

Rapport fra UDIs kontroll

av Isfjorden asylmottak EM avd

Rapport fra kontroll av driften ved Isfjorden 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:	Isfjorden Asylmottak
Mottaksnummer:	876785722
Leverandør:	Hero Norge AS (DRO)
Antall faste plasser:	145
Antall hotellplasser:	0
Antall stykkpris-plasser:	30

Kort oppsummering

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

- 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

Tilleggsinformasjon

UDI har mottatt tilbakemelding fra samarbeidsrådet og kvinnegruppa ved mottaket, og innholdet i deres tilbakemeldinger er videreformidlet til asylmottak og driftsoperatør.

Pålegg

Ikke varslet UDI om mangler i leveransen

Beskrivelse:

Hvis leverandørens tjeneste ikke kan leveres som avtalt i henhold til avtale, skal leverandøren så raskt som mulig gi UDI skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsak til problemet og så vidt mulig angi når ytelsen kan leveres, eller når tjenesten blir tilgjengelig. Ved gjennomgang av innsendte dokumenter i forbindelse av omsorgskontroll ved Isfjorden asylmottak fant UDI at leveransen på Isfjorden asylmottak ikke er i henhold til avtale. Dette gjelder manglende kompetanse på bosetting ansvarlig. Bosetting ansvarlig skal ha høyere utdanning. UDI kan ikke se at leverandør har varslet UDI i henhold til varslingsplikten.

Hjemmel:

Avtale om drift av Isfjorden ordinære asylmottak med avdeling for enslige mindreårige – Hero Norge A

Gradering:

1

Pålegg:

Leverandør må umiddelbart rapportere til UDI skriftlig om eventuelle pågående mangler i leveransen. Leverandør må utarbeide rutine for varsling til UDI dersom leverandørens tjeneste ikke kan leveres som avtalt. Rutinen sendes UDI for lukking av pålegg.

Avslutningsdato:

24.07.2025

Manglende bemanning

Beskrivelse:

Avdelingsleder ved Isfjorden asylmottak varslet UDI 25.07.25 at stillingen som barnefaglig ansvarlig vil bli vakant fra 27.07.25. Fravær av avtalte årsverk innebærer derfor at UDIs betalingsplikt stanses fra det tidspunkt årsverket ble fraværende til årsverk er tilbake på mottaket.

Hjemmel:

Prisbilag

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må sikre at bemanning og kompetanse til enhver tid er i samsvar med avtale om drift av asylmottak. Varsel om avvik lukkes når asylmottaket har riktig bemanning ifølge avtalen, og dokumentasjon på dette er sendt til UDI.

Avslutningsdato:

17.09.2025

Manglende bemanning

Beskrivelse:

Etter korrespondanse mellom mottaksoppfølger i UDI og avdelingsleder på Isfjorden EMA, ble UDI gjort oppmerksom på at det har vært delvis fravær i stillingen som avdelingsleder på grunn av sykemelding. Det har vært delvis fravær i perioden 12.05.2025 til 23.06.2025. Det har ikke vært satt inn vikar. DRO har plikt i henhold til driftsavtalen å sørge for at det avtalte antall årsverk UDI betaler for er fysisk til stede på mottaket, jf. avtalens punkt 14.4. Fravær av avtalte årsverk innebærer derfor at UDIs betalingsplikt stanses fra det tidspunkt årsverket ble fraværende til årsverk er tilbake på mottaket.

Hjemmel:

Prisbilaget

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må sørge for at asylmottaket har årsverk i henhold til tilbud.

Avslutningsdato:

17.09.2025

Manglende samsvar mellom dokumenter

Beskrivelse:

Det manglet samsvar mellom dokumenter sendt inn i forbindelse med kontrollen og dokumenter fremvist på kontrollmøte. Det forelå også flere versjoner av samme dokument og det ble under kontrollmøte avdekket at dokumentene heller ikke gjenspeilet faktiske rutiner og arbeid (jamfør arbeidsbeskrivelse for særkontakter). Dette vanskeliggjør felles praksis mellom ansatte. Til sist ser vi ikke sammenheng mellom leverandørens beskrivelse og dokumentene. Nærmere konkretisering vil fremkomme i egen korrespondanse.

Hjemmel:

Generelle krav punkt 3

Gradering:

1

Pålegg:

Det forutsettes at det er samsvar mellom dokumentene, mellom dokumentene og leverandørens beskrivelse, at det foreligger kun én versjon av rutiner og at det er samsvar mellom dokumentene og faktisk arbeid. UDI ber om en kort redegjørelse for hvordan dette skal sikres. Ny versjon av arbeidsbeskrivelse for særkontakter skal oversendes.

Avslutningsdato:

01.08.2025

Mangler i kartlegging og tiltaksplaner

Beskrivelse:

En stikk kontroll av utvalgte kartlegginger viste mangelfull utfylling, særlig av feltet om retur. Gjennomgangen avdekket også at tiltaksplanen ikke inneholdt konkrete tiltak på tross av at det i kartlegging og beskrivelse fremkom forhold hvor tiltak bør vurderes.

Hjemmel:

Krav til drift av asylmottak for enslige mindreårige punkt 6.9 c

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket må påse at samtlige felt i kartleggingen fylles ut og at alle beboere har oppdaterte tiltaksplaner hvor det tydelig fremkommer tiltak. Kartlegging- og tiltaksplanene skal til enhver tid være oppdaterte i Mot-portal.

Avslutningsdato:

05.08.2025

Manglende sikring av personopplysninger

Beskrivelse:

Skjermene til ansatte i administrasjonsområdet er plassert slik at innsyn er mulig.

Hjemmel:

Databehandleravtalen punkt 5.2 Teknisk og fysisk sikring

Gradering:

1

Pålegg:

Hero Norge AS skal teknisk og fysisk sikre sitt utstyr og sine lokaler som benyttes for behandling av personopplysninger. Fotodokumentasjon på skjerming av innsyn til PCer til kontorer i administrasjonsområde, eller ev endret plassering av PCer, sendes UDI for lukking av avviket.

Avslutningsdato:

25.07.2025

Manglende sletting av opplysninger

Beskrivelse:

Under befaring ble det avdekket at det ikke har blitt makulert informasjon om beboere som har flyttet (avreisedokument).

Hjemmel:

Databehandleravtalen og GDPR artikkel 17 nr 1

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket må ha rutiner som sikrer at informasjon om tidligere beboere blir makulert uten ugrunnet opphold.

Avslutningsdato:

25.07.2025

Brennbart materiale mellomlagret

Beskrivelse:

Befaring av bygningsmasse avdekket at demonterte møbler sto lent inntil bygningsmassen.

Hjemmel:

Generelle krav punkt 2.5h

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket må sikre at brennbart materiale ikke mellomlagres unødig.

Avslutningsdato:

14.06.2025

Manglende oppfølging av tilbud

Beskrivelse:

Det fremkom under kontrollmøte at flere av de sentrale punktene fra tilbudet som fikk tildelt kontrakt, ikke har blitt fulgt opp.

Nærmere konkretisering vil fremkomme i egen korrespondanse.

Hjemmel:

Leverandørens beskrivelse

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må utarbeide en plan for innføring med tidsangivelse av samtlige punkter fra tilbudene. Planen bes oversendt UDI.

Avslutningsdato:

22.08.2025

Ikke tilstrekkelig opplæring

Beskrivelse:

Det fremkom under kontrollmøte at flere ansatte ikke har deltatt på UDIs kurs for nyansatte i asylmottak. Oversendt dokumentasjon i etterkant viser at kun 7 av 22 ansatte har delta på grunnkurs. Det var heller ingen kompensatoriske tiltak å vise til. UDI understreker også at det bør gjennomføres opplæringstiltak innenfor samtalemotodikk og sårbarhet.

Hjemmel:

Generelle krav punkt 4.1.2 a og b

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør skal sørge for at ansatte er kvalifisert til å løse de oppgavene asylmottaket skal ivareta og for at alle ansatte får nødvendig opplæring og veiledning. Driftsoperatør må utarbeid en plan for opplæring med tidsangivelse. Planen bes oversendt UDI.

Avslutningsdato:

22.08.2025

Ikke tilstrekkelig bemanning

Beskrivelse:

Oversendt dokumentasjon før kontroll viste at det at det ikke var tilstrekkelig antall årsverk i henhold til tilbudet. I dokumentasjonen som ble oversendt i etterkant av kontrollen, vises det til merarbeid og overtid. Merarbeid og lovlig overtid skal være midlertidig og ikke en permanent løsning, og skal kun skje unntaksvis og i særskilte tilfeller. Det er dermed fortsatt avvik mellom avtalt og faktisk bemanning. Dette vil også medføre prisavlag for perioden det gjelder. Nærmere konkretisering vil fremkomme i egen korrespondanse.

Hjemmel:

Prisbilag

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må sikre at bemanning og kompetanse til enhver tid er i samsvar med avtale om drift av asylmottak. Varsel om avvik lukkes når asylmottaket har riktig bemanning ifølge avtalen, og dokumentasjon på dette er sendt til UDI.

Avslutningsdato:

17.09.2025

Mangelfull risikovurdering

Beskrivelse:

I forbindelse med kontrollen fikk UDI oversendt dokumentasjon på risikovurdering med tilhørende tiltak. Risikovurderingen omhandlet i liten grad sikkerheten for beboere generelt, og sårbare grupper spesielt.

Hjemmel:

Generelle krav punkt 2.6b

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal gjøre en risikovurdering, og iverksette tiltak for å ivareta sikkerheten til beboerne. Sikkerheten for sårbare grupper skal vurderes særskilt.

Avslutningsdato:

05.08.2025

Ikke ansatt med faglig og koordinerende ansvar for arbeidet med sårbare grupper

Beskrivelse:

Det fremkommer i oversendt dokumentasjon at Isfjorden asylmottak for enslige mindreårige ikke har en egen ansatt med faglig og koordinerende ansvar for arbeidet med sårbare grupper og beboere med særskilte behov.

Hjemmel:

Generelle krav punkt 6.2.1a

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal ha en ansatt med ansvar for oppfølging og tilrettelegging av tilbudet til sårbare grupper og beboere med særskilte behov. Driftsoperatør bes rapportere hvem som skal ha ansvar for dette, samt hvordan det skal sikres at vedkommende får tilstrekkelig opplæring og veiledning innenfor temaet.

Avslutningsdato:

Ikke tilstrekkelig kompetanse

Beskrivelse:

Det fremkom av innlevert oversikt over ansattes kompetanse at driftsoperatør ikke leverer den kompetanse som er avtalt i avtalens bilag 3, pris- og betalingsinformasjon. Nærmere konkretisering vil fremkomme i egen korrespondanse.

Hjemmel:

Prisbilag

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må etablere rutiner som sikrer rekruttering av den kompetanse som er i samsvar med driftsavtalens Bilag 3, pris- og betalingsinformasjon.

Avslutningsdato:

17.09.2025

Manglende bemanning

Beskrivelse:

UDI viser til dialog med Isfjorden asylmottak 21.01.2025 vedrørende bemanningssituasjonen på mottaket. Mottaksoppfølger ble gjort kjent med at 2 av 3 årsverk med barnefaglig kompetanse på asylmottak for enslige mindreårige i henhold til tilleggsavtale med oppstart 1. januar 2025, ikke har vært tilsatt.

Hjemmel:

Rammeavtale for Drift av mottak, nivå 1 Vedlegg 5 – Endring til Avrop etter avtaleinngåelse.

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må ansette årsverk med barnefaglig kompetanse i henhold til tilleggsavtalen og oversende dokumentasjon som redegjør for at den fremtidige bemanningssituasjonen på Isfjorden asylmottak er i henhold til avtalen.

Avslutningsdato:

31.03.2025

Konklusjon

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

Utlendingsdirektoratet

14.01.2026

Ingvild Foosnæs Tronstad

rådgiver

Rune Holiløkk Vordahl

regiondirektør for Regionkontor midt

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