

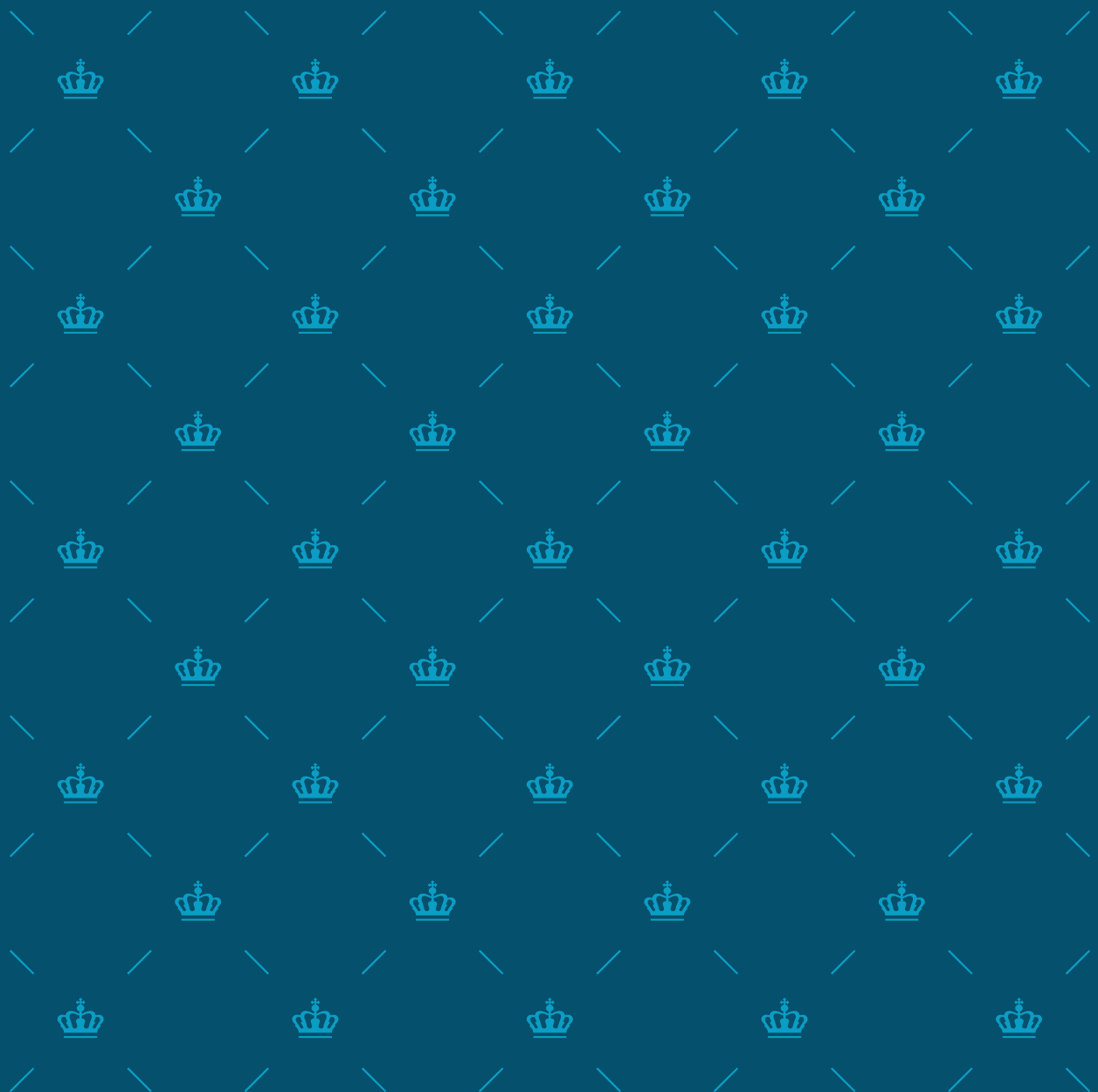


Udlændinge- og  
Integrationsministeriet

Udlændingestyrelsen

# Udlændingestyrelsens tilsyn med asylind- kvarteringsoperatørerne

## Årsrapport 2017



© 2018

Udlændingestyrelsen  
Ryesgade 53  
2100 København Ø

Tlf.: 35 36 66 00  
E-mail: [us@us.dk](mailto:us@us.dk)  
[www.nyidanmark.dk](http://www.nyidanmark.dk)

## **1. november 2018**

Alle rettigheder tilhører Udlændingestyrelsen.

Udgivelsen kan frit hentes på [www.nyidanmark.dk](http://www.nyidanmark.dk)

Udlændingestyrelsens udgivelser kan frit citeres med tydelig kildegengivelse.

# Indholdsfortegnelse

<b>Forord</b>	<b>4</b>
<b>Resume</b>	<b>5</b>
<b>Indledning</b>	<b>7</b>
3.1 Kort om indkvarteringsopgaven .....	7
3.2 Udlændingestyrelsens tilsynsforpligtelse .....	8
3.3 Risiko og væsentlighed .....	9
3.4 Hvem fører Udlændingestyrelsen tilsyn med og hvordan? .....	9
3.5 Brug af eksterne parter .....	10
<b>Faglige tilsyn</b>	<b>11</b>
4.1 Gennemgående forhold, som giver anledning til opfølgning .....	11
<b>Økonomiske tilsyn</b>	<b>13</b>
5.1 Gennemgående forhold, som giver anledning til opfølgning .....	13
<b>Bygnings- og brandtilsyn</b>	<b>14</b>
6.1 Gennemgående forhold, som giver anledning til opfølgning .....	14
<b>Informationssikkerhedstilsyn</b>	<b>15</b>
7.1 Gennemgående forhold, som giver anledning til opfølgning .....	15
<b>Inventartilsyn</b>	<b>16</b>
<b>Samlet vurdering</b>	<b>17</b>
<b>Perspektivering i forhold til fremtidige tilsyn</b>	<b>19</b>
<b>Bilag 1 – Udlændingestyrelsens samlede tilsyn i 2017</b>	

## 1.0 Forord

I 2017 gennemførte Udlændingestyrelsen og styrelsens underleverandør, Socialtilsyn Midt, i alt 50 tilsyn med indkvarteringsoperatørernes drift af asylcentre i Danmark. Tilsynene blev gennemført med udgangspunkt i et nyt tilsynskoncept, som blev lanceret i maj 2017.

Formålet med at føre tilsyn med driften af asylcentre er først og fremmest at sikre, at operatørerne løser opgaven som den er beskrevet i operatørkontrakten, loven og retningslinjerne. Det er også et formål at styrke samarbejdet om indkvarteringsopgaven og drage nyttig læring af de observationer, der gøres på tilsynene. Denne læring indgår konkret i det løbende arbejde med at forbedre og optimere driften af centrene.

Denne årsrapport er den første samlede beskrivelse af resultaterne af Udlændingestyrelsens tilsyn. Rapporten synliggør konkret resultaterne af tilsynene og giver indblik i nogle af de udfordringer, indkvarteringsoperatørerne står overfor i det daglige arbejde med driften af asylcentre.

Det nye koncept har betydet, at Udlændingestyrelsen nu gennemfører langt flere tilsyn med asylcentre end tidligere. Det gælder især de såkaldte faglige tilsyn, hvor der også gøres brug af helt nye metoder, som både inddrager ledelse, medarbejdere og beboere på asylcentre.

Det første år med Udlændingestyrelsens nye tilsynskoncept har givet styrelsen et mere dybdegående indblik i driften af asylcentre, og de hyppigere besøg på centrene danner basis for en mere kvalificeret dialog med operatørerne om de udfordringer, der kan være med driften af et indkvarteringssystem, som bl.a. skal kunne håndtere store udsving i antallet af personer, som skal indkvarteres, forsynes og tilbydes sundhedsbehandling, undervisning og aktivering, fritidstilbud til børn osv. Dette arbejde er til stor gavn for både operatørerne og Udlændingestyrelsen.

## 2.0 Resume

Udlændingestyrelsen har ansvaret for at indkvartere asylansøgere og andre udlændinge, som bliver forsørget af Udlændingestyrelsen. Indkvarteringen sker på asylcentre, som drives af såkaldte indkvarteringsoperatører. Udlændingestyrelsen og indkvarteringsoperatørerne indgår kontrakt om driften af centrene. I 2017 var i alt 6.820 årspersoner<sup>1</sup> indkvarteret i asylcentersystemet, og i alt 47 asylcentre<sup>2</sup> har været i drift i hele eller dele af året. Centrene blev i 2017 drevet af Røde Kors, Vesthimmerlands Kommune, Jammerbugt Kommune, Tønder Kommune, Thisted Kommune og Kriminalforsorgen. Derudover har Langeland Kommune i starten af 2017 været under afvikling som asylcenteroperatør. Ud over det almindelige asylcentersystem har Udlændingestyrelsen kontrakt med to mindre indkvarteringssteder for asylansøgere med særlige behov.

I 2017 gennemførte Udlændingestyrelsen og styrelsens underleverandør, Socialtilsyn Midt, i alt 50 tilsyn med indkvarteringsoperatørernes drift af asylcentre. Tilsynene fordelte sig på 24 faglige tilsyn, 8 økonomiske tilsyn, 11 bygningstilsyn og 7 informationssikkerhedstilsyn. 35 tilsyn blev gennemført ved besøg på asylcentre, mens 15 tilsyn blev gennemført som skriftlige tilsyn.

### *Samlet vurdering*

Asylcentre fremstår generelt veldrevne. Operatørerne har samlet set et stort ledelsesmæssigt fokus på opgaveløsningen og den løbende kvalitetsudvikling. Tilsynene har dog også vist, at der på nogle områder er udfordringer for operatørerne. For de fleste operatører gælder, at det er nogle af de samme forhold på asylcentre, som oftest giver anledning til opfølgning over for operatørerne. Det er især mangler i indhold og kendskab til husorden, tilstedeværelseskontrol, nul tolerance over for kriminalitet og radikalisering og medarbejdernes kendskab til retningslinjer og procedurer, som har givet operatørerne praktiske udfordringer i den daglige drift.

Andre forhold, som har krævet opfølgning, har eksempelvis været tydelig identifikation af beboere i forbindelse med udbetaling af kontante ydelser, operatørernes administration af udgifter til social- og sundhedsydelser og mangler i data-behandlertaler med operatørernes underleverandører.

Især på Udrejsecenter Kærshovedgård kunne styrelsen konstatere væsentlige udfordringer på en række områder, som bl.a. har resulteret i, at styrelsen har fulgt særskilt op. Operatøren har også sat yderligere ledelsesmæssigt fokus på at få løftet opgavevaretagelsen på flere områder som følge af tilsynet.

### *Hvad bruger vi tilsynene til?*

Den viden, Udlændingestyrelsen får på tilsynene, bruges bl.a. i den løbende planlægning af kommende tilsyn. Hvis et tilsyn f.eks. viser, at et center ikke løser en eller flere opgaver i overensstemmelse med kontrakten, loven eller retningslinjerne, skal operatøren af centret rette op på det eller de forhold, som Udlændingestyrelsen indskærper over for operatøren. I enkelte tilfælde, hvor Udlændingestyrelsen har vurderet, at der var behov for at følge op på, om operatørerne efterfølgende rettede op på konkrete forhold, har styrelsen besluttet at gennemføre supplerende tilsyn eller at fremrykke et ordinært tilsyn med de konkrete centre.

Tilsynene er også med til at give Udlændingestyrelsen et indgående kendskab til de udfordringer operatørerne står med i den daglige drift af centrene. Denne viden bliver løbende brugt i Udlændingestyrelsens vurdering af den risiko og væsentlighed der er forbundet med de enkelte opgaver. Det vil sige, at de udfordringer, der er forbundet med konkrete opgaver

---

<sup>1</sup> En årsperson er defineret som tilknytning til indkvarteringsystemet i et år for én person, hvor det ikke er en betingelse, at det er den samme person, der modtager indkvartering og underhold hele året. Antallet er således ikke et udtryk for, at der har været 6.820 forskellige personer indkvarteret i asylcentersystemet i løbet af 2017, da der kan have været personer, som er flyttet ind og ud af systemet, og antallet af unikke personer, som har været indkvarteret i asylcentersystemet i 2017 er således højere end 6.820.

<sup>2</sup> I opgørelsen heraf er centre tilhørende Langeland Kommune ikke medtaget, ligesom resultater af tilsyn på operatørens centre ikke fremgår af denne rapport. I opgørelsen indgår to centre, som har været drevet i samdrift med andre centre, samt to særlige indkvarteringssteder.

## 2.0 Resume

på centrene sammenholdes med hvor væsentlig den enkelte opgave er for driften af centret, og hvor stor risiko der er for, at der sker fejl. Denne afvejning indgår som et væsentligt element, når Udlændingestyrelsen skal beslutte, hvilke centre, der skal føres tilsyn med, hvornår og på hvilken måde.

Princippet om risiko og væsentlighed spiller sammen med viden om de udfordringer, der er knyttet til konkrete driftsopgaver på centrene. Et eksempel er udbetalingen af kontante ydelser til beboerne. Opgaven er væsentlig, fordi den er forudsætningen for, at beboerne kan få opfyldt basale behov. Opgaven er også forbundet med en vis risiko, fordi store kontantbeløb er til udbetaling på en gang, og det er afgørende, at hver enkelt udbetaling er korrekt. Der kan være visse praktiske udfordringer forbundet med udbetaling af kontante ydelser, og der er derfor særlig fokus på opgaven. Da opgaven egner sig til uanmeldte tilsyn, vil Udlændingestyrelsen årligt gennemføre uanmeldte tilsynsbesøg i forbindelse med udbetalingen af ydelser. Hvis styrelsen på et tilsyn vurderer, at der på et center har vist sig at være særlige udfordringer med f.eks. at sikre, at beboerne identificerer sig korrekt ved udbetalingen, vil styrelsen overveje, om der på ny skal føres tilsyn med ydelsesudbetalingen på samme center eller på et andet center hos samme operatør.

Udlændingestyrelsen bruger også erfaringerne fra tilsynene til at forbedre samarbejdet og dialogen med indkvarteringsoperatørerne. Erfaringerne fra tilsynene indgår både i dialogen med den enkelte operatør om konkrete opgaver og i forbindelse med mere overordnede eller principielle drøftelser med den samlede operatørkreds. Der afholdes regelmæssige møder mellem Udlændingestyrelsen og den samlede operatørkreds, hvor både konkrete erfaringer fra tilsynene og mere generelle betragtninger bliver drøftet som et fast punkt. Derudover bruges erfaringerne fra tilsynene i det løbende arbejde med at forbedre operatørkontrakterne og gøre dem mere lettilgængelige og anvendelige for den enkelte centermedarbejder.

De metoder, Udlændingestyrelsen anvender især på de faglige tilsyn, kan løbende tilpasses efter behov. Erfaringerne fra tilsynene i 2017 er derfor løbende blevet brugt til at forbedre den måde, styrelsen fører tilsyn på.

En væsentlig afledt effekt af den nye måde at føre tilsyn på er, at erfaringerne fra de enkelte tilsyn nu bruges konkret og aktivt på tværs af de forskellige tilsyn. Dette har især været tilfældet for de 35 besøgstilsyn, hvor Udlændingestyrelsen fysisk har været til stede på centeradresserne. Her er de erfaringer og den viden, styrelsens medarbejdere har opnået aktivt blevet brugt som led i øvrige tilsyn. Dette har f.eks. været tilfældet flere gange, hvor Udlændingestyrelsens medarbejdere på et fagligt tilsyn har gjort observationer af fysiske forhold, som efterfølgende er blevet taget op på bygningstilsyn eller i den daglige dialog med operatørerne om bygningsforhold.

Som et andet eksempel på den tværgående effekt af tilsynene opstod der i forbindelse med et økonomisk tilsyn i 2017 en mistanke om, at de faglige retningslinjer for bevilling af sundhedsydelser til beboerne på en række centre ikke blev overholdt. Selv om der var administreret korrekt ud fra et revisionsmæssigt synspunkt, gjorde det tværgående fokus, at materialet fra det økonomiske tilsyn blev brugt som grundlag for et fagligt tilsyn på sundhedsområdet<sup>3</sup>.

Ud over Udlændingestyrelsens tilsyn fører en række andre myndigheder og internationale organisationer også tilsyn eller såkaldte monitoreringsbesøg på centrene. Resultaterne af disse besøg indgår som en aktiv del af Udlændingestyrelsens tilsyn. Det er især på Udlændingestyrelsens faglige besøgstilsyn, der følges op på, om operatørerne har foretaget den nødvendige opfølgning på resultaterne af både Udlændingestyrelsens egne tilsyn og eventuelle andre myndigheder eller organisationers tilsyn eller monitoreringsbesøg. Folketingets Ombudsmand, UNHCR og Arbejdstilsynet er blandt de myndigheder og organisationer, som fører tilsyn med eller gennemfører monitoreringsbesøg på centrene.

Den tætte forbindelse mellem Udlændingestyrelsens egne tilsyn, andre myndigheder og organisationers tilsyn og den løbende dialog om varetagelse af indkvarteringsopgaven er fortsat i 2018.

<sup>3</sup> Det faglige tilsyn på sundhedsområdet blev iværksat i 2017 og er endeligt afsluttet i 2018. Tilsynet har særligt fokus på bevilling af tandbehandling til asylansøgere. Tilsynet omfatter alle operatører.

## 3.0 Indledning

Udlændingestyrelsen lancerede i maj 2017 et nyt koncept for tilsynet med asylindkvarteringsområdet<sup>4</sup>. Formålet med det nye koncept er bl.a. at give Udlændingestyrelsen et mere kvalificeret indblik i driften af asylcentre. Tilsynet kommer rundt om de væsentligste dele af driften og ser bl.a. på, om beboerne har adgang til de ydelser, de har krav på og forstår vigtige ting om deres hverdag, f.eks. hvor og hvordan de kan få sundhedsbehandling, hvad de skal gøre i tilfælde af brand, og om de bliver behandlet værdigt. Tilsynet ser også på, om bygningsstanden og brandsikkerheden er i orden, om operatørerne har tilstrækkelig informationssikkerhed på IT-området, og om den økonomiske administration er korrekt og lever op til god revisionskik.

Udlændingestyrelsen og styrelsens underleverandører gennemførte i alt 50 tilsyn i 2017. Af disse var 24 faglige tilsyn, 8 økonomiske tilsyn, 11 bygningstilsyn og 7 informationssikkerhedstilsyn. 35 tilsyn er gennemført på centeradresserne, dvs. at Udlændingestyrelsen og/eller styrelsens leverandører har været til stede på centeradresserne, mens 15 tilsyn er gennemført som skriftlige tilsyn. Udlændingestyrelsen deltog også i 3 ud af Folketingets Ombudsmands 5 tilsyn på asylcentre.

Som en del af tilsynskonceptet udarbejder Udlændingestyrelsen årligt en rapport over styrelsens tilsyn med driften af asylcentre, hvor de vigtigste observationer fra tilsynene beskrives. Rapporten har særlig vægt på de observationer, som er gjort på tværs af operatørerne. Årsrapporten for 2017 er den første årsrapport om Udlændingestyrelsens samlede tilsyn. Årsrapporten sendes til alle indkvarteringsoperatører og offentliggøres på nyidanmark.dk.

Årsrapporten indeholder en beskrivelse af, hvilke tilsyn der er gennemført i 2017 og de anbefalinger og indskærpelser, som Udlændingestyrelsen har givet operatørerne. Rapporten skal give mulighed for læring og udvikling for operatørerne i bred forstand og formidle resultaterne af Udlændingestyrelsens tilsyn til andre, som har interesse i området.

Årsrapporten kan læses i sin helhed af læseren, som ønsker et samlet overblik, men kan også læses delvist af den enkelte centermedarbejder, som ønsker at fokusere på et eller flere konkrete fagområder.

Årsrapporten indeholder ikke en beskrivelse af tilsyn gennemført i 2017 som følge af det skærpede tilsyn med Langeland Kommune.

### 3.1 Kort om indkvarteringsopgaven

Udlændingestyrelsen har efter udlændingeloven forsørgelsespligten over for asylansøgere og visse udlændinge, som opholder sig ulovligt i Danmark.<sup>5</sup>

Udlændingestyrelsen har også ansvaret for at tilvejebringe og drive indkvarteringssteder for udlændinge, som er under styrelsens forsørgelse. Dette sker i samarbejde med indkvarteringsoperatørerne, som kan være private organisationer eller selskaber, statslige styrelser eller kommuner.

Udlændingestyrelsen indgår kontrakter med indkvarteringsoperatørerne, som har ansvaret for driften af indkvarteringssteder (centre) i asylsystemet<sup>6</sup>. Kontraktforholdet er en såkaldt bestiller-udfører-model, dvs. at styrelsen bestiller opera-

---

<sup>4</sup> Udlændingestyrelsen lancerede i juni 2017 et selvstændigt koncept og en kvalitetsmodel for tilsynet med asylcentre og afdelinger for uledsagede mindreårige asylansøgere. Socialtilsyn Midt gennemfører tilsyn på centre og afdelinger for uledsagede mindreårige på vegne af Udlændingestyrelsen.

<sup>5</sup> Udlændingestyrelsens forsørgelsespligt omfatter ikke udlændinge, som har lovligt ophold i Danmark, udlændinge som har indgået ægteskab med en herboende person, med mindre særlige grunde foreligger, udlændinge hvis opholdssted ikke kendes, udlændinge som har ret til forsørgelse efter anden lovgivning, og udlændinge hvis indkvartering, underhold og nødvendige sundhedsmæssige ydelser politiet drager omsorg for.

### 3.0 Indledning

tøren til at udføre den opgave, som styrelsen har det overordnede ansvar for. Kontrakterne indgås på operatørniveau og beskriver den enkelte operatørs samlede drift af centrene. Kontrakterne indeholder bl.a. en beskrivelse af den økonomiske ramme for driften af centrene og de ydelser, operatøren skal levere til beboerne, bl.a. kost eller kontante ydelser, undervisning og aktivering og sundhedsbehandling.

Ud over operatørkontrakten fastlægges rammerne for driften af centrene af den almindelige lovgivning på området, hvor udlændingeloven og finansloven er de vigtigste. Udlændingeloven fastlægger, hvilke overordnede ydelser, beboerne på centrene skal have, mens finansloven fastlægger taksterne for operatørernes levering af ydelserne.

Derudover har Udlændingestyrelsen udarbejdet retningslinjer, som nærmere beskriver nogle af de ydelser, som operatørerne skal give til de beboere, som er indkvarteret på centrene.

I 2017 har Udlændingestyrelsen haft operatørkontrakter med 6 operatører; Jammerbugt Kommune, Kriminalforsorgen, Røde Kors, Thisted Kommune, Tønder Kommune og Vesthimmerlands Kommune. Udlændingestyrelsen har også haft kontrakt med to indkvarteringssteder uden for det almindelige centersystem. Kontrakten med Langeland Kommune var i 2017 en såkaldt afviklingskontrakt. Langeland Kommune ophørte med at være operatør i første halvår 2017.

Asylcentersystemet består af forskellige centertyper; modtagecentre er for nyindrejste asylansøgere, som opholder sig her i den helt indledende fase af asylsagsbehandlingen. Når det er besluttet, at asylsagen skal behandles i Danmark, flyttes asylansøgeren til et opholdscenter, hvor han eller hun er indkvarteret, indtil der enten meddeles opholdstilladelse eller endeligt afslag på asylansøgningen. Efter et endeligt afslag på asylansøgningen flyttes den afviste asylansøger først til et hjemrejsecenter, og hvis vedkommende ikke medvirker til sin udrejse videre til et udrejsecenter.

Uledsagede mindreårige asylansøgere indkvarteres på særlige børnecentre eller -afdelinger på opholdscentre. Ud over disse centre, driver Røde Kors et kvinde- og omsorgscenter til henholdsvis enlige kvinder (med og uden børn) og asylansøgere, som har et særligt omsorgsbehov. Antallet af centre og fordelingen mellem de forskellige centertyper varierer efter indkvarteringsbehovet, sammensætningen af beboere, f.eks. andelen af familier, enlige og uledsagede mindreårige.

**Uledsagede mindreårige** er mindreårige udlændinge, som er i Danmark uden deres forældre eller andre voksne personer, som reelt er trådt i forældrenes sted.

### 3.2 Udlændingestyrelsens tilsynsforpligtelse

Hverken udlændingeloven eller andre love indeholder bestemmelser om Udlændingestyrelsens tilsynsforpligtelser. Det er imidlertid en del af styringsmodellen mellem Udlændingestyrelsen og operatørerne (bestiller-udfører-modellen), at Udlændingestyrelsen fører kontrol med og følger op over for operatørerne bl.a. ved at føre tilsyn.

Formålet med Udlændingestyrelsens tilsyn er at føre kontrol med og sikre, at operatørerne løbende leverer ydelser, som har det indhold og det omfang, som er beskrevet i operatørkontrakten og gældende regler og retningslinjer. Det er også formålet at sikre, at operatørerne løser opgaven på en måde, som understøtter det overordnede formål med driften af asylcentre.

Operatørkontrakterne indeholder derfor bestemmelser om Udlændingestyrelsens mulighed for at føre tilsyn med operatørernes opgaveløsning.

Udlændingestyrelsens tilsyn med indkvarteringsoperatørerne omfatter faglige tilsyn, økonomiske tilsyn, bygnings- og brandtilsyn, inventartilsyn og informationssikkerhedstilsyn.

<sup>6</sup> Med undtagelse af driften af udrejsecentre har indkvarteringsopgaven siden ultimo 2015 årligt været i EU-udbud. Vesthimmerland Kommune, Jammerbugt Kommune, Tønder Kommune, Thisted Kommune, Røde Kors, Ask4Us og Station Vest har vundet de respektive udbud for 2017.



### 3.3 Risiko og væsentlighed

Udlændingestyrelsens tilsyn er hovedsageligt baseret på en vurdering af risiko og væsentlighed. Det betyder, at tilsynene planlægges og gennemføres ud fra en samlet vurdering af om opgaverne er forbundet med en større eller mindre risiko, og hvor væsentlig betydning de enkelte opgaver har for driften af indkvarteringsområdet.

Den risiko- og væsentlighedsbaserede tilgang sikrer, at Udlændingestyrelsen løbende bruger ressourcerne bedst muligt og der, hvor der forventes den største effekt. Alle centre og alle dele af den samlede indkvarteringsopgave vil derfor ikke blive genstand for tilsyn med samme hyppighed og intensitet. Tilsynene planlægges dog sådan, at der gennemføres tilsyn hos alle operatører hvert år, og alle centre og opgaver vil inden for en årrække som udgangspunkt blive gjort til genstand for et tilsyn.

### 3.4 Hvem fører Udlændingestyrelsen tilsyn med og hvordan?

Udlændingestyrelsens tilsyn med indkvarteringsoperatørerne udføres på operatør-, regions-, eller centerniveau. Tilsyn på operatørniveau vil omfatte alle operatørens centre og vil typisk være tilsyn med mere generelle forhold, f.eks. om operatøren har husorden for centrene, og om de har udarbejdet retningslinjer og procedurer for væsentlige dele af driften. Tilsyn på regionsniveau er tilsyn med bestemte opgaver, som løses samlet for alle centre, som er placeret i regionen. Tilsyn på centerniveau er tilsyn med den måde en eller flere konkrete opgaver bliver løst på det enkelte asylcenter. Udlændingestyrelsen fastlægger hvert år inden udgangen af januar en **årsplan** for tilsynene. Årsplanen beskriver de tilsyn, som styrelsen planlægger at afholde inden for samme kalenderår.

I tillæg til de planlagte tilsyn kan Udlændingestyrelsen, hvis der vurderes at være behov for det, gennemføre **supplerende tilsyn**. Det kan især være relevant, hvis styrelsen får kendskab til, at der er forhold på et center, som det vurderes, at der er behov for at undersøge nærmere eller følge op på.

Tilsyn gennemføres enten som **besøgstilsyn**, hvor styrelsens medarbejdere og/eller eksterne samarbejdspartner fører tilsyn ved fremmøde på det enkelte center eller som **skriftlige tilsyn**, hvor styrelsen gennemfører tilsynet på baggrund af skriftligt materiale fra operatøren.

Afhængig af, hvilken type besøgstilsyn, det drejer sig om og formålet med tilsynet holder Udlændingestyrelsen samtaler med ledelsen og/eller medarbejdere og eventuelt beboere. Et besøgstilsyn kan også gennemføres ved, at styrelsens medarbejdere observerer udførelsen af en driftsopgave, gennemgår standen af ejendommen eller den foreliggende regnskabsmæssige dokumentation m.v.

Skriftlige tilsyn benyttes, hvor et besøgstilsyn ikke vil give tilsynet en afgørende merværdi.

Besøgstilsyn vil som udgangspunkt være **anmeldt** i forvejen til den enkelte operatør. Hvis det vurderes nødvendigt, eller hvis formålet med tilsynet ellers fortabes, kan styrelsen vælge at gennemføre **uansmeldte tilsyn**.

Ved afslutningen af et tilsyn kommer Udlændingestyrelsen med eventuelle **anbefalinger** eller **indskærpelser** til operatøren. anbefalinger gives, hvis der ikke er konstateret forhold, som vurderes at være en misligholdelse af operatørkontrakten eller af retningslinjer m.v., men hvor opgaven alligevel vurderes at kunne løses mere hensigtsmæssigt.

Indskærpelser benyttes, hvis Udlændingestyrelsen konstaterer forhold, som ikke er i overensstemmelse med operatørkontraktens indhold, ordlyd eller hensigt eller gældende regler og retningslinjer.

Ved afslutningen af besøgstilsyn modtager operatøren mundtligt styrelsens eventuelle foreløbige anbefalinger og indskærpelser. Alle tilsyn afsluttes med et afslutningsbrev til operatøren med resultatet af tilsynet.

**Uansmeldte tilsyn** er tilsyn, som ikke er varslet på forhånd, eller hvor operatøren gives så kort et varsel, at operatøren ikke har mulighed for at forbedre sig på tilsynet.

---

### 3.0 Indledning

Operatørerne skal selv sikre, at der følges op på tilsynene og rette op på de indskærpelser, Udlændingestyrelsen er kommet med. Afhængig af om der er tale om alvorlige forhold, kan Udlændingestyrelsen følge op på, om operatøren har efterlevet indskærpelserne. Dette kan eventuelt ske ved, at styrelsen gennemfører et supplerende tilsyn med det enkelte center. Der kan også ske opfølgning i forbindelse med tilsyn på andre centre under samme operatør. Hvis særlige forhold gør det nødvendigt, kan Udlændingestyrelsen beslutte at føre tilsyn med en øget hyppighed og intensitet eller træffe beslutning om at lukke indkvarteringsstedet.

Erfaringer fra gennemførte tilsyn indgår i Udlændingestyrelsens overvejelser om fremtidige tilsyn.

### 3.5 Brug af eksterne parter

Udlændingestyrelsen kan gøre brug af eksterne parter til at føre tilsyn med asylcentre.

Dette gør sig gældende for tilsyn på indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige, hvor Socialtilsyn Midt fra september 2017 har ført faglige besøgstilsyn på vegne af Udlændingestyrelsen. Socialtilsynets tilsyn med indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige blev besluttet med lov nr. 702 af 8. juni 2017. Tilsynet gennemføres på vegne af Udlændingestyrelsen inden for rammer fastsat af Udlændinge- og Integrationsministeriet og Børne- og Socialministeriet. Tilsynet sker med udgangspunkt i et selvstændigt koncept for tilsyn med indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige. Formålet med at Socialtilsyn Midt fører tilsynene er at sikre, at tilsynet med indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige udføres af instanser, der besidder en særlig sagkundskab på området.

Der benyttes også eksterne parter til gennemførelse af cirkulæretilsyn på bygningsområdet. Regler for og indholdet af disse tilsyn er fastlagt i Cirkulære om vedligeholdelsestilsyn af statens bygninger.

#### *Andre myndigheder og internationale organisationer*

Ud over Udlændingestyrelsens egne tilsyn gennemfører en række andre myndigheder og internationale organisationer tilsyn eller monitoreringsbesøg på de danske asylcentre, herunder Folketingets Ombudsmand, Arbejdstilsynet, det lokale beredskab og FN's Flygtningehøjkommissariat (UNHCR) m.fl. Resultaterne af disse besøg indgår som en aktiv del af styrelsens egne tilsyn, og det vurderes fra gang til gang, i hvilken udstrækning styrelsen skal følge konkret op på resultaterne, og om resultaterne giver anledning til at ændre i styrelsens tilsynsplan.

## 4.0 Faglige tilsyn

Udlændingestyrelsen gennemførte i 2017 18 faglige besøgstilsyn<sup>7</sup>. De fleste tilsyn omhandlede operatørernes levering af ydelser til beboerne, den generelle trivsel blandt beboere og medarbejdernes kendskab til og efterlevelse af procedurer og retningslinjer m.v. Tilsynene blev primært gennemført ved samtaler med beboere, medarbejdere og ledelse på centrene. To tilsyn omhandlede rådgivningstjenesterne, som i 2017 blev varetaget af Dansk Flygtningehjælp og Røde Kors. Tilsynene havde bl.a. fokus på, hvordan rådgivningen blev planlagt og udført.

Udlændingestyrelsen iværksatte i 2. kvartal 2017 et fagligt tilsyn med generelt skriftligt materiale på en række områder hos alle 6 operatører. Udlændingestyrelsen indhentede husorden på alle sprog, beredskabsplaner, en beskrivelse af operatørernes eventuelle værdigrundlag, en beskrivelse af den pædagogiske tilgang for børnecentre og operatørernes interne procedurer og retningslinjer for en række centrale områder af driften.

Udlændingestyrelsen iværksatte desuden i 4. kvartal 2017 et skriftligt tilsyn med sundhedsområdet med fokus på tandbehandling for voksne asylansøgere på 9 centre. Tilsynet gennemføres og afsluttes i 2018 og indgår derfor ikke i denne årsrapport.

### 4.1 Gennemgående forhold, som giver anledning til opfølgning

De faglige tilsyn har vist, at det især er bestemte forhold, som giver operatørerne udfordringer i den daglige drift af centrene. Flere af de forhold, som har resulteret i indskærpelser og anbefalinger fra Udlændingestyrelsen, går igen hos flere operatører. Følgende udvalgte temaer fra de faglige tilsyn har resulteret i indskærpelser og/eller anbefalinger til operatørerne:

- **Husorden.** Udlændingestyrelsen har flere steder indskærpet, at husordenen skal oversættes til alle relevante sprog og udleveres til beboerne. Indskærpelserne har også omhandlet det nærmere indhold af husordnerne. Udlændingestyrelsen har desuden anbefalet bl.a. bedre kendskab til husordenen blandt medarbejderne.
- **Vagtberedskab.** Udlændingestyrelsen har på nogle centre indskærpet, at centrene skal sikre, at beboerne uden for normal arbejdstid kan tilkalde hjælp ved akut opståede situationer og komme i kontakt med vagtberedskabet tilknyttet centrene.
- **Tilstedeværelseskontrol.** Udlændingestyrelsen har på flere centre indskærpet, at centrene skal sikre, at reglerne for tilstedeværelseskontrol på centrene overholdes, og at centrene skal administrere efter retningslinjerne for privat indkvartering og lovligt fravær med økonomi.

**Faglige tilsyn** er tilsyn med operatørernes levering af de ydelser, som asylansøgere og andre udlændinge under Udlændingestyrelsens forsørgelse har krav på, mens de opholder sig på asylcentre.

Det er også en grundlæggende del af de faglige tilsyn, at der føres tilsyn med den generelle trivsel blandt beboere.

Tilsynet ser også på medarbejdernes kendskab til og efterlevelse af procedurer og retningslinjer m.v.

Tilsynene gennemføres med udgangspunkt i operatørkontrakten, hvor operatørens levering af de ydelser, der er beskrevet i kontrakten, bliver gennemgået. Udlændingestyrelsen taler både med ledelse, medarbejdere og beboere for at få en så bred afdækning af emnerne som muligt.

<sup>7</sup> Heraf har Socialtilsyn Midt på vegne af Udlændingestyrelsen udført 4 tilsyn med indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige. Udlændingestyrelsen har deltaget i Socialtilsyn Midts tilsyn.

---

## 4.0 Faglige tilsyn

- **Nultolerance over for kriminalitet.** Udlændingestyrelsen har på de fleste centre indskærpet nultolerancepolitikken, kravet om anmeldelse til det lokale politi og pligten til at indberette kriminalitet og alvorlige hændelser på centret til Udlændingestyrelsen. Udlændingestyrelsen har indskærpet indberetningspligten og pligten til at politianmelde over for operatørerne og centrene, hvis et center over en periode på 3 måneder har haft flere end nogle ganske få mindre alvorlige hændelser, som ikke er indberettet eller politianmeldt korrekt.
- **Radikalisering.** Udlændingestyrelsen har på flere centre anbefalet, at centrene gør alle medarbejdere bekendt med indikatorer på radikalisering og i stand til at identificere mistanke om radikalisering blandt centrets beboere.
- **Retningslinjer og procedurer.** Udlændingestyrelsen har over for flere operatører anbefalet, at operatørerne udarbejder en eller flere interne procedurer og retningslinjer til medarbejderne vedrørende f.eks. magtanvendelse, euforiserende stoffer, kriminalitet, mistanke om seksuelle overgreb, mistanke om radikalisering, sultestrejke og medarbejderens omgang med beboere.
- **Kendskab til centerlederen.** Udlændingestyrelsen har på nogle centre anbefalet, at kendskabet til hvem, der er leder af centret, udbredes blandt beboerne.
- **Opstilling af mål i udviklingsplanerne og opfølgning.** Udlændingestyrelsen har på enkelte indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige anbefalet, at indkvarteringsstederne opstiller konkrete mål for undervisning og for udviklingen af kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed i udviklingsplanerne for alle beboere.

## 5.0 Økonomiske tilsyn

I 2017 gennemførte Udlændingestyrelsen økonomiske besøgstilsyn på 3 centre, hvor der blev ført tilsyn med udbetalingen af kontante ydelser til beboerne på centrene. Der blev også ført tilsyn med operatørernes kontrol med, at de indkvarterede beboere også reelt havde centret som deres primære opholdssted (tilstedeværelseskontrol).

Ud over besøgstilsynene blev der gennemført skriftlige tilsyn med 5 operatører. Tilsynene så på operatørernes administration af den finansielle ramme til betaling af social- og sundhedsydelser. Fokus var bl.a. på, om de fakturerede udgifter var dokumenteret i forhold til kravene i operatørkontrakterne.

Skriftligt tilsyn med administrationen af den finansielle ramme til betaling af social- og sundhedsydelser for yderligere 1 operatør og tilsyn med om udgifter til en cateringordning var fuldt ud dokumenteret for den samme operatør blev igangsat i 2017 men er ikke afsluttet. Resultaterne af dette tilsyn er derfor ikke med i denne rapport.

**Økonomiske tilsyn** er tilsyn med operatørernes økonomiske og regnskabsmæssige forvaltning af midler udbetalt af Udlændingestyrelsen i forbindelse med operatørens varetagelse af indkvarteringsopgaven.

Det er også tilsyn med udbetalingen af kontante ydelser til beboerne på centrene og tilsyn med at operatøren fører kontrol med, om de personer, der er registreret som indkvarteret på centret, også reelt har centret som deres primære opholdssted (tilstedeværelseskontrol).

### 5.1 Gennemgående forhold, som giver anledning til opfølgning

- **Identifikation.** På de økonomiske besøgstilsyn (ydelsesudbetalings- og tilstedeværelseskontrolltilsyn) har Udlændingestyrelsen på flere centre anbefalet, at centret giver beboere, der har mistet deres id-kort, en udskrift fra LetAsyl<sup>8</sup> med foto, ID-nummer, operatørens stempel, medarbejderens underskrift og dato for underskriften. I forlængelse heraf har Udlændingestyrelsen anbefalet, at en sådan udskrift fra LetAsyl følges op med en bestilling af nyt id-kort til beboeren.
- **Kasserapporter.** Udlændingestyrelsen har på flere centre anbefalet ændringer af centrenes håndtering af kasserapporter og afstemningsoversigter. Udlændingestyrelsen har bl.a. anbefalet, at kasserapporter og afstemningsoversigter udskrives, underskrives af den/de regnskabsansvarlige og gemmes.

Over for en enkelt operatør bemærkede Udlændingestyrelsen konkret, at der i forbindelse med gennemgangen af materialet var blevet registreret en række uregelmæssigheder i forhold til de igangsatte behandlinger på tandlægeområdet. Endvidere vurderede Udlændingestyrelsen, at operatøren så ud til at have anvendt for mange midler på tandlægeområdet i en længere periode. Sluttelig noterede Udlændingestyrelsen, at operatøren havde afsluttet samarbejdet med den tandlæge, som havde udført de ovennævnte tandbehandlinger.

<sup>8</sup> LetAsyl er indkvarteringsoperatørernes eget IT-system. Systemet bruges til en lang række administrative opgaver på centrene, herunder styring af værelsesfordeling, registrering af beboernes deltagelse i undervisnings- og aktiveringsaktiviteter, journaloptegnelser vedr. den enkelte beboer m.v.

## 6.0 Bygnings- og brandtilsyn

Bygnings- og brandtilsyn udført i 2017 omfattede besøgstilsyn på 11 centre, hvor der blev ført tilsyn med vedligeholdelsesplaner, kvalitetssikring, udført arbejde, vedligeholdelse af fællesarealer og udvendig klimaskærm. Tilsynet omfattede også en gennemgang og drøftelse af materiale omkring brandsikkerhed, herunder årshjul, beredskabsplaner og beboerinstrukser.

### 6.1 Gennemgående forhold, som giver anledning til opfølgning

Resultaterne af bygningstilsynene har ikke vist forhold, som er gennemgående hos operatørerne. Der har alene været tale om forhold, som var specifikke for de enkelte centre.

Udlændingestyrelsen har således ved tilsynene bl.a. konstateret følgende forhold på enkelte asylcentre:

- **Brandårshjul.** Materialet har ikke været opdateret. Der har derfor været behov for yderligere skriftlig opfølgning på brandårshjul i forhold til brandforholdene.
- **Rengøringsstandarder.** Især på fællesområder har standarden ikke altid været tilfredsstillende.
- **Vedligeholdelse.** Det har været nødvendigt enkelte gange at udbedre fejl på kritiske bygningsdele f.eks. gelænder og tekniske installationer.

**Bygnings- og brandtilsyn** føres af Udlændingestyrelsen eller en ekstern byggerådgiver.

Der føres tilsyn med standen af de ejendomme, der bruges til indkvartering af asylansøgere. Tilsynet ser bl.a. på, om bygningerne er tilstrækkeligt vedligeholdt. Der kan være forskel på omfanget af et tilsyn afhængig af de forpligtelser, der følger af lejekontrakten på adressen.

Der ses også på indeklimaet, energiforbruget og brandforhold.

På de asylcentre, som Udlændingestyrelsen ejer, føres endvidere cirkulæretilsyn om vedligeholdelsesstanden m.v. på statens ejendomme. Disse tilsyn føres altid af eksterne rådgivere.

Brandtilsyn omfatter en gennemgang og drøftelse af materiale omkring brandsikkerhed. Tilsynet er et supplement til beredskabets lovpligtige tilsyn på området.

## 7.0 Informationssikkerhedstilsyn

Udlændingestyrelsen gennemførte informationssikkerhedstilsyn på 3 centre i 2017, hvor der blev ført tilsyn med de fysiske forhold på centrene med relevans for informationssikkerheden. Tilsynene blev gennemført som besøgstilsyn. Derudover gennemførte styrelsen skriftlige tilsyn med 4 operatører og deres underdatabehandleraftaler.

### 7.1 Gennemgående forhold, som giver anledning til opfølgning

Tilsynene gav ikke Udlændingestyrelsen kendskab til gennemgående fysiske forhold på indkvarteringsstederne, som gav anledning til opfølgning.

- **Instruks.** Udlændingestyrelsen har på de skriftlige tilsyn indskærpet over for flere operatører, at de skal indsende en instruks fra operatøren til den eksterne databehandler om databehandlerens anvendelse af data fra Indkvarterings- og ydelsesBeregningsSystemet (IBS).
- **Databehandleraftale.** Udlændingestyrelsen har indskærpet over for flere operatører, at de skal tilrette eller ved allonge supplere databehandleraftalen med oplysninger om de pligter vedrørende anvendelsen af data fra IBS, der gælder mellem Udlændingestyrelsen og operatøren, og som ligeledes skal gælde mellem operatøren og dennes databehandler.
- **Dataansvar.** Tilsynene har også vist, at det over for flere operatører har været nødvendigt at indskærpe, at Udlændingestyrelsen alene er ansvarlig for IBS-data, og at dette udtrykkeligt skal fremgå af operatørernes databehandleraftale med deres eksterne databehandler.

**Informationssikkerhedstilsyn** er tilsyn med, om operatørernes overholder den databehandleraftale, som er indgået mellem Udlændingestyrelsen og operatørerne om brug af Indkvarterings- og ydelsesBeregningsSystemet (IBS).

Udlændingestyrelsen er ejer af de data, der er i systemet. Operatørerne har deres eget indkvarteringssystem, som henter data fra IBS.

## 8.0 Inventartilsyn

Udlændingestyrelsen har ansvaret for det inventar, der bruges til at løse indkvarteringsopgaven. Indtil 2018 har håndtering af inventaropgaven, herunder inventarlager, været samlet hos en enkelt inventaroperatør på vegne af Udlændingestyrelsen.

Udlændingestyrelsen har i 2018 grundigt gennemgået inventarlageret og lavet en ny model for løsning af inventaropgaven. Inventarlageret er således blevet decentraliseret og fordelt på de enkelte driftsoperatører. Driftsoperatørerne har i 2018 oprettet decentrale lagerfaciliteter i tilknytning til deres centerdrift, og der er i den forbindelse foretaget lageroptælling og registrering af inventaret. Operatørerne vil løbende registrere lagerbeholdningen på de decentrale lagre. Udlændingestyrelsen har herudover oprettet et generelt fjernlager på Center Sjælsmark.

På grund af omlægning af inventaropgaven fra en central til en decentral lagerfunktion førte Udlændingestyrelsen ikke tilsyn med operatørernes registrering, opbevaring og vedligeholdelse af inventar i 2017.

***Inventartilsyn*** er tilsyn med operatørernes opbevaring, registrering og vedligeholdelse af inventar på centrene.

Inventar, som ikke aktuelt er i brug, opbevares af operatørerne på decentrale lagre.



## 9.0 Samlet vurdering

To væsentlige nyskabelser i det nye tilsynskoncept er samtaler med hovedparten af medarbejdere på centrene og samtaler med beboere. Samtalerne med medarbejderne og beboere på centrene har givet Udlændingestyrelsen mulighed for at belyse driften fra flere vinkler og på den måde få bedre indblik i omfanget og kvaliteten af de ydelser, operatørerne leverer på vegne af styrelsen.

På baggrund af de gennemførte tilsyn i 2017 er det Udlændingestyrelsens samlede opfattelse, at asylcentrene generelt fremstår veldrevne.

Både ledelse og medarbejdere på de enkelte centre har udtrykt stor tilfredshed med Udlændingestyrelsens tilsyn, og styrelsens medarbejdere bliver generelt taget godt imod på centrene.

De beboere, som Udlændingestyrelsen har talt med, har i høj grad givet udtryk for, at de modtager tilbud om f.eks. sundhedsbehandling, undervisning og aktivering, som operatørerne er forpligtet til at levere ifølge operatørkontrakterne, og medarbejderne har generelt udvist stort engagement i opgaven.

Det er Udlændingestyrelsens vurdering, at der generelt er ledelsesmæssigt fokus på opgavevaretagelsen og den løbende kvalitetsudvikling fra operatørernes side. Det er dog også Udlændingestyrelsens indtryk, at der som følge af de seneste års store udsving i indkvarteringsomfanget har været stort fokus på drift og på at tilpasse antallet af indkvarteringspladser til antallet af beboere ved først at åbne mange nye centre og derefter at lukke mange centre. Fokus har også været på først at rekruttere og dernæst at afskedige mange medarbejdere. Det er Udlændingestyrelsens vurdering, at dette i høj grad har haft indvirkning på bl.a. operatørernes mulighed for grundig oplæring af nye medarbejdere. Hertil kommer, at operatørerne i samme periode er blevet stillet over for skærpede administrative krav til dokumentation m.v., hvilket også har præget opgaveløsningen.

Tilsynene har vist, at det i nogen grad er de samme temaer, som giver anledning til opfølgning på centrene.

De faglige tilsyn har vist, at især temaer som husorden, vagtberedskab, tilstedeværelseskontrol, nultolerance over for kriminalitet, radikalisering og retningslinjer og procedurer, kendskab til centerlederen, og opstilling af mål i udviklingsplaner og opfølgning herpå, har givet visse praktiske udfordringer for operatørerne i den daglige drift af centrene. For nogle af disse temaer gælder det, at det er let at rette op på forholdene og afklare tvivlsspørgsmål. Andre kræver, at der både fra operatørernes og Udlændingestyrelsens side løbende er fokus på og dialog om emnet for at sikre, at driften af centrene sker i overensstemmelse med operatørkontrakt og gældende regler og retningslinjer.

På Udrejsecenter Kærshovedgård fandt Udlændingestyrelsen grund til at komme med betydeligt flere indskærpelser, end hvad der gjorde sig gældende generelt. Udrejsecentret var udfordret på en række områder, som har betydning for den daglige drift. Ud over en række af de indskærpelser, der er gået igen på tværs af operatører, har det bl.a. drejet sig om, at udrejsecentret skulle understøtte styrelsens tilsyn ved at bidrage til det forberedende arbejde med at gennemføre tilsynet. Derudover omhandlede indskærpelserne indgåelse af undervisnings- og aktiveringskontrakter med beboerne, udlevering af tøjpakker og overholdelse af regler om anonymisering.

Tilsynet på Udrejsecenter Kærshovedgård har efterfølgende ført til, at der er sat yderligere ledelsesmæssigt fokus på driften både fra Udlændingestyrelsens og operatørens side, og at Udlændingestyrelsen har fremrykket styrelsens faglige besøgstilsyn i 2018.

På de økonomiske besøgstilsyn (ydelsesudbetalings- og tilstedeværelseskontroltilsyn) har især forhold vedrørende legitimation ved udbetaling af kontante ydelser og håndtering af kasserapporter været gennemgående emner hos operatørerne, hvor Udlændingestyrelsen er kommet med indskærpelser og anbefalinger. Udlændingestyrelsen har vurderet, at der ikke er behov for særlig opfølgning på dette på de enkelte centre, da der relativt let kunne rettes op på forholdene.

---

## 9.0 Samlet vurdering

De økonomiske tilsyn med operatørernes administration af social- og sundhedsydelser har vist, at operatørerne overordnet set har levet op til de *økonomiske* krav og retningslinjer, der følger af operatørkontrakten i forhold til dokumentation for afholdte udgifter m.v. Tilsynene har dog også vist, at dette ikke nødvendigvis er ensbetydende med, at operatørernes disponering af udgifter på det undersøgte område er i overensstemmelse med de *faglige* retningslinjer for bevilling af ydelser. Materialet fra de skriftlige økonomiske tilsyn blev derfor inddraget i de faglige tilsyn med operatørernes administration af det rammestyrede sundhedsområde med særligt fokus på tandbehandling. Disse tilsyn er endeligt afsluttet i 2018. Resultaterne fra de gennemførte tilsyn bidrager på denne måde også til at skabe læring på tværs af tilsynsområder internt i Udlændingestyrelsen.

Bygningstilsynene har vist, at operatørerne overordnet set lever op til de krav og retningslinjer, der følger af operatørkontrakten i forhold til vedligeholdelse og brandsikkerhed. Tilsynene har dog også vist, at der både fra operatørernes og Udlændingestyrelsens side kræves et løbende fokus på visse områder for at sikre, at driften af centrene sker i overensstemmelse med operatørkontrakt og gældende regler og retningslinjer på området.

Informationssikkerhedstilsynene har vist, at operatørerne generelt set håndterer informationssikkerheden i overensstemmelse med gældende lovgivning og retningslinjer. De skriftlige informationssikkerhedstilsyn har dog vist, at kravet til operatørerne om at indsende en instruks fra operatøren til den eksterne databehandler om databehandlerens anvendelse af data fra IBS har været et gennemgående tema, som der har været behov for at indskærpe og følge op på.

Tilsynene har også vist, at det over for flere operatører har været nødvendigt at indskærpe, at de tilretter eller supplerer databehandleraftalen med deres eksterne databehandler med oplysninger om de pligter vedrørende anvendelsen af data fra IBS, der gælder mellem Udlændingestyrelsen og operatøren, og som ligeledes skal gælde mellem operatøren og dennes databehandler. Desuden har tilsynene vist, at det over for flere operatører har været nødvendigt i anden sammenhæng end i tilsynene at indskærpe, at Udlændingestyrelsen alene er ansvarlig for IBS-data.

Udover at føre kontrol med, at operatørerne løser indkvarteringsopgaven i overensstemmelse med operatørkontrakten og gældende regler og retningslinjer, er det et centralt formål med Udlændingestyrelsens tilsyn at skabe konkret og brugbar læring på tværs af centre og operatører. I løbet af 2017 har styrelsen konkret erfaret, at dette formål opfyldes ved at operatører udbreder læring og erfaringer fra tilsyn på ét center til operatørernes øvrige centre.

## 10.0 Perspektivering i forhold til fremtidige tilsyn

I det første år med Udlændingestyrelsens nye tilsynskoncept har der i Udlændingestyrelsen været fokus på at implementere det nye koncept og sikre en stærkere koordinering og ensretning af styrelsens forskelligartede tilsyn med indkvarteringsoperatørerne. Erfaringerne fra 2017 har vist, at der har været en række fordele ved både at øge hyppigheden af de faglige tilsyn og at ensrette og koordinere styrelsens samlede tilsyn.

Det er styrelsens vurdering, at det øgede fokus på tilsyn og den højere tilsynsfrekvens har haft en præventiv virkning ved, at der også hos operatørerne er blevet sat ekstra fokus på at udbrede erfaringerne fra de enkelte tilsyn til operatørernes øvrige centre, og flere operatører har gjort enkelte medarbejdere ansvarlige for at sikre opfølgning og kvalitetssikring i forlængelse af tilsynene. Styrelsen har konkret kunnet konstatere, at dette har haft effekt, og at indskærpelser og anbefalinger fra ét tilsyn, også er blevet implementeret på andre centre under samme operatør.

Den centrale koordinering af de forskellige tilsyn har givet styrelsen mulighed for at følge tværfagligt op på resultaterne af tilsynene, f.eks. ved at oplysninger fra et fagligt besøgstilsyn, hvor medarbejderne omtalte en bekymring om et konkret bygningsmæssigt forhold, førte til opfølgning på det pågældende forhold i forbindelse med et bygningstilsyn samme sted. På samme måde er observationer på faglige besøgstilsyn vedr. f.eks. rengøringsstandarden på enkelte centre også indgået i besøgstilsyn på bygningsområdet.

De skriftlige økonomiske tilsyn gav ikke overordnet anledning til anbefalinger eller indskærpelser til operatørerne i forhold til fakturering og dokumentation af udgifterne til de særlige social- og sundhedsydelser i 2017. Generelt kunne Udlændingestyrelsen dog konstatere, at især udgiftsniveauet for de iværksatte tandbehandlinger lå højt i forhold til det forventede niveau. Styrelsen besluttede derfor, at materialet fra det økonomiske tilsyn kunne indgå i det faglige tilsyn med det rammestyrede sundhedsområde med særligt fokus på tandbehandling, som blev iværksat for alle operatører i 2017. Dette tilsyn er afsluttet i 2018. På baggrund af de indledende erfaringer fra tilsynet med det rammestyrede sundhedsområde kunne styrelsen dog – allerede inden de første tilsyn var afsluttet – konstatere, at flere operatører ikke havde administreret området i overensstemmelse med retningslinjerne. På den baggrund blev det besluttet midlertidigt at hjemtage behandlingen af kautionsager på tandområdet, således at operatørerne i en periode skal søge om Udlændingestyrelsens forudgående godkendelse, inden de afholder udgifter til tandbehandling.

Netop fordi der er en synergieffekt af de forskellige tilsyn, giver ensretningen og sammentænkningen af de forskellige tilsynstyper og den centrale koordinering af styrelsens samlede tilsyn et mere helhedsorienteret indblik i driften af det samlede indkvarteringsystem. Det betyder også, at der kan være fordele ved fremover i endnu højere grad at tænke på tværs af tilsynene for derved at komme omkring flere elementer af den samme opgave. Udlændingestyrelsen har derfor besluttet, at de forskellige tilsynstyper i endnu højere grad skal samtænkes, f.eks. ved at økonomiske tilsyn med eksempelvis bevillinger til bygningsarbejde eller materielanskaffelser følges op af et bygnings- eller inventartilsyn med det udførte arbejde eller den anskaffelse, bevillingen vedrører.

Erfaringerne fra tilsynene i 2017 er brugt aktivt i planlægningen af tilsynene for 2018. I situationer, hvor tilsyn har vist, at et center ikke løste en eller flere opgaver i overensstemmelse med kontrakten, loven eller retningslinjerne, har Udlændingestyrelsen vurderet, om der var behov for at følge op på, om operatørerne efterfølgende rettede op på de konkrete forhold. I to tilfælde har styrelsen på baggrund af en samlet vurdering af risiko og væsentlighed besluttet at gennemføre hhv. et supplerende tilsyn (Center Bornholm (Slottet)) og at fremrykke et ordinært tilsyn (Udrejsecenter Kærshovedgård) for at sikre at operatørerne havde rettet op på forholdene.

Erfaringerne fra styrelsens forskelligartede tilsyn indgår som en væsentlig del af den løbende dialog med indkvarteringsoperatørerne, bl.a. på regelmæssige operatørmøder, som styrelsen har med operatørkredsen. På operatørmøderne indgår tilsynene som et fast dagsordenpunkt. Den løbende dialog giver mulighed for at drøfte og afklare eventuelle tværgående udfordringer både med hensyn til drift og tilsyn. Det giver også styrelsen og operatørerne et fælles udgangspunkt

---

## 10.0 Perspektivering i forhold til fremtidige tilsyn

for at drøfte eventuelle behov for justering eller præcisering af fremtidige operatørkontrakter og tilpasning af tilsynsindsatsen.