



FORVALTNINGSREVISJONSRAPPORT NR. 12-2025

VEDTAK OM ØKONOMISK SOSIALHJELP NANNESTAD KOMMUNE

OKTOBER 2025

INNHold

SAMMENDRAG	I
1 INNLEDNING	1
1.1 Bakgrunn for prosjektet.....	1
1.2 Problemstilling	1
1.3 Metode.....	1
1.3.1 Generelt.....	1
1.3.2 Dokumentanalyse	1
1.3.3 Gjennomgang av vedtak om økonomisk sosialhjelp.....	1
1.4 Revisjonskriterier	2
1.5 Rapportens oppbygning	2
2 REVISJONSKRITERIER	3
2.1 Kilder til revisjonskriterier	3
2.2 Økonomisk sosialhjelp	3
3 NAV NANNESTAD GJERDRUM	5
3.1 Organisering av virksomheten	5
3.2 Partnerskap og vertskommunesamarbeid.....	6
4 ØKONOMISK SOSIALHJELP	7
4.1 Problemstilling og revisjonskriterier	7
4.2 Utviklings- og forbedringsområder	7
4.3 Rutiner og prosedyrer for vedtak om økonomisk sosialhjelp	9
4.3.1 Rolle- og ansvarsfordeling for vedtak om økonomisk sosialhjelp	9
4.3.2 Rutiner og prosedyrer for vedtak om økonomisk sosialhjelp	9
4.3.3 Rutiner og praksis for kvalitetssikring av vedtak om økonomisk sosialhjelp	10
4.4 Porteføljeoversikt og statistikk for vedtak om økonomisk sosialhjelp.....	12
4.4.1 Porteføljeoversikt og oppfølging.....	12
4.4.2 Statistikk for vedtak om økonomisk sosialhjelp	12

4.5	Gjennomgang av utvalgte vedtak om økonomisk sosialhjelp	13
5	KONKLUSJON, VURDERINGER OG ANBEFALING	16
	LITTERATUR- OG KILDELISTE	17
Figur 1	Organisasjonskart for Nav Nannestad Gjerdrum.....	5
Figur 2	Skjema for intern kontroll av vedtak om økonomisk sosialhjelp.....	11
Figur 3	Antall månedlige vedtak om økonomisk sosialhjelp fra januar 2024 til juli 2025	12
Tabell 1	Utvalgte mottakere av økonomisk sosialhjelp	2
Tabell 2	Iverksatte tiltak fra januar til august 2024	8
Tabell 3	Gjennomgang av utvalgte vedtak	13

SAMMENDRAG

Romerike revisjon har gjennomført en forvaltningsrevisjon av vedtak om økonomisk sosialhjelp i Nannestad kommune. Prosjektet ble bestilt av kontrollutvalget i Nannestad kommune 15.5.2025 (sak 17/25). Prosjektplanen ble vedtatt 19.6.2025 (sak 23/25).

Problemstillingen er:

I hvilken grad er vedtak om økonomisk sosialhjelp i samsvar med lover og regelverk?

Undersøkelsen legger vekt på om vedtakene bygger på et godt sosialfaglig skjønn.

Hovedfunn

1. Nav Nannestad Gjerdrum har rutiner og prosedyrer som legger til rette for at vedtak om økonomisk sosialhjelp er i samsvar med lover og regelverk.
2. En gjennomgang av 26 vedtak viser at lover og regelverk er etterlevd i disse sakene.
3. Virksomhetens beskrivelser og egne interne kontroller av vedtak viser at dokumentasjonen for flere vedtak om økonomisk sosialhjelp er mangelfull.

Nav Nannestad Gjerdrum har rutiner og prosedyrer som legger til rette for at vedtak er i samsvar med lover og regelverk, samt bygger på et godt sosialfaglig skjønn. Virksomheten har utarbeidet en kvalitetshåndbok som beskriver hvordan vedtak om økonomisk sosialhjelp skal fattes i samsvar med lover og regelverk. Kvalitetshåndboken gir i tillegg eksempler på formuleringer og løsninger på vanlige problemstillinger som veilederne kan stå overfor i møter med brukerne. Undersøkelsen viser videre at virksomheten har flere faste aktiviteter for styrke den faglige kvaliteten på arbeidet, samt at de ansatte har rettet en særlig innsats mot ulike prioriterte områder siden forvaltningsrevisjonen i 2022 og tilsyn fra Statsforvalteren.

En gjennomgang av 26 utvalgte vedtak viser ifølge en ekstern konsulent at disse vedtakene er ryddige og gjengir fakta som er relatert til søknaden. Videre vurderte konsulenten at vedtakene bygger på et godt sosialfaglig skjønn. Konsulenten trekker frem at det kunne være fordelaktig å dokumentere ytterligere vurderinger i flere av vedtakene.

Samtidig viser undersøkelsen at praksisen for kvalitetssikring av vedtak og gjennomføring av interne kontroller kan forbedres. Ikke alle interne kontroller er gjennomført som beskrevet i prosedyrene, fordi det ikke har vært mulig å utføre uavhengige kontroller. Videre viser revisjonens gjennomgang av seks gjennomførte interne kontroller og virksomhetens egne beskrivelser at flere godkjente vedtak har hatt mangelfull dokumentasjon. Ifølge virksomhetens egne beskrivelser har de interne kontrollene i tillegg vist at det er muligheter for forbedringer når det gjelder planverk knyttet til varighet på stønad samt at det har vært enkelte mindre feil. Det kommer samtidig frem at de gjennomførte interne kontrollene ikke har avdekket feilaktige innvilgelser av økonomisk stønad.

Kommunedirektøren i Nannestad kommune har fått et utkast til rapport til gjennomgang og uttalelse. Tilbakemeldinger på faktagrunnlaget er innarbeidet i rapporten. I e-post mottatt 14.10.2025 skriver kommunedirektøren at han ikke har noen andre kommentarer. I tillegg har kommunedirektøren i Nannestad kommune har sendt utkast til rapport til kommunedirektøren i Gjerdrum kommune. I e-post mottatt 15.10.2025 skriver kommunedirektøren i Gjerdrum kommune at han ikke har noen bemerkninger til rapporten.

Basert på det som kommer frem i undersøkelsen anbefaler revisjonen at kommunedirektøren:

1. sikrer at alle vedtak om økonomisk sosialhjelp har tilstrekkelig dokumentasjon.

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn for prosjektet

Kontrollutvalget i Nannestad kommune bestilte i møte 15. mai 2025 (sak 17/25) en undersøkelse innen økonomisk sosialhjelp. Kontrollutvalget vedtok prosjektplanen 19. juni 2025 (sak 23/25).

Nannestad og Gjerdrum har fra 1. oktober 2021 hatt et felles Nav-kontor gjennom et vertskommunesamarbeid. Nav-kontoret er plassert i Nannestad. En forvaltningsrevisjon av økonomisk sosialhjelp i Nannestad kommune våren 2022 viste blant annet at den dokumenterte oppfølgingen av sosialhjelpsmottakere var mangelfull, herunder knyttet til individuell oppfølging, rapportering og innsatsen for å sikre at sosialhjelp skal være midlertidig (Romerike revisjon 2022).

1.2 Problemstilling

Undersøkelsen har følgende problemstilling:

I hvilken grad er vedtak om økonomisk sosialhjelp i samsvar med lover og regelverk?

Undersøkelsen ser særlig på om vedtakene bygger på et godt sosialfaglig skjønn.

1.3 Metode

1.3.1 Generelt

Undersøkelsen er gjennomført i henhold til RSK 001 - Standard for forvaltningsrevisjon som er fastsatt av styret i NKRF - Kontroll og revisjon i kommunene. Standarden definerer hva som er god revisjonsskikk innen kommunal forvaltningsrevisjon. Arbeidet er kvalitetssikret i henhold til Romerike revisjon IKS sine interne rutiner.

1.3.2 Dokumentanalyse

Undersøkelsen bygger på en analyse av dokumenter som er relevante for vedtak om økonomisk sosialhjelp. Dokumentene omfatter rutiner som er beskrevet i kvalitetshåndboken for sosiale tjenester, organisasjonsbeskrivelse av Nav Nannestad Gjerdrum samt virksomhetens egne beskrivelser av oppfølging av sosialteamet ved Nav Nannestad Gjerdrum.

1.3.3 Gjennomgang av vedtak om økonomisk sosialhjelp

Revisjonen har fått tilsendt statistikk for antall månedlige vedtak om økonomisk sosialhjelp fra januar 2024 til juli 2025. Revisjonen har i tillegg fått oversendt skjemaer fra seks interne kontroller av innvilgede vedtak om økonomisk sosialhjelp. Disse interne kontrollene ble gjennomført i 2024, og var ifølge Nav Nannestad Gjerdrum de kontrollene med flest tilbakemeldinger.

Videre bygger undersøkelsen på en gjennomgang av utvalgte vedtak. Revisjonen har tatt ut en liste for mottakere som hadde fått høyest utbetalt økonomisk sosialhjelp i perioden fra januar til august 2025. Av disse valgte revisjonen ut 13 personer etter kriterier om at de skulle inngå i porteføljen til ulike veiledere og i tillegg oppfylle ulike kriterier som fremstilt i tabellen under:

Tabell 1 Utvalgte mottakere av økonomisk sosialhjelp

Kategori	Antall mottakere
Enslig uten barn	3
Enslig med barn	4
Barnefamilie	4
Ektepar uten barn	2

Revisjonen oppga klientnumre til de utvalgte mottakerne til en ekstern konsulent for å gå gjennom vedtak. Den eksterne konsulenten er tilknyttet Nav Oslo. Vedkommende oppgir at hun har lang erfaring fra Nav, særlig innenfor fagfeltet med å godkjenne saker etter sosialtjenesteloven. Hun legger til at hun i tillegg har kompetanse innen andre fagområder slik at hun kan gjøre en helhetsvurdering.

Den eksterne konsulenten har valgt ut to vedtak til hver av mottakerne, totalt 26 vedtak, og gikk gjennom vedtakene etter et kontrollskjema. Resultatene fra gjennomgangen er gjengitt i kapittel 4.5. Etter konsulentens vurderinger var det ikke behov for å gå gjennom flere vedtak.

1.4 Revisjonskriterier

Revisjonskriterier er de krav og forventninger som kommunen vurderes opp mot. Kriteriene utledes fra lover og forskrifter, kommunestyrets vedtak og hva som anses som god forvaltningsskikk og faglig anerkjente normer på området. I dette prosjektet er revisjonskriteriene fra relevante sosialtjenesteloven, forvaltningsloven og rundskriv til Lov om sosiale tjenester i Nav. Kriteriene er nærmere presentert i kapittel 2 og innledningsvis i kapittel 4.

1.5 Rapportens oppbygning

Kapittel 2 presenterer revisjonskritene. Kapittel 3 beskriver Nav Nannestad Gjerdrum. Kapittel 4 beskriver rutiner og praksis for vedtak om økonomisk sosialhjelp. Revisjonens konklusjon, vurderinger og anbefaling er presentert i kapittel 5.

2 REVISJONSKRITERIER

2.1 Kilder til revisjonskriterier

Revisjonskriterier er de normer og krav som stilles til kommunens virksomhet som er omfattet av en forvaltningsrevisjon. Revisjonskriteriene er dermed målestokken som kommunens praksis vurderes opp mot. Revisjonskriterier kan utledes fra lover og forskrifter, kommunestyrets vedtak og hva som anses som god forvaltningsskikk og faglig anerkjente normer på området.

I denne undersøkelsen er revisjonskriteriene utledet fra følgende kilder:

- Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven)
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)
- Rundskriv til Lov om sosiale tjenester i Nav

2.2 Økonomisk sosialhjelp

Formålet med sosialtjenesteloven er å bedre levekårene for vanskeligstilte, samt bidra til sosial og økonomisk trygghet. Dette innebærer å legge til rette for at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet (sosialtjenesteloven § 1). Sosialtjenesteloven § 18 fastslår 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.

Nav kan også yte stønad i særlige tilfeller, jf. sosialtjenesteloven § 19 der det står følgende:

Kommunen kan i særlige tilfeller, selv om vilkårene i § 18 ikke er tilstede, yte økonomisk hjelp til personer som trenger det for å kunne overvinne eller tilpasse seg en vanskelig livssituasjon.

Økonomisk sosialhjelp skal være en midlertidig og individuelt tilpasset støtte. Nav har rett og plikt til å gjøre individuelle skjønnsmessige vurderinger av hjelpebehov, stønadsbeløp og stønadsform. Målsettingen er å hjelpe mottakerne til å bli selvhjulpne. Dette forutsetter at Nav tilpasser tjenestene etter mottakerens muligheter og ressurser, både når det gjelder nivået på den økonomiske stønaden og oppfølgingen over til arbeid eller andre ytelser.

Ifølge sosialtjenesteloven § 20 kan det settes vilkår for tildeling av økonomisk stønad. Vilkår kan være rettet mot å motivere mottakeren til en egeninnsats, for eksempel i form av tiltak som skal øke mottakerens muligheter for å få en arbeidsinntekt eller redusere utgifter. Det er i tillegg en forutsetning at vilkår har en nær sammenheng med vedtaket.

Tjenestene som er regulert i sosialtjenesteloven er i stor grad behovsbaserte rettigheter. Når det gjelder vedtak, presiserer sosialtjenesteloven § 41 første ledd at saksbehandlingen ved søknader om økonomisk sosialhjelp skal følge forvaltningsloven, med de særregler som er fastsatt i

sosialtjenesteloven. Annet ledd fastslår at avgjørelser om tildeling av sosiale tjenester skal regnes som enkeltvedtak. Videre inneholder forvaltningsloven flere bestemmelser om behandlingsmåten i forvaltningssaker. Blant annet har forvaltningsorganet plikt til å påse at saken er så godt opplyst som mulig før vedtak treffes, jf. forvaltningsloven § 17. Forvaltningsloven legger også vekt på at enkeltvedtak skal grunngis (jf. § 24). Forvaltningsloven spesifiserer flere krav til begrunnelsens innhold, blant annet faktiske forhold som vedtaket bygger på og hovedhensyn som har vært avgjørende ved utøving av forvaltningsmessig skjønn (§ 25).

Rundskriv til Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen inneholder merknader til bestemmelsene i loven og tilhørende forskrifter. Rundskrivet understreker at tildeling av livsopphold, jf. sosialtjenesteloven § 18, og stønad i særlige tilfeller, jf. sosialtjenesteloven § 19, skal bygge på konkrete og individuelle vurderinger. Rundskrivet tydeliggjør i tillegg kravene til forsvarlig saksbehandling i tråd med forvaltningslovens bestemmelser. I kapittel 5.41.1 står blant annet følgende:

NAV-kontoret har ansvaret for at saksbehandlingen er forsvarlig, og at de ansatte har tilstrekkelig kunnskap om saksbehandlingsreglene. En betryggende og forsvarlig saksbehandling bidrar til å sikre riktige avgjørelser.

Forvaltningsloven gir generelle regler om saksbehandling og enkeltindividets rettssikkerhet, og gjelder for forvaltningsorganer. I tillegg gjelder uskrevne normer for god forvaltningsskikk. I denne loven er det gitt særlige regler som går foran reglene i forvaltningsloven. NAV-kontoret må derfor følge både de generelle og de særlige saksbehandlingsreglene ved tildeling av sosiale tjenester.

På bakgrunn av gjennomgangen over, har revisjonen utledet følgende revisjonskriterier for problemstillingen:

Problemstilling	Krav og forventninger til kommunen
1. I hvilken grad er vedtak om økonomisk sosialhjelp i samsvar med lover og regelverk?	Nav bør ha prosedyrer og praksis som sikrer at vedtak om økonomisk sosialhjelp: → er i samsvar med lover og regelverk → bygger på et godt sosialfaglig skjønn

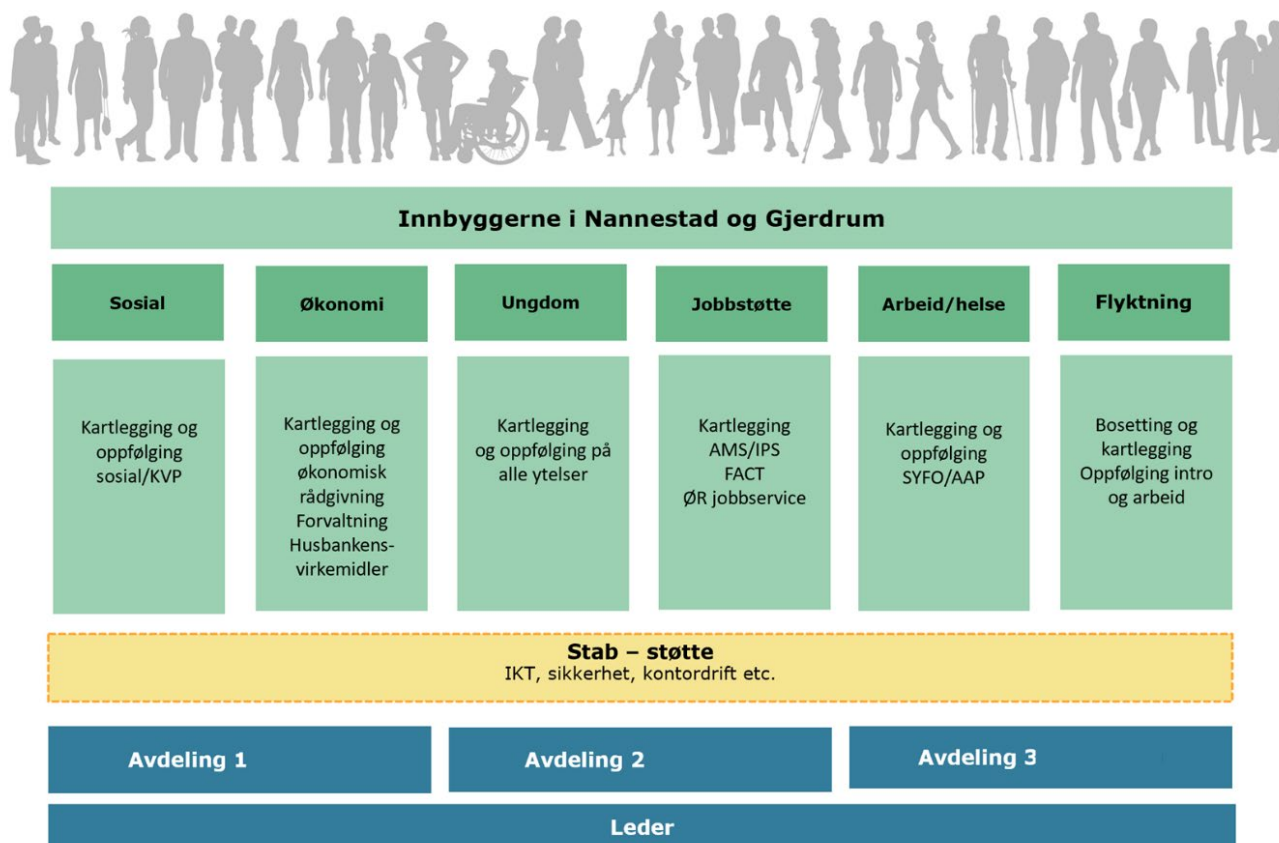
3 NAV NANNESTAD GJERDRUM

3.1 Organisering av virksomheten

Nav Nannestad Gjerdrum har utarbeidet et dokument som beskriver organiseringen av virksomheten, oppdatert 1.6.2025. Ifølge organisasjonsbeskrivelsen er Navs kjerneoppgave å bidra til at innbyggere i Nannestad og Gjerdrum kommer i arbeid og blir selvhjulpne. Virksomheten bistår med råd, veiledning og informasjon om velferdsordninger, hvor ansvaret er delt mellom kommune og stat. Arbeidet er regulert gjennom Nav-loven, lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen, folketrygdloven og annet relevant lovverk. Tjenester etter lov om sosiale tjenester i Nav omfatter økonomisk stønad, råd og veiledning, kvalifiseringsprogrammet, midlertidig bolig og individuell plan.

Figuren under viser et organisasjonskart for Nav Nannestad Gjerdrum:

Figur 1 Organisasjonskart for Nav Nannestad Gjerdrum



Kilde: Nav Nannestad Gjerdrum

3.2 Partnerskap og vertskommunesamarbeid

Organisasjonsbeskrivelsen trekker frem at Nav Nannestad Gjerdrum er underlagt instruksjonsmyndighet til både Nannestad kommune som vertskommune og staten ved Arbeids- og velferdsetaten ved Nav Øst-Viken. Nav-leder er plassert under kommunalområdet samfunn, kultur og inkludering i Nannestad kommune, og rapporterer til kommunalsjefen. Kommunedirektøren i Gjerdrum kommune delegerer, etter fullmakt fra Gjerdrum kommunestyre, myndighet i samsvar med kommuneloven § 20-2 til kommunedirektøren i Nannestad.

Nannestad kommune har som vertskommune myndighet til å fatte vedtak, og skal utføre de oppgavene deltakerkommunene har med hjemmel blant annet i Nav-loven og sosialtjenesteloven. Vertskommunen har i tillegg ansvar for at saksbehandlingen er forsvarlig, og følger saksbehandlingsreglene i forvaltningsloven og særlover. Vertskommunen er også ansvarlig for at virksomheten skjer i tråd med offentlighetsloven, personopplysningsloven, arkivloven og annet relevant regelverk.

4 ØKONOMISK SOSIALHJELP

4.1 Problemstilling og revisjonskriterier

Kapittelet beskriver hvilke tiltak som Nav Nannestad Gjerdrum har gjennomført for å følge opp tidligere gjennomført forvaltningsrevisjon og tilsyn fra Statsforvalteren. Videre gjengis sentrale rutiner og prosedyrer for vedtak om økonomisk sosialhjelp. Kapittelet presenterer også resultater fra gjennomgangen av utvalgte vedtak.

For problemstillingen utledes følgende krav og forventninger til Nav Nannestad Gjerdrum:

Problemstilling	Krav og forventninger til kommunen
1. I hvilken grad er vedtak om økonomisk sosialhjelp i samsvar med lover og regelverk?	Nav bør ha prosedyrer og praksis som sikrer at vedtak om økonomisk sosialhjelp: → er i samsvar med lover og regelverk → bygger på et godt sosialfaglig skjønn

4.2 Utviklings- og forbedringsområder

Revisjonen har i forbindelse med dokumentbestillingen mottatt et dokument der Nav beskriver oppfølgingen av sosialhjelpsteamet. Ifølge dette dokumentet har Nav Nannestad Gjerdrum over tid arbeidet systematisk med å følge opp forhold som ble avdekket gjennom forvaltningsrevisjonen fra Romerike Revisjon i 2022 og tilsyn fra Statsforvalteren. Det står videre at oppfølgingen har vært forankret i ledelsen, og har blitt gjennomført i tett samarbeid med fagressurser og støttefunksjoner med sosialfaglig kompetanse.

Ifølge dokumentet om oppfølgingen av sosialhjelpsteamet har det vært flere utskiftninger i ledelsen siden januar 2023. Virksomheten har i tillegg hatt utfordringer med arbeidsmiljøet og opplevd økt press på flyktningetjenesten de siste årene. Det kommer også frem at sosialteamet har solid og god sosialfaglig kompetanse, men at det har vært behov for kvalitets- og forbedringsprosesser med stab og fagressurser.

Videre står det i dokumentet at Nav Nannestad Gjerdrum har rettet en innsats mot flere utviklingsområder siden 2022/2023. Områdene omfatter blant annet:

- bedre etterlevelse av regelverk og rutiner,
- økt kvalitet i interne arbeidsprosesser,
- kvalitetssikring av vedtak og dokumentasjon,
- førstegangskvalitet i arbeidet, og
- styrking av fagressurser med veiledning og kontroll.

Det kommer frem at virksomheten i tillegg har gjennomført målrettede tiltak, samlinger og opplæring med mer for å sikre kjennskap til og forståelse av forbedringsområdene. Det beskrives flere prioriterte områder og tiltak som er gjennomført i perioden fra januar til august 2024, som gjengitt i tabellen under.

Tabell 2 Iverksatte tiltak fra januar til august 2024

Periode	Tiltak
Januar	Individuelle samtaler og målsetting. Avdelingsleder gjennomførte en-til-en-samtaler med alle ansatte for å kartlegge trivsel, utviklingsønsker, effektiv tidsbruk, forbedringsforslag, og forventninger. Dette skapte grunnlag for felles forståelse og konkrete mål for første halvår 2024.
Februar	Flyktningevedtak tilbakeføres til flyktningeteamet For å lette belastningen i sosialteamet ble ansvaret for flyktningevedtak flyttet tilbake til flyktningeteamet. Dette frigjorde kapasitet og forbedret dokumentasjonen. En grundig porteføljegjennomgang sikret en bedre oppgavedeling.
Mars-mai	Produksjon og struktur Det ble etablert ukentlige møter for å følge opp tidsbruk og produksjon. Teamet satte seg produksjonsmål på fem vedtak per dag (15–20 per uke) og sammenlignet egne tall med andre Nav-kontorer for å øke bevisstheten.
April-mai	Håndtering av gamle saker og styrket fagressurs Mange gamle saker ble identifisert som en belastning. Fra februar ble en fagressurs koblet på for å sikre kvalitet og veiledning. «Blank benk»-ordning ble gitt alle for å redusere tid på gamle saker, men førte ikke frem. Individuell oppfølging ble gitt til ansatte med arbeidsrelatert stress. Journalføring ble tatt ut av veilederrollen for å redusere tidstyver.

Det står også at det har blitt en bedre produksjon og oppgavehåndtering etter omorganiseringen i februar (vedtatt i juni) 2025, der det blant annet har kommet på plass en ny lederstruktur. For å sikre videre fremgang vil virksomheten prioritere følgende områder i tiden fremover:

- videreføre tydelig ledelse og individuell oppfølging,
- opprettholde etablerte strukturer og produksjonsmål,
- styrke teamets ansvarsfølelse og eierskap til resultater og
- bygge en kultur der både effektivitet og faglig kvalitet er naturlige mål.

4.3 Rutiner og prosedyrer for vedtak om økonomisk sosialhjelp

4.3.1 Rolle- og ansvarsfordeling for vedtak om økonomisk sosialhjelp

Dokumentet om oppfølgingen av sosialhjelpsteamet beskriver ansvarsfordelingen mellom controller, fagansvarlig og veiledere slik:

- **Controller:** Ansvar for internkontroll av ca. 10 prosent av vedtakene, og godkjenningsmyndighet ved fravær av fagansvarlig og i komplekse saker.
- **Fagansvarlig:** Godkjenner alle vedtak, tar opp usikre saker med avdelingsleder.
- **Veiledere:** Godkjenner nødhjelpsvedtak inntil kr 1 000. Vedtak over dette krever godkjenning fra avdelingsleder eller fagansvarlig.

Sentrale oppgaver og ansvar for disse stillingene er i tillegg beskrevet i organisasjonsbeskrivelsen for Nav Nannestad Gjerdrum, på tilsvarende måte som gjengitt over.

4.3.2 Rutiner og prosedyrer for vedtak om økonomisk sosialhjelp

Revisjonen har mottatt en kvalitetshåndbok for sosiale tjenester, godkjent 1.10.2021 og revidert 8.3.2022. Kvalitetshåndboken gjelder for alle ansatte ved Nav Nannestad Gjerdrum som jobber med saksbehandling og tildeling av tjenester og ytelser med hjemmel i sosialtjenesteloven. Kvalitetshåndboken skal bidra til:

- kvalitetsmessig god og likeverdig behandling av søknader om økonomisk sosialhjelp og andre sosiale ytelser ved NAV Nannestad Gjerdrum,
- ressurseffektiv forvaltning av sosialhjelpsordningen og andre sosiale tjenester, og
- økt bruk av sosialhjelpen som aktivt virkemiddel i den arbeidsrettede oppfølgingen og arbeidet med å avklare og realisere alternative rettigheter.

Håndboken bygger på sosialtjenesteloven, forvaltningsloven og rundskriv til sosialtjenesteloven, og beskriver blant annet generelle bestemmelser, forvaltningsmessige kvalitetskrav, krav til vedtak, saksbehandling og oppfølgingsprosedyrer.

Kvalitetshåndboken inneholder en oversikt over veiledende satser for livsopphold for 2025. Det spesifiseres at de veiledende retningslinjene omfatter utgifter til grunnleggende behov som mat, klær, kommunikasjon, husholdningsartikler og hygiene med mer, og tar videre hensyn til andre sider av dagliglivet, som fritid og sosiale behov. Andre nødvendige utgifter, herunder utgifter til bolig, strøm og oppvarming, bolig- og innboforsikring, inngår i livsoppholdet, men er ikke inkludert ved fastsettelse av de veiledende retningslinjene. Ifølge kvalitetshåndboken skal det ved beregning av økonomisk sosialhjelp alltid gjøres en individuell vurdering, med de statlige veiledende satsene som utgangspunkt. Ved avvik fra norm, skal dette begrunnes særskilt og dokumenteres tydelig i vedtaket.

Kvalitetshåndboken inneholder i tillegg løsningsforslag til ulike problemstillinger som veilederne kan stå overfor i møter med brukere. Den gir også flere eksempler på formuleringer som kan brukes i vedtak. Ifølge dokumentet om oppfølging av sosialhjelpsteamet har Nav-kontoret ukentlige saksdrøftingsmøter for sosialfaglige saker med alle ansatte. Det føres referat med faglige avklaringer og anbefalinger. Videre har sosialteamet egne ukentlige teammøter for å diskutere viktige saker,

informasjon og resultater. Fagansvarlig har redusert portefølje for å være tilgjengelig til daglig faglig støtte, med bistand fra avdelingsleder ved behov.

4.3.3 Rutiner og praksis for kvalitetssikring av vedtak om økonomisk sosialhjelp

Ifølge kvalitetshåndboken skal den brukes som grunnlag for utarbeidelse av forslag til vedtak. Videre skal alle forslag til vedtak etter sosialtjenesteloven godkjennes av beslutter. Avdelingsleder forklarer i e-post 10.10.2025 at vedtak hovedsakelig blir godkjent av fagressurs, som har den oppgaven. Ved usikre/kompilerte saker, og/eller saker med høye utbetalinger, tar fagressurs dette opp med avdelingsleder. Når fagressurs er fraværende, er det avdelingsleder som godkjenner. Avdelingsleder legger til at når saker ikke blir godkjent, blir sakene sendt tilbake til veileder, med informasjon om mangler eller feil i vedtakene. Veileder retter/utreder saken og sender til godkjenning på nytt.

Videre står det i kvalitetshåndboken at den interne kontrollen av virksomheten etter sosialtjenesteloven gjennomføres som en stikkprøvekontroll av et utvalg godkjente vedtak, og den inneholder en egne rutine for kontroller av vedtak. Dokumentet om oppfølging av sosialhjelpsteamet beskriver hvordan kontrollen er praktisert. Det kommer frem at cirka ti prosent av vedtakene kontrolleres månedlig. De interne kontrollene har hovedsakelig vært utført av avdelingsleder (tidligere stab/støtte). Videre står det at som følge av interne endringer i oppgavefordelingen har avdelingsleder hatt ansvar for å godkjenne alle vedtak i en lengre periode. I denne perioden har det ikke har vært mulig å gjennomføre en uavhengig kontroll av vedtak, og det har ikke vært noen kvalitetssikring utover godkjenning. Avdelingsleder legger til i e-post 10.10.2025 at praksisen der hun godkjenner vedtak er en form for intern kontroll, ettersom hennes gjennomgang avdekker eventuelle mangler og feil.

Kvalitetshåndboken for sosiale tjenester inneholder et skjema for interne kontroller av innvilgede vedtak. Bildet under viser hvilke områder som omfattes av den interne kontrollen.

Figur 2 Skjema for intern kontroll av vedtak om økonomisk sosialhjelp

Internkontroll av innvilget vedtak

Internkontroll NAV Nannestad Gjerdrum

Klient:
Saksnr.
Saksbehandler:
Godkjent av:

	Ja	Nei	Kommentar
Er vilkårene for innvilgelse etter §18 oppfylt, og er dette tydelig dokumentert i begrunnelsen? (Er alle andre muligheter prøvd og vurdert?			F.eks. dokumentasjon på forsøkt annen støtte eller tiltak
Er vilkåret fra forrige vedtak vurdert og dokumentert som oppfylt?			Hvis ikke, hva er status og eventuelle tiltak?
Er søker og evt. familie tilstrekkelig kartlagt med relevant informasjon?			F.eks. sosiale forhold, <u>helse</u> , økonomi
Foreligger det en konkret arbeidsrettet plan for søker?			Planen skal være skriftlig og oppdatert
Finnes det en plan som dokumenterer at sosialhjelpen skal være kortvarig?			Hva er estimert varighet og oppfølgingsplan?
Er det dokumentert jevnlig kontakt eller samtale med søker siste 6 måneder?			Datoer og innhold i samtaler
Er vilkårene i vedtaket klart formulert, med konsekvenser ved manglende oppfyllelse, og er det satt en konkret frist?			Hva skjer hvis vilkåret ikke oppfylles?
Ved alternativ mottaker: Er samtykke skriftlig innhentet, begrunnet og hjemlet i lov?			Legg ved samtykkeerklæring
Er det andre relevante forhold som bør kommenteres eller vurderes i denne saken?			F.eks. spesielle utfordringer eller avvik

Kilde: Nav Nannestad Gjerdrum

Revisjonen har fått tilsendt skjemaer fra interne kontroller av seks innvilgede vedtak. Kontrollene ble gjennomført i 2024. Revisjonens gjennomgang av de interne kontrollene viser at dokumentasjonen er mangelfull i alle disse sakene. Dokumentet om oppfølging av sosialhjelpsteamet beskriver det samme bildet, der det blant annet står at kontrollene har vist behov for forbedringer når det gjelder dokumentasjon, planverk knyttet til varighet på stønad, og at vedtakene har enkelte mindre feil. Det

kommer samtidig frem at de gjennomførte interne kontrollene ikke har avdekket feilaktige innvilgelser av økonomisk stønad.

Virksomhetsleder for Nav Nannestad Gjerdrum skriver i e-post 16.10.2025 at revisjonen har mottatt de seks interne kontrollene med flest tilbakemeldinger. Hensikten med å sende akkurat disse var å vise eksempler på «worst case». Kontrollene ble gjennomgått i plenum med hele teamet som en del av læring og forbedringsarbeidet. Det er gjennomført flere internkontroller i 2024 utover de seks som ble sendt til revisjonen, men disse er ikke oversendt ettersom de var uten mangler.

Virksomhetsleder skriver videre at ettersom man ikke kan utføre internkontroll på egne godkjente vedtak, er det ikke gjennomført internkontroll i 2025. Dette skyldes at godkjenning av vedtak ble overtatt av nåværende avdelingsleder, som tidligere var controller og dermed den som normalt utførte internkontrollene, samt begrenset ressurskapasitet første halvår 2025. Ifølge virksomhetsleder har kontoret vurdert at internkontrollen likevel har vært ivaretatt i 2025 gjennom denne overgangen, ved at godkjenningsansvaret ligger hos avdelingsleder. Fra sommeren 2025 er godkjenning av vedtak etter gjeldende rutiner tilbakeført til fagansvarlig, med støtte fra avdelingsleder i mer krevende saker.

4.4 Porteføljeoversikt og statistikk for vedtak om økonomisk sosialhjelp

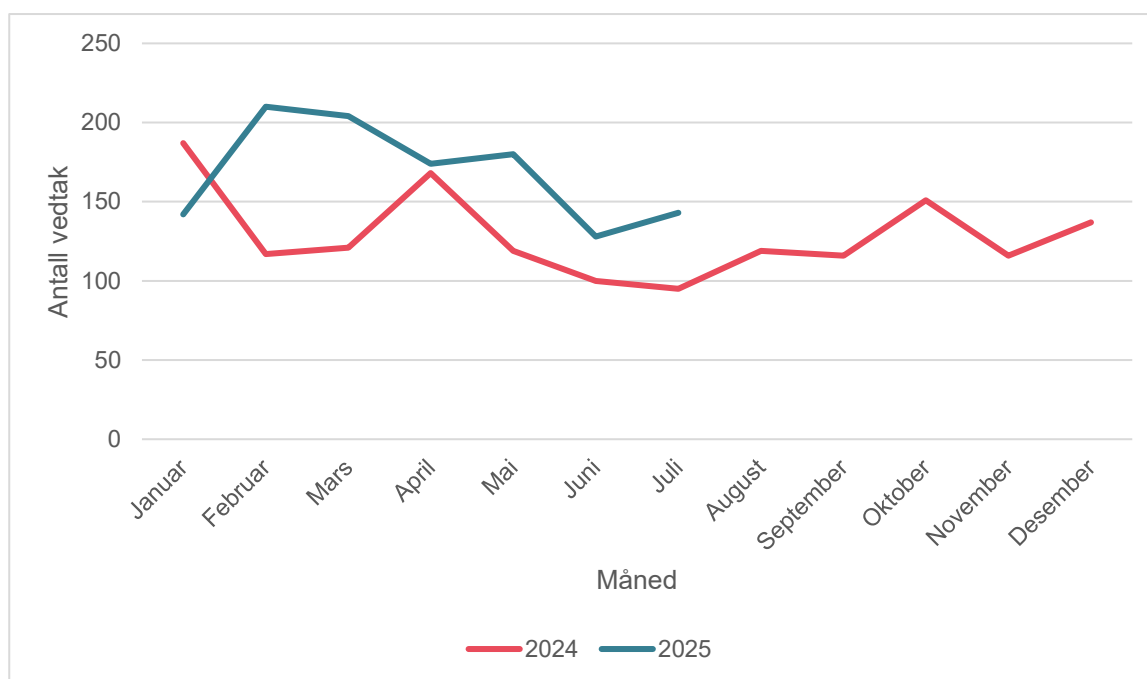
4.4.1 Porteføljeoversikt og oppfølging

Ifølge dokumentet om oppfølging av sosialhjelpsteamet har saksbehandler månedlige porteføljegjennomganger med avdelingsleder, med vekt på plan for oppfølging og utvikling i hver sak. Ukentlige teammøter inkluderer status på produksjon, ubehandlede søknader, gjennomgang av krevende saker og kontorutvikling. Det står også at i 2025 ble modulen Lifecare – Min side tatt i bruk i fagsystemet Socio, noe som har styrket oversikten og samhandlingen i teamet.

4.4.2 Statistikk for vedtak om økonomisk sosialhjelp

Nav Nannestad Gjerdrum har sendt statistikk for vedtak om økonomisk sosialhjelp. Til sammen fattet virksomheten 1546 vedtak i 2024, mens fra januar til juli 2025 ble det fattet 1181 vedtak. Figuren under viser antall vedtak om økonomisk sosialhjelp per måned fra januar 2024 til juli 2025.

Figur 3 Antall månedlige vedtak om økonomisk sosialhjelp fra januar 2024 til juli 2025



Kilde: Nav Nannestad Gjerdrum

Figuren viser at med unntak av januar, har antall månedlige vedtak vært høyere i 2025 enn i 2024. Differansen var høyest i februar, der det ble fattet 117 vedtak i 2024 og 210 vedtak i 2025. Dette utgjør en økning på 93 vedtak.

4.5 Gjennomgang av utvalgte vedtak om økonomisk sosialhjelp

For å undersøke i hvilken grad Nav Nannestad Gjerdrum fatter vedtak om økonomisk sosialhjelp i samsvar med lover og regelverk, har en ekstern konsulent med sosialfaglig kompetanse gått gjennom et utvalg vedtak der stønad er innvilget. Konsulenten har gått gjennom to vedtak for hver av de utvalgte mottakerne, det vil si totalt 26 vedtak. Etter konsulentens vurdering er alle de gjennomgåtte sakene ryddige. Hun oppsummerte i tillegg at fakta er gjengitt og relatert til søknaden i alle de utvalgte vedtakene. Videre vurderte hun at vedtakene bygger på et godt sosialfaglig skjønn, og at hun selv ville godkjent vedtakene. Etter konsulentens vurdering var det derfor ikke behov for å gå gjennom flere vedtak.

Konsulenten har laget et skjema som viser dokumentert informasjon i hvert vedtak. Tabellen under oppsummerer konsulentens vurderinger.

Tabell 3 Gjennomgang av utvalgte vedtak

Område	Konsulentens vurdering
Inntekter	Registrert i alle de 26 vedtakene.
Rettigheter	Vurdert/benyttet i alle sakene.

	Trygd/pensjon er søkt der det er aktuelt.
Lovparagraf	24 vedtak er innvilget etter sosialtjenesteloven § 18 og to vedtak er innvilget etter § 19. Der det søkes om nødhjelp, blir oppdeling av livsopphold vurdert. Dette er positivt, og noe alle ikke gjør grunnet merarbeid.
Bolig	Boligens størrelse og utgifter er vurdert, og det gis råd og veiledning der utgiftene er høye.
Egenandel	Ikke vurdert i én sak der det var aktuelt, benyttet for kost i barnehage i én sak og uaktuelt i 24 saker.
Stordriftsfordeler	Aktuelt i seks saker, hvorav én av disse sakene mangler en dokumentert vurdering. Konsulenten beskriver at praksisen med å vurdere stordriftsfordeler og redusert livsoppholdssats i storfamilier er positivt ettersom praksisen ikke er lett å få til.
Redusert skolefritidsordning (SFO)/barnehage	Vurderes i de sakene der det er aktuelt, noe som ifølge konsulenten er positivt ettersom det fort kan glemmes.
Vilkår	Vilkår er knyttet til aktivitet/tiltak og innhenting av dokumentasjon. Det kan ifølge konsulenten vurderes en tettere oppfølging fremfor bruk av vilkår. Konsulenten påpeker at vilkår skal brukes til aktivitet/tiltak, og til ikke innhenting av informasjon.
Aktivitet – oppfølging	Dokumentert aktivitet/oppfølging i alle sakene.
Samlet vurdering	Alle vedtakene er i orden. Konsulenten beskriver at det kan være fordelaktig å dokumentere ytterligere vurderinger i flere av vedtakene. Dette gjelder blant annet ektefelle/partners planer for aktivitet, barnebidrag, at voksent barn er registrert som arbeidssøker.

Konsulenten kommenterte at vurdering av trekk i egenandel fra livsopphold ikke er dokumentert i vedtakene der brukerne har fått støtte til lege eller tannlege. Hun viser til at Oslo har en praksis med trekk i egenandel fra livsoppholdet på ca. 300-500 kroner per måned til lege/medisiner, og 1500 kroner i året til tannbehandling for voksne (ikke barn).

Avdelingsleder forklarer i e-post 10.10.2025 at Nav Nannestad Gjerdrum er godt kjent med eventuelle trekk i egenandel på tannbehandlingssaker. Alle sakene blir vurdert individuelt. For brukere som ligger under norm har det blitt vurdert at det ikke er hensiktsmessig å trekke en egenandel. For brukere som ligger over norm, beregnes det en egenandel, men dette er også individuelle vurderinger. Avdelingsleder legger til at det er lite hensiktsmessig med egenandel i flere måneder. Når det gjelder utgifter til lege/medisiner beregner Nav Nannestad Gjerdrum at bruker selv skal dekke en egenandel hver måned etter fastsatte satser, som for enslige utgjør 700 kroner i måneden Eventuelle medisinutgifter over det på en måned til de har opparbeidet seg frikort kan dekkes.

Konsulenten gikk i tillegg gjennom noen avslag for å undersøke sammenhengen mellom innvilgelse og avslag på søknad om økonomisk sosialhjelp. Etter konsulentens vurdering var de utvalgte avslagene godt vurdert.

5 KONKLUSJON, VURDERINGER OG ANBEFALING

Revisjonen har undersøkt i hvilken grad vedtak om økonomisk sosialhjelp er i samsvar med lover og regelverk. Revisjonens konklusjon er at Nav Nannestad Gjerdrum i all hovedsak oppfyller kravene.

Revisjonen vurderer at Nav Nannestad Gjerdrum har rutiner og prosedyrer som legger til rette for at vedtak er i samsvar med lover og regelverk, samt bygger på et godt sosialfaglig skjønn. Revisjonen legger særlig vekt på at virksomheten har utarbeidet en kvalitetshåndbok som beskriver hvordan vedtak om økonomisk sosialhjelp skal fattes i samsvar med lover og regelverk. Kvalitetshåndboken gir i tillegg eksempler på formuleringer og løsninger på vanlige problemstillinger som veilederne kan stå overfor i møter med brukerne. Undersøkelsen viser videre at virksomheten har flere faste aktiviteter for styrke den faglige kvaliteten på arbeidet, samt at de ansatte har rettet en særlig innsats mot ulike prioriterte områder siden forvaltningsrevisjonen i 2022 og tilsyn fra Statsforvalteren.

Videre vurderer revisjonen at Nav Nannestad Gjerdrum langt på vei har en praksis som sikrer at vedtak samsvarer med lover og regelverk. Gjennomgangen av 26 utvalgte vedtak viser ifølge en ekstern konsulent at disse vedtakene er ryddige og gjengir fakta som er relatert til søknaden. Videre vurderte konsulenten at vedtakene bygger på et godt sosialfaglig skjønn. Konsulenten trekker frem at det kunne være fordelaktig å dokumentere ytterligere vurderinger i flere av vedtakene.

Samtidig viser undersøkelsen at praksisen for kvalitetssikring av vedtak og gjennomføring av interne kontroller kan forbedres. Ikke alle interne kontroller er gjennomført som beskrevet i prosedyrene, fordi det ikke har vært mulig å utføre uavhengige kontroller. Videre viser revisjonens gjennomgang av seks gjennomførte interne kontroller og virksomhetens egne beskrivelser at flere godkjente vedtak har hatt mangelfull dokumentasjon. Ifølge virksomhetens egne beskrivelser har de interne kontrollene i tillegg vist at det er muligheter for forbedringer når det gjelder planverk knyttet til varighet på stønad samt at det har vært enkelte mindre feil. Det kommer samtidig frem at de gjennomførte interne kontrollene ikke har avdekket feilaktige innvilgelser av økonomisk stønad.

Basert på det som kommer frem i undersøkelsen anbefaler revisjonen at kommunedirektøren:

1. sikrer at alle vedtak om økonomisk sosialhjelp har tilstrekkelig dokumentasjon.

LITTERATUR- OG KILDELISTE

Lover og forskrifter

Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven)

Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)

Rundskriv til Lov om sosiale tjenester i Nav

Dokumenter fra Nav Nannestad Gjerdrum

Kvalitetshåndbok sosiale tjenester, 7.6.2021

Organisasjonsbeskrivelse Nav Nannestad Gjerdrum, august 2025

Oppfølging av sosialhjelteamet ved Nav Nannestad Gjerdrum