Úttekt á samræmdri móttöku flóttafólks

Kynning á niðurstöðum
til framkvæmdaraðila
13. maí 2024

GÆÐA- OG EFTIRLITSSTOFNUN
VELFERÐARMÁLA



Gagnaöflun

- 9 af 13 sveitarfélögum
  - Akranes
  - Akureyri
  - Árborg
  - Garðabær
  - Hafnarfjörður
  - Ísafjörður
  - Múlaþing
  - Reykjanesbær
  - Reykjavík
- Hagsmunaaðilar:
  - FRN
  - MRN
  - SÍS
  - Fjölmenningarsvið VMST
  - Virknisvið VMST
  - RKÍ
  - Félag heyrnarlausra
- Gögn
  - Fyrirliggjandi gögn frá FRN, m.a. samningar og fylgigögn og ársskýrslur sveitarfélaga
  - Samtöl við hagsmunaaðila
  - Samtöl við starfsfólk og stjórnendur sveitarfélaganna
  - Samtöl við 33 flóttamenn
  - Stikkprufur stuðningsáætlana og greinargerða við lok þjónustu
  - Yfirferð málaskráa

Skjal sótt af '0000000000' dags: 22.11.2026

Þjónustusamningur og fylgiskjöl óskýr

- Þjónustusamningi fylgdu kröfulýsing og kostnaðarlíkan.
- Óskýrar upplýsingar og misræmi í skjölunum.
- Sveitarfélög áttu erfitt með að átta sig á kröfunum sem til þeirra voru gerðar.
- Úttektaraðilar áttu sömuleiðis erfitt með að taka út þjónustuna og meta hvort þjónustan væri í fullu samræmi við ákvæði samnings og fylgiskjala.

Þjónustusamningi hefði þurft að fylgja nákvæmari kröfulýsing með skýrari og mælanlegri markmiðum og þjónustuþáttum, án alls misræmis, svo auðveldara væri fyrir starfsfólk sveitarfélaga að átta sig á þeim kröfum sem til þeirra og þjónustunnar eru gerðar.

Slíkt hefði einnig þurft svo GEV hefði betur getað lagt mat á framkvæmd þjónustunnar.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 22.11.2026

Þjónustusamningur og fylgiskjöl óskýr

- Á grundvelli vinnureglu VMST eru einstaklingar alla jafna ekki samþykktir inn í samræmda móttöku ef þeir hafa áður hafnað pörun við sveitarfélag.
- Óánægju gætti meðal starfsfólks sveitarfélaganna hvað þetta varðaði og gætti óvissu um hvort slíkt teldist kæranleg stjórnvaldsákvörðun.
- Það vekur athygli GEV að framangreind nálgun VMST er hvorki byggð á ákvæðum þjónustusamnings né kröfulýsingar.

GEV telur að ef þátttaka notenda í samræmdri móttöku er háð því skilyrði að þeir samþykki þá pörun sem VMST býður hefði slíkt þurft að koma fram í þjónustusamningi eða kröfulýsingu.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 22.11.2026

Kostnaðarlíkan endurspeglar vinnuframlag ekki nægilega vel

- Mikill meirihluti sveitarfélaganna taldi ómögulegt við uppfyllingu uppgjörs að skilja skýrt á milli hinnar lögbundnu þjónustu og þeirrar viðbótarþjónustu sem samræmda móttakan á að fela í sér.
- Það leiðir af sér að greiðslur ráðuneytisins standa einnig straum af kostnaði við lögbundna þjónustu.
- Ástæðan liggur í því hve víðtæk og óskilgreind þjónusta getur fallið undir félagsþjónustulögin og að þjónustulýsing í samningi og fylgiskjölum er ekki nægilega vel skilgreind.

GEV telur þörf á að skýra betur hvað viðbótarþjónusta samræmdrar móttöku felur í sér umfram lögbundna grunnþjónustu svo öllum sé ljóst hvar skilin liggja og tryggt sé að uppgjörið feli ekki í sér lögbundna þjónustu.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 22.11.2026

Kostnaðarlíkan endurspeglar vinnuframlag ekki nægilega vel

- Forsendur kostnaðarlíkans voru gagnrýndar og það ekki talið endurspegla vinnuframlag nægilega vel.
- Stundum sé það of ítarlegt og taki til atriða sem ekki sé raunhæft að málstórar sinni, t.d. fylgd til tannlæknis.
- Mörg dæmi um vinnuframlag sem ekki er tekið tillit til í kostnaðarlíkani, t.d. undirbúningur flutninga.
- Lækkun greiðslna talin ekki í samræmi við þjónustuþörf og skapaði ófyrirsjáanleika í starfsmannahaldi.
- Ekki nægilegt tillit tekið til sérstakra aðstæðna á landsbyggðinni.
- Einhugur um að minnka vægi stuðningsáætlana við ákvörðun um greiðslu.
- Greiðslur byggja á fjölda notenda og því er ekki hvati til að útskrifa þjónustuléttari notendur.

GEV telur að forsendur kostnaðarlíkansins endurspegli ekki nægilega vel raunverulegt vinnuframlag vegna samræmdrar móttöku. Má rekja ástæðuna að hluta til þess að kröfur til sveitarfélaganna eru ekki skýrar í kröfulýsingu og er þeim því ekki nægilega ljóst hvað telst til samræmdrar móttöku.

GÆÐA- OG EFTIRLITSSTOFNUN VELFERÐARMÁLA

Skjal sótt af '0000000000' dags: 22.11.2026

Umsýsla of umfangsmikil

- Umsýsla verkefnisins talin of umfangsmikil og ekki tekið tillit til þess í kostnaðarlíkaninu, þ.a.l. fer minni tími í beina þjónustu.
- Upplifun vantrausts og smámunasemi vegna umfangs þeirra gagna og upplýsinga sem ber að skila.
- Samningar vegna UAV taldir betri, umsýsla minni og greiðslur fyrirsjáanlegri.
- Mikið álag á málstjóra og ýmis tækifæri til að nýta vinnuframlag betur:
  - Nákvæmari kröfulýsing
  - Skýrara verklag samræmdrar móttöku
  - Minnka umsýslu verkefnis, sér í lagi við vinnslu uppgjörs
  - Draga úr kröfum um stuðningsáætlanir vegna allra notenda
  - Hópfræðsla til notenda í vissum tilfellum
  - Miðlægur upplýsingabanki á vegum ríkisins
  - Færa útreikning barnabóta til Skattsins
  - Auka fjármagn til skólaþjónustu
- Sveitarfélögin uppfylla almennt ekki nægilega vel skráningarkröfu kröfulýsingar að mati GEV.

Skjal sótt af '000000000' dags: 22.11.2026

Samræmd móttaka flóttafólks ekki samræmd

- Notendur almennt ánægðir og þakklátir fyrir þjónustuna, með fáeinum undantekningum.
- Ósamræmi í framkvæmd sveitarfélaga á samræmdu móttökunni.
  - Málstjórar smærri sveitarfélaga virðast geta veitt meiri þjónustu en aðrir, biðin styttri og auðveldara aðgengi.
  - Ólíkar reglur sveitarfélaga hafa áhrif.
  - Ólík túlkun á samningi og fylgiskjölum, t.d. öflun húsnæðis.
    - ath. þó lögbundna þjónustu skv. 45. og 46. gr. félagsþjónustulaga.
  - Ólík viðbrögð varðandi móttöku notenda umfram hámarksfjölda samnings.
  - Ólíkt vinnulag við lokun mála.
- Samstarfs- og samhæfingarnefnd hefur ekki nýst öllum móttökusveitarfélögum.

Það er niðurstaða GEV að samræmd móttaka flóttafólks er ekki nægilega samræmd milli móttökusveitarfélaganna. Stuðla má að betra samræmi í framkvæmd þjónustunnar með nákvæmari kröfulýsingu, bættu verklagi og auknu samstarfi móttökusveitarfélaganna.

Samstarfs- og samhæfingarnefnd hefur ekki sinnt á fullnægjandi hátt því hlutverki sínu að tryggja sem best samræmi og samhæfingu í móttöku, að mati GEV. Tryggja þarf að störf nefndarinnar nýtist öllum móttökusveitarfélögunum.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 22.11.2026

Samræmd móttaka flóttafólks ekki samræmd

- Sveitarfélögin uppfylltu almennt þá kröfu að notendur hefji búsetu í sveitarfélagi innan átta vikna frá boði um þátttöku, oft gert með bráðabirgðalausnum til að byrja með.
- Tilvísanir bárust oft seint frá VMST og stuttur tími eftir til að finna húsnæði, jafnvel fáir dagar.
- Samningar sveitarfélaga sem eru með búsetuúrræði UAV eru fljótir að fyllast þar sem algengt er að einstaklingar búi áfram í sama sveitarfélagi eftir að þeim hefur verið veitt vernd. Álag á móttökukerfið og innviði er mikið.
- Verklag vegna flutninga notenda gagnrýnt, skortur á upplýsingum til nýs sveitarfélags valdi óþarfa vinnu og jafnvel eru bæði sveitarfélögin að greiða notendum fyrir sama tímabil.

GEV telur þörf á að bæta verklag VMST vegna tilvísana í samræmda móttöku svo þær berist sem fyrst til sveitarfélaganna í kjölfar pörunar.

Einnig telur GEV þörf á að bæta verklag við flutning mála milli móttökusveitarfélaga svo nauðsynlegar upplýsingar berist fljótt milli þeirra.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 22.11.2026

Nauðsynleg aðstoð til að vinna úr áföllum ekki nægilega vel tryggð

- „Með samræmdu móttökukerfi flóttafólks er stefnt að því markmiði að tryggja flóttafólki nauðsynlega aðstoð til að vinna úr áföllum […]“ – úr þjónustusamningi
- Nær ekkert fjallað um aðstoð við að vinna úr áföllum í samningi eða kröfulýsingu.
- Vinnustundir í kostnaðarlíkani vegna útvegun sálfræðiþjónustu:
  - 1 klst. fyrir notendur úr hópi kvótaflóttafólks fyrstu 2 ár í þjónustu.
  - 0 klst. fyrir aðra notendur samræmdrar móttöku.
- Styrkir vegna greiðslu sérfræðiaðstoðar á grundvelli félagsþjónustulaga háðir fjárhagsaðstoð.
- Mörgum notendum hafði verið boðin sálfræðiaðstoð en meðferðarviðtöl henta ekki stórum hluta.
- Sum sveitarfélög hafa góða reynslu af jafningjahópum, en ekki gert ráð fyrir slíku í kostnaðarlíkani.

GEV telur gagnrýnivert að ekki sé fjallað um kröfur um þessa mikilvægu þjónustu í kröfulýsingunni, þrátt fyrir að slík aðstoð sé annað af meginmarkmiðum samræmdrar móttöku.

Í tilfelli notenda samræmdrar móttöku telur GEV að veita ætti undanþágu frá reglum sveitarfélaga um að slíkir styrkir séu háðir fjárhagsaðstoð.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 22.11.2026

Auka þarf tækifæri til virkrar þátttöku í samfélaginu

- „Með samræmdu móttökukerfi flóttafólks er stefnt að því markmiði […] að [flóttafólk] fái tækifæri til virkrar þátttöku í samfélaginu, hvort sem það er á vinnumarkaði, vegna menntunar eða á öðrum sviðum.“
  – úr þjónustusamningi
- VMST skal sjá notendum fyrir íslenskukennslu og samfélagsfræðslu auk þess að bjóða upp á náms- og starfsráðgjöf, aðstoð við atvinnuleit og aðra virkni tengda atvinnuþátttöku.
- Fyrirkomulag og aðgengi þjónustunnar misjafnt eftir móttökusveitarfélögum.
- Framboð námskeiða meira á höfuðborgarsvæðinu en landsbyggðinni, mislöng bið eftir námskeiðum.
- Sum sveitarfélög hafa sjálf staðið fyrri ýmsum virkniúrræðum og fjármagnað þau ýmist sjálf eða með styrkjum.
- RKÍ og Hjálpræðisherinn hefur staðið að virkniúrræðum á sumum svæðum.
- Árangur notenda af íslenskunámskeiðum talið ófullnægjandi og fræðsla Landnemans skilar sér ekki vel.
- Skortur á íslenskukunnáttu stendur helst í vegi fyrir aðlögun notenda að samfélaginu.

Skjal sótt af '000000000' dags: 22.11.2026

Auka þarf tækifæri til virkrar þátttöku í samfélaginu

- Ýmsir þættir valda því að notendur sækja ekki íslenskunám eða aðra virkni, t.d.:
  - Skortur á námskeiðum
  - Óhentug tímasetning
  - Tímaskortur vegna vinnu eða fjölskylduábyrgðar
  - Skortur á barnagæslu
  - Ólæsi eða notendur aldrei setið á skólabekk áður
  - Óöruggar aðstæður og streita, t.d. vegna húsnæðis og fjármála
  - Staðsetning húsnæðis og skortur á almenningssamgöngum

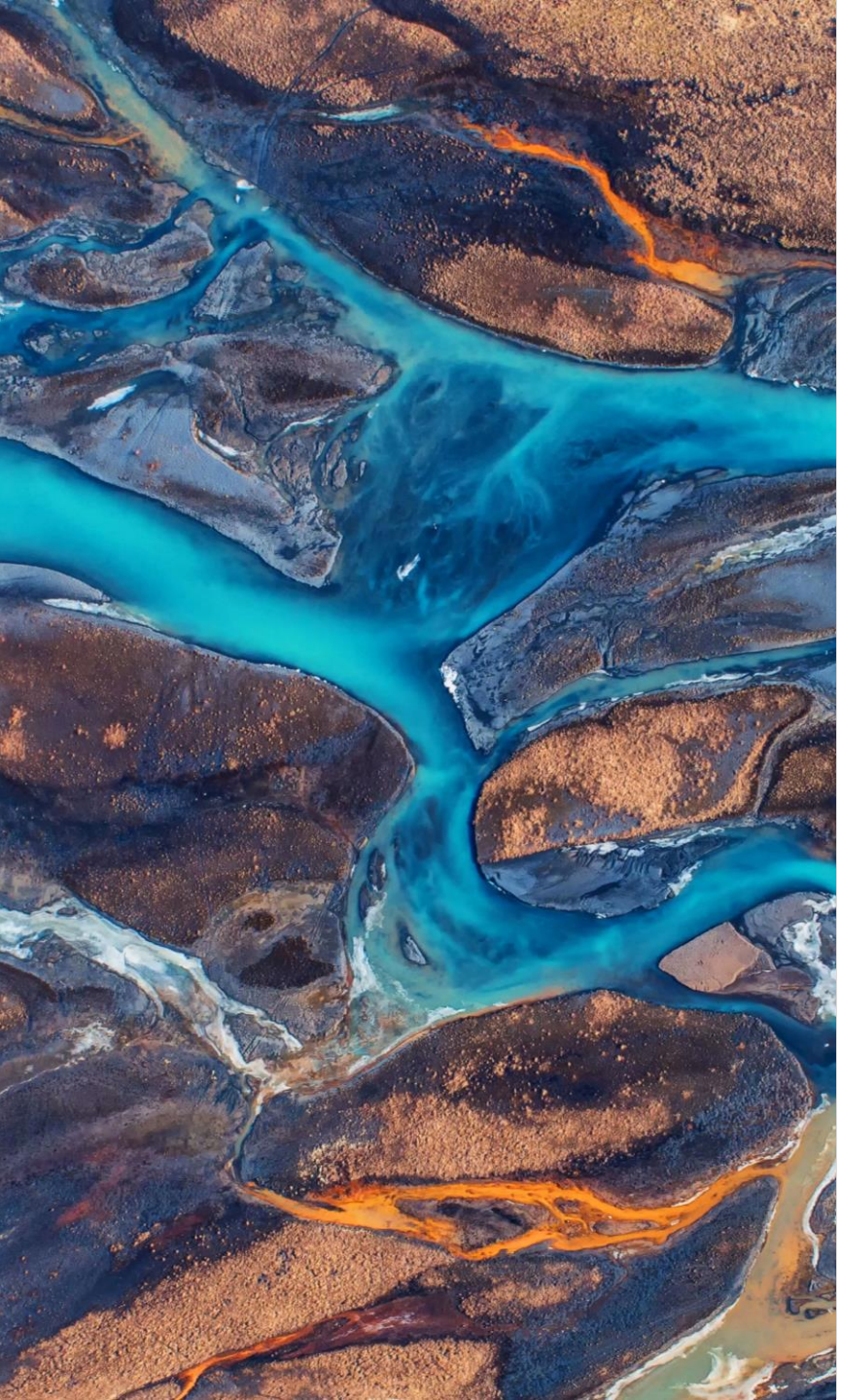
Að mati GEV hefur framboð og aðgengi að íslenskunámi fyrir notendur samræmdrar móttöku ekki verið nægjanlegt og á það sérstaklega við á landsbyggðinni. Þörf er á að finna leiðir til að notendurnir geti stundað íslenskunám samhliða vinnu.

GEV telur að huga þurfi að því hvernig unnt sé að bæta samfélagsfræðslu fyrir notendur, bæði þannig að fleiri nýti sér hana og að fræðslan skili sér betur í framkvæmd.

Þá telur GEV að framboði virkniúrræða sé ábótavant, einkum á landsbyggðinni. Þörf er á að bjóða upp á fjölbreytt og sambærileg virkniúrræði í sveitarfélögunum.

GEV bendir móttökusveitarfélögum á að huga að því við útvegun húsnæðis að staðsetning þess og aðgangur að almenningssamgöngum hindri ekki notendur í að taka virkan þátt í samfélaginu.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 22.11.2026



Skjal sótt af '0000000000' dags: 22.11.2026

GÆÐA- OG
EFTIRLITSSTOFNUN
VELFERÐARMÁLA