



Alle landets kommuner

Deres ref.:

Vår ref.: 18/576

Vår dato: 20.02.2018

Saksbehandler: Tormod Moland

Nasjonale mål og hovedprioriteringer for de sosiale tjenestene i arbeids- og velferdsforvaltningen 2018

Formålet med kommunebrevet er å informere om NAVs prioriteringer og utviklingstrekk som er relevante for kommunenes forvaltning av de sosiale tjenestene i 2018. Det er Arbeids- og velferdsdirektoratet som har det nasjonale fag- og forvaltningsansvaret for området.

Overordnede føringer for de sosiale tjenestene

Ett av Regjeringens hovedmål er å styrke det sosiale sikkerhetsnettet. Norge skal være et land med små økonomiske og sosiale forskjeller og Regjeringen ønsker et samfunn der alle får muligheten til å delta.¹

Sosialtjenesteloven inngår i NAVs og kommunens samlede velferdsansvar, og setter rammer for de kommunale tjenestene NAV-kontoret skal utføre og medvirke inn i.

Kommunen har et særlig ansvar for å bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer og hjelpe folk ut av vanskelige livssituasjoner. Formålet med sosialtjenesteloven er å bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet og fremme overgangen til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet. NAV og kommunen skal medvirke til at personer som faller utenfor eller får utilstrekkelig hjelp fra andre velferdsordninger blir ivaretatt.

Tidlig innsats er vesentlig for å forebygge sosiale problemer. Dette gjelder særlig overfor barn og unge som vokser opp i vanskeligstilte familier, og hvor det er viktig å hindre at oppvekstsituasjonen fører til ytterligere og vedvarende stigmatisering og mangel på de samme mulighetene andre barn har. Andel barn som lever i fattigdom har økt i Norge. Barn og unge er spesielt sårbare i vanskelige situasjoner og NAV-kontoret skal sørge for at barn og unges særskilte behov blir ivaretatt.

¹ Prop. 1 S (2017-2018). Proposisjon til stortinget for budsjettåret 2018.

NAV har behov for kompetente medarbeidere for å møte framtidens utfordringer. Partnerskapet i NAV-kontoret vil være en viktig arena for å videreutvikle kompetansen i NAV-kontorene. En forutsetning for en helhetlig, effektiv og brukerorientert arbeids- og velferdsforvaltning er et godt og likeverdig partnerskap mellom stat og kommune. Brukerne skal møte et NAV-kontor der statlig og kommunal tjenesteyting fremstår som helhetlig og integrert. Begge parter har et gjensidig utbytte av å samarbeide tett om tjenester til kommunens innbyggere.

De langsiktige og overordnede føringene for NAV² er:

- Flere i arbeid
- Bedre brukermøter
- Økt kompetanse

Nasjonale satsinger på arbeids- og velferdsområdet

Regjeringens viktigste satsinger i arbeids- og velferdspolitikken for 2018 er blant annet:

- Ungdomsinnsatsen som skal sikre unge ledige raskere oppfølging fra NAV-kontoret for å komme i arbeid eller fullføre utdanning videreføres.
- Forsterket innsatsen for langtidsledige som nærmer seg slutten av dagpengeperioden videreføres.
- Det er vedtatt en nedtrapping av tiltak for helt ledige. Langtidsledige, innvandrere fra land utenfor EØS-området og andre utsatte grupper på arbeidsmarkedet vil fortsatt bli prioritert.
- Økt myndighet og handlefrihet til NAV-kontorene. Det gis økte ressurser for å kunne følge opp brukere i kontorene.

Utfordringer

Sosialtjenesteloven gir rom for utøvelse av skjønn og fleksibilitet i tjenestene. Mange kommuner forvalter de sosiale tjenestene på en god måte. Oppsummeringer av landsomfattende tilsyn har likevel vist at det finnes områder hvor kommunene generelt har et utviklingspotensial. Tilsyn over de siste årene har gjennomgående vist de samme utfordringene. Det går igjen at søknader om økonomisk stønad ikke alltid gis etter en konkret, individuell vurdering, og mange kommuner har ikke gode rutiner for forvaltning av rett til opplysning, råd og veiledning. Tilsyn fra 2015/16 med NAV-kontorenes praktisering av opplysning, råd og veiledning etter lovens §§ 17 og 18 til personer mellom 17-23 år viser avvik i en betydelig andel av kommune, og bekrefter disse utfordringene. Dette er alvorlig da NAV-kontoret skal kunne fange opp unge som har behov for hjelp og bidra til å hindre at problemer får utvikle seg.

Mange kommuner benytter normerte satser for tildeling av økonomisk stønad. Dette må ikke erstatte den konkrete, individuelle vurdering av stønadsmottakers reelle behov. Stønadsmottakere som ikke kan forsørge seg selv ved arbeid eller andre økonomiske rettigheter, skal sikres et forsvarlig livsopphold (sosialtjenesteloven § 4). Dersom bruker har

² Mål og disponeringsbrev for 2018 fra Arbeids- og velferdsdirektoratet til NAV fylke/region

barn, skal det tas hensyn til barn og unges særskilte behov. Hvert barns situasjon skal vurderes individuelt, i tillegg til familien som helhet.

Tilsyn viser også utfordring med å følge forvaltningslov og å sikre god internkontroll. Dette viser at både kompetanse hos ansatte og systemer for å sikre kvalitet i tjenestene er viktig å sette på dagsorden. Vi oppfordrer kommunene til å ta hensyn til dette i planlegging av kompetanseutvikling og kvalitetsutvikling i de sosiale tjenestene.

De siste årene har det vært en vekst i antall mottakere av økonomisk stønad. Økningen varierer mellom kommunene, og det er både demografiske forskjeller og ulikheter i arbeidsmarkedet som ligger til grunn for dette. Det er viktig at kommunene griper økende utgifter an på en måte som ivaretar økonomisk trygghet for alle mottakere av økonomisk stønad. En del av økningen skyldes at flere mottar økonomisk stønad i lengre enn 6 måneder. Det vil være til beste for kommunene å fortsatt fokusere på hvordan stønadsmottakerne kan forsørge seg på annen måte mens deres økonomiske trygghet ivaretas. Et sentralt virkemiddel er Kvalifiseringsprogrammet (KVP). KVP gir gode resultater for en brukergruppe som har behov for tett og koordinert bistand for å komme i arbeid. Flere bør få tilbud om program, ikke minst langtidsmottakere av økonomisk stønad.

Antallet deltakere på introduksjonsprogrammet økte sterkt i 2015 og 2016. Mange av deltakerne vil etter endt program gå videre til utdanning eller arbeid, mens enkelte vil kunne ha behov for bistand fra NAV-kontoret i en overgangsperiode. Kommunenes kunnskap om deltakerne i introduksjonsprogrammet vil kunne danne grunnlaget for å tilby de som ikke kommer i arbeid eller utdanning relevant oppfølging fra NAV-kontoret. Økningen vil komme fra 2018 og fortsette i 2019. Kommunen bør planlegge for en eventuell andel som vil komme til å søke økonomisk stønad i en overgangsperiode, og tilby relevant oppfølging mot arbeid eller utdanning.

Kommunen skal bistå de som selv ikke klarer å skaffe seg et egnet botilbud. Kommunen bør ha særlig fokus på følgende: vedtaksfesting av tjenesten, at botilbudet som benyttes tilfredsstillende de kvalitetskrav som foreligger og rask overgang til varig bolig. Midlertidig botilbud skal avhjelpe akutt bostedsløshet og er ikke ment å vare over tid. Godt kommunalt planarbeid er avgjørende for god måloppnåelse i dette arbeidet.

Informasjon om utvikling i NAVs tjenester i 2018

Målsetningene og forventningene beskrevet over, vil være styrende for NAVs arbeid i 2018. Det er noen endringer i NAVs tjenesteyting og drift som vi vil orientere om for å understøtte kommunenes overordnede styringsansvar for NAV i 2018.

1. Kommunesammenslåing og regionreform

De tre neste årene blir preget av store administrative endringer for kommunene, med sammenslåinger av kommuner, NAV-kontor og inndeling i regioner. 119 kommuner er vedtatt slått sammen til 47 nye kommuner i 2018. Regionreformen trer i kraft 1.1.2020. Også arbeids- og velferdsetaten etablerer regioner. Regjeringen har et overordnet mål om større kontor med mer robuste fagmiljøer. Dette vil kunne gi gode vilkår for faglige utviklingen av de sosiale tjenestene i NAV-kontoret.

2. Tilgjengelige tjenester

Sosialtjenesteloven er samfunnets siste sikkerhetsnett og skal ivareta de vanskeligst stilte. Personer som er i en vanskelig livssituasjon kan ha behov for øyeblikkelig hjelp. Søknader om hjelp i en nødssituasjon må behandles raskt, ofte samme dag som søknaden er mottatt. Dette krever stor grad av tilgjengelighet, også når det gjelder åpningstider. Åpningstidene må ivareta behovene til alle innbyggere i kommunen. Kommunen må sikre at NAV-kontoret yter forsvarlige tjenester etter sosialtjenesteloven.

3. Prosjekt Digitale innbyggertjenester, sosiale tjenester (DIGISOS)

Prosjektet utvikler løsninger for de sosiale tjenestene på www.nav.no. Prosjektet skal gi digitale løsninger for kommunale sosiale tjenester via www.nav.no. Prosjektet lanserte Veiviser for økonomisk sosialhjelp i juni 2017. Veiviseren gir søker informasjon som er vesentlig når man skal søke om økonomisk sosialhjelp. Kommunene anbefales å lenke til denne veiviseren fra sine egne nettsider.

I 2018 leverer DIGISOS tjenesten digital søknad for økonomisk sosialhjelp. De som mottar flere tjenester fra NAV vil da kunne søke om både kommunale og statlige tjenester på nav.no. Prosjektet planlegger å utvikle flere digitale tjenester. Blant annet en innsyns- og dialogtjeneste som gir søkere digital tilgang til egne saksdokumenter og mulighet for dialog med NAV-kontoret. Dette forutsetter nødvendig finansiering. Informasjon om fremdrift i prosjektet vil publiseres fortløpende på NAV sin nettside. Det vises til Prop.1 S Arbeids- og sosialdepartementet, 2017-2018; «Samordning av NAV og kommunenes IT-systemer har potensiale til å gi betydelige gevinster for brukerne»[1] og «Økt handlingsrom for NAV-kontorene handler i stor grad om at kommune og stat på lokalt nivå kan gi tjenester til brukerne ut fra felles mål og forventninger.».³

4. Kommunale målekortindikatorer

Arbeids- og velferdsetaten har utviklet en Altinn-løsning som er klar til å motta månedlige målekorttall fra NAV-kontorets kommunale fagsystem. Dersom kommunen ønsker å benytte seg av denne, må kommunen etterspørre automatisk talluttrekk og -innsending fra sin leverandør av fagsystem for sosialtjenesteområdet (Acos, Bouvet, Tieto eller Visma). Ved å benytte seg av løsningen kan kommunens innsats i NAV-kontoret bli synliggjort i NAV-kontorets målekort på lik linje med NAVs statlige virksomhet.

5. Utvidet oppfølging i NAV

I Statsbudsjettet ønsker Regjeringen at NAV-kontorene får økt myndighet og handlefrihet. Arbeids- og velferdsetaten får bl.a. økte muligheter til å utføre oppfølgingstjenester i egen regi gjennom en fullmakt til å kunne omdisponere inntil 200 mill. kroner fra arbeidsmarkedstiltak til Arbeids- og velferdsetatens driftsbudsjett. NAVs oppfølgingsinnsats i egenregi vil fra 2018 omfatte tiltaksvarianten «Utvidet oppfølging» og Individuell jobbstøtte (IPS). Begge varianter benytter Supported Employment-metodikk. Innsats i egenregi skal rettes inn mot personer som ikke uten videre kan få stillinger på det åpne arbeidsmarkedet, men har behov for jobbutvikling, tilrettelegging og oppfølging.

³ Oppdatert informasjon om prosjektet finnes på følgende lenke:
<https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Samarbeid/For+kommunen>

6. Endringer i regelverket for arbeidsavklaringspenger (AAP)

Fra 1. januar 2018 er det endringer i regelverket for arbeidsavklaringspenger. Den viktigste endringen er at inngangsvilkårene for å motta AAP stiller tydeligere krav til dokumentasjon av sykdom eller skade. I tillegg reduseres maksimal stønadperiode fra fire til tre år. De som allerede mottar AAP, vil i hovedsak ikke berøres av endringene. Som et resultat av endringene bør kommunen være forberedt på at det kan bli flere som søker økonomisk stønad og at de har andre utfordringer enn det vi tradisjonelt har sett.

7. Andre statlige prosjekter som påvirker felles oppgaveløsning i NAV-kontoret

Prosjekt Forenklet oppfølging skal forenkle oppfølgingsmetodikken med sikte på økt arbeidsretting, avbyråkratisering og bedre brukermedvirkning. Forenkling innebærer å fjerne eller endre unødvendige og tungvinte arbeidsprosesser, bygge systemstøtte som kan automatisere prosesser og gjøre forbedringer som bidrar til større grad av brukerinvolvering. I 2017 ble digitale aktivitetsplan lansert. I år vil situasjonsbeskrivelsen digitaliseres.

Prosjekt Plattform for arbeidsmarkedet skal modernisere CV-database og stillingsregistreringskomponent for å bidra til økt overgang til arbeid. Målet er også å bidra til et mer transparent arbeidsmarked. Arbeidssøkere og arbeidsgivere skal få mulighet til å tilby og etterspørre kompetanse. Matching mellom kandidater og ledige stillinger skal bli enklere og bedre, slik at arbeidsgivere lettere finner aktuelle og passende kandidater til sine ledige stillinger. Selvbetjeningsløsningene skal gjøres tilgjengelig for jobbsøkere, bemannings- og rekrutteringsbransjen og andre aktører. I 2018 lanseres ny, selvbetjent løsning for CV-registrering for arbeidssøkere, ny løsning for stillingsregistrering for arbeidsgivere og yrkesbasert matchfunksjon.

Digitalisering av sykefraværsoppfølgingen har to hovedformål: Å digitalisere sykefraværsområdet og å effektivisere utvikling av digitale tjenester i NAV gjennom utarbeidelse av en mer smidig utviklingsmetode. Digitalisering på sykefraværsområdet vil bidra til at NAV blir mer tilgjengelig både for personbrukere og arbeidsgivere. Det vil også bidra til effektivisering av oppfølgingsprosessen for alle involverte aktører. Det blir lagt spesiell vekt på støtte til oppfølgingsarbeidet på arbeidsplassen. Digital sykmelding, oppfølgingsplan og søknad om sykepenger er allerede levert. Forbedring og utvikling fortsetter i 2018.

8. Forskningsprosjektet «Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier»

Viser til tidligere informasjon, og ber om fortsatt understøttelse i de 29 NAV-kontorene der prosjektet er etablert. Underveisrapport fra Høyskolen i Oslo og Akershus vil foreligge i mai 2018, og sluttrapport i juni 2019. For mer informasjon henvises det til nav.no: <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Forsok+i+regi+av+NAV/helhetlig-oppf%C3%B8lgning-av-lavinntektsfamilier>

9. Digital og mobil arbeidsplass

For å understøtte endrede behov og bruksmønstre, pågår et arbeid med å legge til rette for en moderne digital arbeidsplass. En moderne arbeidsplass vil bestå av en mobiltelefon, en

bærbar pc og nye moderne samhandlingsløsninger. En effektiv innføring vil forutsette at det gjøres tilpasninger på eksisterende infrastruktur som trådløse nett og utskriftsløsninger. Arbeids- og velferdsdirektoratet har som mål å tilby alle medarbeidere muligheter til å ta i bruk digital og mobil arbeidsplass. Mer detaljert informasjon kommer via Navet og kontaktpersoner i NAV fylker / region.

Med hilsen

Sigrun Vågeng
Arbeids- og velferdsdirektør

Kjell Hugvik
Arbeids- og tjenestedirektør

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen signatur