i konkurransen er lik under hele driftsperioden. Driftsoperatør må levere en plan for å gjennomføre oppgraderinger og vedlikehold slik at bygnings standarden tilsvarer karakter 7. Pålegget lukkes når driftsoperatør rapporterer om oppgradert bygningsmasse og UDI har godkjent dette. Pålegg sendes i retur, ny frist: 13.3.25.

Avslutningsdato:

11.04.2025

Tørkestativ og seng i rømningsvei

Beskrivelse:

Under befaringen ble det observert et tørkestativ og en seng i jentekorridoren. Dette blokkerer og er til hinder for rømningsvei hvis behov. I tillegg synliggjør det at beboerne ikke godt nok kjenner til husreglene ved asylmottaket.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 2.4 og 2.5

Gradering:

1

Pålegg:

UDIs husregler skal gjelde på asylmottaket, og skal være en del av ankomstinformasjonen til nye beboere, og skal være oppslått lett synlig for beboerne. Asylmottaket skal sikre at beboerne er kjent med hvor rømningsveier mv. er og hvordan dette skal brukes. UDI ber om en kort redegjørelse for hvordan aktuelt avvik og krav skal følges opp på Hå EM asylmottak.

Avslutningsdato:

10.03.2025

Ikke varslet UDI om mangler i leveransen

Beskrivelse:

Ved gjennomgang av tilsendt dokumentasjon på bemanningsoversikt fremkommer det at i perioden 1.10.24 - 15.1.25 har vært lengre sykefravær av flere ansatte. I tillegg har ikke driftsoperatør varslet UDI om endringer i byggmessig standard i henhold til konkurransen. Hvis Leverandørens ytelser ikke kan leveres som avtalt, skal Leverandøren så raskt som mulig gi UDI skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsak til problemet og så vidt det er mulig angi når ytelsen kan leveres. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

Hjemmel:

Rammeavtalen, punkt 16.2

Gradering:

1

Pålegg:

Leverandør/ driftsoperatør skal så raskt som mulig rapportere til UDI skriftlig om eventuelle pågående mangler i leveransen. Leverandør må sikre at UDI varsles dersom leverandørens tjeneste ikke kan leveres som avtalt. UDI ber om en kort redegjørelse for hvordan aktuelt avvik og krav skal følges opp på Hå EM asylmottak. Pålegg sendes i retur, ny frist 24.03.25

Avslutningsdato:

02.04.2025

Defekte komfyrer i guttekorridorene

Beskrivelse:

Under befaringen ble det observert at flere komfyrer i 2, 3 og 4 etasje var defekte, da det ikke var mulig å åpne stekeovnsdørene på grunn av manglende håndtak.

Hjemmel:

Drift av plasser for enslige mindreårige punkt 2.1 a)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal ha tilstrekkelig antall kjøkken, med inntil 8 personer per komfyr. UDI ber om en kort redegjørelse for hvordan aktuelt avvik skal følges opp, samt bilder som viser utførte endringer på Hå EM asylmottak. Pålegg sendes i retur, ny frist: 13.3.25.

Avslutningsdato:

13.03.2025

Mangelfull kunnskapsformidling og omsorgsarbeid

Beskrivelse:

I forbindelse med befaringen ble det observert at det i kjøkken i gutteetasjene var brennmerker i gulv etter varme gryter. Det kan tolkes som at beboerne ikke har fått nok kunnskap og oppfølging i forhold til oppsøkende miljøarbeid.

Hjemmel:

Krav til drift av plasser for enslige mindreårige, punkt 6.3 a) og 6.4 d)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal sørge for at ansatte jobber i tråd med omsorgsplanen for å bygge relasjoner med hver enkelt beboer, følge dem opp og bidra til et godt miljø på mottaket gjennom å drive oppsøkende miljøarbeid. Asylmottaket skal bruke måltidene til å videreutvikle relasjonen mellom beboere, og mellom beboere og ansatte på mottaket. UDI ber om en kort redegjørelse for hvordan aktuelt avvik og krav skal følges opp på Hå EM asylmottak.

Avslutningsdato:

10.03.2025

Manglende dusjhode i dusjrom for gutter

Beskrivelse:

Under befaringen ble det observert at det i flere dusjrom for gutter manglet dusjhode. Dusjene kan dermed ikke benyttes.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 2.2 g)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal ha tilstrekkelig antall kjøkken, dusjer, toaletter og vaskemaskiner. Asylmottaket skal sørge for at antall dusjer er i orden og kan benyttes av beboerne. Bilde av montert dusjhode på alle dusjrom i gutteetasjene sendes UDI. Pålegg sendes i retur, ny frist: 13.3.25.

Avslutningsdato:

13.03.2025

Brent ledning på vaskemaskin i vaskerom for jenter

Beskrivelse:

Under befaring i vaskerommet til jentene, ble det observert at ledningen rett ved utløpet til stikkontakten på vaskemaskinen ser brent ut.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 2.5

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal ha skriftlige rutiner for systematisk sjekk av brannrisikoer og brannsikkerhetstiltak i alle boliger. Rutinene skal være en del av internkontrollen på mottaket og inngå i HMS-systemet. Bilde av stikkontakt til vaskemaskin i første etasje (jentekorridor) samt kort redegjørelse for hvordan slike avvik skal unngås, sendes UDI.

Avslutningsdato:

10.03.2025

Ikke ivaretatt kontraktsmessige forpliktelser

Beskrivelse:

Ved befaring ble det observert tohåndsgrep blandebatteri i flere beboerrom. Det henvises til epost fra driftsoperatør 15.11.24, hvor driftsoperatør på eget initiativ beskrev utbedringstiltak ved Hå EMA, og vist til at alle disse blandebatteriene skulle byttes ut til nye.

Hjemmel:

Rammeavtalen, punkt 13.3

Gradering:

1

Pålegg:

For drift i bygninger som driftsoperatør eier eller står som leietaker av, er driftsoperatør (leverandør) fullt ut ansvarlig for kostnader, vedlikehold og utbedringer på bygninger, innbo og utearealer. Driftsoperatør må sikre at lovet standard i konkurransen er lik under hele driftsperioden. Driftsoperatør må levere en plan for å gjennomføre oppgraderinger og vedlikehold slik at bygnings standarden tilsvarer karakter 7. Pålegget lukkes når driftsoperatør rapporterer om oppgradert bygningsmasse og UDI har godkjent dette.

Avslutningsdato:

10.03.2025

Konklusjon

Utover disse påleggene, er det ikke avdekket avvik i driften på de områdene som er kontrollert.

Utlendingsdirektoratet

09.01.2026

Siri Solend

seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk i Utlendingsdirektoratet og har derfor ingen underskrift.