



Follo distriktsrevisjon
Forvaltningsrevisjonsrapport
September 2013

NAV Enebakk
- styring og samarbeid

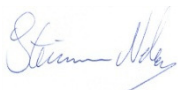
Forord

Forvaltningsrevisjon er en lovpålagt oppgave for Enebakk kommune etter Kommuneloven av 25. september 1992 med endringer av 12. desember 2003. Formålet med forvaltningsrevisjon er nedfelt i lovens § 77 nr. 4 som har følgende ordlyd:

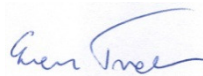
Kontrollutvalget skal påse at kommunens eller fylkeskommunens regnskaper blir revidert på en betryggende måte. Kontrollutvalget skal videre påse at det føres kontroll med at den økonomiske forvaltning foregår i samsvar med gjeldende bestemmelser og vedtak, og at det blir gjennomført systematiske vurderinger av økonomi, produktivitet, måloppnåelse og virkninger ut fra kommunestyrets eller fylkestingets vedtak og forutsetninger (forvaltningsrevisjon).

I denne forvaltningsrevisjonen har Follo distriktsrevisjon, etter oppdrag fra kontrollutvalget, vurdert NAV Enebakk med fokus på de endringer som er foretatt etter NAV-reformen i 2006. Prosjektet er gjennomført i perioden april – juni 2013. Follo distriktsrevisjon vil benytte anledningen til å takke kommunens kontaktperson og øvrige ansatte i NAV Enebakk som har bistått revisjonen i forbindelse med gjennomføringen av prosjektet.

Ski, 25.09.2013



Steinar Neby
Revisjonssjef



Even Tveter
Prosjektleder

INNHOLDSFORTEGNELSE

1.0 SAMMENDRAG	4
2.0 INNLEDNING	6
2.1 Bakgrunn for prosjektet	6
2.2 NAV Enebakk – tjenester	6
2.3 NAV Enebakk - organisering.....	6
2.4 Sosialtjenesten - Nøkkeltall.....	7
2.5 Problemstillinger og revisjonskriterier	8
3.0 STYRING OG SAMARBEID	10
3.1 Enebakk kommune og NAV Akershus	10
3.1.2 Revisors vurdering.....	11
3.2 NAV Enebakk og kommunen	11
3.2.1 Fakta	12
3.2.2 Revisors vurdering.....	13
3.3 Internkontroll og styring - NAV Enebakk.....	13
3.3.1 Fakta	14
3.3.2 Revisors vurdering.....	17
3.4 Konklusjon.....	18
4.0 NAV REFORMEN - EFFEKT FOR BRUKERNE	19
4.1 Enklere for brukerne og tilpasset brukernes behov	19
4.1.1 Fakta	19
4.1.2 Revisors vurdering.....	21
4.2 En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning.....	23
4.2.1 Fakta	23
4.2.2 Revisors vurdering.....	25
4.3 Konklusjon.....	26
5.0 BRUKEN AV ØKONOMISK SOSIALHJELP	27
5.1 Sosialhjelp sammenlignet med andre kommuner	27
5.1.3 Revisors vurdering.....	30
5.2 Konklusjon.....	30
6.0 ANBEFALINGER.....	31
7.0 RÅDMANNENS UTTALELSE	32
8.0 REVISJONENS KOMMENTARER TIL RÅDMANNENS UTTALELSE.....	35
VEDLEGG 1: REVISJONSKRITERIER	36
VEDLEGG 2: METODE.....	45
VEDLEGG 3: TABELLER.....	46

1.0 Sammendrag

Forvaltningsrevisjonsprosjektet om NAV Enebakk - styring og samarbeid, er gjennomført iht. vedtak i kontrollutvalget i Enebakk kommune. Prosjektet har som formål å vurdere NAV Enebakk sin styrings- og organisasjonsmodell og hvilke virkninger reformen har hatt for brukerne.

Reformen hadde sin oppstart i 2006 og de første NAV-kontorene ble etablert i oktober samme år. NAV Enebakk ble etablert i 2009 og samarbeidsavtale mellom Enebakk kommune og NAV Akershus ble i samme omgang inngått. NAV-kontoret har pr. juli 2013 18 ansatte, fordelt på to team (mottaksteam og oppfølgingsteam).

Det er ikke fastsatt resultatmål på kommunalt område med unntak av antall personer på kvalifiseringsprogrammet. Fastsettelse av andre mål bør vurderes. Undersøkelser viser at det bør vurderes et enda tettere samarbeid med andre enheter i kommunen. NAV Enebakk bør utarbeide et helhetlig internkontrollsystem og foreta aktuelle risikovurderinger. Det synes også som det er behov for å øke de ansattes kompetanse bl.a. på aktuelt regelverk.

Den gjennomførte brukerundersøkelsen for 2012 viser at brukerne er rimelig godt fornøyd med NAV Enebakk. For noen av svarene er scoren høyere enn gjennomsnittet for Akershus. Når det gjelder spørsmålet om hvorvidt du får den servicen du trenger fra NAV er svarene betydelig mer negativt for Enebakk enn for snittet i Akershus.

Revisjonen anbefaler at NAV Enebakk vurderer å sette resultatmål på enkelte sentrale områder når det gjelder den spørreundersøkelsen som gjennomføres slik at utviklingen kan vurderes og aktuelle tiltak kan settes i verk og følges opp. Det bør spesielt settes fokus på å undersøke hvorfor Enebakk scorer dårligere på spørsmålet om service enn snittet for Akershus.

Ansattundersøkelsen viser at det er et svært delt syn på hvorvidt mottaket ivaretar personvernet i tilstrekkelig grad. Det er gitt innspill på hva som kan gjøres av endringer.

Undersøkelser viser at det er lagt til rette for brukermedvirkning på individnivå. Man har imidlertid ikke hatt et brukerråd, og dette bør komme på plass.

Enebakk kommune har egen koordinator for utarbeidelse av individuell plan (IP). Det er imidlertid ikke rapportert korrekte tall til KOSTRA om antallet som har utarbeidet IP for 2012. Det er også framkommet opplysninger om at samarbeidet mellom NAV Enebakk og koordinator kan bli bedre.

NAV Enebakk jobber etter en teammodell og det er lagt til rette for samhandling mellom de ansatte. Det er oppgitt at det samarbeides godt på tvers av statlige og kommunale oppgaver. Det synes imidlertid at det er behov for ytterligere kompetanseheving på lovverket.

Enebakk kommune er blant de kommunene i Follo som har den høyeste andelen av sosialhjelpsmottagere. Utbetalingene pr innbygger er imidlertid blant de laveste. Det har ikke vært store endringer i sosialhjelpsutbetalinger de siste fire år. Både ansatte og ledelsen ved

NAV Enebakk mener imidlertid at reformen har hatt en positiv effekt for brukerne bl.a. ved at det nå er en «dør» inn i systemet og at det tenkes mer helhetlig.

2.0 Innledning

2.1 Bakgrunn for prosjektet

NAV-reformen er en betydelig reform som nå har virket noe tid. Det er derfor interessant å undersøke om reformen har gitt de virkninger som var forutsatt på sentrale områder i Enebakk kommune. I kontrollutvalgsmøte i Enebakk kommune den 6. desember 2012, jf. sak 63/12, ble NAV derfor valgt som tema for forvaltningsrevisjon i 2013.

2.2 NAV Enebakk – tjenester

Tjenestetilbudet til det lokale NAV-kontoret varierer fra kommune til kommune. Det skyldes at NAV er et partnerskap mellom stat og kommune, hvor den enkelte kommune selv påvirker omfanget av tjenestene som skal legges inn i NAV-kontoret. Det ble inngått samarbeidsavtale mellom Enebakk kommune og NAV Akershus i 2009. Avtalen er revidert i 2011.

NAV Enebakk har ansvar for å motta bestilling og beslutte behandling, informere, veilede og bistå og følge opp for arbeid og aktivitet innenfor følgende tjenester:

- Arbeidssøkere og dagpenger ved arbeidsledighet.
- Tiltaksmidler.
- Sykepenger.
- Arbeidsavklaringspenger (AAP).
- Kvalifiseringsprogrammet.
- Uførepensjon.
- Ytelser til enslige forsørgere og etterlatte.

Det skal gis informasjon og veiledning knyttet til følgende:

- Familieytelser.
- Yrkesskadeytelser.
- Ytelser knyttet til alder.
- Hjelpemidler.
- Bilstønsordningen.
- Grunn- og hjelpestønad.

Utover kommunens ansvar for økonomisk stønad etter lov om sosiale tjenester, samt råd, veiledning, kvalifiseringsprogrammet og arbeidet med individuelle planer, skal kontoret også dekke følgende tjenester som ligger til sosialtjenesten i Enebakk kommune:

- Flyktning tjenesten
- Bostøtte
- Gjeldsrådgivning/ økonomisk rådgivning

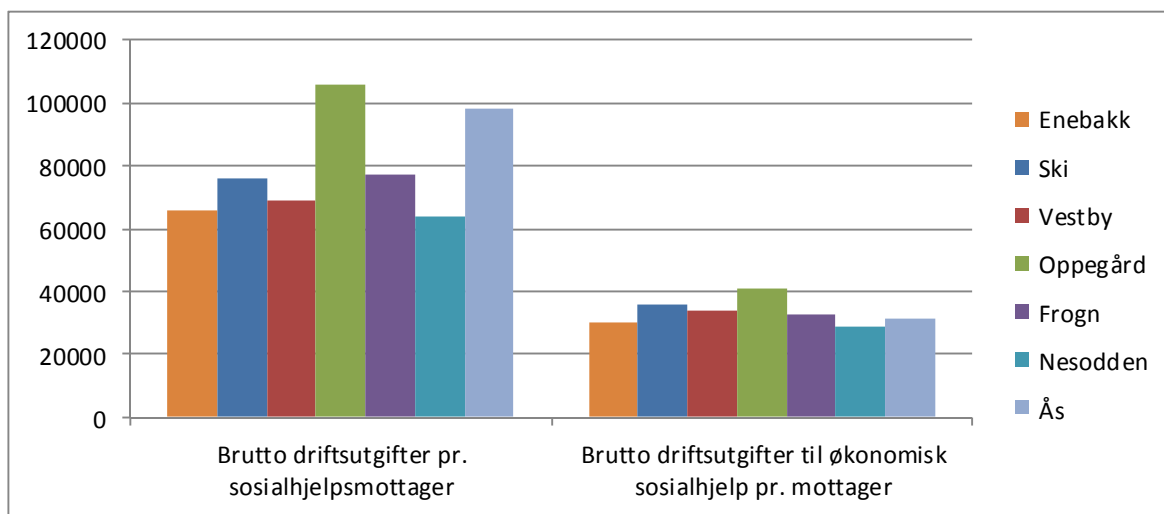
2.3 NAV Enebakk - organisering

NAV-kontoret har pr juni 2013 18 ansatte. De ansatte er fordelt på to team (mottaksteam og oppfølgingsteam). Det er opplyst at det ikke er tette «skott» i mellom disse teamene. Med unntak av de som jobber med økonomisk rådgivning og flyktninger, kan nesten alle jobbe

med både kommunale og statlige oppgaver. Kontoret har en NAV leder og en avdelingsleder for mottak og oppfølging. NAV leder har vært langtidssykemeldt og oppgavene som NAV leder og avdelingsleder har blitt ivaretatt av samme person. Opprinnelig NAV leder er tilbake i 40 % stilling men ivaretar ikke oppgaven som NAV leder. Det er også en person som har fagansvar for økonomisk sosialhjelp.

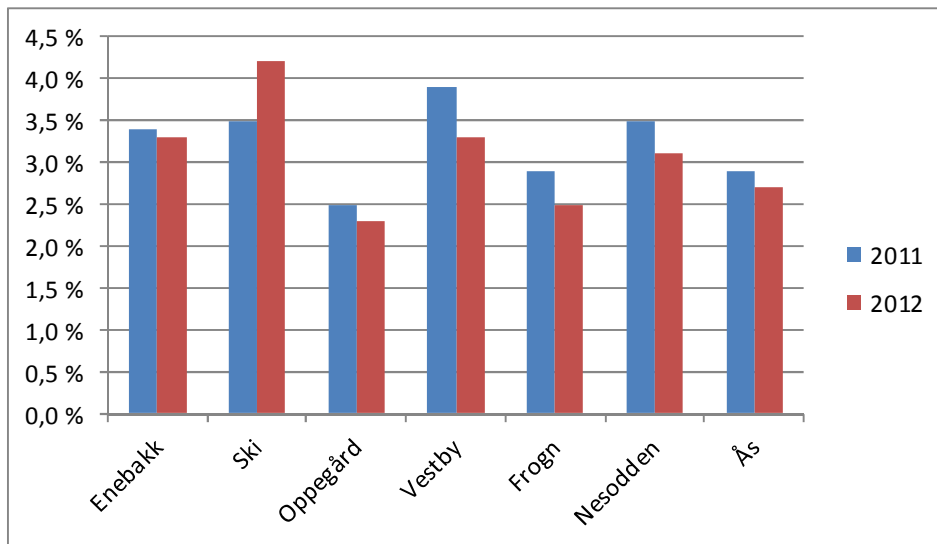
2.4 Sosialtjenesten - Nøkkeltall

I KOSTRA (Kommune-Stat-Rapportering) innrapporterer alle landets kommuner detaljert informasjon om sin virksomhet som gir grunnlag for å belyse produktivitet, dekningsgrader og indikatorer ved hjelp av nøkkeltall.



Av tabellen over ser vi at Oppegård kommune og Ås kommune i 2012 har de høyeste brutto driftsutgifter pr. sosialhjelpsmottager, bare Nesodden kommune har lavere beløp enn Enebakk. Når det gjelder utbetalinger til økonomisk sosialhjelp pr mottager er bilde det samme.

Av tabellen under ser vi at Enebakk har hatt en liten nedgang av andel sosialhjelpsmottagere i 2012. Med unntak av Ski kommune har de andre kommunene hatt en større nedgang enn Enebakk.



Figur: Andel sosialhjelpsmottagere i forhold til innbyggere 20-66 år

2.5 Problemstillinger og revisjonskriterier

Formålet med prosjektet er å vurdere NAV Enebakk sin styrings- og organisasjonsmodell, og vurdere hvilke virkninger reformen har hatt for brukere. Prosjektet har følgende problemstillinger:

Hvordan er NAV Enebakk organisert og styrt, og hvordan fungerer organisasjons- og styringsmodellen?

- Hvordan fungerer samarbeidet mellom kommunen og NAV Akershus når det gjelder styringen av NAV Enebakk?
 - Sikrer samarbeidsordningen at kommunen og staten er likeverdige samarbeidspartnere?
 - I hvilken grad er utvalg for helse og omsorg i Enebakk involvert i NAV-kontorets drift og utvikling?
- Hvordan fungerer samarbeid og styring mellom kommunens ledelse og NAV Enebakk?
- Hvordan fungerer samarbeidet med andre virksomheter i kommunen?

Hvilken effekt har opprettelsen av kontoret hatt for brukerne?

- Hvordan ivaretas brukere med behov for både statlige- og kommunale tjenester?
 - I hvilken grad har man lyktes å integrere de ulike tjenestene?
- I hvilken grad har opprettelsen av NAV Enebakk gitt positive resultater for brukerne?

Hvordan er bruken av økonomisk sosialhjelp i Enebakk kommune?

- Hvordan har bruken av sosialhjelp sammenliknet med andre kommuner vært de siste 4 år?
- Hvordan har sosiale utgifter utviklet seg de siste 4 år, og kan eventuelle endringer knyttes til reformen?
- Hvordan har utviklingen vært i forhold til langtids- og korttidsklienter?

Revisjonskriteriene i dette prosjektet er hovedsakelig utledet fra lov om arbeids- og velferdsforvaltningen, lov om sosiale tjenester i NAV, og fra samarbeidsavtalen mellom Enebakk kommune og NAV Akershus. Kriteriene fremgår under hver problemstilling, og er utledet nærmere i vedlegg 1 til rapporten.

3.0 Styring og samarbeid

3.1 Enebakk kommune og NAV Akershus

Revisjonen har utledet følgende revisjonskriterier for styring:

- *Kommunen og Arbeids- og velferdsetaten skal ha inngått en avtale som inneholder bestemmelser som nevnt i NAV-loven.*
- *Det skal avholdes møter mellom rådmann og fylkesdirektør to ganger årlig for å samordne styringssignaler.*

Den lokale samarbeidsavtalen beskriver bl.a. NAV-kontorets:

- Formål.
- Lokale mål.
- Styring og ledelse.
- Tilsetting av ledere og medarbeidere.
- Medbestemmelse.
- Lokale mål- og resultatkrav.
- Utføre oppgaver på hverandres myndighetsområder.
- Tjenesteområder.
- Samhandling med tilliggende kommunale og statlige tjenester.
- Brukermedvirkning.
- Universell utforming
- Kompetanseutvikling.
- Personvern/informasjonsikkerhet/beredskap.
- Informasjon/profil.
- Åpningstider.
- Drift.

Samarbeidsavtalen sier at det skal avholdes partnerskapsmøter minimum to ganger i året. Formålet er å samordne overordnede styringssignaler for virksomheten fra kommune og stat. Det er opplyst at det gjennomføres to partnerskapsmøter i året. Det er Enebakk ved NAV leder som har ansvaret for å gjennomføre møtet og sette agenda. Innspill til agenda gis av både rådmannen og Fylkesdirektøren. Resultater fra både statlige og kommunale målekort blir gjennomgått. NAV Enebakk har opplyst at de er godt fornøyd med de gjennomførte partnerskapsmøtene. Det oppleves at det er et møte med likeverdige parter og at det er åpent alle typer problemstillinger kan tas opp. Det lages referat fra de gjennomførte møtene. Gjennomgangen av de siste referatene viser at det er fokus på bl.a. resultater. I møtereferatet fra 29. mars 2012 framgår det at både fylkesdirektøren og Rådmannen er godt fornøyd med resultatene ved NAV Enebakk og at det gjøres mye bra arbeid ved kontoret.

En målsetning for samarbeidet, er at Enebakk kommune og NAV Akershus skal være likeverdige partnere i samarbeidet. Gjennom tilbakemeldingene på den nettbaserte

spørreundersøkelsen¹, kommer det frem at det er svært ulike syn blant de ansatte på om dette er tilfellet. Det ser ut til at de statlige ansatte er betydelig mer enige i at Enebakk kommune og NAV Akershus er likeverdige i samarbeidet enn det de kommunalt ansatte er.

Av de som mener at stat og kommune ikke er likeverdige partnere har flere gitt en begrunnelse for sin oppfatning. Hovedpunktene i disse er:



- «Flere forhold knyttet til arbeidstid, lønn og arbeidsoppgaver»
- «Statlige saker prioriteres»
- «Forskjellig avvikssystem»

3.1.2 Revisors vurdering

Undersøkelser viser at Enebakk kommune og NAV Akershus har inngått en lokal samarbeidsavtale som omfatter de områdene som NAV-loven § 14 krever. Nåværende avtale skal evalueres innen 1.11.2013.

Selv om ledelsen ved NAV Enebakk er av den oppfatning at staten og kommunen er likeverdige partnere i dette samarbeidet, registrerer vi likevel at det er ulik oppfatning blant de ansatte. Vi har imidlertid ikke tatt stilling til de begrunnelser som er gitt av de ansatte, men vi oppfatter at Enebakk kommune og NAV Akershus forholder seg til de avtaler som er inngått.

3.2 NAV Enebakk og kommunen

Revisjonen har utledet følgende revisjonskriterier:

- *Kommunen skal sette mål- og resultatkrav for de kommunale tjenesteområdene på NAV-kontoret.*
- *NAV Enebakk skal rapportere til rådmannen i kommunen for avtalt resultatoppnåelse.*
- *NAV Enebakk skal samarbeide med andre enheter og virksomheter i kommunen når dette kan bidra til å løse lovpålagte oppgaver.*

¹ Spørreundersøkelse blant alle ansatte ved NAV Enebakk vi mottok i alt 16 svar av 18.

3.2.1 Fakta

I årsmeldingen for 2012 blir det redegjort for den aktiviteten som er gjennomført i NAV Enebakk i 2012. Det redegjøres bl.a. for antall saker som er utført, antall brukere og saksbehandlingstid. Det er også redegjort for hvilket fokus som har vært på tiltaksarbeidet som er gjennomført. Det er videre redegjort for kvalifiseringsprogrammet som anses som sentralt i arbeidet med å nå målsettingen om arbeid og aktivitet. NAV Enebakk har ikke nådd måltallet om 14 personer på dette tiltaket, men det er redegjort for årsaken til at måltallet ikke er nådd. Det er ikke fastsatt andre konkrete mål som det rapporteres på for de kommunale oppgavene i NAV Enebakk. I årsmeldingen er det redegjort for samarbeid med andre enheter, herunder tildeling av kommunale boliger, økonomisk rådgivning og bosetting av flyktninger.

Rådmannen har i tilsvaret til forvaltningsrevisjonsrapport om Internkontroll opplyst at man fra 1.1. 2014 skal innføre et målstyringssystem i Enebakk kommune.

Utvalg for omsorg og helse har ikke involvert seg i NAV Enebakk sin drift og utvikling utover det å få saker til behandling før det går til kommunestyret.

De intervjuede har opplyst at det er god kommunikasjon med rådmann og kommunalsjef som har ansvaret for området. NAV leder har deltatt på ledermøter hver 14. dag. De høringsuttalelser som har involvert NAV har gått gjennom kommunalsjef.

Det er oppgitt at det ikke er utarbeidet spesielle samarbeidsavtaler med andre enheter i kommunen men at det samarbeides tett bl.a. med enhet for psykisk helse og rus. NAV hadde tidligere ansvar for rusområdet. Når det gjelder kommunale boliger er NAV også involvert gjennom teamleders deltagelse i boligsosialgruppe som har ansvaret for tildeling av kommunale boliger. Hun er også involvert i forbindelse oppgaven å tildele startlån. En av de intervjuede har oppgitt at det er ønskelig for NAV Enebakk å bruke kommunens egen kompetanse og ressurser når det gjelder fysioterapeut og psykolog.

NAV har tilgang til ca. 10 praksisplasser i Enebakk kommune. Kommunen er den største arbeidsgiveren og man er avhengig av at virksomhetslederne vil stille praksisplasser til disposisjon. Det er opplyst at det ville vært ønskelig med flere praksisplasser. En av de intervjuede har etterspurt konkrete avtaler med de virksomhetene som har praksisplasser.

Den gjennomførte spørreundersøkelsen viser at de ansatte er delt i synet på hvor godt de mener samarbeidet med andre enheter fungerer om brukeren. Om lag 44 % har svart at det samarbeides svært godt eller godt. Det er ingen som har svart at det samarbeides svært dårlig.

Enebakk kommune er i ferd med å etablere «familiens hus». Her skal det samles flere tjenester under samme tak slik at man kan se helheten i de behov de enkelte har. Det er utarbeidet en utredningsplan hvor mandatet har vært: å utrede hvilken effekt en etablering av Familiens Hus vil ha for det tverrfaglige arbeidet rettet mot barn, unge og deres familier i Enebakk kommune. Det skal da samles tjenestene for barnevern, helsestasjon, PPT, psykisk helse- og rus, helsestasjon for ungdom, SLT koordinator og Prosjekthuset. Familiens hus skal

lokaliseres vegg i vegg med NAV- kontoret slik at det kan legges til rette for å samarbeide med disse tjenestene.

Det er i intervju også opplyst at det er en tett dialog med fastlegene i kommunen. Det gjennomføres møte med legene minst to ganger pr. år. NAV Enebakk har ansvaret for disse møtene. Det er svært viktig med et godt samarbeid med fastlegene da det er fastlegene som gir NAV oppdaterte helseopplysninger med utfyllende funksjonsvurdering av brukeren.

3.2.2 Revisors vurdering

Det er ikke angitt konkrete mål i virksomhetsplan utover antall personer på kvalifikasjonsprogrammet. I årsmeldingen er det redegjort for noe av den aktiviteten som er gjennomført i NAV Enebakk i løpet av året. I tertialrapportene rapporteres det bare om økonomiske forhold opp mot budsjettet. På statlig side er det fastsatt konkrete mål som det rapporteres jevnlig på. Vi registrerer at det er vedtatt at det skal innføres et målstyringssystem i Enebakk kommune fra 1.1. 2014. NAV bør også involveres slik at det fastsettes konkrete mål på det kommunale området også. Dette for å kunne måle den konkrete utviklingen på området og synliggjøre utviklingen på de områder som blir prioritert gjennom fokus i handlingsplanen.

Vi registrerer at Utvalg for omsorg og helse ikke har vært involvert i NAV Enebakk sin drift og utvikling utover det å få saker til behandling før det går til kommunestyret.

Av spørreundersøkelsen framgår det at de ansatte er delt i synet på hvor godt det samarbeides med enheter om brukerne. Etableringen av «familiens hus» med lokalisering vegg i vegg med NAV kan bidra til at samarbeidet blir enda bedre. Det er blant dem vi har intervjuet kommet innspill på områder hvor det kan samarbeides bedre. Dette gjelder både bruk av fysioterapeut og psykolog men også bedre konkrete avtaler når det gjelder praksisplasser er trukket fram. Revisjonen ser dette som gode innspill og anbefaler at Enebakk kommune vurderer disse innspillene. Revisjonen anbefaler også at man vurderer å utarbeide en oversikt over aktuelle samarbeidspartnere både internt i kommunen og eksternt og da med en beskrivelse av aktuelle samarbeidsformer og krav og forventninger til de forskjellige aktørene. Hvorvidt det er hensiktsmessig å formalisere samarbeidet gjennom avtaler, bør vurderes. Dette kan bidra til å få et enda bedre og tettere samarbeid mot aktuelle parter.

3.3 Internkontroll og styring - NAV Enebakk

Revisjonen har utledet følgende revisjonskriterier:

Kommunen skal:

- Beskrive NAV Enebakks hovedoppgaver og mål.
- Ha en oversikt over områder i NAV Enebakk der det er risiko for svikt.
- Foreta en systematisk overvåking og gjennomgang av internkontrollen.
- Internkontrollen skal være dokumentert, oppdatert og tilgjengelig.

3.3.1 Fakta

Målsetninger og virksomhetsplan

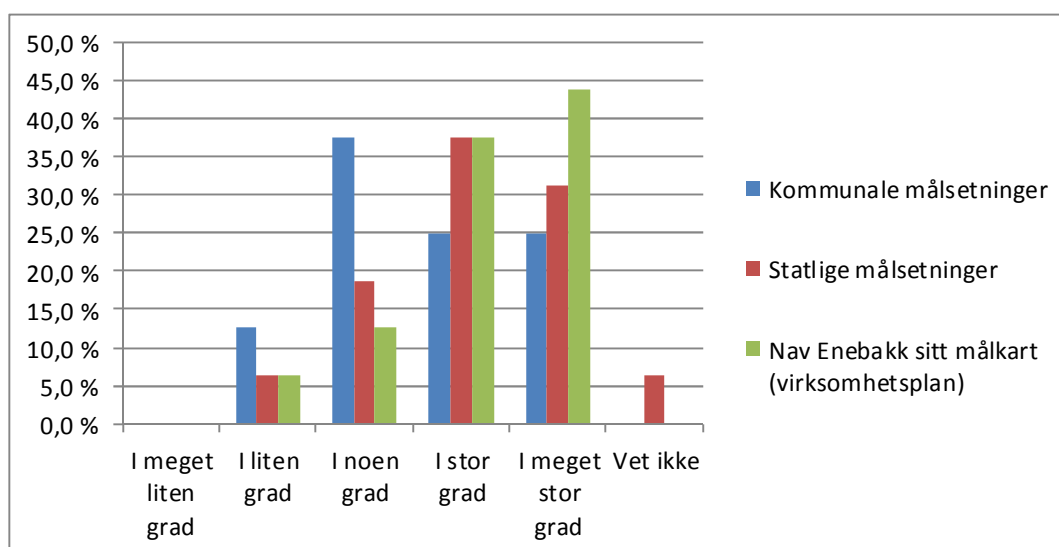
NAV Enebakk har utarbeidet virksomhetsplan for 2013. Denne angir forankring og overordnede føringer. Videre er det beskrevet NAV Enebakk sitt mål bilde, her framgår bl.a. at økonomisk rådgivning er styrket og skal prioriteres i 2013. Måltallet for kvalifiseringsprogrammet er 14 personer i 2013 og dette skal oppfylles. Arbeidsledig ungdom 18-24 år skal prioriteres til tiltak med mål om å komme i arbeid/aktivitet. Dette antas på sikt å kunne redusere sosialhjelpsbudsjettet.

Det er videre angitt fokusområder for 2013:

- Aktive brukere.
- Arbeid først – økt overgang til arbeid/aktivitet.
- Kvalifiseringsprogrammet.
- Oppfølging av ungdom.
- Pålitelig forvaltning.
- Økonomisk rådgivning.

Det er fokus på mål og krav i det statlige målkort, og dette blir fulgt opp på kontormøter. Det er også opplyst at de kommunale målsetninger og virksomhetsplanen blir gjennomgått på kontormøter slik at de bør være godt kjent blant de ansatte.

Vi har i spørreundersøkelsen til de ansatte stilt spørsmål om hvor godt de kjenner NAV Enebakk sin virksomhetsplan, kommunale målsetninger og det statlige målkortet. Svarene er angitt i tabellen under.



Av tabellen over ser vi at de ansatte i NAV ser ut til å kjenne best til sin egen virksomhetsplan og de statlige målsettingene, mens kjennskapet til de kommunale målsettingene er noe lavere.

Det er over 81 % av de ansatte som har svart at de kjenner godt eller svært godt til NAV sin egen virksomhetsplan

Risikoanalyser

Det er foretatt en risikovurdering for vold og trusler mot de ansatte. Det er imidlertid ikke foretatt andre typer risikoanalyser av NAV Enebakk sin virksomhet.

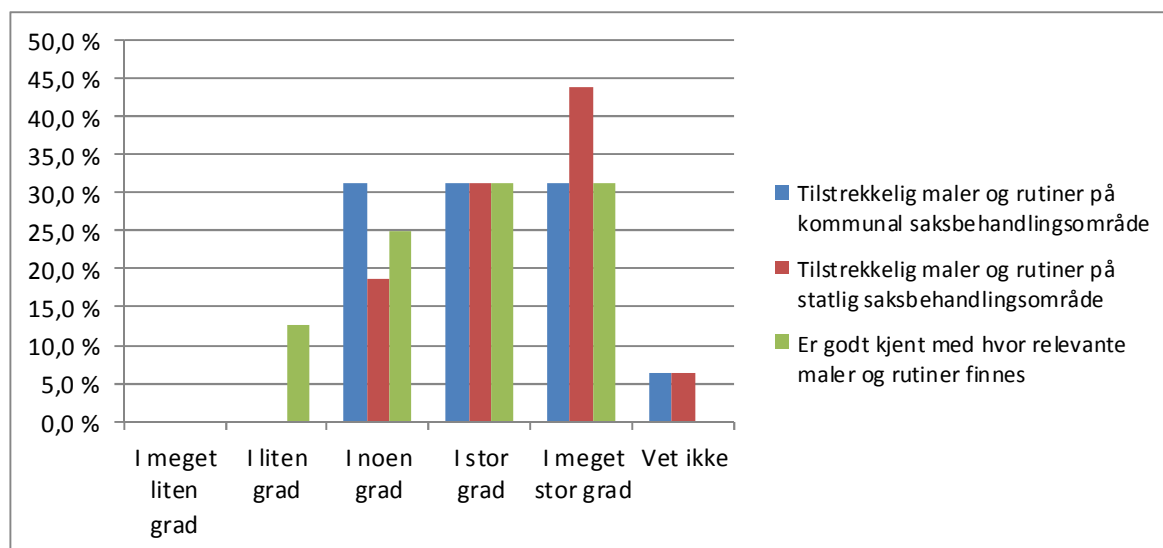
Internkontroll

Fylkesmannen i Oslo og Akershus gjennomførte i 2012 et tilsyn med saksbehandling av søknader for familier med barn ved NAV Enebakk. Det ble avdekket ett avvik i forhold til at internkontrollen ikke er god nok i forbindelse med å dokumentere kartlegging og vurdering når det gjelder søknader fra personer med forsørgeransvar for barn.

Det er opplyst at man i NAV Enebakk jobber tverrfaglig og at det er mulig å ivareta alle funksjoner ved sykdom eller lignende. Mange kan gå inn å løse oppgaver både på statlige og kommunal side. Ledelsen ved NAV Enebakk anser at man har god kompetanse og kontroll på alle områder. NAV leder, avdelingsleder og teamleder har også møte hver fredag for å diskutere hvordan oppgaver framover skal løses. Ved for eksempel sykdom fordeles oppgaver ut på andre.

Fra sentralt hold i NAV er det utarbeidet mange skriftlige rutinebeskrivelser og maler som ligger tilgjengelig på NAV sine internsider. Det er også rutiner og maler tilgjengelig i forhold til kommunal saksbehandling. Dette ligger i fagsystemet «SOCIO». Dersom det er endringer i rutinene eller i malene tas dette opp i fagmøter.

Vi har i ansattundersøkelsen stilt spørsmål omkring de maler og rutiner som er utarbeidet både internt og sentralt. Svarene er angitt i tabellen under.



Av tabellene ser vi at 75 % av de ansatte mener at det i meget stor eller stor grad er tilstrekkelig med maler og rutiner på statlig område. På kommunalt saksbehandlingsområde er

scoren litt lavere men nesten 63 % mener det samme her. Over 30 % har imidlertid svart at de i noen grad mener at det er tilstrekkelig maler og rutiner. En stor andel av de ansatte angir at de er godt kjent med hvor relevante maler og rutiner finnes. Vi registrerer likevel at det er over 35 % som i liten grad eller i noen grad er kjent med hvor dette finnes.

Det er opplyst at NAV Enebakk er et pilotkontor i forhold til veiledning, som er et prosjekt i regi av NAV Akershus og direktoratet. Det skal utarbeides en veiledningsplattform som skal brukes av alle NAV- kontorene.

Avviksregistrering

NAV Enebakk bruker i likhet med resten av kommunen Kvalitetslosen som avvikssystem på kommunalt nivå. På statlig nivå er det utarbeidet eget avvikssystem slik at NAV Enebakk må forholde seg til to systemer. NAV leder har opplyst at selv om det er tungvint med to systemer fungerer dette bra. De ansatte vet når de skal bruke de respektive systemene. Det er imidlertid registrert lite avvik og det har vært mest aktuelt i forbindelse med hendelser ved publikumsmottaket.

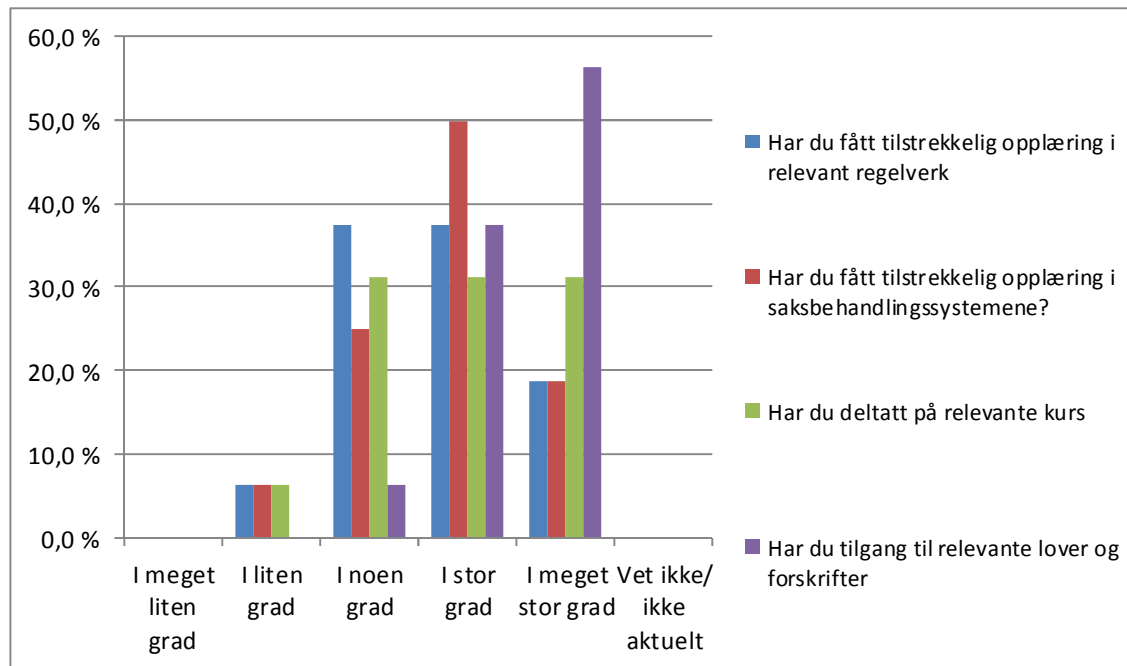
I forbindelse med forvaltningsrevisjonsprosjektet om Internkontroll i Enebakk kommune ble det gitt opplysninger om at Rådmannen har valgt å ha en vid ramme i forhold til hva som er avvik, for å sikre at alt som bør rapporteres blir rapportert. Avvik som enhetsleder ikke tar tak i, blir etter noen dager overført til rådmannen, slik at hun kan følge opp at alle avvik blir tatt tak i og lukket. Systemet brukes imidlertid ikke for å registrere avvik ift. driftsmål.

Opplæring og kompetanse

Det er opplyst at det tilbys mange kurs gjennom NAV Akershus som har utarbeidet egen kompetanseplan. Det er mulig å komme med innspill på hvilke kurs som det er behov for. Det gis også tilbud om kurs gjennom fylkesmannen, det har bl.a. blitt gjennomført kurs vedrørende økonomisk rådgivning og på flyktningeområdet. Hver uke gjennomføres det fagmøter og sosialmøter internt. De som har vært på kurs gjennomgår det viktigste på fagmøtene. Her blir også konkrete saker gjennomgått. På sosialmøtene vil det være faktiske saker på kommunalt saksbehandlingsområde man gjennomgår.

Det er nettverksmøter med andre Follo kommuner en gang pr. mnd. Her tas det opp generelle problemstillinger og gjennomføres faglige diskusjoner. NAV leder og avdelingsleder deltar også på nettverksmøter med andre NAV- kontorer.

Vi har i spørreundersøkelsen spurt de ansatte spørsmål rundt opplæring, deltagelse på kurs samt tilgang til relevante lover og forskrifter. Svarene framgår i tabellen under:



Av tabellen ser vi at nesten alle ansatte mener at de i stor eller meget stor grad har tilgang til relevante lover og forskrifter. Over 60 % har oppgitt at de i stor eller meget stor grad har deltatt på relevante kurs. Tilstrekkelig opplæring i saksbehandlingssystemene har også fått en høy score. Vi registrerer likevel at det er en betydelig andel ansatte som oppgir at de i bare noen grad har fått tilstrekkelig opplæring både i relevant regelverk og i saksbehandlingssystemene.

3.3.2 Revisors vurdering

NAV Enebakk har ikke utarbeidet et helhetlig internkontrollsystem. NAV har likevel mange elementer av internkontroll etablert, men dette er ikke satt i et helhetlig system. NAV sine hovedoppgaver og mål er bl.a. beskrevet gjennom virksomhetsplan og partnerskapsavtalen med NAV Akershus. Ansattundersøkelsen viser også at de ansatte er godt kjent med egen virksomhetsplan.

De ansatte har også svart gjennomgående positivt på at de har tilstrekkelig tilgang på de lover og forskrifter som gjelder for virksomheten. Det legges videre til rette for at de ansatte skal kunne oppdatere seg gjennom eksterne kurs. Det er også satt fokus på kompetanseheving i de interne møter som gjennomføres. På bakgrunn av ansatteundersøkelsen synes det likevel at det er et potensiale for å heve kompetansen for de ansatte på en del områder. Over 40 % har svart at de i bare noen eller liten grad har fått tilstrekkelig opplæring i relevant regelverk. Det er også over 30 % som har svart at de i noen grad har deltatt på relevante kurs. NAV Enebakk har oppgitt at de i stor grad skal kunne jobbe «tverrfaglig» med brukeren og at saksbehandlerne skal så langt det er mulig følge brukeren. For at brukeren skal bli ivaretatt på en tilfredsstillende måte er det da svært viktig at de ansatte har tilstrekkelig og rett kompetanse. NAV Enebakk bør således iverksette tiltak som sikrer at medarbeiderne har tilstrekkelig kompetanse på aktuelt regelverk.

Den risikovurderingen som NAV Enebakk har gjennomført omfatter ikke kontorets kjernevirksomhet. Slik risikovurdering bør foretas slik at man sikrer oppfylning av de

myndighetskrav som foreligger. Risikovurdering er etter vårt skjønn viktig for å kunne foreta kontinuerlig forbedring av en organisasjons tjenester og vil avdekke områder der det er risiko for at kontorets oppgaver ikke blir løst tilfredsstillende.

Revisjonen registrerer at det er utarbeidet rutiner og maler for å sikre kvaliteten på det arbeidet som NAV Enebakk gjør. Spørreundersøkelsen viser også at en stor andel av de ansatte mener at dette er tilfredsstillende. Vi registrerer likevel at det er mange spesielt på kommunalt område, som mener at det bare i noen grad er tilstrekkelig med maler og rutiner. Selv om spørreundersøkelsen viser at de fleste er godt kjent med hvor relevante rutiner finnes er det likevel en stor andel som bare i liten og noen grad vet hvor man finner disse. NAV Enebakk bør således sørge for at alle ansatte har tilstrekkelig kunnskap om hvor disse dokumentene finnes. Det bør også vurderes om det er utarbeidet tilstrekkelig med maler og rutiner på kommunalt område eller om de ansatte ikke er godt nok kjent med hvor disse finnes. Det er svært viktig at alle ansatte har tilgang på nødvendige prosedyrer og maler.

NAV Enebakk har etter vårt skjønn tilfredsstillende systemer for å håndtere avvik. Det synes imidlertid ikke som om Enebakk kommune har tatt i bruk kvalitetsloven i tilstrekkelig grad for avvik av driftsrett karakter.

3.4 Konklusjon

Det er inngått lokal samarbeidsavtale mellom Enebakk kommune og NAV Akershus slik NAV-loven tilsier. Det gjennomføres også årlige møter mellom NAV Enebakk og NAV Akershus slik det er påkrevd.

Vi ser det som positivt at Enebakk kommune har vedtatt å innføre et målstyringssystem. NAV bør også involveres slik at det blir fastsatt konkrete mål på det kommunale området også.

Det samarbeides med andre enheter i kommunen, men undersøkelser kan tyde på at det er et potensiale for et tettere samarbeide med enkelte andre enheter. En samlokalisering med «familiens hus» kan bidra til å bedre dette. Det kan også vurderes om det er hensiktsmessig å utarbeide en oversikt over alle aktuelle samarbeidspartnere. Dette kan bidra til et enda tettere samarbeid mot aktuelle parter.

NAV Enebakk har ikke utarbeidet et helhetlig internkontrollsystem. Risiko-vurderinger er heller ikke foretatt. Det synes også som om det er behov for å øke de ansattes kompetanse på noen områder.

4.0 NAV reformen - effekt for brukerne

4.1 Enklere for brukerne og tilpasset brukernes behov

Revisjonen har utledet følgende revisjonskriterier:

- *Brukerne av tjenestene skal være godt fornøyde med NAVs kommunale tjenester.*
- *NAV Enebakk skal yte god service for sine brukere.*
- *Forholdene skal legges til rette for at brukere som har behov for det skal kunne legge frem sin sak uforstyrret.*
- *Brukere med sammensatte behov skal få tilbud om individuell plan.*
- *Det skal være lagt til rette for brukermedvirkning.*



4.1.1 Fakta

Brukertilfredshet

Det gjennomføres årlige brukerundersøkelser hos NAV Enebakk. I 2012 var det 74 brukere som besvarte undersøkelsen, mens tallet for 2011 var 72 brukere.

Brukerne besvarer blant annet spørsmål om informasjon, service, tillit og tilgjengelighet. Det er brukt skala 1-6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig.

Brukerundersøkelsen fra 2012 viste at:

- Om lag halvparten av brukerne har svart alt. 5 og 6 på spørsmålet om de får den servicen de trenger fra NAV- kontoret. Om lag 18 % ligger i nedre del av skalaen (alt. 1 og 2).
- Nesten halvparten av brukerne har svart alt 5. og 6 når det gjelder å få god informasjon fra NAV- Enebakk. Over 20 % ligger i den nedre del av skalaen (alt. 1 og 2).
- Brukerne er godt fornøyd med måten de ble tatt i mot på NAV- kontoret.
- Over 60 % av brukerne er godt fornøyde med ventetiden for å få svar på henvendelsen i publikumsmottaket.
- Brukerne er fornøyde med den tiden det tar for å komme i kontakt med rett person ved NAV- kontoret.

For de tre første punktene har brukerne av NAV Enebakk gitt noe dårligere score enn det som er gitt samlet for alle NAV- kontorene i Akershus (gjennomsnitt). For de siste to punktene har brukerne i Enebakk gitt noe mer positive svar enn gjennomsnittet i Akershus.

Fungerende NAV- leder har uttalt at man gjennomgående er fornøyd med resultatene fra brukerundersøkelsene. Samtidig som tilbakemeldingene tas på alvor for de som ikke er fornøyde. Man ser på hvilke områder som kan forbedres. Resultatene sammenlignes mot fjoråret og mot gjennomsnittet for Akershus. Resultatene gjennomgås også på kontormøter.

Det vises til vedlegg for tabeller med nærmere svardetaljer.

Personvern

Ansattundersøkelsen viser at de ansatte er svært delt i synet på publikumsmottaket. Den ene halvparten er delvis eller helt uenig i at mottaket har en fysisk utforming som ivaretar personvernet. Den andre halvparten er helt eller delvis enig i at utformingen ivaretar personvernet.

Mange av de ansatte har gitt kommentarer til hva som kan gjøres med publikumsmottaket for å ivareta personvernet på en bedre måte. Dette gjelder i hovedsak:

- Bedre skjerming i selve mottaket
- Skillelinje mellom personal og publikum
- Mottaket er arealmessig for lite
- Flere store nok samtalerom
- En tettere vegg mellom sittegruppe og mottaket.
- Publikumsmottaket er arealmessig for lite.

Fungerende NAV leder har opplyst at NAV Enebakk sine lokaler er godkjent av NAV Akershus og at mottaket er gjennomgått av en sikkerhetskoordinator fra NAV Akershus. Man har i mottaket fokus på at det er viktig å stoppe brukeren hvis man ser at samtalen dreier inn på for «private» områder. Det vil da være muligheter for å ta med seg brukeren inn på egne samtalerom. Det er egen «bakvakt» som da tar seg av brukeren. Det er rutine på at brukeren skriver sitt personnr. på et ark og ikke oppgir dette muntlig til saksbehandler.

Individuell plan

I Enebakk kommune er ansvaret for koordinering av individuell plan (IP) lagt til Rehabiliteringstjenesten ved rehabiliteringskoordinator. Det er opplyst at alle som har behov for IP skal få tilbud om dette. Det er brukeren selv som vil måtte ønske IP. Det er fra koordinator opplyst at det er svært viktig at saksbehandlerne i NAV Enebakk har kunnskap nok om retten til IP slik at de kan informerer om dette til aktuelle brukere. Koordinator har opplyst at i de tilfeller hvor det er brukere av NAV som har rett på IP og disse ikke er kjent for Rehabiliteringstjenesten, er det viktig at det gis tilstrekkelig informasjon videre til rehabiliteringskoordinator.

Innrapporterte tall til KOSTRA for 2011 viser at 2,7 % av alle sosialhjelpsmottagere har fått utarbeidet individuell plan, alle har fått oppnevnt egen koordinator for dette. For 2012 er det ikke innrapportert tall.

Brukermedvirkning

Brukermedvirkning – individnivå

Det er utarbeidet plan for brukermedvirkning i NAV Enebakk. Formålet med planen er å skissere noen av de utfordringene NAV- kontoret står overfor i forhold til å realisere intensjonene til NAV- reformen når det gjelder brukermedvirkning. Brukermedvirkning er delt på nivåer:

- Brukermedvirkning på individnivå
- Brukermedvirkning på systemnivå

I planen er det satt opp en rekke mål for brukermedvirkningen. Det går videre fram av planen at brukermedvirkning skal sikres gjennom brukertvalg og brukerundersøkelser. Brukertvalget er et fast sammensatt utvalg med representanter fra brukerorganisasjoner som møtes jevnlig. Det er videre i planen angitt hvilke organisasjoner og foreninger som kan være aktuelle som medlemmer i et brukertvalg. Det er imidlertid opplyst at det ikke har vært aktivitet i brukertvalget på flere år.

Det er opplyst at brukerne skal utarbeide egenvurderingsskjema, dette anses viktig i forbindelse med å kartlegge hva den enkelte har av ressurser. Det utarbeides også arbeidsevnevurdering for alle brukerne med nedsatt arbeidsevne.

I ansattundersøkelsen har vi spurt i hvilken grad brukerne får mulighet til å uttale seg i egen sak. Svarene viser at over 81 % av de ansatte er helt enige i at brukerne får uttale seg i egen sak, om lag 12 % er delvis enig.

I brukerundersøkelsen for 2011 ble det stilt spørsmål om hvor enig man var i at man fikk medvirke aktivt i sin egen sak. På en skala 1-6, hvor 6 er helt enig, har om lag 63 % svart enten alternativ 5 eller 6. På spørsmål om NAV sine veiledere har fått brukerne til å se nye muligheter, svarer om lag 46 % alternativ 5 eller 6. 14,6 % har svart *vet ikke* på dette spørsmålet.

4.1.2 Revisors vurdering

Den gjennomførte spørreundersøkelsen blant brukerne for 2012 viser at om lag halvparten av de som har svart er godt fornøyd både når det gjelder service, informasjon og ventetid fra NAV Enebakk. Revisjonen registrerer også at svar fra en del personer ligger i nedre del av skalaen. Vi registrerer også at Enebakk for noen av svarene score lavere enn snittet i Akershus og på noen spørsmål høyere. Når det gjelder spørsmålet om hvorvidt du får den servicen du trenger fra NAV er svarene betydelig mer negativt for Enebakk enn for snittet i Akershus.

Fungerende NAV- leder har gitt uttrykk for at de er fornøyd med resultatene og at det er fokus på forbedringer. NAV- leder har oppgitt at en mulig årsak til at ikke alle gir like god score er

at noen kan ha urealistiske forventninger til hva NAV kan løse. Revisjonen anbefaler at NAV Enebakk vurderer å sette resultatmål på enkelte sentrale områder når det gjelder den spørreundersøkelsen som gjennomføres slik at utviklingen kan vurderes og aktuelle tiltak kan settes i verk og følges opp. Det bør spesielt settes fokus på å undersøke hvorfor Enebakk scorer dårligere på spørsmålet om service enn snittet for Akershus.

I ansattundersøkelsen kom det fram at det er et svært delt syn på om publikumsmottaket ivaretar personvernet på en tilfredsstillende måte. Det ble gitt mange innspill til endringer som de ansatte mente kunne bidra til at personvernet ble bedre ivaretatt. Fungerende NAV- leder har imidlertid opplyst at mottaket er godkjent av NAV sentralt. Vi tar ikke stilling til om publikumsmottaket er tilfredsstillende eller ikke, men vi anbefaler at NAV Enebakk går igjennom de innspillene som er kommet for å se om det er tiltak der som kan bidra til at personvernet kan bli bedre ivaretatt.

Vi registrerer at det ikke er innrapportert tall til KOSTRA når det gjelder hvor mange sosialhjelpsmottagere som har fått utarbeidet individuell plan for 2012. Revisjonen viser til at kommunen har en plikt til å rapportere korrekte tall til KOSTRA. Vi anbefaler derfor at kommunen setter i gang tiltak som sikrer korrekt rapportering til KOSTRA. Vi registrerer også innspill fra koordinator for IP om at samarbeidet med NAV kan bli bedre.

Våre undersøkelser viser at det er fokus på individuell brukervedvirkning i NAV Enebakk. Brukerne skal utarbeide en vurdering av egne ferdigheter og det skal legges stor vekt på denne i den videre oppfølgingen. Ansatte har i spørreundersøkelsen også bekreftet at brukerne i stor grad får uttale seg om egen sak. I brukerundersøkelsen fra 2011² har også hovedtyngden av de spurte svart at de fikk medvirke i egen sak.

Det er opplyst at Enebakk ikke har hatt et brukerutvalg de siste årene. Revisjonen bemerker at det er svært viktig å fange opp brukerens meninger for å kunne gi et så godt tilbud som mulig. NAV Enebakk bør derfor gjennomføre tiltak slik at man får på plass et brukerutvalg og sikrer at det gjennomføres aktivitet i dette i tråd med den utarbeidede planen for brukervedvirkning.

² Dette spørsmålet er ikke stilt i undersøkelsen i 2012

4.2 En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

Revisjonen utleder følgende revisjonskriterier:



Kommunen ved NAV Enebakk skal legge til rette for:

- samhandling mellom de ansatte
- at de ansatte i NAV skal kunne utføre oppgaver på kommunale og statlige ansvarsområder

4.2.1 Fakta

Samhandling

De ansatte ved NAV Enebakk jobber i utgangspunktet i to team, men det er opplyst at det ikke er noe «vanntett» skott i mellom teamene. Det er opplyst at med unntak av de som jobber med økonomisk rådgivning og bostøtte skal nesten alle ansatte kunne jobbe med både kommunale og statlige oppgaver. Målet er at brukerne skal ha en kontaktperson og at saksbehandlerne skal følge brukerne så langt det er mulig. Ledelsen ved NAV Enebakk har uttalt at den er fornøyd med den organiseringen som er, men at det er et stort arbeidspress på alle. I tillegg til en avdelingsleder er det en teamleder for oppfølging – arbeid aktivitet, denne har opplyst at det er viktig å være tilgjengelig for alle saksbehandlerne slik at man sikrer en lik behandling av alle brukerne. Det jobbes også mye med kompetanseoverføring. Det er videre opplyst at NAV Enebakk sin «suksess faktor» har vært at man jobber mye tverrfaglig. Ledelsen anses at det er god kompetanse blant medarbeiderne.

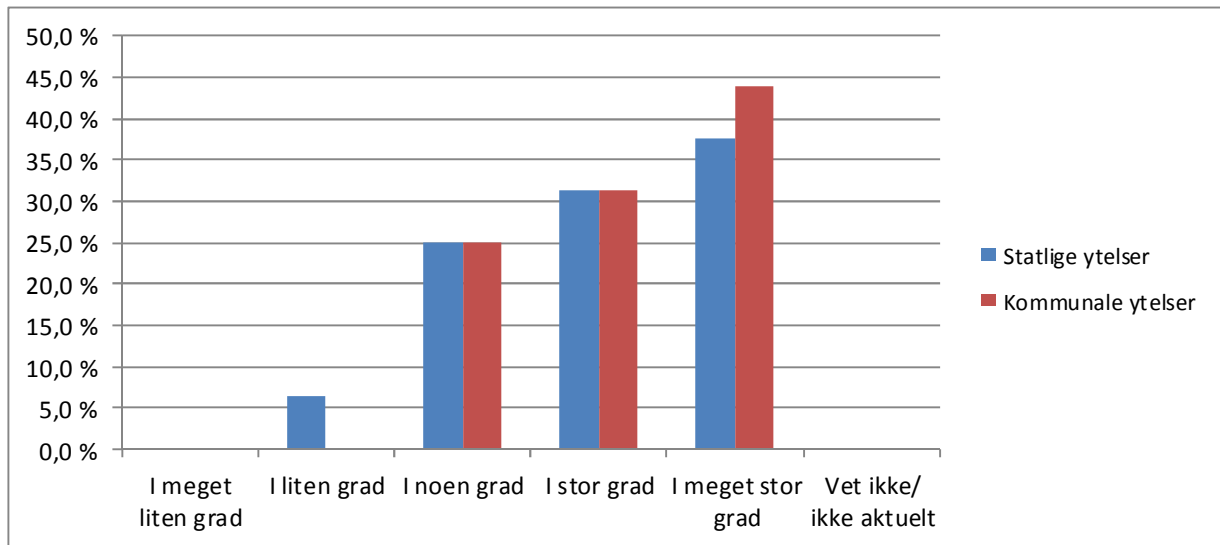
I ansattundersøkelsen framgår det at et tydelig flertall av de ansatte svarer at samarbeidet internt fungerer godt. Det er ingen som mener at samarbeidet fungerer dårlig.

Stat vs. kommune

Ledelsen ved NAV- Enebakk har opplyst at det er et bra samarbeid mellom kommunalt og statlige ansatte. Det er felles fagmøter hvor alle ansatte deltar. Det gjennomføres generell kompetanseheving men også enkeltsaker blir gjennomgått. NAV leder, avdelingsleder og teamleder møtes hver fredag og diskuterer hvordan oppgaver skal løses.

I ansattundersøkelsen ble det spurt om de ansatte utfører oppgaver både på det statlige og det kommunale ansvarsområdet. Ut fra svarene er det i overkant av 56 % som klart gir uttrykk for at de jobber med både statlige og kommunale oppgaver. Det er om lag 25 % som har oppgitt at de i liten grad jobber på både kommunalt og statlig område. Svarene i ansattundersøkelsen tyder også på at de ansatte har god kunnskap på saksbehandlingssystemene uavhengig av om de er statlige eller kommunalt ansatte. Resultatene viser at de kommunalt ansatte har litt bedre kunnskap om statlige systemer enn omvendt.

Vi har også spurt de ansatte i hvilken grad de har fått tilstrekkelig opplæring til å gi informasjon og veiledning til brukerne om både statlige og kommunale ytelser/ virkemidler. Svarene vises i tabellen under.



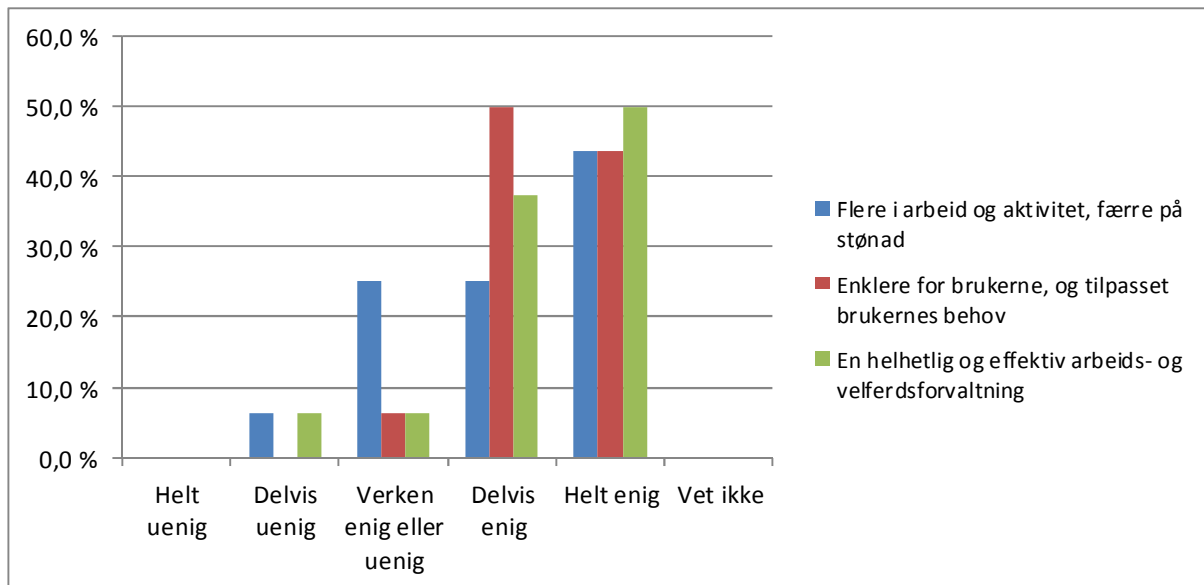
Av tabellen ser vi at de ansatte svarer noe mer positivt i forhold til opplæring i kommunale ytelser enn i statlige ytelser. Vi registrerer at 75% av de ansatte svarer at de i stor eller meget stor grad har fått tilstrekkelig opplæring innen kommunale ytelser.

Effekt for brukerne

De intervjuede har påpekt at det etter opprettelsen av NAV- kontoret har blitt en mer helhetlig tenkning mot brukerne. Det er nå en «dør» inn i systemet. Det anses at man jobber mer tverrfaglig og at man ser og ivaretar brukernes behov på en langt bedre måte enn tidligere. Det er lettere å finne løsninger, og saker kan diskuteres i fagmøter. Man har en bredere kompetanse slik at det er lettere å hjelpe den enkelte bruker. Det er også en stor fordel at tjenestene nå er lokalisert i Enebakk. Før måtte man til arbeidskontoret enten i Lillestrøm eller i Ski.

I ansattundersøkelsen har vi spurt i hvilken grad de mener at NAV Enebakk har oppnådd følgende tre hovedmålsettinger for NAV-reformen:

- Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad
- Enklere for brukerne, og tilpasset brukernes behov
- En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning



Av tabellen ser vi at hovedtyngden av de ansatte er positive til at reformen har hatt effekt for brukerne. Når det gjelder enklere for brukerne og helhetlig og effektiv forvaltning svarer om lag 90 % av de ansatte at de er delvis eller helt enige i at reformens mål er oppnådd. Målsetningen om flere i arbeid og aktivitet har gitt noe lavere score.

I forbindelse med spørsmålet om helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning er det gitt kommentar til at det kan være forvirrende for brukeren å skille mellom NAV lokalt og NAV forvaltning.

I ansattundersøkelsen har det vært mulig å komme med generelle positive og negative kommentarer til effektene som følge av NAV- reformen. Hovedpunktene i disse er:

- Brukerne har ett kontor å forholde seg til, en dør inn.
- Reformen har ført til god service tilpasset brukernes behov og forutsetninger
- Alle får en sjanse til å realisere sin arbeidsevne på det nivået de befinner seg på, lettere å se helheten og man er blitt bedre på kartlegging.
- Et gjennomtrekk av ansatte og derfor skifte av saksbehandler.
- Stadig endring av oppgaver og instruksjoner
- For lang saksbehandlingstid hos forvaltningsavdelingen sentralt
- Bedre samhandling og tverrfaglig arbeid internt og større nærhet til brukerne.

4.2.2 Revisors vurdering

Undersøkelser viser at NAV Enebakk har organisert seg slik at oppgaver og roller er forutsigbare, samtidig er det lagt til rette for samhandling mellom de ansatte. Det er i utførelsen av arbeidet et ønske om at saksbehandlerne skal følge brukerne så langt det er mulig. Spørreundersøkelsen blant de ansatte viser også en meget stor grad av «overlapping» mellom statlige og kommunale oppgaver blant de ansatte.

Revisjonen ser det også som positivt at de ansatte oppgir å ha god kunnskap på saksbehandlingssystemene på tvers av om de er statlige eller kommunalt ansatte. I undersøkelsen er det 25 % som har oppgitt at de i liten grad jobber med både statlige og kommunale oppgaver. Dette samsvarer omtrent med den andelen av de ansatte som oppgir at de bare i noen grad har fått tilstrekkelig opplæring til å kunne gi informasjon og veiledning til brukere av både statlige og kommunale ytelser. Revisjonen kan ikke se ut ifra tallmaterialet om dette er de samme personene. NAV Enebakk bør således få avklart hvorvidt det er saksbehandlere som skal jobbe både mot statlig og kommunalt område som ikke har tilstrekkelig kompetanse. Hvis vi ser bort fra denne usikkerheten tyder vår undersøkelse på at de ansatte i hovedsak oppfatter at de har tilstrekkelig kompetanse til å gi veiledning og informasjon til brukerne på begge saksbehandlingsområdene. Det synes således at det organisatorisk ligger til rette for at ansatte kan utføre oppgaver både på statlig og kommunalt område på en tilfredsstillende måte.

Revisjonen registrerer at både avdelingsledere og hovedtyngden av de ansatte mener at opprettelsen av NAV-kontoret har hatt en positiv effekt for brukerne.

4.3 Konklusjon

Den gjennomførte brukerundersøkelsen for 2012 viser at brukerne er rimelig godt fornøyd med NAV Enebakk når det gjelder informasjon og ventetid. For noen av svarene i undersøkelsen er scoren høyere enn gjennomsnittet for Akershus. Når det gjelder spørsmålet om hvorvidt du får den servicen du trenger fra NAV er svarene betydelig mer negativt for Enebakk enn for snittet i Akershus.

Revisjonen anbefaler at NAV Enebakk undersøker hvorfor de scorer dårligere på spørsmålet om service enn snittet for Akershus. Relevante tiltak for å sørge for at servicen oppleves som tilfredsstillende for brukerne bør innføres.

Publikumsmottaket er utformet etter malen fra sentralt hold, samt at det også er gjort tiltak for å ivareta personvernet. Ansattundersøkelsen viser imidlertid at det er et svært delt syn på hvorvidt mottaket ivaretar personvernet på en tilfredsstillende måte. Det er gitt mange innspill på hva som kan gjøres av endringer. Revisjonen tar ikke stilling til disse men anbefaler at NAV Enebakk vurderer disse forslagene.

Det er lagt til rette for individuell brukermedvirkning. I følge plan for brukermedvirkning skal man ha et fungerende brukerråd, men dette har ikke vært tilfelle de siste årene. NAV Enebakk bør sørge for at man får et brukerråd som fungerer etter hensikten.

Enebakk kommune har egen koordinator for utarbeidelse av individuelle planer (IP), men det er ikke rapportert tall til KOSTRA om antallet IP for 2012. Det er også framkommet opplysninger om at samarbeidet om individuell plan kan bli bedre mellom koordinator og NAV Enebakk.

Undersøkelser viser at det er lagt til rette for samhandling mellom de ansatte. NAV Enebakk arbeider etter en teammodell og en stor andel av de ansatte oppgir at de jobber både med statlige og kommunale oppgaver. De ansatte har også oppgitt at det samarbeides godt på tvers

av statlige og kommunale oppgaver. Det synes imidlertid at det er behov for ytterligere kompetanse-hevning, samt at det er behov før økning av kunnskapen for de statlige ansatte på det kommunale saksbehandlingssystemet.

Hovedtyngden av de ansatte mener at opprettelsen av NAV-kontoret har hatt en positiv effekt for brukerne.

5.0 Bruken av økonomisk sosialhjelp

5.1 Sosialhjelp sammenlignet med andre kommuner

Tallene i tabellene under er hentet fra statistikkbanken til Statistisk sentralbyrå som baserer seg på den rapportering som kommunene gjør til KOSTRA.

Andel sosialhjelpsmottagere:

	2009	2010	2011	2012
Enebakk	1,8 %	2,5 %	2,1 %	2,0 %
Ski	2,2 %	2,2 %	2,1 %	2,5 %
Oppegård	1,6 %	1,7 %	1,5 %	1,4 %
Vestby	1,5 %	2,1 %	2,4 %	2,0 %
Ås	1,4 %	1,6 %	1,8 %	1,6 %
Frogn	1,8 %	1,8 %	1,7 %	1,5 %
Nesodden	2,4 %	2,0 %	2,1 %	1,9 %

Av tabellen ser vi at andelen sosialhjelpsmottagere i Enebakk har vært relativt stabil i perioden. Oppegård kommune har den laveste andelen mens det bare er Ski kommune i 2012 som har en høyere andel sosialhjelpsmottagere enn Enebakk.

Netto driftsutgifter til sosialtjenesten pr innbygger:

	2009	2010	2011	2012
Enebakk	888	1 156	1 004	1 270
Ski	2 004	1 876	1 776	1 776
Oppegård	1 137	1 271	1 348	1 339
Vestby	1 212	1 618	1 473	1 281
Ås	890	974	1 148	1 293
Frogn	1 180	1 101	1 236	1 008
Nesodden	1 244	1 211	1 110	1 069

Netto driftsutgifter pr innbygger har for Enebakk sin del vært stigene fra 2009, kommunen er allikevel blant de som har de laveste utgiftene. Ski kommune har de høyeste utgiftene pr innbygger i perioden.

Gjennomsnittlig stønadslengde:

	2009	2010	2011	2012
Enebakk	5,1	5,0	5,1	4,8
Ski	6,7	6,3	5,8	4,7
Oppegård	4,0	4,0	4,2	4,3
Vestby	5,7	5,2	4,7	5,7
Ås	5,0	4,6	4,8	5,0
Frogn	5,1	5,7	4,6	4,5
Nesodden	4,1	4,1	4,3	4,2

Av tabellen ser vi at den gjennomsnittlige stønadslengden i Enebakk kommune har gått noe ned i perioden. Det er allikevel bare Vestby og Ås kommune som har lengre stønadslengde enn Enebakk.

Andel sosialhjelpsmottagere med stønad over 6 mnd.

	2009	2010	2011	2012
Enebakk	38,0 %	38,1 %	39,5 %	36,5 %
Ski	55,6 %	48,7 %	46,5 %	33,4 %
Oppegård	28,2 %	27,3 %	29,9 %	30,9 %
Vestby	44,7 %	40,6 %	34,3 %	41,3 %
Ås	36,8 %	33,0 %	35,2 %	34,7 %
Frogn	36,8 %	44,2 %	31,7 %	30,5 %
Nesodden	27,8 %	28,0 %	32,9 %	29,9 %

Andelen av sosialhjelpsmottagere som har stønader utover 6 mnd. har i Enebakk gått noe ned fra 2011 til 2012. Det er allikevel bare Vestby kommune som har en høyere andel i 2012. Nesodden og Frogn hadde den laveste andelen i 2012.

Andel sosialhjelpsmottagere med sosialhjelp som hovedinntektskilde:

	2009	2010	2011	2012
Enebakk	35,8 %	14,7 %	26,4 %	30,1 %
Ski	49,3 %	44,5 %	45,7 %	48,6 %
Oppegård	52,6 %	51,9 %	62,7 %	47,6 %
Vestby	37,0 %	38,1 %	43,2 %	52,3 %
Ås	46,6 %	36,0 %	31,6 %	24,7 %
Frogn	42,1 %	37,9 %	34,7 %	36,5 %
Nesodden	32,8 %	40,7 %	41,5 %	37,9 %

Av tabellen ser vi at det har vært stor variasjon i perioden når det gjelder andel sosialhjelpsmottagere som har sosialhjelp som hovedinntektskilde. Enebakk kommune er den kommunen som gjennomgående i perioden har hatt den laveste andelen. Dette samsvarer med det NAV Enebakk har opplyst at det er mange som har supplerende økonomisk sosialhjelp. Vestby, Ski og Oppegård er de kommunene som har de høyeste andelen i perioden

Gjennomsnittlig utbetaling pr mnd.

	2009	2010	2011	2012
Enebakk	6 230	5 809	5 339	6 017
Ski	7 027	6 830	7 428	7 585
Oppegård	8 710	8 686	8 855	9 895
Vestby	7 177	5 804	6 098	5 876
Ås	6 457	6 069	6 049	6 036
Frogn	6 724	6 421	7 730	7 087
Nesodden	7 896	8 330	8 128	7 482

Av tabellen ser vi at Enebakk er blant de kommunene som i perioden har hatt de gjennomsnittlig laveste utbetalingene i stønad pr mnd. For Enebakk sin del har utbetalingen gått noe ned fra 2009, men steget noe fra 2011, som var det laveste beløpet i hele perioden for alle kommunene. Oppegård er den kommunen som i gjennomsnitt utbetaler de høyeste beløpene.

Samlet stønadssum (bidrag + lån) mill. kroner

	2009	2010	2011	2012
Enebakk	5,787	7,447	6,028	6,353
Ski	29,697	27,628	26,873	25,795
Oppegård	13,927	14,531	14,362	15,248
Vestby	9,028	9,675	10,457	10,453
Ås	7,702	7,404	9,037	8,727
Frogn	9,090	9,907	9,368	7,413
Nesodden	13,620	12,103	13,402	10,744

Av tabellen ser vi at samlet stønadssum for Enebakk kommune har økt noe i perioden. Enebakk er den kommunen som samlet sett betaler ut minst i stønad i året. Ski kommune utbetaler desidert mest.

Ser vi på tallene ovenfor for 2012 fordelt på antall innbyggere får vi følgende tabell:

	2012
Enebakk	601,6
Ski	880,1
Oppegård	587,0
Vestby	669,8
Ås	496,7
Frogn	479,2
Nesodden	596,9

Tabellen viser at det er Frogn og Ås som totalt sett utbetaler minst pr. innbygger. Ski er den kommunen som desidert utbetaler mest mens Enebakk ligger omtrent jevnt med Nesodden og Oppegård.

5.1.3 Revisors vurdering

Tall fra KOSTRA viser at det ikke har vært de store endringer på området økonomisk sosialhjelp de siste fire år for NAV Enebakk. Andelen personer som mottar sosialhjelp er blant de høyeste i de sammenlignbare kommuner, samtidig som de totale utbetalingene både pr. innbygger og gjennomsnittlige pr mnd. er blant de laveste av kommunene i Follo. Andelen sosialhjelpsmottagere som har sosialhjelp som hovedinntektskilde er også blant de laveste blant kommunene. Dette stemmer bra med det NAV Enebakk selv har opplyst, at det er mange som har supplerende sosialhjelp dvs. at deres hovedinntektskilde ikke er stor nok til å dekke de utgifter de har. Når det gjelder gjennomsnittlig stønadslengde har den gått noe ned i perioden. Med unntak av Ski kommune, som lå veldig høyt, er det små endringer av stønadslengde for de sammenlignbare kommunene.

Hvorvidt de små endringene i perioden skyldes virkningen av reformen er vanskelig å si, da det ikke foreligger gode nok statistikker for å kunne konkludere på dette området. Den generelle samfunnsutviklingen vil også kunne påvirke utviklingen til de som mottar økonomisk sosialhjelp. Selv om det har vært en liten utvikling på området for Enebakk sin del er det vanskelig å si hvordan status hadde vært dersom reformen ikke hadde blitt innført. Både ansatte og ledelsen ved NAV Enebakk er av den oppfatning at reformen har hatt en positiv effekt for brukerne. De har gitt innspill på hva som har vært forbedringen for brukeren.

NAV Enebakk bør vurdere å fastsette konkrete måltall som kan følges opp over tid.

5.2 Konklusjon

Enebakk kommune er blant de kommunene i Follo som har den høyeste andelen sosialhjelpsmottagere. Utbetalinger pr innbygger er imidlertid blant de laveste av de sammenlignbare kommunene. Enebakk kommune har således en større andel mottagere enn de andre kommunene som ikke har økonomisk sosialhjelp som hovedinntektskilde.

Utbetalingen av økonomisk sosialhjelp har ikke vist de store endringene de siste fire år. Hvorvidt endringene har årsak i reformen kan ikke undersøkelsen si noe om. Både ansatte og ledelsen ved NAV Enebakk er av den oppfatning at reformen har vært en positiv forbedring for brukerne.

6.0 Anbefalinger

På bakgrunn av forhold som fremkommer i rapporten foreslår Follo distriktsrevisjon følgende tiltak som kan bidra til forbedringer:

- Utarbeide et helhetlig internkontrollsystem.
- Gjennomføre risikovurderinger.
- Heve kompetansen til de ansatte på relevant regelverk.
- Sikre rapportering til KOSTRA vedrørende utarbeidelse av individuell plan, og bedre samarbeidet mellom NAV Enebakk og kommunens koordinator.
- Vurdere innspill til endringer på publikumsmottaket for å styrke personvernet til brukerne.
- Sørge for å opprette et aktivt brukerråd.
- Vurdere å utarbeide en oversikt over aktuelle samarbeidspartnere.

7.0 Rådmannens uttalelse



ENEBAKK KOMMUNE

Enebakk NAV-kontor

Follo Distriktsrevisjon
Postboks 3010
1402 SKI

Deres dato:	Deres ref.:	Vår ref.:	Arkivkode:	Dato:
		2013/176/JORROA	216	11.09.2013

Rådmannens høringsuttalelse til Forvaltningsrevisjon - NAV Enebakk, styring og samarbeid.

Rådmannens uttalelse gis på grunnlag av guide til høringsuttalelse.

1. Informasjonen om prosjektet har vært tilstrekkelig og klart.
2. Rådmannen har ingen kommentarer til prosjektets metode.
3. Rådmannen har heller ikke kommentarer til revisjonskriteriene som er lagt til grunn for rapporten.
4. Rådmannens samlede vurdering av rapporten er at den er bra. Det fremkommer at det gjøres mye godt arbeid i enheten, og at ansatte og ledelse mener at NAV reformen har hatt positiv effekt.
5. Rådmannen har iverksatt tiltak på utbedring av mottaket i samarbeid med fylkesdirektøren i Akershus. Arbeidet antas å være i gang og ferdig i løpet av oktober 2013.

Videre har rådmannen følgende kommentarer til rapportens konklusjoner og anbefalinger:

- Internkontroll på rutiner og saksbehandling er utarbeidet og skal følges. Det er prosedyrer ved nyansettelser hvor ansatt får utlevert en sikkerhet og beredskapsplan, taushetsplikt og brannvernplan som skal underskrives og legges i personalmappen. Rådmannen ser at det mangler risikoanalyser og dette vil bli fulgt opp og utbedret innen 2013.
- Nyansatte får nyansattkurs som både statlige og kommunale ansatte deltar på. Det finnes også en standard opplæringspakke for nyansatte og ulike e – læringsprogrammer som omfatter både lover, regelverk og HMS. I tillegg er det nettverksmøter, regions møter og fagmøter for både statlige og kommunalt ansatte. Det er videre pålagt 2 årlige opplæringsdager for leder, verneombud og tillitsvalgte. Fylkesmannen holder jevnlig kurs på aktuelt lovverk som ansatte deltar på. Det anses derfor at kurs og opplæring i NAV er godt ivare tatt og følger NAV reformens intensjon om opplæring. I den forbindelse vil Rådmannen påpeke at de fleste ansatte i NAV Enebakk er høyskoleutdannet. Alle arbeidstakere har også en plikt til å oppdatere sin egen kompetanse. Rapporten viser til at over 30 % ikke har deltatt på slike kurs og

Postadresse:
Prestgårdsveien 3
1912 ENEBAKK

Besøksadresse:
Prestegårdsveien 3
1912 ENEBAKK


Organisasjonsnr.: 964 949 581
Internett: www.enebakk.kommune.no
E-post: postmottak@enebakk.kommune.no

Telefon: 67 25 75 50
Telefaks: 67 25 75 51

- opplæring. Dette er ikke i tråd med rådmannens oppfatning men tas til etterretning og følges opp.
- Når det gjelder målstyring så er dette på plass og det er beklagelig hvis revisjon ikke har hatt tilgjengelig informasjon om dette. Kommunen har egne måleparametre på det statlige målekortet hvor det hver 5. i måneden oppdateres kommunale tall. De kommunale perspektivene er:
 - Gjennomsnittlig stønadslengde for økonomisk sosialhjelp
 - Antall utbetalinger av nødhjelp per måned
 - Antall samtaler med omfattende gjeldsrådgivning
 - Antall økonomisk rådgivning til personer som mottar økonomisk sosialhjelp.
 - Andel langtidsmottakere (over 26 uker) med økonomisk sosialhjelp som hovedinntekt
 - Antall deltakere i kvalifiseringsprogrammet
 - Økonomi
 - Sykefravær
 - Rådmannen registrerer at det i rapporten kommer frem at det er spesielt på kommunalt område det ikke er tilstrekkelig med maler og rutiner. NAV har et stort antall maler og rutiner som ligger tilgjengelig og skal være kjent for ansatte. Alle ansatte har tilgjengelig felles rutiner på fellesområde på NAV plattformen. Dette gjelder både statlige og kommunalt ansatte. Det jobbes i tillegg med å få lagt inn alle relevante rutiner i Kvalitetslosen som er kommunens kvalitetssystem. Her vil også lovverket være linket opp mot rutinene. Likeledes jobbes det med maler i saksbehandlingssystemet Sosio i henhold til reformens retningslinjer om klart språk. Dette arbeidet vil være ferdig i løpet av 2013.
 - Det vil bli satt i verk tiltak for å sikre at det blir rapportert i KOSTRA vedrørende utarbeidelse og registrering av individuelle planer. Det skal også utarbeides en rutine hvordan samhandlingen skal foregå mellom koordinator og NAV Enebakk da dette er uklart. TIETO som leverandør av Sosio blir kontaktet for å kvalitetssikre at registrering blir overført KOSTRA.
 - Enheten har et brukerråd, men Rådmannen ser at dette har vært inaktivt. Brukerrådet er kontaktet og det vil bli innkalt til et møte i løpet av oktober hvor det velges ny leder for utvalget.
 - I forbindelse med etableringen av familiens hus vil det bli utarbeidet en felles samarbeidsavtale på tvers av enhetene.
6. Når det gjelder anbefalingene så er mye av arbeidet allerede igangsatt og vil være ferdigstilt i løpet av 2013.
 7. Rapporten er nyttig og gir et positivt bilde av en viktig enhet. Det bemerkes likevel at rådmannen mener det er forbedringspotensialer på noen områder sett ut ifra rapportens konklusjoner.
 8. Det synes riktig å kommentere at det i NAV Enebakk er ansatte som ikke til daglig jobber med de ulike systemene da det ikke inngår i arbeidsoppgavene de enkelte har. Det er også forskjell på hvor god kjennskap de statlige ansatte har på kommunale systemer og saksbehandling og motsatt.
 9. Rådmannen merker seg at brukerundersøkelsen generelt sett er bra for NAV Enebakk, og at kontoret på mange områder kom over gjennomsnittet for Akershus. Det er positivt. Det bemerkes imidlertid også at kontoret scorer lavt på service i forhold til andre kontorer. Kontoret mottar svært få serviceklager sammenlignet med andre kontorer i Akershus. Det kan derfor se ut som om dette ikke helt samsvarer. Det er imidlertid vanskelig å måle hvordan den enkelte opplever service. Mange har urealistiske forventninger til NAV og svarene kan i noe grad være basert på det. Det vil _____

derfor være av interesse å legge inn kontrollspørsmål i den neste brukerundersøkelsen som kommer i løpet av høsten.

Med vennlig hilsen


Kjersti Øiseth
Rådmann

8.0 Revisjonens kommentarer til rådmannens uttalelse

Revisjonen viser til punkt 5 i rådmannens uttalelse om målstyring, vi vil presisere at de målekortene som vi har fått fremlagt for januar og mars 2013 ikke inneholder kommunale mål. NAV leder har nå i ettertid redegjort for at målkortene for 2012 innholdt de kommunale måltall som er nevnt i rådmannens uttalelse men at dette for 2013 enda ikke har kommet på plass, i følge NAV leder er dette nært forestående. Revisjonen ser det som positivt at det vil bli rapportert på nevnte måltall til rådmannen hver mnd. Ette vårt skjønn bør det imidlertid også vurderes om enkelte sentrale måltall bør tas med i årsrapport og forankres på det politiske nivået. For øvrig har vi ingen kommentarer til uttalelsen.

Vedlegg 1: Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene er utledet fra prosjektets problemsstillinger:

Hvordan er NAV Enebakk organisert og styrt, og hvordan fungerer organisasjons- og styringsmodellen?

- Hvordan fungerer samarbeidet mellom kommunen og NAV Akershus når det gjelder styringen av NAV Enebakk?
 - Sikrer samarbeidsordningen at kommunen og staten er likeverdige samarbeidspartnere?
 - I hvilken grad er utvalg for helse og omsorg i Enebakk involvert i NAV-kontorets drift og utvikling?

- Hvordan fungerer samarbeid og styring mellom kommunens ledelse og NAV Enebakk?
- Hvordan fungerer samarbeidet med andre virksomheter i kommunen?

Hvilken effekt har opprettelsen av kontoret for brukerne?

- Hvordan ivaretas brukere med behov for både statlige- og kommunale tjenester?
 - I hvilken grad har man lyktes å integrere de ulike tjenestene?
- I hvilken grad har opprettelsen av NAV Enebakk gitt positive resultater for brukerne?

Hvordan er bruken av økonomisk sosialhjelp i Enebakk kommune?

- Hvordan har bruken av sosialhjelp sammenliknet med andre kommuner vært de siste 4 år?
- Hvordan har sosiale utgifter utviklet seg de siste 4 år, og kan eventuelle endringer knyttes til reformen?
- Hvordan har utviklingen vært i forhold til langtids- og korttidsklienter?

Styring og samarbeid

Kommunen og fylkeskommunen:

Samarbeidet mellom stat og kommune reguleres i lov, rammeavtale og i lokale avtaler der hvor partene anses for å være likeverdige.

Hovedprinsippene for organisering fremgår av NAV-loven. Ifølge § 14 skal det opprettes en avtale mellom Arbeids- og velferdsetaten og kommunen. *”Avtalen skal inneholde bestemmelser om lokalisering og utforming, organisering og drift av kontoret, hvilke kommunale tjenester som inngår i kontoret, og hvordan kontoret skal samhandle med representanter for kontorets brukere og kommunens øvrige tjenestetilbud”*

Vi har utledet følgende revisjonskriterie:

Kommunen og Arbeids- og velferdsetaten skal ha inngått en avtale som inneholder bestemmelser som nevnt i NAV-loven.

Kommunen skal samarbeide med andre deler av forvaltningen. Ifølge § 13 i lov om sosiale tjenester i NAV: *”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 nådd.*

Kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen skal samarbeide med andre sektorer og forvaltningsnivåer når dette kan bidra til å løse oppgavene som den er pålagt etter denne loven. 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 samarbeidsorganer som blir opprettet...”.

Vi har utledet følgende revisjonskriterie:

Kommunen skal gi uttalelser og råd og delta i den kommunale og den fylkeskommunale planleggingsvirksomheten og i de samarbeidsorganer som blir opprettet.

Samarbeidsavtalen mellom NAV Akershus og NAV Enebakk angir at det skal avholdes møter mellom rådmannen i Enebakk kommune og fylkesdirektør for NAV Akershus minimum to ganger i året. Hensikten med møtet er å samordne overordnede styringssignaler for virksomheten fra kommune og stat.

Vi har utledet følgende revisjonskriterie:

Det skal avholdes møter mellom rådmann og fylkesdirektør to ganger årlig for å samordne styringssignaler.

Folkevalgte organer

Hvordan fungerer samarbeidet mellom det politiske nivået i kommunen og NAV Enebakk ? Søkelys er satt på rollen til de folkevalgte organene når det gjelder drift (økonomi) og utvikling av NAV- kontorets tjenester. Et folkevalgt organ er avgrenset til utvalget for helse og omsorg.

NAV og kommunens ledelse

NAV Enebakk har ifølge samarbeidsavtalen enhetlig administrativ og faglig ledelse. Lederen for kontoret delegeres fullmakter tilsvarende virksomhetsleder i Enebakk kommune og lokalkontorleder i statlig arbeids- og velferdsetat. Lederen har det øverste administrative og faglige ansvaret for hele kontorets virksomhet og **rapporterer til** rådmannen i kommunen og fylkesdirektør i stat for **avtalt resultatoppnåelse**.

Tidspunktet for rapportering fastsettes i oppdragsbrev fra den enkelte styringslinje. Resultatgjennomgangen skjer innenfor den enkelte styringslinje. Partene vil på bakgrunn av gjennomgangen **sammen vurdere resultatene** og eventuelt andre effekter av kontorets innsats.

Vi har utledet følgende revisjonskriterier:

- *Kommunen skal **sette** mål- og resultatkrav for de kommunale tjenesteområdene på NAV kontoret.*
- *NAV Enebakk skal **rapportere** til rådmannen i kommunen for avtalt resultatoppnåelse.*
- *Kommunens ledelse og NAV Enebakk skal sammen **vurdere** resultatene.*

NAV Enebakk og resultatenheter- samarbeid

I følge Ot.prp nr. 103 punkt 4.3 skal økonomisk sosialhjelp være et sikkerhetsnett for vanskeligstilte som ikke er i stand til å sørge for sitt livsopphold ved arbeid, og sikre alle et forsvarlig livsopphold. Gjennom godt sosialfaglig arbeid og **samarbeid** på tvers av sektorer skal kommunen fortsette å jobbe for å løse og forebygge sosiale problem til beste for brukeren.

Bestemmelser om **samarbeid** i enkeltsaker og på systemnivå er videreført i departementets forslag for å sikre koordinerte ytelser til brukere som trenger tjenester på tvers av regelverkene.

Formålet etter § 1 i lov om sosiale tjenester er å bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet og fremme overgangen til arbeid og aktiv deltakelse i samfunnet.

Kommunen skal etter lov om sosiale tjenester i NAV § 13 **samarbeide** med andre deler av forvaltningen. ”Kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen skal medvirke til at sosiale hensyn blir ivaretatt av andre offentlige organer som ar betydning for at formålet med loven blir nådd.

*Kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen skal **samarbeide** med andre sektorer og forvaltningsnivåer når dette kan bidra til å løse oppgavene som den er pålagt etter denne loven”.*

Revisjonen har utledet følgende revisjonskriterie:

- NAV Enebakk skal **samarbeide** med andre enheter og virksomheter i kommunen når dette kan bidra til å løse lovpålagte oppgaver.

Internkontroll og styring

Kommunen skal etter lov om sosiale tjenester i NAV § 5: ”føre internkontroll for å sikre at virksomhet og tjenester....er i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av lov eller forskrift. Kommunen må kunne gjøre rede for hvordan den oppfyller denne plikten”.

Ifølge forskrift om internkontroll i kommunalt NAV § 3 er internkontroll: ”systematiske tiltak som skal sikre at virksomhetens aktiviteter planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen”.

Internkontrollforskriften § 4 nevner en rekke tiltak som kommunen skal gjennomføre. Vi har avgrenset til tiltak som går på mål og risikovurderinger:

”Internkontroll skal tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold og ha det omfang som er nødvendig for å etterleve krav fastsatt i, eller i medhold av, lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen.

Internkontroll innebærer at kommunen, som er ansvarlig for virksomheten, skal:

beskrive virksomhetens hovedoppgaver og mål, herunder mål for forbedringsarbeidet samt hvordan virksomheten er organisert. Det skal klart gå frem hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt,

skaffe oversikt over områder i virksomheten der det er fare for svikt, eller mangel på oppfyllelse av myndighetskrav,

foreta systematisk overvåkning og gjennomgang av internkontrollen for å sikre at den fungerer som forutsatt og bidrar til kontinuerlig forbedring i virksomheten”.

Forskriften § 5 viser til at internkontrollen skal: ”**dokumenteres** i den form og det omfang som er nødvendig på bakgrunn av virksomhetens art, aktiviteter, risikoforhold og størrelse.

Dokumentasjonen skal til enhver tid være **oppdatert og tilgjengelig**”.

Vi utleder følgende revisjonskriterier:

- Kommunen skal beskrive NAV Enebakk's hovedoppgaver og mål.
- Kommunen skal ha en oversikt over områder i NAV Enebakk der det er risiko for svikt.
- Kommunen skal foreta en systematisk overvåkning og gjennomgang av internkontrollen.
- Internkontrollen skal være dokumentert, oppdatert og tilgjengelig.

NAV reformen – effekt for brukerne

Brukeren skal ifølge st.prp.nr. 46 stå i sentrum for den nye arbeids- og velferdsforvaltningen. En ny organisering skal gjøre det enklere for brukeren og være tilpasset brukernes behov. Det betyr at i den nye forvaltningen må organisering, arbeidsmåter og kultur gjennomføres av respekt for brukeren som menneske og enkeltindivid. Det betyr at en ny organisering må være innrettet for å gi brukeren mulighet til medvirkning og innflytelse på sin egen sak.

Målene for NAV- reformen er:

- Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad
- Enklere for brukerne og tilpasset brukernes behov
- En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

Følgende krav er ifølge st.prp. nr. 46 sentrale dersom en ny arbeids- og velferdsforvaltning skal nå målene:

- Brukere skal raskt få avklart sine behov og få et samordnet tjenestetilbud.
- Et lett tilgjengelig kontaktsted for brukeren med tilgang til alle arbeids- og velferdsforvaltningens tjenester.
- Ansvar for virkemidler knyttet til arbeid og redusert arbeidsevne samles.

Det må ikke skapes nye organisatoriske skiller som gir nye koordineringsbehov.

Formålet med samarbeidsavtalen er å gi mennesker muligheter gjennom å få flere i meningsfullt arbeid og aktivitet, og færre på passiviserende stønad. NAV Enebakk skal sikre behovsrettede tjenester, samt effektiv og helhetlig saksbehandling. Det skal sikres at tjenestemottaker behandles med respekt og sørge for deres medvirkning.

Som nevnt over skal det tilrettelegges for et NAV som skal være enklere for brukeren og tilpasset brukerens behov. Saksbehandlingen skal være effektiv og helhetlig. Målsetningen er å unngå at brukeren blir en kasteball i systemet.

Hovedmålene for NAV-reformen har som nevnt over et brukerfokus. Brukeren skal oppleve et NAV som er:

- Enklere for brukerne og tilpasset brukernes behov
- En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

NAV kontoret har som målsetning i samarbeidsavtalen å få:

- Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad.

NAV kontoret skal ifølge samarbeidsavtalen tidligst mulig avklare brukerens helhetlige behov.

*Brukerne av tjenestene skal være godt **fornøyd** med NAVs kommunale tjenester*

Riksrevisjonen skriver i sin rapport om NAV: Stat og kommune har et felles ansvar for at NAV-kontorene er utformet slik at brukerne kan legge fram sin sak uforstyrret og med nødvendig konfidensialitet. Brukere som henvender seg til et NAV-kontor, vil som regel måtte oppgi personopplysninger, og saksbehandlerne er ofte avhengige av detaljert informasjon for at brukerne skal få nødvendig hjelp og oppfølging.

Arbeids- og velferdsdirektoratet skriver i mål- og disponeringsbrevet for 2009 at det også forventer at fylkene tar med seg konseptet i veilederen for fysisk utforming inn i samarbeidet med kommunene. Arbeids- og velferdsdirektoratet stiller krav om at NAVs bygninger skal være tilgjengelige for brukerne uavhengig av funksjonsevne. Forholdene skal legges til rette for at brukere som har behov for det, skal kunne legge fram sin sak uforstyrret.

Revisjonen har utledet følgende revisjonskriterie:

*Forholdene skal legges til rette for at brukere som har behov for det **skal kunne** legge frem sin sak uforstyrret.*

Sammensatte behov

Personer med nedsatt funksjonsevne og langtidsmottakere av sosialhjelp har ofte svært sammensatte behov som krever et sammenhengende og bredt spekter av tiltak. Et av tiltakene er individuelle planer for personer med behov for koordinerte tjenester.

Formålet med utarbeidelsen av en individuell plan er ifølge forskrift om individuell plan § 2:

”a. å bidra til at tjenestemottakeren får et helhetlig, koordinert og individuelt tilpasset tjenestetilbud, herunder å sikre at det til enhver tid er en tjenesteyter som har hovedansvaret for oppfølgingen av tjenestemottakeren,

b. å kartlegge tjenestemottakerens mål, ressurser og behov for tjenester på ulike områder,

samt å vurdere og koordinere tiltak som kan bidra til å dekke tjenestemottakerens bistandsbehov,

- c. å styrke samhandlingen mellom tjenesteyter og tjenestemottaker og eventuelt pårørende, og mellom tjenesteytere og etater innen et forvaltningsnivå eller på tvers av forvaltningsnivåene”.

Tjenestemottaker med langvarige og koordinerte helse/og sosialtjenester har etter forskriftens § 4: ”**Rett til å få utarbeidet individuell plan. Tjenestemottakeren har rett til å delta i arbeidet med sin individuelle plan, og det skal legges til rette for dette. Pårørende skal trekkes inn i arbeidet i den utstrekning tjenestemottakeren og pårørende ønsker det**”.

Kommunens helse- og sosialtjeneste og helseforetaket har etter § 6 i forskriften **plikt til** å: ”Sørge for at individuell plan etter § 1 utarbeides for tjenestemottakere med behov for langvarige og koordinerte tjenester jf. kommunehelsetjenesteloven § 6-2a, spesialisthelsetjenesteloven § 2-5 og sosialtjenesteloven § 4-3a.

Har tjenestemottakeren behov for tjenester fra andre tjenesteytere eller etater, skal kommunens helse- og sosialtjeneste og helseforetaket **samarbeide med disse**.... Den del av kommunens helse- eller sosialtjeneste som tjenestemottakeren henvender seg til, har en selvstendig plikt til å sørge for at arbeidet igangsettes uavhengig av om tjenestemottaker mottar eller har mottatt bistand fra andre deler av tjenesteapparatet.

Planarbeidet må koordineres, og det skal kun utarbeides én individuell plan for hver enkelt tjenestemottaker”.

Brukere med sammensatte behov vil etter samarbeidsavtalen få **egen kontaktperson og individuell plan** ved behov for oppfølging.

Vi utleder følgende revisjonskriterier:

- *Brukere med sammensatte behov skal få tilbud om individuell plan.*

Brukermedvirkning

I ot.prp nr 46 (2004-2005) Ny arbeids- og velferdsforvaltning fremmer regjeringen forslag om å lovfeste en plikt som skal bidra til å sikre brukermedvirkning i ny organisert forvaltning. Brukermedvirkning er ifølge forarbeidene en verdi, en strategi og en arbeidsform som skal innarbeides i metoder og arbeidsprosesser, og påvirke prioriteringer i forvaltningen.

Brukermedvirkning betyr for regjeringen et offentlig apparat hvor organisering, arbeidsmåter, rutiner, ledelse, personalpolitikk og administrativ kultur gjennomføres av respekt for brukeren som menneske og enkeltindivid, og gir brukeren mulighet til medvirkning og innflytelse på egen sak. Brukermedvirkning både på individ- og systemnivå skal bli en sentral del av den nye arbeids- og velferdsforvaltningen.

På systemnivå skal det være kontakt med ulike brukerorganisasjoner for å få drøftet og få innspill til ulike virkemidler, skape legitimitet og forståelse for de beslutninger som tas, og få tilbakemeldinger om forhold som ikke fungerer tilfredsstillende. På individnivå skal den enkelte bruker aktiviseres og ansvarliggjøres i forhold til egen situasjon. Videre skal forvaltningens ansatte samhandle med den enkelte for å finne fram til en best mulig løsning tilpasset de individuelle behov.

Som tidligere nevnt har brukeren etter forskrift om individuell plan rett til å delta i arbeidet med egen plan.

Ifølge Lov om sosiale tjenester i NAV § 42 har NAV en plikt til å rådføre seg med tjenestemottaker:

”Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med tjenestemottaker. Det skal legges stor vekt på hva vedkommende mener”.

Brukermedvirkning skal ifølge NAV retningslinjer for brukermedvirkning være formalisert, også på lokalt nivå. Form må diskuteres mellom partene (stat og kommune) og representanter for brukerne, og skal nedfelles i lokal samarbeidsavtale.

En fast arena for brukermedvirkning på lokalt plan skal ifølge retningslinjene sikre at lokalt nivå får tilbakemeldinger om hvordan brukerne opplever tjenestene og derigjennom bidra til utvikling av det lokale tjenestetilbudet. Etat og brukerorganisasjoner skal sammen legge til rette for å få fram relevant brukererfaring og -kompetanse gjennom for eksempel dialogkonferanser, brukerpanel, deltakelse i utviklingsarbeid og prosjekter mv.

NAV Enebakks plan for brukermedvirkning har mål og intensjon for brukermedvirkning:

- Kontoret skal ha samhandlingsformer med brukerne både på system og individnivå.

Det utledes følgende revisjonskriterier:

- *Det skal være etablert brukermedvirkning på individnivå*
- *Det skal være etablert brukermedvirkning på systemnivå*

Ansatte

En ny arbeids- og velferdsforvaltning skal ifølge ot.prp nr. 46 vise respekt for menneskeverdet og fremme verdier som personlig ansvar og råderett over eget liv. Det er i den forbindelse viktig at forvaltningen har fokus på **hele** mennesket og tar **totaliteten i brukerens behov** i betraktning. Dette krever gode og avklarte samarbeidsformer med andre tjenester og ytelser den enkelte bruker trenger for eksempel i forhold til det kommunale tjenesteapparat, helsetjenesten og utdanningssektoren. Bistanden må innrettes slik at nødvendige tjenester kan tilbys parallelt, arbeidsrettede tiltak må kunne kombineres med bistand av helsemessig, sosial eller annen art. Individuell plan er et viktig redskap for samarbeid mellom sektorene.

Utformingen av førstelinjetjenesten i NAV skal også være med på å sikre helheten i tjenestetilbudet for brukeren.

Ot.prp nr. 46 viser videre til at Regjeringen legger til grunn at forvaltning og produksjon av arbeids- og velferdstjenestene skal skje på en **mest mulig effektiv måte**. En effektiv arbeids- og velferdsforvaltning må ha oppmerksomheten rettet både mot at ressursene brukes på de rette tiltak og tjenester (formålseffektivitet), og på at de tjenester en yter frambringes uten unødig ressursbruk (kostnadseffektivitet).

En formålseffektiv drift krever en **klar definisjon av formålet**, og nødvendig handlingsrom for lokale og individuelle tilpasninger i tjenestetilbudet. En formålseffektiv drift krever at arbeids- og velferdsforvaltningen **systematisk evaluerer** bruken av tjenester og tiltak i forhold til hva som er målet med innsatsen.

For å sikre formålseffektivitet, må alle aktørene som påvirker et område **arbeide mot det samme målet**, og ulike tiltak og virkemidler som settes inn må ha en sammenheng som gjør at de forsterker hverandre, og ikke hindrer måloppnåelse.

I den nye arbeids- og velferdsforvaltningen legges det opp til sterk politisk styring gjennom tydelige politiske prioriteringer/signaler og **klare mål- og resultatkrav**. Å følge opp målet om flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad er en særskilt utfordring, og Regjeringen vil legge stor vekt på å gi den nye arbeids- og velferdsforvaltningen klare mål og resultatkrav på dette området. Å oppnå større formålseffektivitet er helt sentralt for reformen.

Det er også viktig ifølge Regjeringen at arbeids- og velferdsforvaltningen **organiseres** slik at den sikrer en mest **mulig formålseffektiv og kostnadseffektiv** drift. En formålseffektiv drift vil bl.a. kreve en mest mulig klarhet og entydighet i **målstruktur og ansvarsforhold** og en **organisasjonsform** som ivaretar den nødvendige kopling mellom rettigheter og plikter for den enkelte bruker. Organiseringen skal også bidra til kostnadskontroll og dermed redusere risiko for kostnadsoverveltning. En kostnadseffektiv drift vil bl.a. kreve at stordriftsfordeler utnyttes, **dobbelarbeid unngås** og at en utnytter effektivitetsgevinster som ligger i kontraktstyring og kjøp av tjenester fra eksterne leverandører som konkurrerer om oppdrag.

Ifølge samarbeidsavtalen er ett av formålene at tjenestene skal oppleves som **enklere** og være tilpasset brukerens behov og at det utvikles en **helhetlig og effektiv** arbeids- og velferdsforvaltning. Samarbeidspartnerne skal skape et velfungerende arbeids- og velferdskontor som **fremstår som en enhet** for brukerne. Det er videre et mål at NAV Enebakk **skal ha kompetente medarbeidere, god samhandling og et godt arbeidsmiljø**.

Samarbeidspartene er enige om at de ansatte i Arbeids- og velferdsetaten **kan utføre oppgaver** på kommunens myndighetsområder. De ansatte i Enebakk kommune vil tilsvarende kunne utføre oppgaver på arbeids- og velferdsetatens myndighetsområder. Delegasjonsvedtak skal angi hvilke oppgaver dette gjelder.

Vi har utledet følgende revisjonskriterier:

Det skal:

- Legges til rette for samhandling mellom de ansatte
- Legges til rette for at de ansatte i NAV skal kunne utføre oppgaver på kommunale og statlige ansvarsområder

Vedlegg 2: Metode

Metoder og gjennomføring

Gjennomføring

Prosjektet er gjennomført med intervju av fungerende NAV leder, teamleder og fagleder.

Det er videre foretatt en spørreundersøkelse av alle medarbeiderne. Det var 16 av 18 som svarte på undersøkelsen, noe som gir en svarprosent på 89 prosent.

Det er også foretatt en dokumentanalyse av sentrale dokumenter fra kommunen. Det er videre benyttet KOSTRA tall fra kommunen og andre kommuner i Follo.

Dataenes pålitelighet og gyldighet

Undersøkelsen bygger i første rekke på opplysninger fra gjennomgang av dokumenter og intervjuer med ulike personer som har sentrale roller i forhold til det tilbudet som blir gitt brukere av NAV Enebakk sine tjenester.

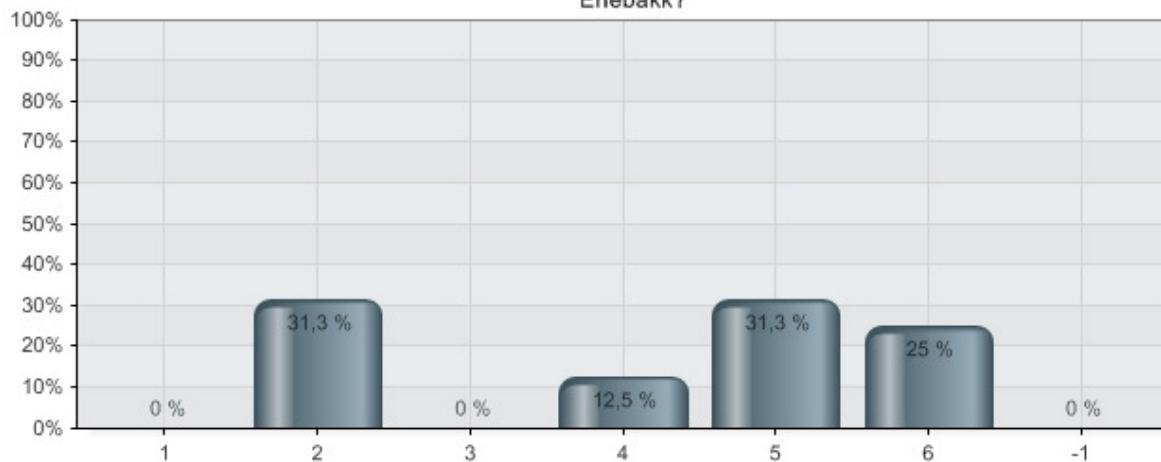
Kvalitetssikring av datagrunnlaget omfatter en vurdering av pålitelighet (reliabilitet) og gyldighet (validitet).

Gyldighet brukes gjerne som et uttrykk for om vi har målt det vi ønsker å måle. Gyldigheten er sikret ved at revisjonen har innhentet sentrale dokumenter som er spesifisert i revisjonskriteriene og intervjuet nøkkelpersoner blant de ansatte om praktiseringen av rutiner definert i revisjonskriteriene og beskrevet i kommunens egne dokumenter. Gyldighet er også dekket opp gjennom at det er innhentet informasjon fra flere kilder.

Pålitelighet er et uttrykk for hvor nøyaktig innsamling av data har vært, og at det ikke er skjedd systematiske feil underveis i innsamlingen. Alle dokumenter som er gjennomgått er mottatt fra Enebakk kommune. Det er skrevet referater fra intervjuer, og disse er bekreftet/verifisert av de intervjuede i ettertid. Fakta og dokumenter som er referert i rapporten har kommunen verifisert gjennom høringsprosessen. Vi mener derfor at informasjonen som er benyttet i undersøkelsen er pålitelig.

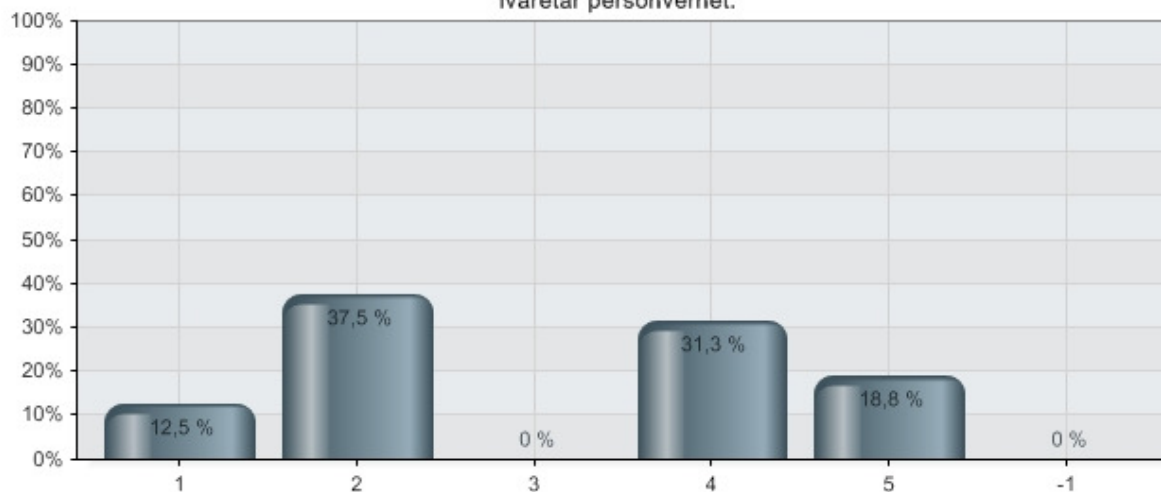
Vedlegg 3: Tabeller

9. Det er en sentral målsetning i samarbeidsavtalen mellom NAV Enebakk og NAV Akershus at de er likeverdige partnere. Hvor enig eller uenig er du i at stat og kommune er likeverdige partnere i NAV Enebakk?



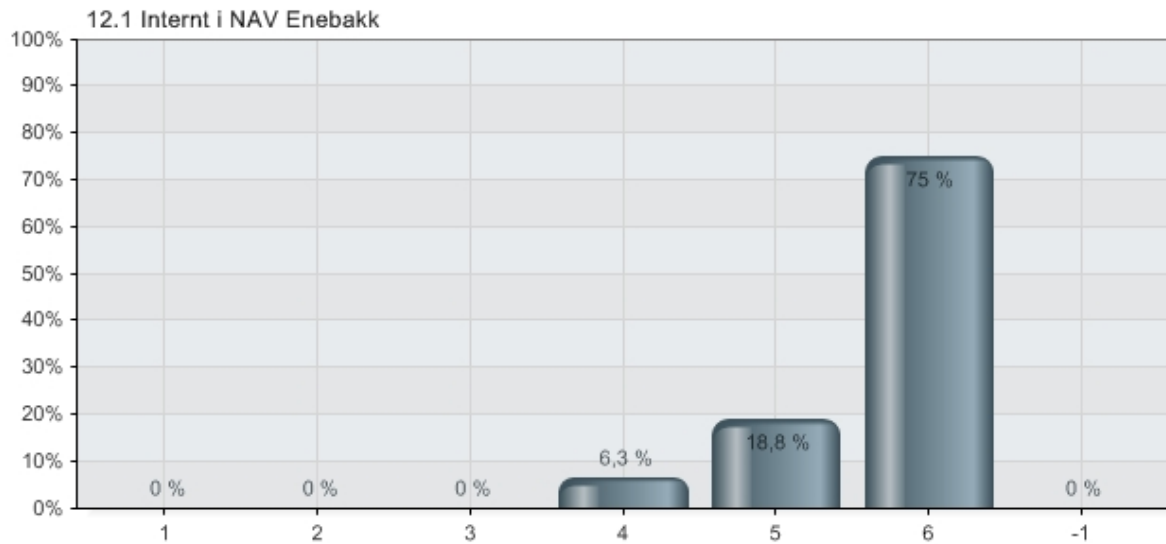
Alternativ 6 tilsier at de er helt enig i at kommunen og staten er likeverdige partnere. Alternativ 1 tilsier helt uenig. Vet ikke er gruppen er -1.

14. Hvor enig eller uenig er du i denne påstanden: Publikumsrettet har en fysisk utforming som ivaretar personvernet.

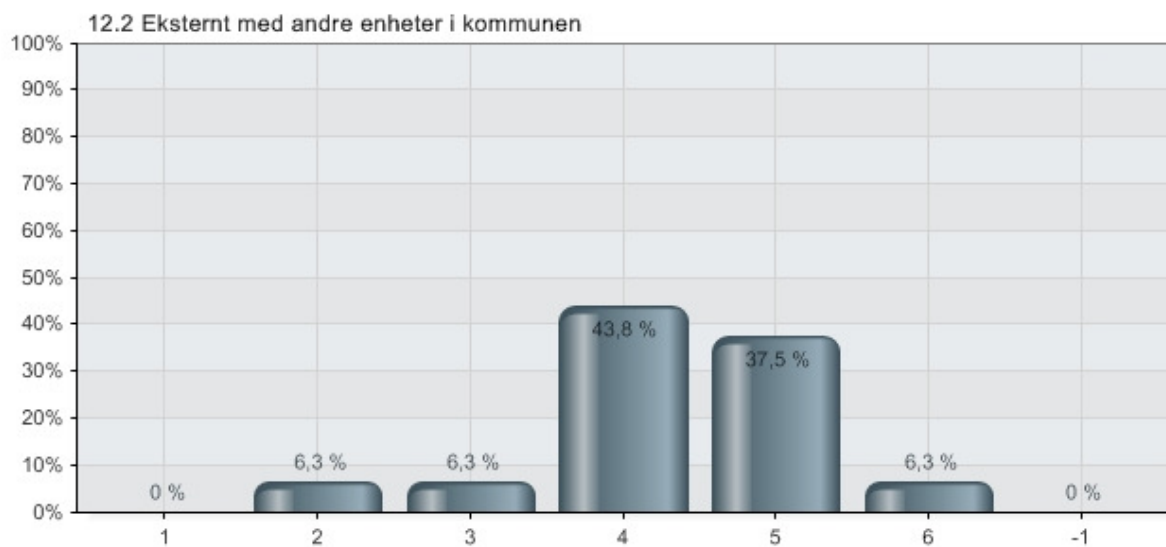


5 er helt enig mens 1 er helt uenig.

Hvor godt eller dårlig de mener at samarbeidet om brukerne fungerer internt og med andre enheter.



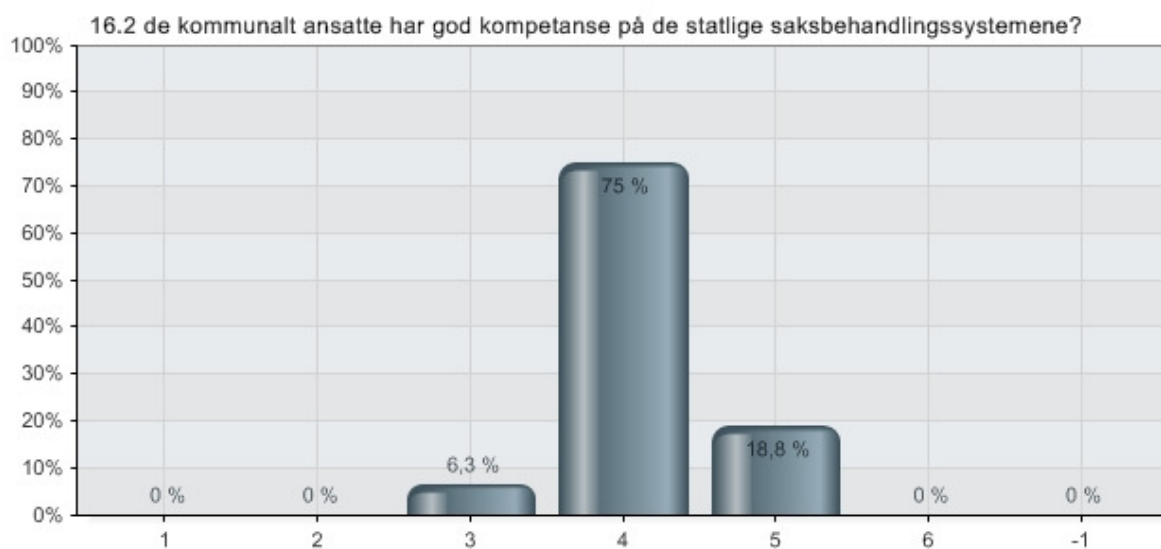
På en skala fra 1-6 hvor 6 er svært godt.



På en skala fra 1-6 hvor 6 er svært godt.

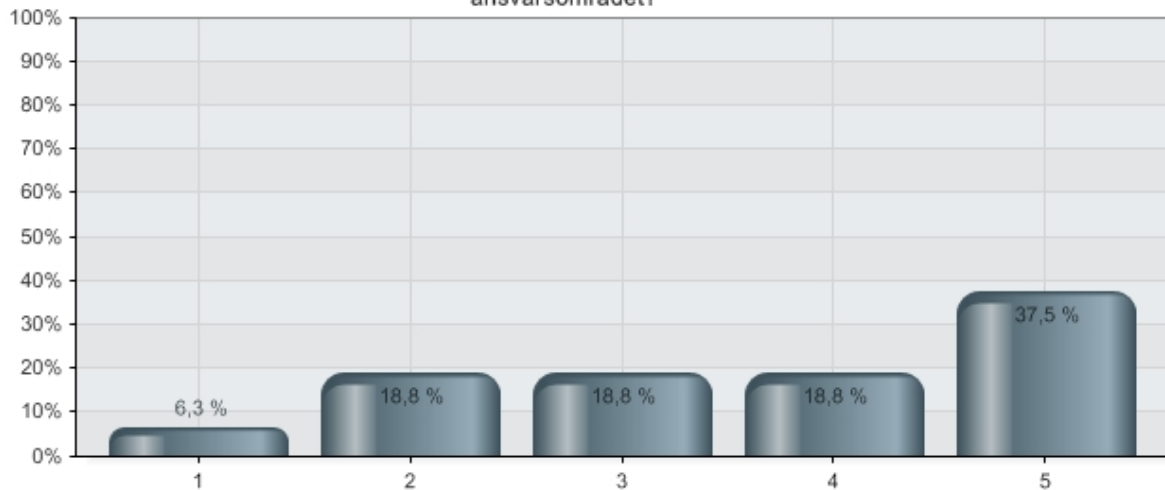


5 er meget god kompetanse og 1 er meget liten kompetanse (svaralternativ 6 er ikke aktuelt og -1 er vet ikke)



5 er meget god kompetanse og 1 er meget liten kompetanse (svaralternativ 6 er ikke aktuelt og -1 er vet ikke)

3. I hvilken grad arbeider du med oppgaver både innenfor det statlige og det kommunale ansvarsområdet?

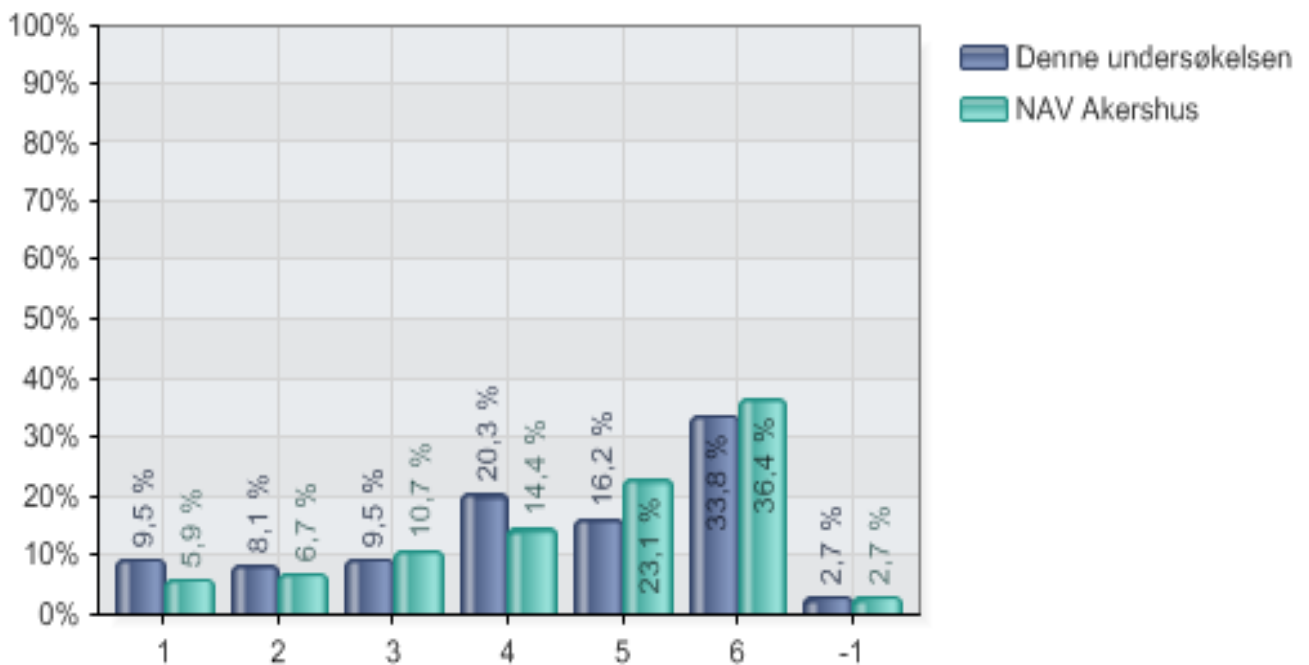


På en skala fra 1-5 hvor 5 er meget stor grad og 1 er meget liten grad

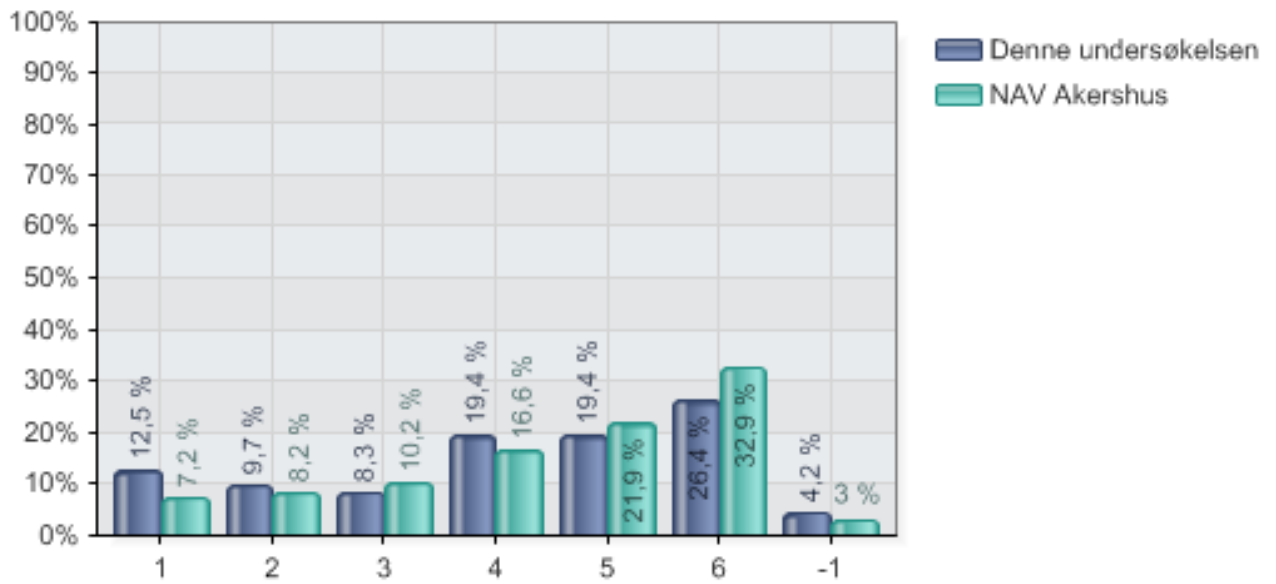
Brukerundersøkelse 2012

I tabellene under er svarene avgitt på en skala fra 1 til 6 der 6 er helt enig/ svært fornøyd og 1 er helt uenig/ svært misfornøyd. Svaret -1 angir *vet ikke*:

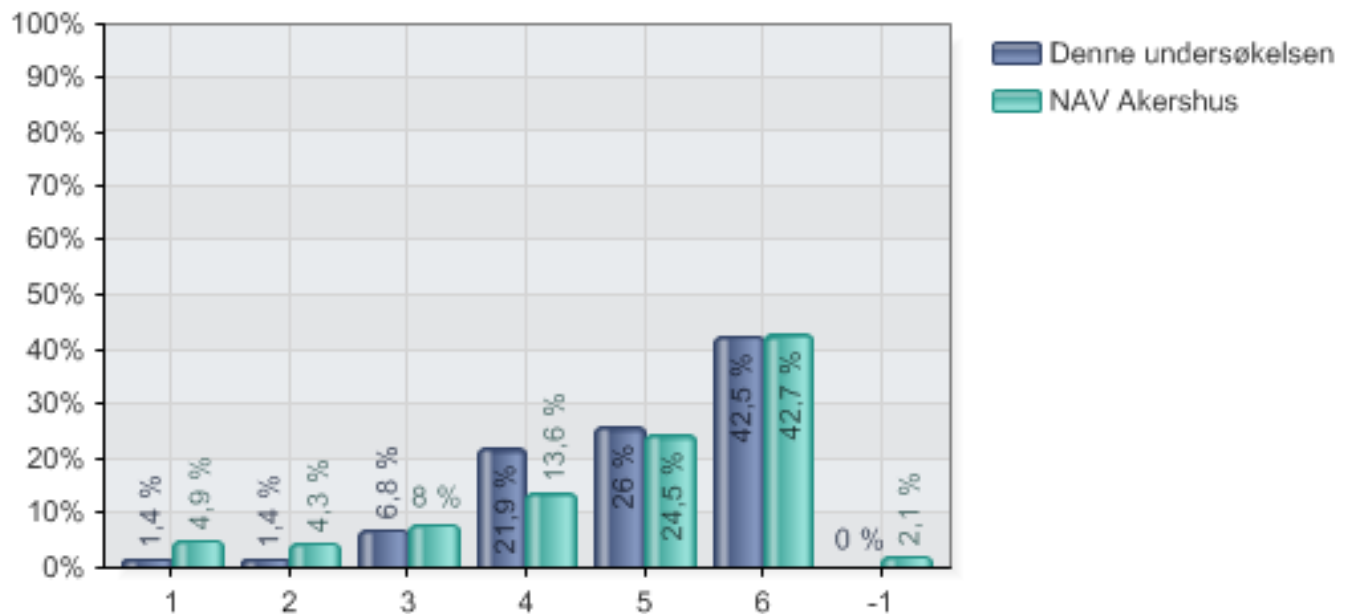
Får du den servicen de trenger fra NAV-



I hvilken grad får du den informasjonen du har behov for.



Hvor fornøyd er du i forhold til måten du blir mottatt på NAV- kontoret ?



Hvor fornøyd er du med ventetiden for å få svar på henvendelsen i publikumsmottaket

