

Økonomisk sosialhjelp

Enebakk kommune

Sammendrag

Bestilling

Kontrollutvalget
sak 37/2024
4. desember 2024

Formål

Prosjektets formål har vært å vurdere utvalgte deler av kommunens tjenestetilbud innenfor økonomisk sosialhjelp, med særlig vekt på langtidsmottakere og om det bidrar til å gjøre søkerne selvhjulpne.

Problemstillinger

- Informerer kommunen innbyggerne tilfredsstillende om deres rettigheter til økonomisk sosialhjelp?
- Har kommunen et tilfredsstillende servicenivå (tilgjengelig) overfor søkerne av økonomisk sosialhjelp?
- Kartlegges den enkeltes situasjon godt nok ved behov for økonomisk sosialhjelp?
- Gis sosialhjelpsmottakere som mottar stønad over lengre tid tilstrekkelig oppfølging?
- Har kommunen en tilfredsstillende saksbehandling ved avslag og klagebehandling?
- Har kommunen tilstrekkelig med ressurser og en hensiktsmessig organisering tilpasset lokale forhold og behov?
- Bidrar økonomisk sosialhjelp / økonomisk stønad til å gjøre søkerne selvhjulpne?

Metode og praktisk gjennomføring

Prosjektet er gjennomført av revisjonens egne ansatte på bakgrunn av kravene som stilles til gjennomføring av forvaltningsrevisjon som prosjekt i "*RSK001 Standard for forvaltningsrevisjon*".

Revisjonen gjennomførte i januar 2025 oppstartsmøte med revidert enhet. Revisjonen har videre i løpet av våren/sommeren 2025 gjennomført kvalitative intervjuer, mappegjennomgang av saksbehandlingssystemene Socio og Modia, samt dokumentanalyse av rutinedokumenter.

Kommunaldirektørens uttalelse

Av kommunedirektørens uttalelse, datert 23. oktober 2025, fremgår det blant annet at kommunen stiller seg bak rapportens vurderinger og konklusjoner.

Den fullstendige uttalelsen følger i vedlegg 2.

Revisjonskriterier

Som kilder for revisjonskriteriene i dette prosjektet har vi i hovedsak benyttet forvaltningsloven, sosialtjenesteloven og Rundskriv til Lov om sosiale tjenester i NAV (R35).

Oppsummering og konklusjoner

Informerer kommunen innbyggerne tilfredsstillende om deres rettigheter til økonomisk sosialhjelp?

Kommunen gir i hovedsak tilfredsstillende informasjon til innbyggerne om deres rettigheter til økonomisk sosialhjelp.

Har kommunen et tilfredsstillende servicenivå (tilgjengelig) overfor søkerne av økonomisk sosialhjelp?

Kommunen har i stor grad et tilfredsstillende servicenivå overfor søkere av økonomisk sosialhjelp. Nav Enebakk har som det fremgår ovenfor sørget for at brukere gis informasjon og veiledning om aktuelle tjenester. Det fremgår likevel av undersøkelsen at Nav Enebakks lokaler ikke er optimale med hensyn til å ta imot publikum/brukere.

Kartlegges den enkeltes situasjon godt nok ved behov for økonomisk sosialhjelp?

- a. *Herunder om barns mulighet til aktivitet og deltagelse i fritidsaktiviteter tas hensyn til ved tildeling av stønad?*

Nav Enebakk har en tilfredsstillende praksis med hensyn til å kartlegge den enkeltes situasjon ved behov for økonomisk sosialhjelp.

Gis sosialhjelpsmottakere som mottar stønad over lengre tid tilstrekkelig oppfølging?

- a. *Herunder lavterskeltiltak, arbeidsrettede tiltak, kvalifiseringsprogrammet (KVP), tilpassede boforhold, frivillig forvaltning, økonomisk rådgivning eller overgang til statlige ytelser.*

Nav Enebakk har i stor grad gir sosialhjelpsmottakere som mottar stønad over lengre tid tilstrekkelig oppfølging. I den forbindelse gjennomføres ulike lavterskelrettede tiltak samt arbeidsrettede tiltak som skal bidra til å hjelpe den enkelte bruker ut i arbeidslivet, eller med avklaring til statlige ytelser. Undersøkelsen viser likevel at kvalifiseringsprogram i liten grad blir praktisert, noe som har sammenheng med begrenset dedikert kompetanse og kapasitet på området.

Ved siden av dette gis økonomisk rådgivning og frivillig forvaltning, noe som er med å bidra til å kunne gjøre brukere økonomisk selvhjulpne og redusere behovet for økonomisk sosialhjelp.

Har kommunen en tilfredsstillende saksbehandling ved avslag og klagebehandling?

Nav Enebakk har en tilfredsstillende saksbehandling ved avslag og klagebehandling.

I den forbindelse vektlegger vi at redegjørelsene fra intervjuene, der det blant annet fremgår at statsforvalteren i de fleste tilfeller opprettholder Nav Enebakks eventuelle avslag på en klage.

Har kommunen tilstrekkelig med ressurser og en hensiktsmessig organisering tilpasset lokale forhold og behov?

- a. *Herunder tilstrekkelig grunnbemanning og krav om å gjennomføre kompetansekartlegging.*

Nav Enebakk har i stor grad en tilstrekkelig grunnbemanning og hensiktsmessig organisering tilpasset lokale forhold og behov. I den forbindelse blir kompetansekartlegginger gjennomført. Forvaltningsrevisjonen viser nemlig at brukerne blir gitt tett og individuelt rettet oppfølging. Dette bidrar til å gjøre brukere selvhjulpne.

Samtidig viser undersøkelsen at Nav Enebakk har begrenset kapasitet/kompetanse i forhold til KVP. De ansatte opplever også at det er et høyt arbeidspress, hvor flere rapporterer om høy bruk av overtid.

Bidrar økonomisk sosialhjelp / økonomisk stønad til å gjøre søkerne selvhjulpne?

Tallene viser at Nav Enebakk har en stor utskiftning av brukere i enkelte år. Dette kan tyde på at flere brukere blir selvhjulpne. Tallene viser også at mottakere av, og de totale utgiftene til økonomisk sosialhjelp har økt i perioden. En stor andel av utgiftene til økonomisk sosialhjelp ytes til personer som har mottatt stønad i alle årene gjennom perioden.

Anbefalinger

Med bakgrunn i vår gjennomgang vil vi anbefale Enebakk kommune følgende:

- sikre at NAV-kontoret har en hensiktsmessig utforming og tilfredsstillende sikkerhet
- vurdere tiltak som kan bidra til å gjøre flere mennesker økonomisk selvhjulpne
- styrke tilbud om kvalifiseringsprogram

Innhold

1.	Innledning	7
1.1.	Bakgrunn for prosjektet	7
1.2.	Formål og problemstillinger	7
1.3.	Avgrensning av undersøkelsen	8
1.4.	Definisjoner	8
2.	Metode	8
2.1.	Dokumentanalyse	9
2.2.	Intervju	9
2.3.	Dataenes pålitelighet og gyldighet.....	10
2.4.	Høringsprosess/kontradiksjon	10
3.	Revisjonskriterier	11
4.	Beskrivelse av Nav Enebakk	13
5.	Informasjon og servicenivå	14
5.1.	Dokumentasjon	14
5.2.	Intervjuer	14
5.3.	Vurdering.....	15
6.	Kartlegging	17
6.1.	Mappegjennomgang	17
6.2.	Intervjuer	17
6.3.	Vurdering.....	18
7.	Oppfølging	19
7.1.	Mappegjennomgang	19
7.2.	Epostredegjørelse og dokumentasjon	19
7.3.	Intervjuer	20
7.4.	Vurdering.....	22
8.	Saksbehandling	24
8.1.	Mappegjennomgang og dokumentasjon	24
8.2.	Intervjuer	24
8.3.	Vurdering.....	25
9.	Kapasitet og kompetanse	26
9.1.	Dokumentasjon	26
9.2.	Intervjuer	26

9.3.	Vurdering.....	28
10.	Selvhjulpne brukere	29
10.1.	Mappegjennomgang	29
10.2.	Statistikk.....	29
10.3.	Vurdering.....	34
11.	Konklusjoner	35
12.	Anbefalinger	37
	Referanser	38
	Vedlegg 1 – Uttalelse fra kommunedirektøren	39
	Vedlegg 2 – Utledning av revisjonskriterier	40
	Vedlegg 3 – Statistikk.....	50

1. Innledning

1.1. Bakgrunn for prosjektet

Kontrollutvalget i Enebakk kommune vedtok i sitt møte 4. desember 2024, sak 37/2024, at Viken kommunerevisjon IKS (VKR) skulle gjennomføre en forvaltningsrevisjon av kommunens tjenestetilbud innenfor økonomisk sosialhjelp.

Prosjektet har sin bakgrunn i områder valgt ut i vedtatt plan for forvaltningsrevisjon 2024 – 2028 og risiko- og vesentlighetsvurdering. I revisjonens risiko- og vesentlighetsanalyse for Enebakk kommune ble området økonomisk sosialhjelp / NAV vurdert å ha en forholdsvis høy risiko. Det fremgår blant annet av offentlig statistikk at kommunen har en høy andel langtidsmottakere sammenliknet med andre kommuner i Follo. Området ble derfor anbefalt som tema for forvaltningsrevisjon.

1.2. Formål og problemstillinger

Prosjektets formål har vært å vurdere utvalgte deler av kommunens tjenestetilbud innenfor økonomisk sosialhjelp, med særlig vekt på langtidsmottakere og om det bidrar til å gjøre søkerne selvhjulpne.

I denne forvaltningsrevisjonen søker vi å belyse følgende problemstillinger:

- 1. Informerer kommunen innbyggerne tilfredsstillende om deres rettigheter til økonomisk sosialhjelp?**
- 2. Har kommunen et tilfredsstillende servicenivå (tilgjengelig) overfor søkerne av økonomisk sosialhjelp?**
- 3. Kartlegges den enkeltes situasjon godt nok ved behov for økonomisk sosialhjelp?**
 - a. Herunder om barns mulighet til aktivitet og deltagelse i fritidsaktiviteter tas hensyn til ved tildeling av stønad?*
- 4. Gis sosialhjelpsmottakere som mottar stønad over lengre tid tilstrekkelig oppfølging?**
 - a. Herunder lavterskeltiltak, arbeidsrettede tiltak, kvalifiseringsprogrammet (KVP), tilpassede boforhold, økonomisk rådgivning eller overgang til statlige ytelser.*
- 5. Har kommunen en tilfredsstillende saksbehandling ved avslag og klagebehandling?**
- 6. Har kommunen tilstrekkelig med ressurser og en hensiktsmessig organisering tilpasset lokale forhold og behov?**
 - a. Herunder tilstrekkelig grunnbemanning og krav om å gjennomføre kompetansekartlegging.*
- 7. Bidrar økonomisk sosialhjelp / økonomisk stønad til å gjøre søkerne selvhjulpne?**

Hvorvidt økonomisk sosialhjelp / økonomisk stønad bidrar til å gjøre søkerne selvhjulpne, vil blant annet kunne belyses gjennom å se på utviklingen i kommunens sosialutbetalinger de senere årene.

- Hvor mange sosialhjelpsmottakere blir selvhjulpne – mottar ikke lengre stønad?
 - Vise til mulige årsaker til at de ikke lenger mottar stønad, som; jobb, KVP, andre ytelser, flyttet, død, annet.
- Fordeling av sosialhjelpsutgifter på type stønad – hvilke typer økonomisk stønad ytes?
- Utvikling i sosialhjelpsutgifter fordelt på kjønn og alder på sosialhjelpsmottakere

- *Hvor lenge har sosialhjelpsmottakerne mottatt ytelser?*
- *Andel personer som mottar ytelser med årlige beløp over kr over år?*
- *Andel av utgiftene som går til personer som har mottatt ytelser i år?*
- *Utsifting av mottagere – hvor mange nye inn – hvor mange ut per år?*

1.3. Avgrensning av undersøkelsen

Som det går fram av problemstillingene i kulepunktene i kapittel 1.2, er det vedtatt relativt konkrete problemstillinger for forvaltningsrevisjonen. Vi presiserer at prosjektet kun tar for seg de områder og temaer som faller inn under de problemstillingene som fremgår av kapittel 1.2. Vurderinger og konklusjoner omfatter derfor bare disse avgrensede definerte områdene eller temaene.

Revisjonen har således ikke foretatt en fullstendig gjennomgang av de kommunale tjenestene i NAV innen økonomisk sosialhjelp (sosiale tjenester / økonomisk stønad) som tilbys innbyggerne i Enebakk kommune. For eksempel er det ikke gjort en vurdering av selve stønadstildelingen ved utmåling av økonomisk sosialhjelp.

1.4. Definisjoner

Økonomisk sosialhjelp tildeles de som ikke har muligheter til å dekke sine kostnader til livsopphold gjennom ordinært arbeid, ytelser fra andre, slik som boligstøtte, trygd, sykepenger etc. Mottakere av sosialhjelp er en sammensatt gruppe, og **formålet med økonomisk sosialhjelp er å gjøre den enkelte økonomisk selvstendig.**

Økonomisk sosialhjelp benevnes også som økonomisk stønad eller ytelse.

2. Metode

Forvaltningsrevisjon utført av Viken kommunerevisjon IKS gjennomføres, dokumenteres, kvalitetssikres og rapporteres i samsvar med kommuneloven og god kommunal revisjonsskikk ¹.

Prosjektet er gjennomført av revisjonens egne ansatte på bakgrunn av kravene som stilles til gjennomføring av forvaltningsrevisjon som prosjekt. Det vil si at gjennomgangen er basert på "RSK 001 Standard for forvaltningsrevisjon" ² som er vedtatt av NKRF. Samtlige revisorer som har deltatt i prosjektet er løpende vurdert å være uavhengige, habile og objektive, jf. RSK 001 punkt 3.

Informasjonen som er presentert i dette prosjektet, er hentet inn gjennom dokumentanalyse, intervju og mappegjennomgang av saksbehandlingssystemene Socio og Modia. Vi viser kapittel 1.3 for eventuelle avgrensinger i prosjektets omfang.

¹ God kommunal revisjonsskikk i forvaltningsrevisjon og eierskapskontroll kommer til uttrykk først og fremst i RSK 001 Standard for forvaltningsrevisjon og RSK 002 Standard for eierskapskontroll. Gjeldende standarder er fastsatt av Norges Kommunerevisorforbunds styre høsten 2020. Standarden bygger på norsk regelverk og internasjonale prinsipper og standarder, fastsett av International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI) og Institute of Internal Auditors (IIA).

² [RSK 001](#)

2.1. Dokumentanalyse

Dokumentene som er analysert er knyttet til plandokumenter, styringsdokumenter, rapporteringer, referater og korrespondanse. Kommunen har delt områder hvor aktuell dokumentasjon i forhold til prosjektet er lagret med revisjonen.

Revisjonen har i denne undersøkelsen gjort et selvstendig utplukk av sosialhjelpsmottakere, som vi deretter har gjennomgått i saksbehandlingssystemet. Revisjonen fikk oversendt fullstendige oversikter knyttet til betalingsplaner for årene 2019 til og med 2024 som viser alle utbetalingene Nav Enebakk har foretatt i løpet av disse årene. På bakgrunn av dette har revisor plukket ut (38) brukere som samlet sett har hatt høye utbetalinger. Disse er fordelt mellom kategoriene;

- Brukere med høye ytelser over tid
- Nye brukere
- Brukere som ikke lenger mottar stønad
- Brukere som har avbrutt mottak av stønad, og senere mottatt stønad på nytt

Vi vurderer at dette utvalget er relevant ettersom det er designet på bakgrunn av bestemte utvalgsriterier, samtidig er det innenfor kategoriene tilfeldig for revisjonen hvilke personer som er plukket ut. Det er utelukkende sortert på klient-id, størrelser på utbetalinger, samt datoer for utbetalinger. I forbindelse med utvelgelsene har forhold som personnavn og kjønn, eller andre person-identifiserende faktorer ikke vært synlig.

Styrkene ved dokumentanalyse er at informasjonen er skriftlig, og i mange tilfeller har flere personer vært involvert i utarbeidelsen av den. Ettersom dokumentasjonen er utarbeidet av revidert enhet kan den antas å ha stor grad av pålitelighet. Svakheten er at dokumentanalyse i seg selv bare fanger opp det som er skriftlig dokumentert. For å motvirke dette har vi benyttet dokumentanalyse i kombinasjon med intervju.

2.2. Intervju

I undersøkelsen er det gjennomført intervju med:

- Nav-leder – Nav Enebakk – 6. august 2025
- Avdelingsleder – Nav Enebakk – 6. august 2025
- Teamleder/fagansvarlig sosiale tjenester – Nav Enebakk – 6. august 2025
- Veileder – Nav Enebakk – 6. august 2025
- Veileder – Nav Enebakk – 6. august 2025

To av intervjuene var organisert som gruppeintervju:

- Nav-leder og Avdelingsleder, felles
- To veiledere, felles

Intervjuene er gjennomført etter semistrukturert form. Det er utarbeidet en guide med temaer hvor alle problemstillingene berøres. Hvert tema er utdypet med momenter for å sikre at vi berører de aspekter som er relevant for undersøkelsen. På denne måten struktureres intervjuet slik at man snakker om et tema, men innenfor dette er det en frihet til å velge den rekkefølgen som faller intervjuobjektet mest naturlig.

Alle intervjuene har fulgt samme oppsett, uavhengig av hvilken rolle de har hatt. De som ble intervjuet har ikke hatt forutsetninger for å svare om alt, og det er derfor gitt anledning til å oppgi at de ikke kjenner til temaene. Dette for å sikre at ingen skulle besitte relevant informasjon som det ikke ble spurt etter i intervjuene.

Revisjonen har skrevet et referat etter hvert intervju. Disse ble oversendt for verifisering i etterkant. Referatene er godkjent av de aktuelle personene, med enkelte korreksjoner. Det er kun de endelige verifiserte referatene, som er benyttet som datagrunnlag for rapporten.

Om noen styrker og svakheter med intervju som metode

Data innhentet fra mennesker gjennom intervjuer og spørreundersøkelser vil være kvalitative og subjektive av natur. For eksempel kan respondentenes svar være påvirket av deres egne forutinntatte meninger, og de kan gi unøyaktige eller ufullstendige svar. Det er også mulig at respondentene systematisk gir for positive svar på revisjonens spørsmål fordi de ønsker å gi et positivt inntrykk av sitt arbeid eller sin arbeidsplass.

I tillegg kan intervjueren ha forutinntatte holdninger, som kan både påvirke hvordan spørsmålene stilles og tolkningen av svarene. Det er også en risiko for at respondentene gir svar som de tror intervjueren ønsker å høre, i stedet for å gi ærlige svar. For å motvirke dette søker revisjonen å ha en balansert framtoning, og i størst mulig grad stille åpne (ikke lukkede spørsmål). Revisjonen vurderer også skriftlig dokumentasjon, som mer valid enn informasjon mottatt av mennesker gjennom intervju ved motstrid.

2.3. Dataenes pålitelighet og gyldighet

Pålitelige data sikres ved å være nøyaktig under innsamling og analyse av data. Kravet til gyldighet innebærer at dataene skal være relevante for å besvare problemstillingene i undersøkelsen. Ved å bruke metodetriangulering, i dette tilfellet dokumentanalyse og intervjuer er funn og vurderinger gjort fra flere kilder. Vi mener dataene denne rapporten bygger på samlet sett er pålitelige og gyldige og derfor gir et forsvarlig grunnlag for våre vurderinger, konklusjoner og anbefalinger.

Vi mener det er samlet inn et tilstrekkelig faktagrunnlag til å belyse problemstillingene og revisjonskriteriene.

2.4. Høringsprosess/kontradiksjon

Et utkast til rapport har blitt oversendt kommunedirektør til uttalelse. Kommunedirektørens uttalelse av 23. oktober 2025 er vedlagt rapporten. Dette svaret har ikke medført noen endringer i rapporten.

3. Revisjonskriterier

Som kilder for revisjonskriteriene ³ har vi i hovedsak benyttet lov om sosiale tjenester i NAV, forvaltningsloven og Arbeids- og velferdsdirektoratets rundskriv 35-00. ⁴

På bakgrunn av problemstillingene og relevante krav i kildene, har vi utledet følgende revisjonskriterier ⁵ for vår gjennomgang av økonomisk sosialhjelp i Enebakk kommune. Kriteriene er ikke nødvendigvis uttømmende for ethvert krav som stilles til alle sider av kommunens tilbud innenfor økonomisk sosialhjelp. Kriteriene er oppstilt etter revisjonens vurdering av hva som er det sentrale, basert på en vurdering av virksomhetens egenart og regelverket den forvalter.

Tabellen nedenfor viser problemstillinger og de utledede revisjonskriteriene, se vedlegg 2 for fullstendig utledning.

Tema	Problemstilling	Revisjonskriterier
Informasjon og service til innbyggerne	1. Informerer kommunen innbyggerne tilfredsstillende om deres rettigheter til økonomisk sosialhjelp?	Kommunen skal uoppfordret informere innbyggerne om deres rettigheter til å motta økonomisk sosialhjelp
	2. Har kommunen et tilfredsstillende servicenivå (tilgjengelig) overfor søkerne av økonomisk sosialhjelp?	NAV-kontoret bør være tilgjengelig for brukerne på ulike fysiske og digitale møteplasser/kanaler
Kartlegging	3. Kartlegges den enkeltes situasjon godt nok ved behandling av søknad om sosialhjelp?	- NAV skal påse at den enkelte brukers sak er så godt som mulig opplyst når en søknad om sosialhjelp blir behandlet - NAV skal gjøre individuelle vurderinger basert på den enkelte brukers livssituasjon ved avgjørelse om tildeling av en ytelse - Tjenestemottakerne skal involveres i søknadsprosessen
Oppfølging	4. Gis sosialhjelpsmottakere som mottar stønad over lengre tid tilstrekkelig oppfølging?	- Kommunen ved NAV har ansvar for å følge opp mottakere av økonomisk sosialhjelp - Kommunen skal samarbeide med andre tjenesteytere i den grad det er nødvendig for å sikre brukerne et helhetlig og samordnet tjenestetilbud - Kommunen skal tilby kvalifiseringsprogram når en aktuell søker har gjennomgått en arbeidsevnevurdering, og en tett og koordinert bistand anses som hensiktsmessig for å kunne delta i arbeidslivet - Kommunen skal stille krav om aktivitet for tildeling av økonomisk stønad til personer under 30 år
Saksbehandling	5. Har kommunen en tilfredsstillende saksbehandling ved avslag og klagebehandling?	- Kommunen skal sikre at en part i saken får oppfylt sin klagerett, og at en klage blir forsvarlig behandlet - Kommunen skal sikre en forsvarlig saksbehandling ved søknad om sosiale tjenester/stønader
Kapasitet og kompetanse	6. Har kommunen tilstrekkelig med ressurser og en hensiktsmessig organisering	Kommunen skal sørge for at NAV gjennomfører pålagte kompetansekartlegginger

³ Revisjonskriterier er en samlebetegnelse for krav og forventninger som benyttes for å vurdere kommunens virksomhet, økonomi, produktivitet, måloppnåelse, regeletterlevelse osv. Sammenholdt med faktabeskrivelsen danner revisjonskriteriene basis for de analyser og vurderinger som foretas, de konklusjoner som trekkes, og de er et viktig grunnlag for å kunne dokumentere avvik eller svakheter.

⁴ Oversikt over lover, forskrifter og andre kilder som er benyttet til å utlede revisjonskriterier finnes i "Referanser" bak i rapporten.

⁵ Vedlegg 2 – Utledning av revisjonskriterier

	tilpasset lokale forhold og behov?	• Kommunen ved NAV skal sørge for at de ansatte har tilstrekkelig kompetanse i henhold til formelle krav • Kommunen skal sørge for at det blir avsatt tilstrekkelig økonomiske midler som sikrer de nødvendige bemanningskravene og kompetansekravene i NAV
Selvhjulpne brukere	7. Bidrar økonomisk sosialhjelp / økonomisk stønad til å gjøre søkerne selvhjulpne?	• Kommunen skal bidra til å gjøre sosialhjelpsmottakerne selvhjulpne

4. Beskrivelse av Nav Enebakk

Kommunalområde for helse og mestring har ansvaret for helse- og omsorgstilbudet i Enebakk kommune.

Kommunalområdet består av følgende tjenester:

- Enebakk sykehjem
- Hjemmebaserte tjenester
- Mestring, rehabilitering og tildeling
- Kjøkken, ernæring og cafédrift
- Tilrettelagte tjenester
- **NAV Enebakk**
- Stab helse og mestring

Nav Enebakk er lokalisert i Familiens hus, like ved kommunehuset i Kirkebygda.

5. Informasjon og servicenivå

Dette kapittelet fokuserer på følgende problemstillinger:

- **Informerer kommunen innbyggerne tilfredsstillende om deres rettigheter til økonomisk sosialhjelp?**
- **Har kommunen et tilfredsstillende servicenivå (tilgjengelig) overfor søkerne av økonomisk sosialhjelp?**

Til disse problemstillingene har vi utledet følgende revisjonskriterier:

- Kommunen skal uoppfordret informere innbyggerne om deres rettigheter til å motta økonomisk sosialhjelp
- Nav-kontoret bør være tilgjengelig for brukerne på ulike fysiske og digitale møteplasser/kanaler

5.1. Dokumentasjon

Revisor har fått oversendt rutinedokumenter og planverk:

- Kommuneplanens samfunnsdel 2023-2035
- Endelig Mål- og disponeringsbrev (MD-brev) 2024 – fylkene
- Foreløpig MD-brev 2024 – fylke og region
- Virksomhetsplan 2024
- Virksomhetsplan 2024 – mål og tiltak
- Virksomhetsplan 2025
- Kompetanseplan 2025
- Avtaledokument – kontrakt tannfaglig rådgivning

Denne dokumentasjonen viser styringssignaler gitt fra staten, som er gjeldende for Nav Enebakk. Dette er implementert gjennom virksomhetsplaner og kompetanseplan.

5.2. Intervjuer

Intervju med Nav-leder og avdelingsleder

Vi har fått belyst hvordan Nav Enebakk jobber for å opplyse innbyggerne og brukerne om tjenestene og rettighetene, samt sørge for tilgjengelighet.

Her viser de til at aktuell informasjon knyttet til økonomisk sosialhjelp foreligger på kommunens nettside og gis direkte i møte med brukere. I tillegg samarbeider Nav med andre tjenester i kommunen, som for eksempel barnevernstjenesten, psykisk helse og boliggruppen (tverretattlig).

Tilgjengeligheten sikres gjennom flere kanaler. Søknader sendes digitalt, erfaringsmessig gjør denne praksisen det enkelt for folk å søke om ytelser. Samtidig er det etablert en vakttelefon som er åpen hver dag, på den måten får brukerne alltid tak i noen.

I tillegg er fysisk tilgjengelighet sikret ved at mottaket er åpent to dager i uken, dette er basert på kontorets størrelse og antall besøkende.

Det er satt målsettinger for hele Nav å svare ut henvendelser så raskt som mulig når brukere tar kontakt. Mange brukere har også mulighet for å nå sin saksbehandler på direkte telefonnummer.

Intervju med teamleder/fagansvarlig sosiale tjenester

Brukerne blir alltid informert om at økonomisk sosialhjelp eksisterer. Det presiseres at omfanget og utformingen avgjøres ut fra individuelle rettigheter og behov. Nav jobber ikke oppsøkende, men teamleder opplever at Nav Enebakk gjør en god jobb for å informere brukerne om rettigheter.

Teamleder mener at servicenivået i det store og hele har sikret tilgjengelighet for brukerne, men det finnes områder med rom for forbedring.

Familiens hus er ikke godt tilrettelagt i fysisk forstand. Det er en felles inngang for alle tjenestene, noe som innebærer at det er mer synlig hvem som oppsøker Nav-kontoret, enn hvis det hadde vært separate dører. Slik sett skulle det helst vært et eget publikumsmottak for Nav.

Det gis tilbud om digitale møter, mens fysiske møter foretrekkes særlig når det er behov å bli kjent med en bruker og opprette en relasjon.

Teamleder forteller at Familiens Hus har samtalerom som Nav benytter i møte med brukere. Disse rommene er imidlertid fysisk plassert et stykke unna resten av Nav, i en gang, og gjør at tilgjengeligheten ikke er optimal. Rommene har installert alarmberedskap, noe som bidrar til å kompensere for sikkerheten med hensyn til den fysiske plasseringen.

Når det gjelder løsninger på nett skulle han ønske at det blir innført mer åpne løsninger knyttet til sosialhjelp, som bruk av chat. Dette vil kunne bidra til raskere avklaring, mindre frustrasjon blant brukerne, og samtidig være sporbart.

Ved siden av disse nevnte forholdene, blir det også trukket fram at brukerne i mange tilfeller har direkte telefonnummer til veiledere, samtidig som Nav har vakttelefon og informasjon på hjemmesidene.

Intervju med veiledere

Veilederne gir en samsvarende beskrivelse av praksisen knyttet til informasjonsgiving og servicetilbud. De opplever at Nav informerer tilfredsstillende om sosialhjelp.

5.3. Vurdering

- **Kommunen skal uoppfordret informere innbyggerne om deres rettigheter til å motta økonomisk sosialhjelp**
- **Nav-kontoret bør være tilgjengelig for brukerne på ulike fysiske og digitale møteplasser/kanaler**

Vi vurderer at Enebakk kommune uoppfordret informerer innbyggerne om deres rettigheter til å motta økonomisk sosialhjelp. Dette kommuniseres ut gjennom flere kanaler som i personlige møter når mennesker oppsøker Nav, via hjemmeside, i ulike dokumenter, samt gjennom møter med andre kommunale deltjenester. Gjennom slike kanaler får mennesker med manglende kjennskap til Nav informasjon om mulighetene som finnes.

Nav-kontoret er tilgjengelig gjennom nettside, telefon, og andre kanaler. Når det gjelder fysisk tilgjengelighet har kommunen et lokale som innbyggerne kan møte Nav for samtaler, veiledning eller annen bistand/kontakt. Lokalene er etter Navs oppfatning imidlertid ikke optimale, grunnet forhold som felles inngang med andre tjenester, og usikrede rom.

Vi vurderer ut fra dette at Nav Enebakk i stor grad har sikret en nødvendig tilgjengelighet for brukerne. Vi vurderer likevel at praksisen med hensyn til tilgjengeligheten kan forbedres, særlig med hensyn til lokalene. I den forbindelse bør også sikkerheten ved lokalene styrkes.

Konklusjon

Enebakk kommune gir i hovedsak tilfredsstillende informasjon til innbyggerne om deres rettigheter til økonomisk sosialhjelp. Dette gjøres gjennom ulike kanaler, som ved digitale plattformer og i forbindelse med fysiske møtepunkter.

Kommunen har i stor grad har et tilfredsstillende servicenivå overfor søkere av økonomisk sosialhjelp. Nav Enebakk har som det fremgår ovenfor sørget for at brukere gis informasjon og veiledning om aktuelle tjenester. Det fremgår likevel av undersøkelsen at Nav Enebakks lokaler ikke er optimale med hensyn til å ta imot publikum/brukere.

6. Kartlegging

Dette kapittelet fokuserer på følgende problemstilling:

- **Kartlegges den enkeltes situasjon godt nok ved behov for økonomisk sosialhjelp?**

Til denne problemstillingen har vi utledet følgende revisjonskriterier:

- Nav skal påse at den enkelte brukers sak er så godt som mulig opplyst når en søknad om sosialhjelp blir behandlet
- Nav skal gjøre individuelle vurderinger basert på den enkelte brukers livssituasjon ved avgjørelse om tildeling av en ytelse
- Tjenestemottakerne skal involveres i søknadsprosessen

6.1. Mappegjennomgang

Vår gjennomgang i fagsystemene Socio samt Gosys/Modia viser at Nav Enebakk har en gjennomgående praksis der brukere får en form for kartlegging ved førstegangssøknad til Nav, samt underveis når en livssituasjon endrer seg. Vi har sett en rekke eksempler på kartleggingsnotater/rapporter.

Dette belyser sentrale forhold i den enkeltes liv som økonomi, helse, familieforhold, arbeidsmuligheter med videre. Innenfor de gitte rammene gjør Nav individuelle vurderinger. På bakgrunn av kartleggingen gis det tilpasset oppfølging så langt det lar seg gjøre ut fra de rammene og det som anses hensiktsmessig. For eksempel blir det tatt hensyn til barnefamilier, hvor det i mange tilfeller gis støtte til fritidsaktiviteter for barn, samt øvrig støtte ved behov.

Noen brukere er kartlagt av flyktningetjenesten, vi har derfor ikke hatt disse kartleggingsnotatene eller rapportene tilgjengelig.

Blant selvhjulpne brukere viser gjennomgangen at disse er kartlagt. Dette består blant annet i forhold som arbeidsevne, kompetanse, personlige livsforhold og sentrale levekostnader den enkelte har. Også her viser gjennomgangen at Nav har kartlagt brukerne.

6.2. Intervjuer

Nav-leder og avdelingsleder

Førstegangssøkere blir alltid innkalt til kartleggingssamtale, hvor det utarbeides fremdriftsplan. Eventuelle avklaringer knyttet til behov for samordning med eksempelvis lege eller andre tjenester blir samtidig tatt.

I mange tilfeller trenger Nav omfattende informasjon om nye brukere. Erfaringsmessig tar det ofte noe tid å etablere en relasjon som gjør at brukerne deler nødvendig personlig informasjon med veilederne. Det er svært personavhengig hvor mye den enkelte åpner seg opp.

Underveis må det noen ganger gjøres nye kartlegginger, som ved større endringer i den enkeltes livssituasjon. Således vil det ikke nødvendigvis samme veileder være involvert, noe som kan oppleves krevende.

Teamleder/fagansvarlig

Veilederne gjør kartlegginger om tilpasses den enkeltes situasjon og aktuelle sak. Dette beror også på om brukeren er nyankommet i Nav eller at livssituasjonen kan ha endret seg. Relasjonsbygging anses slik sett som avgjørende.

For å sikre en best mulig, og samtidig felles praksis gjennomfører veilederne drøftingsmøter knyttet til konkrete problemstillinger i en enkeltsaker hver uke. Fagmøter med faste punkter er oppe annenhver uke.

Teamleder viser til at det varierer hvor mye informasjon den enkelte deler. Samtidig oppfatter han at de fleste brukerne trolig opplever å bli involvert i sine saker, og at den enkelte blir sett. For å sikre en god dialog og informasjonsdeling blir det ansett som avgjørende å bygge opp gode relasjoner veileder og brukere.

Veiledere

Den enkelte person blir kartlagt individuelt. Nye brukere tas inn til kartleggingssamtale, mens det er fortløpende dialog med gjengangere. Bruker blir også kontaktet i forbindelse med nødvendige avklaringer.

Kommunens familiekoordinator har kontakt med barnefamilier, og er således involvert i kartlegging av brukere som har barn.

Unge førstegangssøkere er i en del tilfeller ikke like grundige som eldre/mer erfarne søkere til å dele tilstrekkelig dokumentasjon om sin livssituasjon. Samtidig forstår de fleste nødvendigheten av å gi tilstrekkelig informasjon om egne forhold til sosialtjenesten. Veilederne tar derfor initiativ med hensyn til å veilede om behovene for dokumentasjon og etterspørre dette. Slik sett benyttes flere informasjonskanaler som telefon, epost, og mangelbrev.

6.3. Vurdering

- **Nav skal påse at den enkelte brukers sak er så godt som mulig opplyst når en søknad om sosialhjelp blir behandlet**
- **Tjenestemottakerne skal involveres i søknadsprosessen**
- **Nav skal gjøre individuelle vurderinger basert på den enkelte brukers livssituasjon ved avgjørelse om tildeling av en ytelse**

Informasjonen fra dokumentgjennomgangen og intervjuene viser at Nav gjennomfører førstegangskartlegginger, og foretar løpende kartlegginger ved behov. Slike informasjonsinnhentinger kan gjøres når livssituasjonen har endret seg for bruker.

Blant de sakene revisjonen har undersøkt, sammenholdt med virkelighetsbeskrivelsene som gjengitt i intervjuene, fremgår det at Nav Enebakk innenfor de gitte rammene gjør individuelle vurderinger ved tildeling av ytelser.

Vi vurderer at Nav Enebakk gjennomfører nødvendige kartlegginger av den enkelte bruker ved førstegangs søknad og eller ut fra behov. Nav jobber for å ivareta individuelle perspektiver både i kartlegginger og i forbindelse med tildeling av ytelser og oppfølging. Videre er det vår vurdering at brukerne blir involvert i søknadsprosessene.

Konklusjon

Nav har en tilfredsstillende praksis med hensyn til å kartlegge den enkeltes situasjon ved behov for økonomisk sosialhjelp. Dette foretas gjennom omfattende bruk av kartleggingssamtaler, innhenting av dokumentasjon, med videre. I noen tilfeller er det behov for at en bruker/søker oversender supplerende dokumentasjon. Nav forklarer i så fall at ytterligere informasjon må oversendes og gir ved behov nærmere veiledning.

I forbindelse med slike kartlegginger blir det tatt hensyn til eventuelle barn en søker har foreldreansvar for og således ulike behov barnet måtte ha.

7. Oppfølging

Dette kapittelet fokuserer på følgende problemstilling:

- **Gis sosialhjelpsmottakere som mottar stønad over lengre tid tilstrekkelig oppfølging?**

Til denne problemstillingen har vi utledet følgende revisjonskriterier:

- Kommunen ved NAV har ansvar for å følge opp mottakere av økonomisk sosialhjelp
- Kommunen skal samarbeide med andre tjenesteytere i den grad det er nødvendig for å sikre brukerne et helhetlig og samordnet tjenestetilbud
- Kommunen skal tilby kvalifiseringsprogram når en aktuell søker har gjennomgått en arbeidsevnevurdering, og en tett og koordinert bistand anses som hensiktsmessig for å kunne delta i arbeidslivet
- Kommunen skal stille krav om aktivitet for tildeling av økonomisk stønad til personer under 30 år

7.1. Mappegjennomgang

I alle de utvalgte sakene vises det at brukerne har en fortløpende tett oppfølging. Gjennomgangen viser at Nav har tett og hyppig kontakt med brukerne. Dette foregår gjennom flere kanaler, som telefon, møter på kontor, SMS, brev, med videre.

Nye brukere får tett oppfølging. I et av de undersøkte tilfellene er det flyktningetjenesten som står for oppfølgingen, revisor har derfor ikke en fullstendig informasjon knyttet til dette.

Også denne delen av undersøkelsen viser at brukerne får tett oppfølging. I noen tilfeller blir brukere først og fremst fulgt opp av flyktningetjenesten, men andre ganger ønsker ikke en bruker at Nav eller andre tjenesteytere skal følge opp.

Brukere som har vært lenge i systemet får også oppfølging. Hyppigheten av kontakt er imidlertid ofte ganske lav, da det ikke nødvendigvis er behov for det samme kontaktmønsteret som nye brukere har.

7.2. Epostredegjørelse og dokumentasjon

Nav ved avdelingsleder og leder gav følgende epostredegjørelse den 12. september 2025:

Frivillig forvaltning er en tjeneste fra det offentlige, primært NAV, der en person frivillig gir fra seg kontrollen over sin egen økonomi til en forvalter i en periode. Formålet er å hjelpe individer gjennom en vanskelig økonomisk periode ved å håndtere inntekter og utgifter, lage budsjetter, betale regninger og sikre at det er penger til livsopphold og andre nødvendigheter. Tjenesten har som mål å styrke brukeren til selv å mestre økonomien på sikt. Det er ofte de som ikke har tilgang på bank id og svært lite digitale, alvorlig syke og de med rusproblematikk, som ender opp med forvaltning.

Når vi vurderer forvaltning må brukeren være villig til å få orden på økonomien. De som har en gjeldsordningsavtale ønsker forvaltning for å være sikre på at betalingene til kreditor går når de skal.

Pr i dag er det 31 som er på forvaltning. Psykisk helse har to til som ønsker forvaltning mens de er under oppfølging. Disse er ikke registrert og aktive enda.

I 2023 hadde 25 forvaltning, i 2024 var det 27.

Vi har ingen egne vedtak på forvaltning, de underskriver en kontrakt/forvaltningsavtale.

Økonomisk rådgivning

Generell råd og veiledning gis av saksbehandlere på sosialtjenesten. Der hvor det er behov for å innhente kreditor opplysninger, bistå i betalingsavtaler/forslag til akkord løsninger/gjeldsordning, omgjøring av studielån ved uførhet bistår økonomiske rådgivere. Dette gjelder også betalingsplaner ved innvilget gjeldsordning, budsjett osv.

Det er stor pågang av brukere som trenger bistand, noe som skyldes dyrtiden med økte renter og endring i inntekt. Det er en økning i brukere fra psykisk helse hvor det er brukere som ønsker å få orden på livet sitt.

På grunn av stor pågang og begrensede ressurser så er det flere som ikke får den veiledningen de trenger. Flere er blitt bedt om å kontakte den Diakonale ressurs gruppen for å søke om bistand der. Vi har kun 1 økonomisk rådgiver hos oss.

Pr 30.06.2025 var det 34 aktive klienter som følges opp.

Tilpassede boforhold

NAV Enebakk har ikke egne boliger å forvalte, da det er boligforvalter i Enebakk kommune som har ansvar for kommunale boliger. For å sikre god samhandling og koordinering rundt boligbehov, deltar NAV fast i månedlige samarbeidsmøter med boligforvalter. I disse møtene har NAV anledning til å løfte frem brukere som står på venteliste for kommunal bolig, og drøfte aktuelle saker knyttet til boligtilpasning og behov for særskilt tilrettelegging. Denne strukturen bidrar til at boligtilbudet kan vurderes i lys av den enkeltes situasjon, og gir NAV en viktig kanal for å fremme brukernes interesser i boligarbeidet.

Det koster ca. 12. 000,- for å leie en leilighet i Enebakk.

I forbindelse med redegjørelsen la Nav Enebakk med kopi av mal for en forvaltningsavtale.

7.3. Intervjuer

Nav-leder og avdelingsleder

Når det gjelder oppfølging av langvarige brukere erfarer Nav at prosessene kan ta lang tid som når man må vente på lege, behandling og videre henvisning til ulike typer helsetjenester. I noen saker er psykisk helse og rusomsorgen involvert da bistand til å sikre boligtilbud og hjelp til å skaffe penger til mat og lignende er primærbehovene, fremfor oppfølging rettet mot arbeidsdeltakelse. Nav-lederne opplever at det er et godt samarbeid med psykisk helsetjenesten i kommunen. Ved siden av dette er det bestemt at det skal igangsettes et nytt samarbeid hvor blant andre kommuneoverlegen og distriktpsykiatrisk senter (DPS) er involvert. Per tiden eksisterer det også samarbeid med frivillighetskoordinator og frivillige.

Videre opplyses det om at kvalifiseringsprogram (KVP) blir tilbudt. Hver veileder følger opp omtrent to brukere i dette programmet, og de har fått faglig støtte/opplæring fra en nabokommune. Det er imidlertid utfordrende å gjennomføre KVP i en forholdsvis liten kommune som Enebakk. Ettersom resultatene viser at noen har kommet ut i fast arbeid etter deltakelse i programmet er det lagt opp til å bygge opp kompetansen på området og styrke miljøet.

Ledelsen viser til at for unge voksne under 30 år gjennomføres aktivitetskravene i forbindelse med søknad om sosialtjenester. De erfarer at Nav Enebakks ansatte er gode til sette krav om tiltak, samtidig som personene blir godt kartlagt og at det lages plan for videre oppfølging. Som ledd i disse prosessene benyttes flere tiltak fra statlig side samt det kommunale tiltaket *Muligheten*.

Barnefamilier blir fulgt opp av en dedikert ressursperson.

Det vises til at ungdommen er blant brukerne det jobbes spesielt målrettet og aktivt mot. Per tiden (sommeren 2025) eksisterer det ikke egne ungdomsveiledere, men det gjøres vurderinger av konkrete behov for kontoret. I så måte er ungdom alltid en prioritert gruppe. De større beslutningene vedrørende prioriteringer skal tas når en ny fast Nav-leder er på plass.

Når det gjelder brukere over 30 år jobber Nav for å følge disse opp så godt som mulig. Dette kan imidlertid være utfordrende som følger av ulike sammensatte utfordringer. For disse gruppene er det særlig nødvendig at Nav har et godt samarbeid med fastlege og andre relevante kommunale tjenester. Nav ønsker å formalisere et samarbeid med fastlegene. Av intervjuet fremgår det også at enkelte brukere kan ha helseutfordringer, men likevel ikke krav på ytelser (penger) fra Nav.

Teamleder/fagansvarlig

Gjennom intervjuet med teamleder/fagansvarlig fremgår det at Nav Enebakk har lavterskelrettet tiltak, hvor «Muligheten» nevnes konkret. Likevel skulle han ønske at flere deltok i kommunalt regisserte tiltak.

Når det gjelder brukere under 30 år fungerer gjennomføring av aktivitetskrav bra, brukerne blir fulgt opp raskt. Flere kommer ut i aktivitet, som utdanning og jobb. Det er samtidig ikke spesielt mange brukere under 30 år i Enebakk.

Når det gjelder brukere over 30 år får disse grundig kartlegging og tett oppfølging. Det er imidlertid mer krevende å få de som har mottatt økonomisk sosialhjelp over lengre tid over i arbeidslivet.

Nav Enebakk tilbyr kvalifiseringsprogram (KVP), men det er likevel mye å gå på ved praktiseringen av tilbudet. Tidligere hadde det lokale kontoret en dedikert ressursperson som senere sluttet i sin stilling. Som følger ble ansvaret for KVP overført til veilederne. Dette skal være et skreddersydd og tilrettelagt program med jevnlig dialog. Dette er en annen type oppfølging enn ved økonomisk sosialhjelp. Per tiden er det en utfordring å skaffe nok ressurser til å arbeide målrettet med KVP.

I august 2025 hadde veilederne uforholdsmessige store porteføljer med brukere sett i forhold til hvor mange brukere en veileder skal følge opp gjennom kvalifiseringsprogrammet.

Når det gjelder bo-tilbud er det slik at Nav vurderer eventuelle behov for midlertidig bolig. Per tiden var én bruker boende i midlertidig bolig. Stort sett har brukerne boliger som er tilpasset den enkelte eller som står i tilfredsstillende stand.

Videre forteller teamleder at Nav Enebakk har samarbeid med barneverntjenesten, psykisk helse og rus. Han skulle likevel ønske at samarbeidet var mer koordinert og opplever at kontakten til tider bærer preg av brannslukningsarbeid.

Veiledere

Noen brukere har vært lenge i systemet, Nav Enebakk forsøker da å opprettholde en viss løpende kontakt for at disse ikke skal bli ytterligere pasifisert. Gjennom det siste halvannet året (mot august 2025) har det vært mer fokus på arbeidsrettede tiltak for denne gruppen bestående av langvarige brukere.

Enkelte av disse har utfordringer som krever litt ekstra arbeidsinnsats fra veilederne. Det er gjerne prøvd ulike typer tiltak for å disse ut i arbeidslivet, eller avklart på andre måter uten det skjer noen endring.

Også her vises det til lavterskeltilbudet *Muligheten* for brukere under 30 år. De informerer om at sosialhjelp skal være midlertidig, og at det er en plikt til å gjennomføre et aktivitetsløp. Et problem er at en del av de yngste som går lenge på sosialhjelp ikke kommer ut i aktivitet. Veilederne ser at flere sliter med psykisk uhelse enn tidligere. De gir uttrykk for ønske om at det skal bli *mer fokus på de under 30 år* knyttet til prosesser med å få flere brukere selvhjulpne. Veilederne ser likevel også resultater for brukere over 30 år.

Samtidig som disse brukerne har behov for oppfølging kan mer prekære situasjoner oppstå for eksempel hvis noen står uten bolig eller penger på konto. Det foregår i så måte en del *brannslukning* ved arbeid med sosialhjelp som går utover den løpende oppfølgingen av brukerne. Gjennom det siste året har det blitt prioritert å jobbe ekstra tett med enkelte brukere, og det har gitt resultater.

Veilederne viser til flere forhold som kan gjøre det vanskelig for brukere å bli avklart, som gjennom deltakelse i arbeidslivet. I noen situasjoner er det mangel på tiltak, som arbeidsplasser, andre ganger må brukere og Nav vente på avklaring hos andre instanser. Samtidig spiller det også inn at brukere som har gått lenge på sosialhjelp kan finne seg til rette i systemet. I tillegg har brukerens alder og eventuell endring i livssituasjon betydning for mulighetene eller motivasjonen til å gjennomføre tiltak.

Nav Enebakk har fordelt brukerne mellom veilederne ut fra fødselsdato for å skape en forutsigbarhet for alle parter, samtidig som den enkelte veileder og bruker blir kjent med hverandre. Samtidig kjenner veilederne hverandres brukere ved at det gjennomføres drøfting blant kollegiet, og som et lite Nav-kontor er det enkelt å opprettholde denne kontakten.

Når det gjelder samarbeid med andre tjenesteytere oppleves dette som å være generelt sett godt, både med psykisk helse og rus, barnevern (i samme hus), samt boligforvalter. Det er i den forbindelse også noe samarbeid med biblioteket. Kontakten med de førstnevnte tjenestene foregår gjennom nevnte kontaktpunkter som formaliserte møter og telefonsamtaler. I løpet av høsten 2025 skal det gjennomføres samarbeidsmøte med psykisk helse og rus.

Kvalifiseringsprogrammet (KVP) ble tidligere utført ved hjelp av en saksbehandler som hadde dette som eget felt. Senere har denne saksbehandleren avsluttet sitt arbeidsforhold i Nav Enebakk. I ettertid ble ansvaret for gjennomføring av KVP fordelt til andre saksbehandlere uten dyptgående kjennskap til KVP.

Det erkjennes at dette er et fagområde med forbedringspotensiale. Slik sett ønskes en ansatt med programmet som eget fagfelt. Når hastesaker dukker opp blir dette nemlig ikke prioritert. Som ledd i arbeidet med å bedre denne situasjonen har Nav Enebakk fått bistand fra Nav Nordre Follo, og i tiden framover skal Follo-kontorene samles for å samsnakke om KVP. Det anses som viktig å få til gode prosesser, da erfaringene fra tidligere er at veilederne som har jobbet med dette programmet har fått brukerne ut i jobb.

7.4. Vurdering

- **Kommunen ved Nav har ansvar for å følge opp mottakere av økonomisk sosialhjelp**
- **Kommunen skal samarbeide med andre tjenesteytere i den grad det er nødvendig for å sikre brukerne et helhetlig og samordnet tjenestetilbud**
- **Kommunen skal tilby kvalifiseringsprogram når en aktuell søker har gjennomgått en arbeidsevnevurdering, og en tett og koordinert bistand anses som hensiktsmessig for å kunne delta i arbeidslivet**
- **Kommunen skal stille krav om aktivitet for tildeling av økonomisk stønad til personer under 30 år**

Den samlede undersøkelsen viser at Nav Enebakk følger opp mottakere av økonomisk sosialhjelp. Den enkelte veileder har tildelte brukere som de oppretter personlig kontakt med, og kontakten foregår gjerne hyppig ut fra den enkeltes situasjon.

Gjennomgangen viser at Nav gjennomfører frivillig forvaltning og økonomisk rådgivning ved behov. Kommunen har således et boligtilbud samt tilpassede boliger, som del av helse- og sosialtjenestene.

Av dokumentgjennomgangen fremgår det at noen brukere har mesteparten av kontakten med flyktningetjenesten. I disse tilfellene har revisor ikke hatt tilgang til videre informasjon om oppfølgingen.

Nav Enebakk samarbeider med ulike tjenesteytere som er av relevans for brukerne. Dette gjelder i mange tilfeller oppgaver knyttet til helsetjenester og kommunenes boligforvalter dersom en bruker trenger bistand til å skaffe bolig, eventuelt en tilpasset bolig.

Vi vurderer på bakgrunn av dette at Enebakk kommune ved Nav gir oppfølging, og samarbeider med andre tjenesteytere for å gi et helhetlig og samordnet tjenestetilbud.

Som dokumentasjonen viser forteller også veilederne og lederne at kvalifiseringsprogram blir tilbudt, når en arbeidsvurdering er gjennomgått og dette tilbudet anses hensiktsmessig og er ønskelig. Det fremgår imidlertid at Nav Enebakk i liten grad har kapasitet til å gjennomføre dette, noe som blant annet beror på at en tidligere ansatt med spesialkompetanse innenfor KVP sluttet i sin stilling. Dagens ansatte har i liten grad mulighet for å dekke opp for dette.

Vi registrerer at Nav Enebakk i utgangspunktet gir tilbud om KVP. I praksis er det imidlertid ikke et tilbud som lar seg gjennomføre i noen stor utstrekning ut fra eksisterende rammer og forutsetninger. Etter vår vurdering vil det trolig være hensiktsmessig å oppjustere dette tilbudet.

Videre fremgår det av den samlede informasjonen i denne undersøkelsen at Nav som hovedregel stiller aktivitetskrav for personer under 30 år. I noen tilfeller er dette likevel ikke aktuelt, noe som for eksempel kan skyldes helsemessige årsaker eller at brukeren er i ferd med å gjennomføre tiltak som i seg selv kan bidra til å komme ut i arbeidsdeltakelse.

Konklusjon

Nav Enebakk har i stor grad gir sosialhjelpsmottakere som mottar stønad over lengre tid tilstrekkelig oppfølging. I den forbindelse gjennomføres ulike lavterskelrettede tiltak samt arbeidsrettede tiltak som skal bidra til å hjelpe den enkelte bruker ut i arbeidslivet, eller med avklaring til statlige ytelser. Undersøkelsen viser likevel at kvalifiseringsprogram i liten grad blir praktisert, noe som har sammenheng med begrenset dedikert kompetanse og kapasitet på området.

Ved siden av dette gis økonomisk rådgivning og frivillig forvaltning, noe som er med å bidra til å kunne gjøre brukere økonomisk selvhjulpne og redusere behovet for økonomisk sosialhjelp.

8. Saksbehandling

Dette kapittelet fokuserer på følgende problemstilling:

- **Har kommunen en tilfredsstillende saksbehandling ved avslag og klagebehandling?**

Til denne problemstillingen har vi utledet følgende revisjonskriterier:

- Kommunen skal sikre at en part i saken får oppfylt sin klagerett, og at en klage blir forsvarlig behandlet
- Kommunen skal sikre en forsvarlig saksbehandling ved søknad om sosiale tjenester/stønader

8.1. Mappegjennomgang og dokumentasjon

Gjennomgangen i Socio viser eksempler på brukere som har fått avslag på søknad om økonomisk sosialhjelp. I den forbindelse har Nav begrunnet med at gitte vilkår eller forutsetninger ikke er oppfylt, og dette vurderes i sammenheng med loven. Revisor har ikke sett eksempler på klager i gjennomgangen.

Informasjonsskriv nr. 1/2025 – Statistikk 2024 fra Statsforvalteren i Østfold, Buskerud, Oslo og Akershus viser klager som de respektive Nav-kontorene har oversendt statsforvalteren i 2024. I denne oversikten fremgår ingen klager oversendt fra Nav Enebakk.

8.2. Intervjuer

Nav-leder og avdelingsleder

De forteller at det alltid opplyses om klageretten i vedtakene. Nav bistår med å skrive klager ved behov. Dersom Nav kommer frem til at bruker skal få medhold blir saken omgjort, ved motsatt tilfelle oversendes klagen til statsforvalter som tar den endelige avgjørelsen.

Teamleder/fagansvarlig

Erfaringsmessig får brukerne stort sett ikke medhold i klagesakene fra Statsforvalter. Etter hans mening skriver teamet gode vedtak og skriv i forbindelse med klagesaker. Således er det bygget opp tekstbanker for vedtak, og det arbeides systematisk med kartlegging, råd, veiledning med videre. Den enkeltes situasjon og familieforhold blir i den forbindelse vurdert i en sammenheng.

Veilederne

I dette intervjuet gis det samsvarende redegjørelser. De forteller også at de bistår brukere med å fylle ut klager. Enkelte velger å trekke klagen når de får mer informasjon og forklaring fra veilederne om forhold knyttet til sitt tjenestetilbud eller stønader.

8.3. Vurdering

- **Kommunen skal sikre at en part i saken får oppfylt sin klagerett, og at en klage blir forsvarlig behandlet**
- **Kommunen skal sikre en forsvarlig saksbehandling ved søknad om sosiale tjenester/stønader**

Undersøkelsen viser at brukerne blir informert om klageretten i vedtakene. Gjennom intervjuene opplyses det om prosesser knyttet til klager, og at Nav bistår brukere ved behov. Revisor vurderer bakgrunn av denne ovennevnte informasjonen at brukerne får oppfylt sin klagerett.

Vi har ikke sett noen klager i mappegjennomgangen, da det er et mindretall av alle vedtakene som fører til klage. Vi har derfor begrenset informasjon til å konkludere på praksisen ved behandlingen av klager. På bakgrunn av redegjørelsene, og med vekt på informasjonen om at statsforvalteren opprettholder de fleste avgjørelsene Nav Enebakk foretar, finner vi det likevel sannsynliggjort at klagene i all hovedsak blir forsvarlig behandlet.

Vi finner det godtgjort at Nav Enebakk har en forsvarlig praksis ved saksbehandling av vedtak, og at eventuelle avslag på søknader gjøres ut fra objektive kriterier. Undersøkelsen viser nemlig at avslagene blir begrunnet. Så langt vi har kunnet gå ser det ut til å være relativt få klager på avslag. Det blir oppgitt at statsforvalteren opprettholder de fleste avslagene, av den grunn vurderer vi at praksisen ved avslag på søknader normalt sett vil være i tråd med lovgivningen og anerkjent praksis.

Konklusjon

Nav Enebakk har en tilfredsstillende saksbehandling ved avslag og klagebehandling.

I den forbindelse vektlegger vi at redegjørelsene fra intervjuene, der det blant annet fremgår at statsforvalteren i de fleste tilfeller opprettholder Nav Enebakks eventuelle avslag på en klage.

9. Kapasitet og kompetanse

Dette kapittelet fokuserer på følgende problemstilling:

- **Har kommunen tilstrekkelig med ressurser og en hensiktsmessig organisering tilpasset lokale forhold og behov?**

Til denne problemstillingen har vi utledet følgende revisjonskriterier:

- Kommunen skal sørge for at NAV gjennomfører pålagte kompetansekartlegginger
- Kommunen ved NAV skal sørge for at de ansatte har tilstrekkelig kompetanse i henhold til formelle krav
- Kommunen skal sørge for at det blir avsatt tilstrekkelig økonomiske midler som sikrer de nødvendige bemanningskravene og kompetansekravene i NAV

9.1. Dokumentasjon

Som det fremgår av kapittel 5 i denne rapporten har Nav Enebakk utarbeidet en kompetanseplan.

9.2. Intervjuer

Nav-leder og avdelingsleder

Lederne viser til at innenfor hele kommunens sektor for helse og mestring jobbes det med kompetansekartlegginger, noe som primært utføres gjennom medarbeidersamtaler. Slik sett har Nav et kompetanseårshjul som skal være styrende.

Ettersom Nav Enebakk er et lite kontor er det oversiktlig, men samtidig sårbart. Det gjøres derfor hyppige vurderinger av hva slags kompetanse som trengs lokalt, og særlig kompetanse knyttet til økonomisk sosialhjelp er utsatt. På den positive siden opplever de å få gode kandidater når det gjennomføres rekrutteringsprosesser. Nav sentralt har i den forbindelse flere tiltak som skal bidra til å sikre rekruttering og kompetansebygging. Her nevnes motivasjonsdager, *Ny i NAV dag*, egne opplæringer tilpasset hva man jobber med i NAV. For eksempel har ungdomsteam opplæringsprogram en gang per måned.

I sammenheng med at kompetansen er sårbar, er Nav Enebakk utsatt med hensyn til å sikre en tilstrekkelig bemanning med hensyn til antall ansatte. Gjennom senere år (mot 2025) har det være en del sykdom, noe som har vært utfordrende. Som tiltak har det nylig blitt ansatt en vikar. I mars 2025 startet en jobbspesialist (kommunal stilling) samtidig rekrutterte den statlige delen av Nav Enebakk også en ny ansatt.

Jobbspesialisten skal primært jobbe med brukere som mottar sosialhjelp, noe som vil avlaste de øvrige ansatte. På bakgrunn av dette ovennevnte mener ledelsen at de har gjort noen tiltak som vil gi positive effekter utover høsten 2025.

Ledelsen viser til at budsjettene er stramme innenfor alle delene av helse og mestring samt i kommunen generelt. Som følger av dette forsøker man å avlaste hverandre når det ikke blir ansatt nye.

I den forbindelse fremgår det at eksempel på at det i senere tid har vært et tilfelle av naturlig nedbemanning av veiledere i forbindelse med pensjonsavgang. Øvrige saksbehandlere/veiledere har i stedet fått fordelt disse overskytende oppgavene seg imellom.

Selv om Nav Enebakk har søkt å begrense kostnadene ligger de fortsatt an til å få et merforbruk i 2025, og jobber som følger med å få ned kostnadene. Slik sett er jobbspesialisttiltak generelt en vesentlig kostnadsdriver. Det lokale kontoret opplever at det fra statlig side, ved Nav Østre Viken, strammes inn på bruken av tiltak noe som har betydning for omfanget av ressurser Nav Enebakk fra kommunalt hold må bruke. Økonomisk sosialhjelp er det området med størst overskridelser, men dette er svært bundet da lovpålagte tjenester må gis.

Ledelsen har troen på at fremover vil flere sosialhjelpsmottakere bli avklart og komme ut i arbeid. Dette henger sammen med at den arbeidsrettede oppfølgingen er styrket. Dette vil antakelig medføre at kommunen sparer inn kostander på de sosiale tjenestene. Ledelsen viser også at til at kontoret prioriterer samarbeid med andre tjenester, som barn og unge som forebyggende tiltak med hensyn til å begrense bruken av sosialtjenestene. På den måten vil dette også kunne ha positiv betydning for budsjettbalansen knyttet til sosialtjenestene. Per tiden tar kommunalsjefen de største beslutningene i dialog med konstituert Nav-leder og avdelingsleder.

Enebakk kommune forsøker å jobbe helhetlig rettet mot mennesker som mottar ytelser fra Nav, eller kan komme til å trenge det. Således har Nav et fast samarbeid med psykisk helse/rus, og skal innføre et samarbeid med barnevernet.

Videre forteller lederne om prosesser knyttet til å få flere av innbyggerne ut i arbeidslivet. De økonomiske veilederne har i den forbindelse fått hjelp av jobbspesialisten til å jobbe mot arbeidsgivere med hensyn til arbeidstrening. Samtidig har Nav samarbeid med helse og mestring for å tilrettelegge økt arbeidsdeltakelse, dette gjøres i praksis blant annet gjennom språkopplæring. Nav anser det som viktig å forenkle prosesser, gi strømlinjeformet opplæring og eksempelvis språkopplæring når dette anses som nødvendig.

Teamleder/fagansvarlig

Kompetansekartlegginger gjennomføres, og kontoret har en god oversikt over dette. Når det gjelder kvalifiseringsprogrammet har Nav Enebakk derimot behov for ytterligere kompetanse, og dette skal tas tak i gjennom felles workshop med Nordre Follo kommune. Slik sett har det en periode vært utfordrende å gjennomføre KVP-slik teamet er organisert per august 2025.

Som ledd i prosessene med å sikre god kompetanse og effektivt arbeid foregikk det per tidspunktet en prosess med å utarbeide et rutinehefte for Nav Enebakk, for å samle de overordnede rutinene.

Arbeidet med å skaffe ressurser til KVP oppleves som den største utfordringen ved den eksisterende organiseringen. Etter hans mening er dette et tilbud som Nav Enebakk i større grad bør satse på. Det er svært utfordrende å gjennomføre et kvalitativt godt KVP-tilbud.

Teamleder mener kontoret har erfarne veiledere med god kompetanse, et godt team og godt arbeidsmiljø.

Veiledere

De viser til at det har vært utskiftninger i ledelsen som har medført noen utfordringer, som også har betydning for arbeidsmiljøet.

Kostnadene til Nav Enebakk er per tiden høyere enn budsjettet, men brukerne har likevel rett på støtte. Slik sett er det utfordrende å spare inn penger på budsjettet som ifølge dem heller ikke øker i tråd med kostnadene i samfunnet for øvrig. Manglende dekning i budsjettet er en av årsakene til at det er en del tiltak og tilbud Enebakk kommune ikke kan tilby. Samtidig som enkelte tilbud ikke finnes, er det ved andre tilfeller lange ventetider. Samlet sett medfører dette at en bruker kan miste noe av motivasjonen for å bli avklart i form av arbeidsdeltakelse, eventuelt søke overgang til statlige ytelser. Optimalt sett skulle det etter deres mening vært flere ansatte i Nav Enebakk, dersom det hadde vært rom for det i budsjettet.

Gjennomføring av økonomisk sosialhjelp blir prioritert fremfor arbeidsrettede tiltak når budsjettet er stramt. På den positive siden forteller de om det kommunale tilbudet *Jobbspesialisten* som bistår mot arbeidsrettet aktivitet. Dette tilbudet er ment for brukere i alle aldre som har sosialhjelp som hovedinntekt. Dette fremheves som svært positivt og har gitt gode resultater. Deltakerne får tiltakspenger som reduserer behovet for sosialhjelpsstønad.

I tillegg til dette skal det også komme et nytt statlig IPS-tilbud, noe som også vil ha betydning for den kommunale delen av Nav Enebakk.

Når det gjelder kompetanse skulle veilederne gjerne hatt mer kurs for å bygge/vedlikeholde relevant kunnskap for utførelsen av arbeidsoppgaven.

9.3. Vurdering

- **Kommunen skal sørge for at NAV gjennomfører pålagte kompetansekartlegginger**
- **Kommunen ved NAV skal sørge for at de ansatte har tilstrekkelig kompetanse i henhold til formelle krav**
- **Kommunen skal sørge for at det blir avsatt tilstrekkelig økonomiske midler som sikrer de nødvendige bemanningskravene og kompetansekravene i NAV**

Nav Enebakk har utarbeidet en kompetanseplan for sine ansatte, som vi har gjennomgått. Lederne forteller at det gjennomføres kompetansekartlegginger, noe som også gjelder for hele kommunens sektor helse og mestring. I praksis utføres dette primært gjennom medarbeidersamtaler.

Vi har ikke grunnlag for å konkludere med om veilederne eventuelt mangler konkrete kompetanser. De veilederne revisjonen har snakket med gir på sin side uttrykk for at de helst skulle hatt en kompetanseheving. Basert på foreliggende informasjon vurderer vi at Nav med fordel kunne hatt en større tilgang på kompetanse knyttet til for eksempel KVP.

Vi vurderer at Nav Enebakk, grunnet noe begrensede budsjettmidler, ikke har en optimal bemanningskapasitet. Dette begrunnes eksempelvis med at KVP i liten grad blir praktisert, samtidig som de ansatte har en høy bruk av overtid.

Revisor har ikke grunnlag for å vurdere om noen lovkrav med hensyn til kompetansenivå og bemanning eventuelt ikke er fullt ut overholdt. Etter vår vurdering vil det likevel kunne være fordelaktig med en noe høyere bemanning og bredere kompetansebygging, som har betydning for ivaretagelse av kravene knyttet til å hjelpe brukere til å bli avklarte.

Konklusjon

Enebakk kommune har i stor grad en tilstrekkelig grunnbemanning og hensiktsmessig organisering tilpasset lokale forhold og behov. I den forbindelse blir kompetansekartlegginger gjennomført. Forvaltningsrevisjonen viser nemlig at brukerne blir gitt tett og individuelt rettet oppfølging. Dette bidrar til å gjøre brukere selvhjulpne.

Samtidig viser undersøkelsen at Nav Enebakk har begrenset kapasitet/kompetanse i forhold til KVP. De ansatte opplever også at det er et høyt arbeidspress, hvor flere rapporterer om høy bruk av overtid.

10. Selvhjulpne brukere

Dette kapittelet fokuserer på følgende problemstilling:

- **Bidrar økonomisk sosialhjelp / økonomisk stønad til å gjøre søkerne selvhjulpne?**

Til denne problemstillingen har vi utledet følgende revisjonskriterier:

- Kommunen skal bidra til å gjøre sosialhjelpsmottakerne selvhjulpne

10.1. Mappegjennomgang

Som det fremgår i kapittel 7 blir en del av de undersøkte brukerne selvhjulpne etter en viss tid. Dette skjer ved at de kommer seg i jobb eller blir avklart på faste ytelser som for eksempel statlig trygd.

10.2. Statistikk

Til sammen har 785 unike brukere mottatt minst én utbetaling fra Nav Enebakk i løpet av årene 2019 til og med 2024.

Antall mottakere

Antall personer som har mottatt utbetalinger av sosiale ytelser fra Enebakk kommune (NAV Enebakk) det enkelte år er:

2019	2020	2021	2022	2023	2024	Totalt
225	211	235	283	329	371	785

Tabellen under viser hvor mange kalenderår de enkelte har mottatt utbetalinger av sosiale ytelser fra Enebakk kommune (NAV Enebakk):

Alle 6 av årene	5 av årene	4 av årene	3 av årene	2 av årene	1 av årene
42	32	56	87	189	379

Utsifting av mottagermassen

Tabellen under viser utsiftingen i mottagermassen for økonomisk sosialhjelp. Antall som har mottatt stønad det enkelte år, men ikke året før kan gi en indikasjon på hvor mange nye mottakere det er i kommunen. Antall som har mottatt stønad det enkelte år, men ikke året etter kan gi en indikasjon på hvor mange som ikke lenger er mottakere.

Utskifting av mottagermassen ⁶	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Antall som mottok stønad det aktuelle året,						
... men ikke året før ("INN")	X	95	107	126	156	160
... men ikke året etter ("UT")	109	83	78	110	118	X
Netto endring	X	12	29	16	38	X

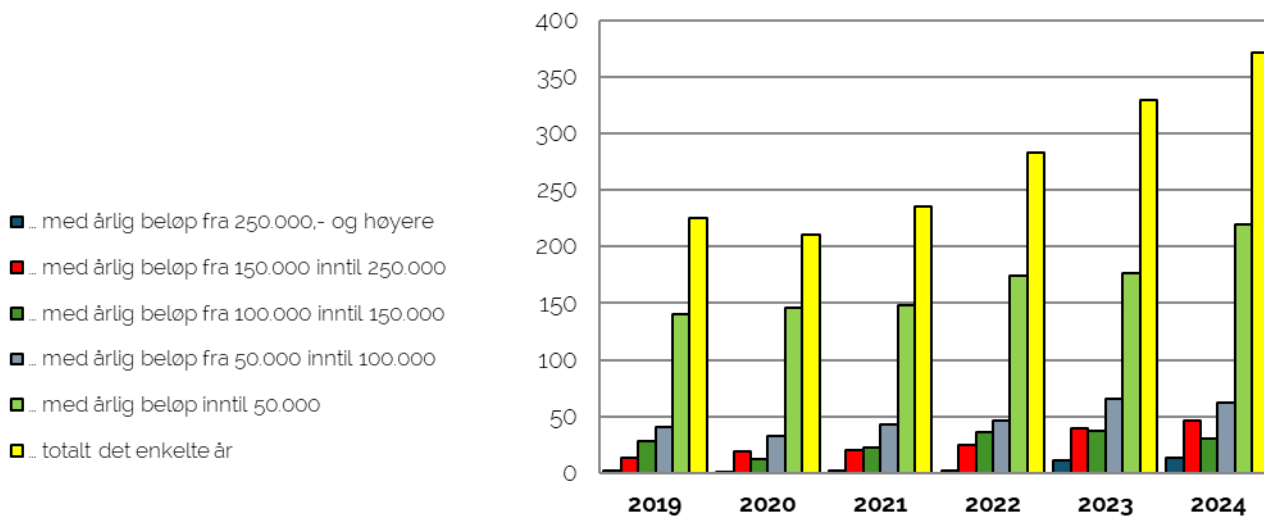
X = kan ikke måles fordi det vil kreve data utenfor vårt utplukksintervall

Dette kan også si noe om hvorvidt brukerne har blitt selvhjulpne, men her vil det også være andre faktorer som ikke kommer frem i datamaterialet, som for eksempel mottakere av statlige ytelser eller personer som har flyttet til en annen kommune eller på annen måte ikke lenger mottar stønad fra kommunen.

Størrelse på ytelser

Tabellene og diagrammene som følger, sier noe om hvor mange mottakere det har vært i de enkelte årene, og hvor mye disse har fått utbetalt i løpet av hvert år.

Antall personer som har mottatt ytelser ...



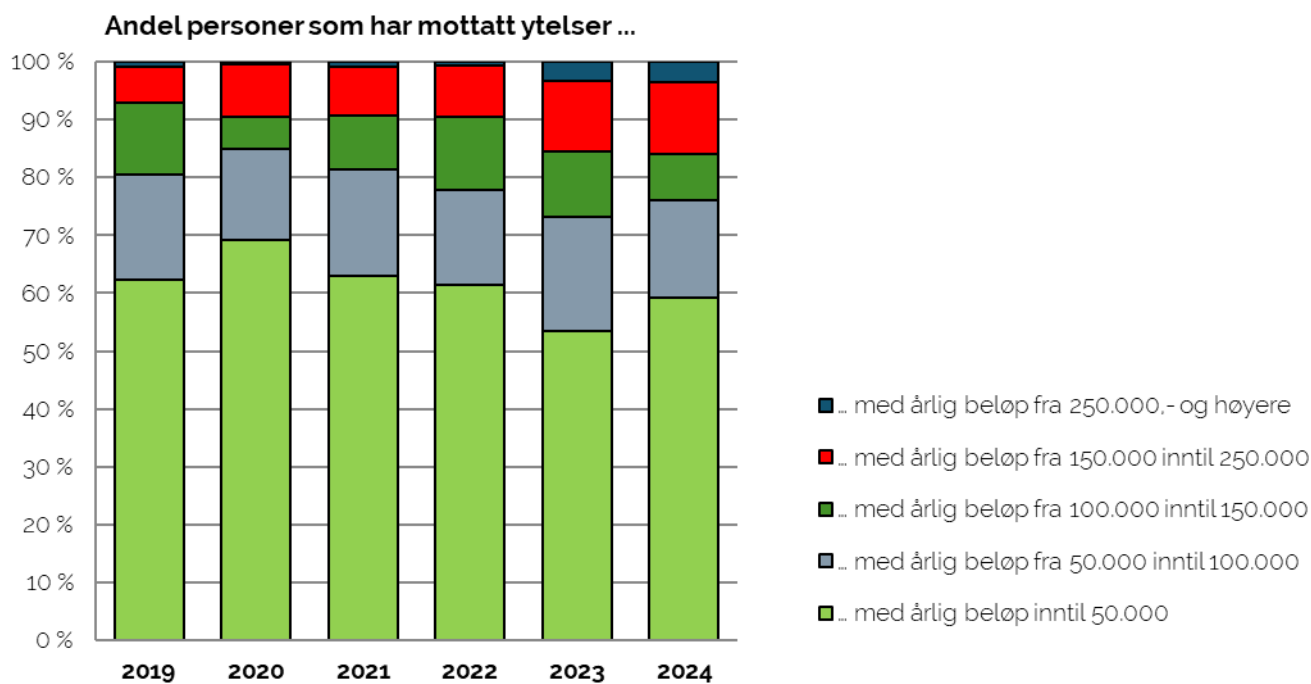
Diagrammet viser at det har vært svingninger i antall brukere som mottar ytelser det enkelte år i perioden, og at antall brukere i 2024 viser at antallet mottakere og størrelsen på ytelsene er økende. Diagrammet er basert på tabellen som følger.

⁶ Netto endring i mottagermassen kan gi en indikasjon på hvordan volumet på mottagermassen endrer seg. Tallene i tabellen tar imidlertid ikke høyde for at en person kan motta ytelser i en periode, for så å være uten en periode, for deretter å motta ytelser igjen. Denne vil i så fall kunne regnes flere ganger i løpet av hele perioden. Tallene tar kun høyde for det aktuelle år, og denne personens status året før eller etter.

Antall personer som har mottatt ytelser ...	For det enkelte år ...						Totalt for hele perioden ...	
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Minst ett år	Alle år
... det enkelte år	225	211	235	283	329	371	785	383
... med inntil 50.000, -	140	146	148	174	176	220	456	370
... med over 50.000, -	85	65	87	109	153	151	329	13
... med over 100.000, -	44	32	44	63	88	89	184	9
... med over 150.000, -	16	20	22	27	51	59	103	3
... med over 250.000, -	2	1	2	2	11	13	13	0

* Totalt avspeiler antall unike personer – ikke antall personer som i sum over perioden har mottatt beløp i forhold til grenseverdiene.

Diagrammet under viser andeler i stedet for antall som mottar ytelser innenfor de enkelte intervall.



Andel som ytes til "langtidsmottakere"

Statistikken som viser antall personer som har mottatt utbetalinger av sosiale ytelser fra Enebakk kommune (NAV Enebakk) det enkelte år, viser at det i perioden fra 2019 til 2024 har det vært mellom 211 og 371 unike mottakere de enkelte år. For hele perioden var det 785 unike mottakere. Av disse har 42 personer mottatt stønad i alle de 6 kalenderårene i perioden.

Tabellen under viser hvor stor andel av de totale utgiftene som er utbetalt gjennom Socio som tilfaller de som har mottatt ytelser i alle de 6 kalenderårene i perioden.

	Utgifter til personer som har mottatt sosialhjelp hvert år i perioden	Totale utgifter det enkelte år	Andel av ytelsen som tilfaller de som har mottatt ytelse hvert år
2019	3 708 400	11 682 579	31,7 %
2020	3 570 791	10 115 161	35,3 %
2021	4 038 978	12 839 727	31,5 %
2022	4 773 720	16 275 242	29,3 %
2023	5 449 622	23 312 321	23,4 %
2024	5 946 728	24 782 527	24,0 %
Totalsum	27 488 239	99 007 556	27,8 %

Totalt har disse 42 personene mottatt ca. 27,5 millioner kr av de ca. 99 millioner kr som er utbetalt. Dette innebærer at totalt 27,8 % av ytelsene har gått til mottakere som har mottatt en form for økonomisk stønad i alle de seks årene.

Det har vært et fall i andelen av utbetalingene som går til brukere som har mottatt stønad i hele perioden. Fra over 35 % i 2020 til ca. 24 % i 2024. Samtidig viser tallene at det har vært en stor økning i utbetalingene til denne gruppen i samme periode. Dette samsvarer godt med den økningen som vises i antall mottakere gjennom perioden.

Fordeling av sosialhjelpsutgifter på type stønad

I Socio er utgiftene til sosial stønad ført mot 54 forskjellige typer ytelser. I tabellen under vises de 20 typene av ytelser med de største totale utbetalingene i perioden. De resterende typene av ytelser er her samlet i "andre ytelser".

TYPE	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Totalsum
Husleie privat	3 288 712	2 434 603	3 847 780	4 968 858	6 616 853	6 409 778	27 566 584
Levekostnader - fullt	2 650 909	2 587 472	2 687 389	2 763 946	4 157 411	3 682 719	18 529 846
Levekostnader-supplering	2 646 049	1 706 251	1 943 234	2 340 284	3 501 824	4 519 639	16 657 281
Husleie kommunal	1 044 145	1 244 647	1 432 039	1 158 903	1 190 092	1 111 312	7 181 137
Strøm	615 434	401 634	559 467	1 011 017	858 753	897 636	4 343 941
Levekostnader flyktninger Ukraina				653 508	1 595 512	1 919 030	4 168 049
Midlertidig bolig	98 971	218 964	197 310	540 183	1 051 603	861 954	2 968 985
Boligformål flyktninger Ukraina				370 152	501 189	1 355 758	2 227 098
Tannbehandling	148 245	161 934	264 908	389 937	669 022	458 415	2 092 460
Innbo/utstyr	118 422	171 752	195 107	229 431	362 137	404 999	1 481 848
Husleierestanse	115 461	91 470	162 580	185 165	281 061	348 968	1 184 705
Renter boliglån	170 743	94 883	51 933	49 577	375 397	342 289	1 084 821
Strømrøstase	52 158	44 406	55 298	129 816	376 363	400 672	1 058 713
Juletilskudd	101 750	121 000	149 250	144 450	234 500	190 940	941 890
§19 - ytelser	24 230	77 418	58 651	204 160	199 638	266 151	830 249
Flytting/lagerleie	23 485	73 160	71 259	81 937	110 725	174 626	535 193
Akutthjelp	46 231	39 021	44 200	36 634	144 424	152 588	463 098
Korona livsopphold		136 236	264 751	3 126			404 113
Korona boutgifter, husleie, strøm, forsikring, kommunale avgifter, renter m.m		104 144	234 433	43 351			381 928
Kommunal barnehage	33 729	19 163	56 138	65 536	111 929	45 853	332 348
Andre ytelser	503 904	387 004	564 000	905 272	973 888	1 239 201	4 573 268
Totalsum	11 682 579	10 115 161	12 839 727	16 275 242	23 312 321	24 782 527	99 007 556

Med tillegg av kvalifiseringsstønad er det største ytelsene husleie, livsopphold, strøm og tannbehandling. De fleste ytelsene viser en variasjon fra år til år, med en reduksjon mot 2021, og stigning fra 2021 til 2022.

10.3. Vurdering

- **Kommunen skal bidra til å gjøre sosialhjelpsmottakerne selvhjulpne**

Informasjonen i dette kapitlet, (10) samt 7, viser at Nav Enebakk arbeider aktivt for å få brukere selvhjulpne. I den forbindelse bidrar veilederne med å få brukere inn i arbeidsforberedende trening, eller til å begynne på en arbeidsplass. Ved andre tilfeller får en bruker bistand til å avklares på statlige ordninger som uføretrygd.

Tallene viser at Nav Enebakk har en stor utskiftning av brukere i enkelte år. Dette kan tyde på at flere brukere blir selvhjulpne.

Likevel er det samtidig et vesentlig antall brukere som ikke blir avklart gjennom arbeidsdeltakelse eller ved overgang til statlige ytelser. Blant de uavklarte er det en del gjengangere som går på økonomisk sosialhjelp over flere år. Slik sett er det flere som har kommet inn, enn ut, det vil si at i senere år har det vært en markant netto økning i antall sosialhjelpsmottakere.

De totale utbetalingene fra Nav Enebakk var vesentlig høyere i 2024 og 2023 enn forutgående år.

Av de 785 personene som har mottatt ytelser gjennom årene 2019 til og med 2024 har 42 personer mottatt stønader hele tiden. Disse har stått for 27,8 prosent av de totale utgiftene.

Sammen med kartleggingen viser dette at Nav og den enkelte sosialhjelpsmottaker i de fleste tilfeller jobber motivert og målrettet, og at dette bidrar til at flere brukere blir selvhjulpne.

Samtidig har Nav og den enkelte bruker et potensiale for å bidra til at flere kommer ut i aktivitet, eventuelt blir avklart på for eksempel statlige ytelser.

Som det fremgår av statistikken kan deler av de nevnte økningene forklares med utbetalinger gitt til ukrainske flyktninger de siste årene, men dette er bare en del av forklaringen.

Vi mener derfor at Nav Enebakk bør vurdere flere tiltak som kan bidra til å gjøre flere mennesker økonomisk selvhjulpne.

Konklusjon

Tallene viser at Nav Enebakk har en stor utskiftning av brukere i enkelte år. Dette kan tyde på at flere brukere blir selvhjulpne. Tallene viser også at mottakere av, og de totale utgiftene til økonomisk sosialhjelp har økt i perioden. En stor andel av utgiftene til økonomisk sosialhjelp ytes til personer som har mottatt stønad i alle årene gjennom perioden.

11. Konklusjoner

2. Informerer kommunen innbyggerne tilfredsstillende om deres rettigheter til økonomisk sosialhjelp?

Kommunen gir i hovedsak tilfredsstillende informasjon til innbyggerne om deres rettigheter til økonomisk sosialhjelp.

3. Har kommunen et tilfredsstillende servicenivå (tilgjengelig) overfor søkerne av økonomisk sosialhjelp?

Kommunen har i stor grad et tilfredsstillende servicenivå overfor søkere av økonomisk sosialhjelp. Nav Enebakk har som det fremgår ovenfor sørget for at brukere gis informasjon og veiledning om aktuelle tjenester. Det fremgår likevel av undersøkelsen at Nav Enebakks lokaler ikke er optimale med hensyn til å ta imot publikum/brukere.

4. Kartlegges den enkeltes situasjon godt nok ved behov for økonomisk sosialhjelp?

- a. Herunder om barns mulighet til aktivitet og deltagelse i fritidsaktiviteter tas hensyn til ved tildeling av stønad?*

Nav Enebakk har en tilfredsstillende praksis med hensyn til å kartlegge den enkeltes situasjon ved behov for økonomisk sosialhjelp.

5. Gis sosialhjelpsmottakere som mottar stønad over lengre tid tilstrekkelig oppfølging?

- a. Herunder lavterskeltiltak, arbeidsrettede tiltak, kvalifiseringsprogrammet (KVP), tilpassede boforhold, frivillig forvaltning, økonomisk rådgivning eller overgang til statlige ytelser.*

Nav Enebakk har i stor grad gir sosialhjelpsmottakere som mottar stønad over lengre tid tilstrekkelig oppfølging. I den forbindelse gjennomføres ulike lavterskelrettede tiltak samt arbeidsrettede tiltak som skal bidra til å hjelpe den enkelte bruker ut i arbeidslivet, eller med avklaring til statlige ytelser. Undersøkelsen viser likevel at kvalifiseringsprogram i liten grad blir praktisert, noe som har sammenheng med begrenset dedikert kompetanse og kapasitet på området.

Ved siden av dette gis økonomisk rådgivning og frivillig forvaltning, noe som er med å bidra til å kunne gjøre brukere økonomisk selvhjulpne og redusere behovet for økonomisk sosialhjelp.

6. Har kommunen en tilfredsstillende saksbehandling ved avslag og klagebehandling?

Nav Enebakk har en tilfredsstillende saksbehandling ved avslag og klagebehandling.

I den forbindelse vektlegger vi at redegjørelsene fra intervjuene, der det blant annet fremgår at statsforvalteren i de fleste tilfeller opprettholder Nav Enebakks eventuelle avslag på en klage.

7. Har kommunen tilstrekkelig med ressurser og en hensiktsmessig organisering tilpasset lokale forhold og behov?

a. Herunder tilstrekkelig grunnbemanning og krav om å gjennomføre kompetansekartlegging.

Nav Enebakk har i stor grad en tilstrekkelig grunnbemanning og hensiktsmessig organisering tilpasset lokale forhold og behov. I den forbindelse blir kompetansekartlegginger gjennomført.

Forvaltningsrevisjonen viser nemlig at brukerne blir gitt tett og individuelt rettet oppfølging. Dette bidrar til å gjøre brukere selvhjulpne.

Samtidig viser undersøkelsen at Nav Enebakk har begrenset kapasitet/kompetanse i forhold til KVP. De ansatte opplever også at det er et høyt arbeidspress, hvor flere rapporterer om høy bruk av overtid.

8. Bidrar økonomisk sosialhjelp / økonomisk stønad til å gjøre søkerne selvhjulpne?

Tallene viser at Nav Enebakk har en stor utskiftning av brukere i enkelte år. Dette kan tyde på at flere brukere blir selvhjulpne. Tallene viser også at mottakere av, og de totale utgiftene til økonomisk sosialhjelp har økt i perioden. En stor andel av utgiftene til økonomisk sosialhjelp ytes til personer som har mottatt stønad i alle årene gjennom perioden.

12. Anbefalinger

Med bakgrunn i vår gjennomgang vil vi anbefale Enebakk kommune følgende:

- sikre at NAV-kontoret har en hensiktsmessig utforming og tilfredsstillende sikkerhet
- vurdere tiltak som kan bidra til å gjøre flere mennesker økonomisk selvhjulpne
- styrke tilbud om kvalifiseringsprogram

Rapportutkast til uttalelse

Et utkast til rapport har blitt oversendt kommunedirektøren til uttalelse. Kommunedirektørens uttalelse datert 23. oktober 2025 er vedlagt rapporten.

Ski/Drammen, den 29. oktober 2025

Frode Hegstad Christoffersen
Oppdragsansvarlig forvaltningsrevisor

Jørund Sagedal
Prosjektleder - forvaltningsrevisor

Anne-Lise Sekse Stender
Forvaltningsrevisor

Referanser

LOV 1967-02-10, Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (Forvaltningsloven, fvl)

LOV 2009-12-18 nr 131, Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven)

R35-00. Rundskriv til Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen. 2012-06-22. Sist endret 2025-04-01.

NAV – Arbeids- og velferdsetaten – 2012-06-22 – R35-00 Rundskriv til lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen – [Les her ...](#)

FOR 2020-12-16 nr 2938, Forskrift om bruk av vilkår etter sosialtjenesteloven

FOR 2011-12-21 nr 1471, Forskrift om kvalifiseringsprogram og kvalifiseringsstønad

Dokumenter oversendt fra Enebakk kommune:

- Mål- og disponeringsbrev 2024 til Nav fylke/region
- Foreløpig mål- og disponeringsbrev for 2024 til Nav fylke/region
- Virksomhetsplan NAV Enebakk 2024
- Virksomhetsplan 2024 – mål og tiltak
- Virksomhetsplan 2024 Enebakk
- Kompetanseplan 2025
- Avtaler med andre aktører
- Utbetalingsplaner fra Nav til brukerne for årene 2019-2024

Øvrig:

- Informasjonsskriv nr. 1-2025. Statistikk 2024, Statsforvalteren i Østfold, Buskerud, Oslo og Akershus
- RSK 001 Standard for forvaltningsrevisjon, fastsatt av NKRFs styre 12.08.2020 – [Les her.](#)

Vedlegg 1 – Uttalelse fra kommunedirektøren

Kommunedirektørens uttalelse til rapport, datert 23. oktober 2025



ENEBAKK KOMMUNE
Helse- og mestring

Viken kommunerevisjon IKS

Deres dato: Deres ref.: Vår ref.:
2024/4553/SISRUU

Offl. § 5 1. ledd

Dato:
23.10.2025

Forvaltningsrevisjonsrapport - Økonomisk sosialhjelp - til kommunedirektørens uttalelse

Kommunen stiller seg bak rapportens vurderinger og konklusjoner.

Rapporten fremstår som balansert og solid, og gir en god oversikt over både styrker og forbedringspunkter på det reviderte området.

Kommunen merker oss at særlig at rapporten, i utstrakt grad, viser til en tilfredsstillende praksis i tjenesten og tilstrekkelig oppfølging av brukerne. Samtidig anerkjenner vi de forbedringspunktene som er identifisert, og ser på disse som viktige bidrag til videre arbeid.

Kommunen takker for en grundig og profesjonell gjennomgang, og vil følge opp rapportens anbefalinger.

Med hilsen

Sissel Ruud
kommunalsjef

Dokumentet er elektronisk godkjent.

Postadresse: Prestegårdsveien 4 1912 ENEBAKK	Besøksadresse: Prestegårdsveien 4 1912 ENEBAKK	Organisasjonsnr.: 964 949 581 Internett: www.enebakk.kommune.no E-post: postmottak@enebakk.kommune.no	Telefon: 64 99 20 00
---	---	---	--------------------------------

Vedlegg 2 – Utledning av revisjonskriterier

Undersøkelsen har syv problemstillinger. For disse problemstillingene har revisjonen utledet revisjonskriterier. Kriteriene er ikke nødvendigvis uttømmende for ethvert krav som stilles til alle sider av arbeidet innenfor økonomisk sosialhjelp i Enebakk kommune. Kriteriene er oppstilt etter revisjonens vurdering av hva som er det sentrale, basert på en vurdering av virksomhetens egenart og regelverket den forvalter.

Problemstillingene og de utledede revisjonskriteriene er omtalt samlet i kapittel 3.

1. Informerer kommunen innbyggerne tilfredsstillende om deres rettigheter til økonomisk sosialhjelp?

Kilder og begrunnelse:

Sosialtjenestelovens § 17 Opplysning, råd og veiledning sier følgende:

Kommunen skal gi opplysning, råd og veiledning som kan bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer. Kan kommunen ikke selv gi slik hjelp, skal den så vidt mulig sørge for at andre gjør det.

Rundskriv til Lov om sosiale tjenester i NAV (R35) angir i flere omganger kommunens informasjonsplikt. Dette fremgår blant av § 12 Informasjon og generell forebyggende virksomhet:

Kommunen skal gjøre seg kjent med innbyggernes levekår, vie spesiell oppmerksomhet til trekk ved utviklingen som kan skape eller opprettholde sosiale problemer, og søke å finne tiltak som kan forebygge slike problemer.

Kommunen skal søke å legge forholdene til rette for å utvikle og styrke sosialt fellesskap og solidaritet i nærmiljøet.

Kommunen skal spre kunnskap om sosiale forhold og tjenester i kommunen.

Av dette kan vi utlede følgende revisjonskriterie:

- Kommunen skal uoppfordret informere innbyggerne om deres rettigheter til å motta økonomisk sosialhjelp

2. Har kommunen et tilfredsstillende servicenivå (tilgjengelig) overfor søkerne av økonomisk sosialhjelp?

Kilder og begrunnelse:

Rundskriv 35 sier i 3.12.2.3 Informasjon følgende:

Å spre informasjon og kunnskap om sosiale forhold og tjenester skal inngå i NAV-kontorets forebyggende og holdningsskapende arbeid. Kunnskap skal formidles til andre kommunale organer og lokale frivillige organisasjoner for å bidra til et helhetlig tjenestetilbud og samordnede løsninger. Informasjon skal også gis til kommunens innbyggere generelt, og sosialt vanskeligstilte spesielt, for å bidra til at den enkelte skal kunne ivareta sine interesser og ha kjennskap til tjenestetilbudet.

Informasjonsvirksomheten bør tilpasses lokale forhold, og gis i ulike former og kanaler. Dette kan for eksempel være gjennom informasjonssider på internett, oppslag i lokale medier og utadrettet virksomhet. Det skal tas hensyn til mennesker med ulike behov for tilrettelagt informasjon.

Videre fremgår det i § 4 Krav til forsvarlighet under overskrift Tilgjengelighet og saksbehandling følgende:

Forsvarlighet forutsetter at tjenestene er tilgjengelige for alle som har et hjelpebehov, herunder at tjenesten ytes i tide.

NAV-kontoret må sørge for at alle som henvender seg får sine interesser ivaretatt. Dette innebærer at NAV-veileder har tilstrekkelig kunnskap og kompetanse til å gi informasjon og veiledning om tjenester, identifisere hjelpebehov og bistå med å søke, og tilrettelegge for at taushetsbelagte opplysninger utveksles på skjermet sted. NAV-kontoret må sørge for at søknader behandles uten ugrunnet opphold, og ivareta hjelpebehovet mens søknaden er til behandling. Saksbehandlingstiden vil variere ut fra tjenestemottakers situasjon og tjenesten det søkes om. Kravene til saksbehandling slik de fremgår av denne loven, forvaltningsloven og uskrevne normer om god forvaltningsskikk, er alle med på å sikre forsvarlig saksbehandling og utøving av offentlig myndighet på området.

Av dette kan vi utlede følgende revisjonskriterie:

- NAV-kontoret bør være tilgjengelig for brukerne på ulike fysiske og digitale møteplasser/kanaler

3. Kartlegges den enkeltes situasjon godt nok ved behandling av søknad om sosialhjelp?

- Herunder om barns mulighet til aktivitet og deltakelse i fritidsaktiviteter tas hensyn til ved tildeling av stønad?

Kilder og begrunnelse:

Forvaltningslovens § 17 (forvaltningsorganets utrednings- og informasjonsplikt) sier følgende:

Forvaltningsorganet skal påse at saken er så godt opplyst som mulig før vedtak treffes. Det skal påse at mindreårige parter har fått mulighet til å gi uttrykk for sitt syn, i den grad de er i stand til å danne seg egne synspunkter på det saken gjelder. De mindreåriges syn skal tillegges vekt i samsvar med deres alder og modenhet.

Dersom det under saksforberedelsen mottar opplysninger om en part eller den virksomhet han driver eller planlegger, og parten etter §§ 18 til 19 har rett til å gjøre seg kjent med disse opplysninger, skal de forelegges ham til uttalelse. Dette gjelder likevel ikke når

- a) opplysningene bekreftes av framstilling som parten selv har gitt eller kontrollert i anledning av saken eller parten ikke har kjent oppholdssted,*
- b) rask avgjørelse i saken er påkrevd av hensyn til andre parter eller offentlige interesser,*
- c) opplysningene ikke har avgjørende betydning for vedtaket eller underretning av andre grunner er unødvendig eller uhensiktsmessig ut fra hensynet til parten selv, for eksempel fordi han vil bli gjort kjent med opplysningene ved melding om vedtaket.*

Partene bør også for øvrig gjøres kjent med opplysninger av vesentlig betydning som det må forutsettes at de har grunnlag og interesse for å uttale seg om, og som parten etter §§ 18 til 19 har rett til å gjøre seg kjent med. Ved avveiningen skal legges vekt på om rask avgjørelse er ønskelig og om hensynet til parten er tilstrekkelig ivarett på annen måte, for eksempel ved at han er gjort kjent med retten etter §§ 18 til 19 til å se sakens dokumenter.

Dersom en mindreårig over 15 år er part i saken og blir representert av verge, skal opplysninger som nevnt i annet og tredje ledd også forelegges den mindreårige selv, hvis ikke den mindreårige har erklært at det ikke er nødvendig.

Av dette kan vi utlede følgende revisjonskriterie:

- NAV skal påse at den enkelte brukers sak er så godt som mulig opplyst når en søknad om sosialhjelp blir behandlet

Rundskriv til Lov om sosiale tjenester i NAV (R35) angir flere steder presiseringer om at vedtak om ytelser skal fattes på bakgrunn av den enkelte tjenestemottakers individuelle behov og livssituasjon.

Følgende sies under punkt 2.4.1 Tjenestens innhold og omfang:

Forsvarlige tjenester forutsetter at tjenestens innhold og omfang holder et kvalitativt nivå som er i samsvar med samfunnsutviklingen og gjeldende normer for godt sosialfaglig arbeid. Hva som regnes som forsvarlig tjenestenivå kan ikke fastslås på generelt grunnlag, men må vurderes konkret og individuelt utfra den enkeltes behov i hvert enkelt tilfelle.

Mange tjenestemottakere befinner seg i vanskelige og sårbare livssituasjoner. Hjelpen som gis skal baseres på en individuell vurdering med sikte på å styrke den enkeltes forutsetning for mestring og kontroll over eget liv gjennom selvforsørgelse og deltakelse i arbeidslivet. Dette krever god avklaring av hjelpebehov, involvering av tjenestemottaker i hjelpeprosessen og helhetlige løsninger gjennom samarbeid med andre relevante instanser.

Hvis tjenestemottaker har barn, skal barnas behov vurderes og ivaretas særskilt.

Følgende sies under punkt 4.18.1 Om bestemmelsen:

Hovedprinsippet for behandling av søknad om økonomisk stønad er at det skal foretas konkrete og individuelle vurderinger av hjelpebehov, stønadsbeløp og stønadsform. NAV-kontoret har både rett og plikt til å foreta skjønnsmessige vurderinger i hver enkelt sak. I alle vurderinger skal det legges vekt på å fremme lovens formål best mulig. Vurderingene skal gjøres innenfor rammen av gjeldende lov- og forskriftsbestemmelser, og så langt som mulig foretas i samarbeid med tjenestemottakeren.

Kravet om individuelle vurderinger gjelder for hele søknadsprosessen; fra identifisering av søknader, innhenting av nødvendige opplysninger og saksbehandlingstid, til avgjørelser om hjelpebehov, stønadsnivå, vilkårssetting, stønadsform og utbetaling.

Av dette kan vi utlede følgende revisjonskriterier:

- NAV skal gjøre individuelle vurderinger basert på den enkelte brukers livssituasjon ved avgjørelse om tildeling av en ytelse
- Tjenestemottakerne skal involveres i søknadsprosessen

4. Gis sosialhjelpsmottakere som mottar stønad over lengre tid tilstrekkelig oppfølging?

Herunder lavterskeltiltak, arbeidsrettede tiltak, frivillig forvaltning, økonomisk rådgivning, kvalifiseringsprogrammet (KVP), tilpassede boforhold, eller overgang til statlige ytelser.

Kilder og begrunnelse:

Sosialtjenesteloven kapittel 2, § 3 Kommunens ansvar legger til grunn at:

Kommunen er ansvarlig for å utføre oppgavene etter denne loven som ikke er lagt til et statlig organ, og å yte tjenester etter loven til alle som oppholder seg i kommunen.

For den som oppholder seg i institusjon eller bolig med heldøgns omsorgstjenester, skal tjenestene likevel ytes av den kommunen som var oppholdskommune forut for inntaket i institusjon eller bolig med heldøgns omsorgstjenester. Dette gjelder også tjenester før utskriving i forbindelse med utskriving og etablering.

Etter utskrivingen skal de sosiale tjenestene ytes av den kommunen der vedkommende tar opphold. Tar vedkommende opphold i den kommunen som institusjonen eller boligen ligger i, kan utgiftene kreves refundert av oppholdskommunen forut for inntaket.

Kommunens myndighet etter denne loven kan etter reglene i kommuneloven delegeres til et interkommunalt organ eller en annen kommune.

Av dette kan vi blant annet utlede følgende revisjonskriterie:

- Kommunen ved NAV har ansvar for å følge opp mottakere av økonomisk sosialhjelp

Sosialtjenesteloven kapittel 3 § 13. Samarbeid med andre offentlige organer og tjenesteytere og samordning sier følgende:

Kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen skal medvirke til at sosiale hensyn blir ivaretatt av andre offentlige organer som har betydning for at formålet med loven blir oppnådd.

Kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen skal samarbeide med andre sektorer, forvaltningsnivåer og tjenesteytere dersom samarbeid er nødvendig for å gi en person oppfølging og et helhetlig og samordnet tjenestetilbud, og når dette kan bidra til å løse oppgavene som kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen er pålagt etter denne loven. Blir det påvist mangler ved de tjenester som andre deler av forvaltningen skal yte til personer med et særlig hjelpebehov, skal kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen om nødvendig ta opp saken med rette vedkommende. Er det uklarhet eller uenighet om hvor ansvaret ligger, skal kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen søke å klargjøre forholdet.

Kommunen skal samordne tjenestetilbudet etter andre ledd. Ved behov skal kommunen bestemme hvilken kommunal tjenesteyter som skal ivareta samordningen. Dersom det er oppnevnt barnekoordinator etter [helse- og omsorgstjenesteloven § 7-2 a](#), skal koordinatoren sørge for samordning av tjenestetilbudet.

Kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen skal, i tillegg til å følge opp enkelte personer, samarbeide med andre sektorer, forvaltningsnivåer og tjenesteytere, slik at kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen og de andre tjenesteyterne kan ivareta sine oppgaver etter lov og forskrift. Som ledd i disse oppgavene skal kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen gi uttalelser og råd og delta i den kommunale og fylkeskommunale planleggingsvirksomheten og i de samarbeidsorganene som blir opprettet.

Med tjenesteytere menes kommunale, fylkeskommunale og statlige tjenesteytere, private tjenesteytere som utfører oppgaver på vegne av slike tjenesteytere, barnehager som får tilskudd etter [barnehageloven § 19](#) og skoler som får statstilskudd etter [privatskolelova § 6-1](#).

Av dette kan vi utlede følgende revisjonskriterie:

- Kommunen skal samarbeide med andre tjenesteytere i den grad det er nødvendig for å sikre brukerne et helhetlig og samordnet tjenestetilbud

Sosialtjenesteloven § 29 Kvalifiseringsprogram sier følgende:

Kvalifiseringsprogram gjelder for personer mellom 18 og 67 år med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne og ingen eller svært begrensede ytelser til livsopphold etter folketrygdloven eller arbeidsmarkedsloven.

Rett til kvalifiseringsprogram forutsetter at søkeren har gjennomgått en arbeidsevnevurdering og at tett og koordinert bistand gjennom deltakelse i programmet vurderes som hensiktsmessig og nødvendig for å styrke vedkommendes mulighet for deltakelse i arbeidslivet.

Kommunen er ikke forpliktet til å innvilge program dersom det på grunn av forhold ved søkeren vil være uforholdsmessig byrdefullt å tilby et program.

Departementet kan i forskrift gi nærmere regler om retten til kvalifiseringsprogram og om bruken av arbeidsevnevurderinger.

I de påfølgende paragrafene er krav til innhold og gjennomføring av kvalifiseringsprogrammet beskrevet.

Av dette kan vi utlede følgende revisjonskriterie:

- Kommunen skal tilby kvalifiseringsprogram når en aktuell søker har gjennomgått en arbeidsevnevurdering, og en tett og koordinert bistand anses som hensiktsmessig for å kunne delta i arbeidslivet

Sosialtjenesteloven sier i §20a Bruk av vilkår for personer under 30 år følgende:

Det skal stilles vilkår om aktivitet for tildeling av økonomisk stønad til personer under 30 år. Dersom manglende norsk- eller samiskkunnskaper er årsaken til at personen ikke er selvhjulpen, skal det vurderes å stille vilkår om norsk- eller samiskopplæring. Dersom vedkommende har hatt rett og plikt til å delta i introduksjonsprogram, jf. [integreringsloven § 8](#), og manglende norskkunnskaper er årsaken til at personen ikke er selvhjulpen, skal det stilles vilkår om norskopplæring. Tredje punktum gjelder ikke for samiskspråklige stønadsmottakere. Det skal ikke stilles vilkår om aktivitet når tungtveiende grunner taler mot det.

Det kan også stilles andre vilkår for tildeling av økonomisk stønad, inkludert vilkår etter [§ 25](#).

Vilkårene må ha nær sammenheng med vedtaket. De må ikke være uforholdsmessig byrdefulle for stønadsmottakeren eller begrense hans eller hennes handle- og valgfrihet på en urimelig måte. Vilkårene må heller ikke være i strid med andre bestemmelser i loven her eller i andre lover.

Ved brudd på vilkår kan det fattes vedtak om at stønaden reduseres, forutsatt at det i vedtaket om stønad er informert om muligheten for slik reduksjon.

Kommunen kan innhente opplysninger om stønadsmottakeres rett og plikt til deltakelse i introduksjonsprogram fra Nasjonalt introduksjonsregister.

Departementet kan i forskrift gi nærmere regler om plikten til å stille vilkår om aktivitet og reduksjon av stønaden.

Av dette kan vi utlede følgende revisjonskriterie:

- Kommunen skal stille krav om aktivitet for tildeling av økonomisk stønad til personer under 30 år

5. Har kommunen en tilfredsstillende saksbehandling ved avslag og klagebehandling?

Kilder og begrunnelse:

Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) sier blant annet følgende i *Kapittel V. Om vedtaket*:

§ 23. (formene for enkeltvedtak).

Et enkeltvedtak skal være skriftlig om ikke dette av praktiske grunner vil være særlig byrdefullt for forvaltningsorganet.

§ 24. (når enkeltvedtak skal grunngis).

Enkeltvedtak skal grunngis. Forvaltningsorganet skal gi begrunnelsen samtidig med at vedtaket treffes.

I andre saker enn klagesaker kan forvaltningsorganet la være å gi samtidig begrunnelse dersom det innvilger en søknad og det ikke er grunn til å tro at noen part vil være misfornøyd med vedtaket. Det samme gjelder i saker om fordeling av tillatelser eller andre fordeler mellom flere parter. En part kan likevel kreve begrunnelse gitt etter at vedtaket er truffet. Krav om begrunnelse må framsettes i løpet av klagefristen eller – om ingen klagefrist løper – senest 3 uker etter at parten mottok underretning om vedtaket. Bestemmelsene i [§§ 29, 30 og 31](#) gjelder tilsvarende.

Grunngiing kan unnlates i den utstrekning begrunnelse ikke kan gis uten å røpe opplysning som parten etter [§ 19](#) ikke har krav på å bli kjent med. I tilfelle som går inn under [§ 19](#) første ledd bokstav d, skal begrunnelse på anmodning gis en representant for parten når ikke særlige grunner taler mot det, likevel slik at muntlig orientering kan tre istedenfor skriftlig grunngiing.

Kongen kan for særskilte saksområder gi bestemmelser om at grunngiing kan unnlates når særlige forhold gjør det nødvendig. Likeledes kan Kongen bestemme at visse vedtak som går inn under første ledd skal grunngis etter reglene i annet ledd, eller at visse vedtak som går inn under annet ledd skal grunngis etter reglene i første ledd.

Av dette kan vi utlede følgende revisjonskriterie:

- Kommunen skal sikre en forsvarlig saksbehandling ved søknad om sosiale tjenester/stønader

I kapittel VI. Om klage og omgjøring. § 28 (vedtak som kan påklages, klageinstans) fremgår følgende:

Enkeltvedtak kan påklages av en part eller annen med rettslig klageinteresse i saken til det forvaltningsorgan (klageinstansen) som er nærmest overordnet det forvaltningsorgan som har truffet vedtaket (underinstansen).

For enkeltvedtak som er truffet av forvaltningsorgan opprettet i medhold av lov om kommuner og fylkeskommuner, er klageinstansen kommunestyret eller fylkestinget, eller etter disses bestemmelse, formannskapet eller fylkesutvalget eller en eller flere særskilte klagenemnder oppnevnt av kommunestyret eller fylkestinget. For enkeltvedtak som er truffet av egne rettssubjekter som har fått overført myndighet fra kommunen eller fylkeskommunen, er klageinstansen én eller flere særskilte klagenemnder som er oppnevnt av det øverste organet i rettssubjektet. Departementet er likevel klageinstans når vedtak er truffet av kommunestyret eller fylkestinget eller av det øverste organet i et eget rettssubjekt som har fått overført myndighet fra kommunen eller fylkeskommunen. Vedkommende statlige organ er klageinstans når vedtak er truffet i henhold til myndighet delegert fra et statlig forvaltningsorgan.

Med mindre Kongen bestemmer annerledes, kan klageinstansens vedtak i klagesak ikke påklages. Klageinstansens vedtak om å avvise klagen kan likevel påklages, unntatt:

- a) når også underinstansen traff vedtak om å avvise klagen,
- b) når underinstansen har prøvd avvisningsspørsmålet og kommet til at vilkårene for realitetsbehandling er til stede,
- c) når Kongen vil være klageinstans,
- d) når klagen er avvist av en uavhengig klagenemnd.

Er det klagerett over et vedtak om å avvise en klage som er truffet av et kommunalt eller fylkeskommunalt organ som klageinstans, går klagen til statsforvalteren.

For særskilte saksområder kan Kongen fastsette klageregler som utfyller eller avviker fra reglene i dette kapittel. Forskrift som begrenser klageretten eller som ellers vesentlig endrer reglene til skade for partsinteresser, kan bare gis når tungtveiende grunner taler for det.

Følgende fremgår av lovens § 35 (omgjøring av vedtak uten klage):

Et forvaltningsorgan kan omgjøre sitt eget vedtak uten at det er påklaget dersom

- a) endringen ikke er til skade for noen som vedtaket retter seg mot eller direkte tilgodeser eller
- b) underretning om vedtaket ikke er kommet fram til vedkommende og vedtaket heller ikke er offentlig kunngjort, eller
- c) vedtaket må anses ugyldig.

Foreligger vilkårene etter første ledd, kan vedtaket omgjøres også av klageinstansen eller av annet overordnet organ.

Dersom hensynet til andre privatpersoner eller offentlige interesser tilsier det, kan klageinstans eller overordnet myndighet omgjøre underordnet organs vedtak til skade for den som vedtaket retter seg mot eller direkte tilgodeser, selv om vilkårene etter første ledd bokstav b eller c ikke foreligger. Melding om at vedtaket vil bli overprøvd, må i så fall sendes ham innen tre uker etter at det ble sendt melding om vedtaket, og melding om at vedtaket er omgjort må sendes ham innen tre måneder etter samme tidspunkt. Gjelder det overprøving av vedtak i klagesak, må melding om at vedtaket er omgjort likevel sendes vedkommende innen tre uker.

Annet og tredje ledd gjelder ikke for kommunale, fylkeskommunale eller statlige organer som er klageinstans etter § 28 annet ledd første, annet eller tredje punktum. Statlige klageinstanser kan likevel oppheve vedtak som må anses ugyldige.

De begrensninger i adgangen til å omgjøre et vedtak som er forutsatt i første, annet og tredje ledd, gjelder ikke når endringsadgangen følger av annen lov, av vedtaket selv eller av alminnelige forvaltningsrettslige regler.

Av dette kan vi utlede følgende revisjonskriterie:

- Kommunen skal sikre at en part i saken får oppfylt sin klagerett, og at en klage blir forsvarlig behandlet

6. Har kommunen tilstrekkelig med ressurser og en hensiktsmessig organisering tilpasset lokale forhold og behov?

- Herunder tilstrekkelig grunnbemanning og krav om å gjennomføre kompetansekartlegging

Kilder og begrunnelse:

Sosialtjenestelovens § 6 Opplæring av kommunens personell sier følgende:

Kommunen har ansvaret for nødvendig opplæring av kommunens personell i arbeids- og velferdsforvaltningen. Kongen kan gi forskrifter om opplæringen.

I forbindelse med dette sier rundskrivet følgende i 2.6.1 Om bestemmelsen:

Kommunen har ansvaret for å gi nødvendig opplæring til alle ansatte ved NAV-kontoret som yter tjenester og utfører oppgaver etter loven. Dette kan være både kommunalt og statlig personell.

Nødvendig opplæring skal sikre at den enkelte ansatte har tilstrekkelig kunnskap og kompetanse til å utføre sine arbeidsoppgaver, slik at tjenestene blir forsvarlige og i tråd med lovens formål.

Kommunens særlige ansvar for de som faller utenfor eller får utilstrekkelig hjelp fra andre velferdsordninger, krever at de ansatte ved NAV-kontoret har kunnskap og kompetanse om

- regelverket; herunder lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen med tilhørende forskrifter og andre bestemmelser som gjelder for tjenester etter denne loven, som i forvaltningsloven, NAV-loven og kommuneloven.*
- rettsanvendelse; herunder lovtolkning og -forståelse i samsvar med lovens formål.*
- utøvelse av forvaltningsskjønn som fremmer lovens formål på en god og hensiktsmessig måte.*
- den øvrige helse-, omsorgs- og velferdsforvaltningen; herunder statlige og kommunale velferdsordninger, de ulike forvaltningsnivåene og relevant lovverk.*
- relasjons- og endringsarbeid; herunder kommunikasjons- og arbeidsmetoder som bidrar til forebygging, problemløsning og hjelp til selvhjelp.*
- forskning og utviklet praksis i sosialfaglig arbeid.*
- temaområder som er aktuelle for tjenestemottakere i kommunen, som rus, psykisk helse, etnisitet og ungdomsarbeid.*

Opplæring og kompetanseheving skal gis ut fra den ansattes individuelle og aktuelle behov. Opplæringen kan være intern eller ekstern, og omfatte alt fra opplæring gjennom utdanningsinstitusjonene, tilrettelagt oppdatering gjennom kurs, seminarer og litteratur, til frigjort tid til oppdatering, ferdighetstrening og erfaringsutveksling mellom kollegaer.

Kommunen og NAV-leder skal gjennom styringssystemer og internkontroll legge til rette for og påse at de ansatte har nødvendige kunnskaper for å kunne løse lovpålagte oppgaver. Opplæring og kompetanseutvikling bør også baseres på tilbakemeldinger mottatt gjennom klagebehandling og tilsyn, og gjennom samarbeidet med brukergruppenes organisasjoner og frivillige organisasjoner.

Det følger av arbeidsgivers alminnelige styringsrett at personalet kan pålegges å ta del i slik opplæring som blir bestemt.

Av dette kan vi utlede følgende revisjonskriterier:

- Kommunen skal sørge for at NAV gjennomfører pålagte kompetansekartlegginger*
- Kommunen ved NAV skal sørge for at de ansatte har tilstrekkelig kompetanse i henhold til formelle krav*

Sosialtjenesteloven sier følgende om kommunens plikt til å sørge for tilstrekkelig økonomisk ressurser til drift av tjenestene:

§ 7 Kommunens økonomiske ansvar

Den enkelte kommune skal sørge for nødvendige bevilgninger for å yte tjenester som kommunen har ansvaret for etter denne loven.

Kostnadene ved tjenester som nevnt i første ledd skal dekkes av den kommunen som etter § 3 er ansvarlig for å yte tjenesten. Bare etter regelen i § 3 tredje ledd kan det kreves at disse kostnadene skal dekkes av andre.

Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) sier følgende i § 14-4 Økonomiplan og årsbudsjett:

Økonomiplanen skal vise hvordan langsiktige utfordringer, mål og strategier i kommunale og regionale planer skal følges opp.

Økonomiplanen og årsbudsjettet skal vise kommunestyrets eller fylkestingets prioriteringer og bevilgninger og de målene og premissene som økonomiplanen og årsbudsjettet bygger på. De skal også vise utviklingen i kommunens eller fylkeskommunens økonomi og utviklingen i gjeld og andre vesentlige langsiktige forpliktelser. Vedtaket om årsbudsjett skal angi hvor mye lån som skal tas opp i budsjettåret.

Økonomiplanen og årsbudsjettet skal settes opp i balanse og være realistiske, fullstendige og oversiktlige.

Økonomiplanen skal deles inn i en driftsdel og en investeringsdel. Årsbudsjettet skal deles inn i et driftsbudsjett og et investeringsbudsjett og stilles opp på samme måte som økonomiplanen.

Økonomiplanen kan inngå i eller utgjøre kommuneplanens handlingsdel etter plan- og bygningsloven § 11-1 fjerde ledd.

Departementet kan gi forskrift om bevilgningsoversikter, økonomiske oversikter og oversikter over utviklingen i gjeld.

I forbindelse med dette går følgende frem av rundskrivet i punkt 2.7.1 Om bestemmelsen:

Kommunen skal sørge for bevilgninger til dekning av utgifter til de tjenester som NAV-kontoret er pålagt å yte etter loven. Søknad om tjenester som en tjenestemottaker har krav på, skal ikke avslås av økonomiske grunner. Nivået og omfanget av tjenestene må være forsvarlig. Kommunen bestemmer selv hvordan tjenestetilbudet skal organiseres i NAV-kontoret. NAV-kontoret må i god tid søke om tilleggsbevilgninger dersom budsjettet antas å bli utilstrekkelig til å dekke pliktmessige ytelser.

Hvilke tjenester kommunen er ansvarlig for å yte følger av § 3.

Se også

§ 3 kommunens ansvar

§ 4 krav til forsvarlighet

Kapittel 4 individuelle tjenester

Av dette kan vi utlede følgende revisjonskriterier:

- *Kommunen skal sørge for at det blir avsatt tilstrekkelig økonomiske midler som sikrer de nødvendige bemanningskravene og kompetansekravene i NAV*

7. Bidrar økonomisk sosialhjelp / økonomisk stønad til å gjøre søkerne selvhjulpne?

Denne problemstillingen vil belyse følgende:

- a) *Hvorvidt økonomisk sosialhjelp / økonomisk stønad bidrar til å gjøre søkerne selvhjulpne, vil blant annet kunne belyses gjennom å se på utviklingen i kommunens sosialutbetalinger de senere årene.*
- b) *Hvor mange sosialhjelpsmottakere blir selvhjulpne – mottar ikke lengre stønad? Vise til mulige årsaker til at de ikke lenger mottar stønad, som; jobb, KVP, andre ytelser, flyttet, død, annet.*
- c) *Fordeling av sosialhjelpsutgifter på type stønad – hvilke typer økonomisk stønad ytes?*
- d) *Utvikling i sosialhjelpsutgifter fordelt på kjønn og alder på sosialhjelpsmottakere*
- e) *Hvor lenge har sosialhjelpsmottakerne mottatt ytelser?*
- f) *Andel personer som mottar ytelser med årlige beløp over kr over år?*
- g) *Andel av utgiftene som går til personer som har mottatt ytelser i år?*
- h) *Utsifting av mottagere – hvor mange nye inn – hvor mange ut per år?*

Kilder og begrunnelse:

Sosialtjenesteloven sier i §18 Stønad til livsopphold følgende:

De som ikke kan sørge for sitt livsopphold gjennom arbeid eller ved å gjøre gjeldende økonomiske rettigheter, har krav på økonomisk stønad.

Stønaden bør ta sikte på å gjøre vedkommende selvhjulpne.

Ved vurdering av søknad om stønad til familier skal det ikke tas hensyn til barnetrygd og barns inntekt av arbeid i fritid og skoleferier.

Departementet kan gi veiledende retningslinjer om stønadsnivået.

Av dette kan vi utlede følgende revisjonskriterie:

- *Kommunen skal bidra til å gjøre sosialhjelpsmottakerne selvhjulpne*

Vedlegg 3 – Statistikk

Nedenfor følger type ytelser NAV Enebakk har benyttet til utbetaling av økonomisk sosialhjelp i perioden 2019 til 2024, etter synkende totalbeløp:

Husleie privat
Levekostnader - fullt
Levekostnader-supplering
Husleie kommunal
Strøm
Levekostnader flyktninger Ukraina
Midlertidig bolig
Boligformål flyktninger Ukraina
Tannbehandling
Innbo/utstyr
Husleierestanse
Renter boliglån
Strømrøstans
Juletilskudd
§19 - ytelser
Flytting/lagerleie
Akutthjelp
Korona livsopphold
Korona boutgifter, husleie, strøm, forsikring, kommunale avgifter, renter m.m
Kommunal barnehage
Privat barnehage
Busskort
Reiseutgifter
Kommunale avgifter
Medisiner
Depositum kontant med forsinket tilbakebetaling
§ 19-ytelser lån
Levekostnader flyktning
Tannbehandling flykninger Ukraina
Ekstra utbetaling desember 2023

Klær og sko

Egenandel lege/psykolog/fys.ter

SFO

Briller

Leirskole/ferie/fritid

Vannavgift

Avdrag boliglån

Korona kommunal husleie

Boligformål flyktninger

Andre fyringsutgifter

Innbo-/boligforsikring

Utbetaling av depositumsgaranti

Tannlege, helse, helse, briller flyktning

Rekreasjonsopphold

Korona ytelser § 19

Saksomkostninger

Veiavgift

Egenandel krisesenter

TV-lisens

Tilbakebetaling av depositum

Sosiale utlån

Lommepenger

Korona - SFO

Tiltak reise/skole



Vi kan kommuner

Viken kommunerevisjon IKS

Org.nr.: 985 731 098 MVA

post@vkrevisjon.no | vkrevisjon.no

Hovedkontor - Drammen

Postadresse: Postboks 4197, 3005 Drammen

Besøksadresse: Øvre Eiker vei 14, 3048 Drammen

Avdelingskontor - Hønefoss

Postadresse: Postboks 123, Sentrum, 3502 Hønefoss

Besøksadresse: Osloveien 1, 3511 Hønefoss

Avdelingskontor - Follo

Postadresse: Postboks 173, 1401 Ski

Besøksadresse: Parkaksen 7, 1400 Ski

Avdelingskontor - Hallingdal

Besøksadresse: Alfarseien 117, 3540 Nesbyen

