

UDI

Rapport fra UDIs kontroll

av Heimta særskilt bo- og omsorgsløsning

Utlendingsdirektoratet
Norwegian Directorate
of Immigration

Rapport fra kontroll av driften ved Heimta særskilt bo- og omsorgsløsning

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.

Rapporten betraktes som endelig dersom vi ikke får tilbakemelding om faktiske feil innen to uker fra rapporten er mottatt.

Endelig rapport er offentlig og vil bli publisert på UDIs hjemmesider. Rapporten vil også bli sendt til aktuelle samarbeidspartnere.

Rapport, Regionkontor vest, februar 2019

Informasjon om tiltaket

Navn på botiltak: Heimta særskilt bo-og omsorgsløsning (Særbol)

Leverandør: Heimta AS

Nummer: 3504

Antall plasser: 23 (15 faste + 8 stykkprisplasser). Leverandøren er i tillegg forpliktet til å innfri tilleggsopsjon på 5 faste plasser innen 30 dager etter skriftlig varsel fra UDI.

Kontraktsinformasjon: Varighet 15.08.18 til 22.04.19

I drift siden 15.08.18

Rapporten er basert på:

- Konkurransesgrunnlag UDI av 26.03.18
- Kravspesifikasjon av mars 2018
- Driftsavtale mellom UDI og Heimta AS gjeldende fra 15.08.18
- Tilbudsdokumenter fra Heimta AS
- Referat fra forhandlinger mellom UDI og Heimta AS 01.06.18
- Databehandleravtale mellom UDI og Heimta AS
- Budsjet 2018
- Kontroll av registreringer i System for elektronisk samhandling med asylmottak (Sesam)
- Tilbakemelding fra Øst politidistrikt
- Dialog med Heimta AS på telefon og e-post
- Øvrig dokumentasjon

- Befaring av boliger

- Korttidsmeldt møte 25.-26.10.18 med følgende til stede:

Fra UDI: Hilde Rusten og Lene Norli

Fra Heimta AS: Virksomhetsleder Yngve Skolmli

Fra boligen: Virksomhetsleder Tirill Gustavsven, assisterende regionsjef og boleder Martin Gerhardt , boleder Marthe Kjellin og øvrig ansatte

- Meldt møte 26.11.18 med følgende til stede:

Fra UDI: Kari Paulsen og Synnøve Nybakk

Fra Heimta AS: Virksomhetsleder Yngve Skolmli

Fra boligen: Boleder Marthe Kjellin og øvrig ansatte

Kort oppsummering

Kontrollen ved Heimta særskilt bo- og omsorgsløsning hadde fokus på følgende temaer:

- Sikkerhet og trygghet
- Lokalsamfunnsarbeid
- Organisatoriske, administrative og økonomiske forhold

I tillegg ble følgende punkter fra tilbud/forhandlinger/kontrakt fulgt opp:

- Kravspesifikasjonen for Særskilt bo- og omsorgsløsning punkt 7 om opplæring og veiledning, pkt. 9.4 om aktivitetstilbud samt punkt 9.6 om tolking
- Avtale om drift av særskilt bo- og omsorgsløsning punkt 6.2 om revisjon og rapportering og punkt 10 om ytelser til beboerne

Tilbakemelding fra sektormyndigheter

Øst politidistrikt kontaktet høsten 2018 flere ganger UDI med bekymring over Heimtas evne til å ivareta beboere med utfordrende atferd.

Heimta gjennomførte et samarbeidsmøte med politiet og iverksatte tiltak som gjorde at UDI og politiet konkluderte med at utfordringene ved den aktuelle boligen var blitt håndtert på en tilfredsstillende måte.

Pålegg

RS 2008-044 Krav til plan-, rapporterings- og økonomiarbeid i statlige mottak

4 pålegg

Det fremgår av punkt 3.1 a i RS 2008-044 at mottaket skal utarbeide årsplan for sin samlede virksomhet. Skjema for plan og rapport skal benyttes. Planen skal være UDI i hende innen 1. januar det året den gjelder for. UDI mottok planen først 4.februar.

Pålegg: Heimta må levere årsplan til UDI innen fristen 1.januar.

Pålegget er lukket.

Det fremgår av punkt 3.2 i RS 2008-044 at mottaket skal utarbeide årsbudsjett for driften som skal være UDI i hende innen 1. januar. Skjema for budsjett og regnskap skal benyttes. Budsjettet skal gjenspeile aktivitetene i årsplanen. Budsjettet skal signeres av representant fra driftsoperatør. UDI mottok planen først 4.februar.

Pålegg: Heimta må levere årsplan til UDI innen fristen 1.januar.

Pålegget er lukket.

Alle pengereglementsytelser og trekk skal registreres fortløpende i Sesam på den enkelte beboer. Dette kravet fremgår av RS 2008-044V7 Rutiner for økonomiske krav til UDI. Refusjonskravet genereres på bakgrunn av ytelser registrert på den enkelte beboers økonomikort. Mottaket må sørge for at beboernes økonomikort er oppdatert før refusjonskrav genereres. I tillegg skal refusjonskrav for variable ytelser som reise og transport, plasser og kost samt ekstraordinære driftstilskudd knyttet til drift av mottak registreres og genereres i Sesam. I henhold til avtale om drift av særskilt bo- og omsorgsløsning punkt 10 skal UDI refundere leverandøren for utbetalte økonomiske ytelser til beboerne og alle variable ytelser knyttet til drift av mottak etter månedlig innsendte refusjonskrav.

UDI har ikke mottatt refusjonskrav for beboernes basisytelser etter pengereglementet, transport, reise eller benyttede stykkpris plasser siden oppstarten av tiltaket 15.08.18.

Pålegg: Refusjonskrav må sendes månedlig til UDI. Heimta må ta i bruk Sesam for generering og utbetaling av økonomiske ytelser til beboere etter pengereglementet, og sørge for at alle variable ytelser og belegg i perioden det kreves refusjon for, er registrert i Sesam.

Frist: 22.02.19

Reglement for økonomiske ytelser til beboere i statlig mottak (RS 2008-035) vedlegg 1 beskriver rutiner og satser for basisbeløpet som skal dekke en beboers personlige utgifter og utbetales av mottaket to ganger per måned. Alle pengereglementsytelser og trekk skal registreres fortløpende i Sesam på den enkelte beboer. Dette kravet fremgår av RS 2008-044V7 Rutiner for økonomiske krav til UDI.

Heimta har ikke registrert utbetalinger og trekk i Sesam eller levert dokumentasjon på at beboerne på særskilt bo- og omsorgsløsning mottar økonomiske ytelser i henhold til denne rutinen.

Pålegg: Heimta må dokumentere at beboerne på særskilt bo- og omsorgsløsning mottar basisytelser ved at refusjonskrav med alle underbilag for utbetalte beboerytelser genereres i Sesam og godkjennes av revisor før disse sendes til UDI ved fakturamottak DFØ.

Frist: 22.02.19

RS 2011-003 Reglement for drift av statlige mottak

2 pålegg

På møtet 25.10.18 fremkom det at nyansatt personalgruppe på en av boligene ikke har fått opplæring i UDIs eller Heimta AS rutiner etter oppstart. Dette er i strid med UDIs reglement for drift punkt 5.4.samt kravspesifikasjonen for særskilt bo- og omsorgsløsning punkt 7 der det fremgår at ledelsen skal sikre at alle ansatte får den opplæring og veiledning som er nødvendig for å ivareta de oppgavene de er satt til å løse.

Pålegg: Heimta må sørge for å gi ansatte opplæring i rutiner og regelverk som er nødvendig for å ivareta de oppgavene de er satt til å løse. Heimta må dokumentere dette ved å sende opplæringsplan for hver enkelt ansatt innen oppgitt frist.

Frist: 22.02.19

Ifølge RS 2011-003 punkt 2.2 skal særskilt bo- og omsorgsløsning «ha et beboerrettet arbeid med tiltak som er differensiert i forhold til beboernes behov, bidrar til en meningsfylt hverdag og gir den enkelte muligheter til å ivareta sitt språk og sin kultur». Krav til innholdet i tilbudet til beboerne er videre dekket i kravspesifikasjonen for særskilt bo- og omsorgsløsning pkt. 9.4. Her heter det: «Leverandør skal gi den enkelte beboer en strukturert hverdag med meningsfulle aktiviteter, om mulig arbeidstrening for beboere dette er relevant for».

På møter med de ansatte 25.-26.10.18 samt 26.11.18 fremkom det at Heimta har opplyst til de ansatte at det ikke er satt av penger i budsjettet til aktiviteter for beboerne. Dette medfører ikke riktighet. I tilbudet har Heimta forpliktet seg til å ha et strukturert og differensiert aktivitetstilbud tilpasset beboerne, og har budsjettet med midler til «lett tilgjengelige» aktiviteter som fotball, svømming, kino, bowling, klatring m.m.

Pålegg: Heimta må sørge for å tilby beboerne meningsfulle aktiviteter som er differensiert i forhold til beboernes behov, og som bidrar til struktur i hverdagen. Heimta skal innen oppgitt frist sende UDI en oversikt over hvilket aktivitetstilbud hver enkelt beboer har hatt tilbud om siden ankomst til boligen. UDI ber videre om kopi av aktivitetsplan for uke 7 for hver enkelt beboer. Alle aktiviteter skal registreres i Sesam på den enkelte beboer.

Frist: 22.02.19

Punkter fra tilbud/forhandlinger/kontrakt

Avtale om drift av særskilt bo- og omsorgsløsning, punkt 6.2 Revisjon og rapportering

3 pålegg

UDI har stilt System for elektronisk samhandling med asylmottak (Sesam) til disposisjon for Heimta og gjennomført opplæring i bruk av Sesam, jf. driftsavtalens pkt. 5.1. Sesam inneholder oversikt over beboere og dekker logistikk og økonomifunksjoner, og er obligatorisk å bruke i henhold til brukerveiledningene for systemet. Heimta har på tross av gjentatte purringer fra UDI ikke tatt i bruk nødvendige funksjoner som økonomi og registrering av basisytelser i Sesam.

Pålegg: Heimta må ta i bruk Sesam.

Frist: 15.02.18

I driftsavtalens punkt 6.1 fremgår det at partene skal «lojalt samarbeide og medvirke til driftsavtalens gjennomføring. Henvendelser fra den annen part skal besvares uten ugrunnet opphold. Partene skal videre uten ugrunnet opphold varsle hverandre om forhold de forstår eller bør forstå kan få betydning for avtalens gjennomføring».

UDI har i løpet av kontraktperioden opplevd at det har tatt uforholdsmessig lang tid å få tilbakemelding fra Heimta på forhold av betydning for avtalen. Heimta har ved flere tilfeller unnlatt å informere UDI om uønskede hendelser og hendelser av betydning for gjennomføring av avtalen, hvilket også er i strid med RS 2017-004 om varsling ved kriminalitet, uro og alvorlige hendelser.

Pålegg: Heimta må besvare UDIs henvendelser uten ugrunnet opphold, og varsle UDI om forhold de forstår eller bør forstå kan få betydning for avtalens gjennomføring.

Frist: 15.02.19

I avtale om drift av særskilt bo- og omsorgsløsning punkt 6.2 fremgår det at leverandør skal rapportere til UDI på hver enkelt beboer hver måned. Rapportene skal gi UDI et godt grunnlag for å vurdere det videre arbeidet med beboeren, og en eventuell tilbakeføring til ordinært mottak, tilrettelagt avdeling eller unntaksvis mottak for enslige mindreårige asylsøkere. Til tross for gjentatte henvendelser fra UDI, har Heimta ikke oppfylt kravet i avtalen om å rapportere månedlig på alle beboerne i tiltaket. Flere av rapportene har ikke vært av en kvalitet som gjør det mulig å vurdere videre oppfølging av beboerne.

Pålegg: Heimta må sørge for å sende rapporter til UDI innen den 5. i hver måned med tilstrekkelig informasjon til at UDI kan vurdere videre oppfølging av beboerne. Manglende månedsrapporter må sendes UDI innen oppgitt frist.

Frist: 15.02.19

Kravspesifikasjon for særskilt bo- og omsorgsløsning, punkt 9.6

1 pålegg

På møte med de ansatte i en av boligene 26.11.18 fremkom det at beboeren i tiltaket hovedsakelig snakket sitt eget morsmål, og kunne lite norsk og engelsk. Ingen av de ansatte snakket språket hans, og de visste ikke om han kunne lese og skrive. De kommuniserte derfor primært med hånd- og kroppsbevegelser. Også ansatte i andre boliger rapporterte om vanskeligheter med kommunikasjon, og manglende bruk av tolk.

Å unnlate bruk av tolk er i strid med avtalen Heimta har med UDI. I henhold til kravspesifikasjonen punkt 9.6 skal leverandør benytte tolk eller ansatte med språkkompetanse når det er nødvendig for at ansatte skal kunne utføre sine oppgaver, for at beboerne skal kunne nå frem med anliggender som er viktige for dem samt sikre god kommunikasjon mellom ansatte og beboere. Leverandøren skal budsjettere for bruk av tolk. Heimta har i tilbudet forpliktet seg til å benytte tolk til velkomstsamtaler og annen viktig informasjon. I budsjettet er det satt av midler til tolketjenester.

Pålegg: Leverandøren må sikre at beboere og ansatte er kjent med retten til å få tolket informasjon, og sørge for å bruke kvalifisert tolk når viktig informasjon skal formidles mellom beboere og ansatte.

Frist: 15.02.19

Konklusjon

Det er gitt 10 pålegg om retting av mangler på de områdene som er kontrollert. Det er gitt frister for retting av manglene, jf. driftsavtalens pkt. 14.2. Uavhengig av ilagte pålegg og retting av disse, vil UDI vurdere alle funn mot driftsavtalens pkt. 14, herunder eventuelle sanksjoner dersom det avdekkes kontraktsmessig mislighold i henhold til dette punkt.

Utlendingsdirektoratet

08.02.19

Belen Vinuesa Birkenes

regiondirektør

Hilde Rusten

seniorrådgiver