



Til alle landets kommuner

Deres ref.:

Vår ref.: 19/4085

Vår dato: 08.08.2019

Saksbehandler: Nina Strømmen //  
Kvalifiseringskontoret

## Nasjonale mål og hovedprioriteringer for de sosiale tjenestene i arbeids- og velferdsforvaltningen i 2020

Arbeids- og velferdsdirektoratet sender med dette ut et foreløpig kommunebrev som skisserer NAVs forventninger til kommunenes forvaltning av de sosiale tjenestene i NAV for 2020. Det er Arbeids- og velferdsdirektoratet som har det nasjonale fag- og forvaltningsansvaret for de sosiale tjenestene. I det endelige kommunebrevet for 2020, vil det også inngå føringer på bakgrunn av nytt statsbudsjett og informasjon om relevante utviklingstrekk i statlig del av NAV.

Sosialtjenesteloven er samfunnets siste sikkerhetsnett og skal fange opp hjelpebehov som ikke ivaretas av andre ordninger. Sosialtjenesteloven inngår i NAV og kommunens samlede velferdsansvar, og setter rammer for de kommunale tjenestene NAV-kontoret skal forvalte. I samsvar med formålet i sosialtjenesteloven, skal tjenestene medvirke til å forebygge og redusere fattigdom, fremme sosial inkludering og et sterkere sosialt sikkerhetsnett.

### Tilgjengelige tjenester

Sosialtjenesteloven skal ivareta de vanskeligst stilte. Personer som har behov for sosiale tjenester er ofte i en vanskelig livssituasjon, og for enkelte er behovet for hjelp akutt. Dette stiller krav til hvordan kommunen sikrer tilgjengeligheten til tjenestene.

Personer som har et hjelpebehov skal kunne henvende seg til NAV for å få lagt frem sin sak, stille spørsmål, få informasjon og veiledning og eventuelt hjelp til å fylle ut søknad. Hvis behovet er akutt må behovet vurderes raskt, ofte samme dag, og kommunen må sørge for at dette ivaretas. Kommunen kan ivareta kravet til tilgjengelighet på ulike måter, men innbyggernes behov skal være styrende.

Samfunnsutviklingen og økt digitalisering har åpnet for at man kan henvende seg til NAV på flere måter enn det man kunne tidligere. Digitale løsninger, som gir informasjon om rettigheter og plikter og åpner for å søke om tjenester digitalt, kan bidra til å bedre tilgjengeligheten til de sosiale

**NAV // ARBEIDS- OG VELFERDSDIREKTORATET // KVALIFISERINGSKONTORET**

Postadresse: Postboks 5 St. Olavs plass // 0130 Oslo

E-post: arbeids.og.velferdsdirektoratet@nav.no

[www.nav.no](http://www.nav.no) //

tjenestene. Alle har imidlertid ikke mulighet til å benytte digitale løsninger og ikke alle behov kan løses digitalt.

Tilgjengelighet til de sosiale tjenestene vil være tema for landsomfattende tilsyn i 2020. Arbeids- og velferdsdirektoratet anbefaler at kommunene gjennom partnerskapet vurderer hvordan kravet til tilgjengelighet skal ivaretas.

### **Internkontroll**

Kommunen har et ansvar for internkontrollen i driften av de sosiale tjenestene. Dette omfatter å sørge for at de ansatte har tilstrekkelig kompetanse og at tjenestene som utøves har god faglig kvalitet og følger god forvaltningsskikk.

Internkontroll handler om virksomhetens interne styring og egen kontroll. Det er et ledelsesverktøy og et hjelpemiddel for styring og utvikling av den daglige driften. Det følger av sosialtjenesteloven at kommunen skal 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. Arbeids- og velferdsdirektoratet anbefaler kommunene å gjennomgå internkontrollsystemet med sikte på å sikre tilstrekkelig kvalitet i tjenestene. Hva innholdet i internkontrollen bør være, er nærmere regulert i forskrift om internkontroll for kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen.

### **Opplysning, råd og veiledning – herunder økonomisk rådgivning**

Hensikten med opplysning, råd og veiledning er å løse eksisterende sosiale problemer, og å forebygge at slike problemer oppstår. Denne tjenesten har nær sammenheng med lovens formål, og skal bidra til å bedre levekårene for den enkelte. De som har behov for denne tjenesten må få informasjon om den og kommunen må ha kapasitet og kompetanse til å gi tjenesten.

Kommunene har etter sosialtjenestelovens §17 et særlig ansvar for økonomisk rådgivning, dersom innbyggerne ber om det. Økonomisk rådgivning er sentral i kommunens råd og veiledningsplikt. Økonomiske problemer har stor innvirkning på hele livssituasjonen og det er viktig at de som trenger det får tilbud om økonomisk rådgivning så tidlig som mulig. Kjernen i økonomisk rådgivning er å kartlegge den enkeltes økonomiske situasjon, identifisere eventuelle problemer og gi råd og anbefalinger om ulike løsningsalternativer. Rådgivningstjenesten skal også søke å forebygge at økonomiske problemer oppstår.

### **Konkrete og individuelle vurderinger**

De sosiale tjenestene skal ivareta hjelpebehov som ikke ivaretas av andre ordninger. Helhetsperspektivet, familien, og særlig barna, er viktig å ta hensyn til når det gjelder tjenester etter loven.

Hovedprinsippet for sosialhjelp er at det skal foretas konkrete og individuelle vurderinger av hjelpebehov, stønadsbeløp og stønadsform. NAV-kontoret har både rett og plikt til å foreta skjønnsmessige vurderinger i hver enkelt sak. Hvis personen har barn skal det tas hensyn til barnas behov i alle vurderinger. Dette prinsippet må også legges til grunn når NAV-kontoret vurderer

støtnadsbehovet til store barnefamilier. At en person har mottatt økonomisk stønad over lang tid bør også inngå i den konkrete vurderingen av hjelpebehovet.

### **Aktivitetsplikt**

Vilkår om aktivitet (aktivitetsplikt) ved tildeling av økonomisk stønad til personer under 30 år ble innført 1. januar 2017. Formålet med aktivitetsplikten er å styrke den enkeltes muligheter for overgang til arbeid eller utdanning.

Institutt for samfunnsforskning (ISF) fikk i 2017 i oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet å evaluere hvordan aktivitetsplikten innrettes og praktiseres. Første delrapport er nå ferdig og publisert. Rapporten presenterer den kvalitative delen av evalueringen, basert på casestudier ved seks NAV-kontor i ulike deler av landet.

Forskerne finner blant annet at de NAV-ansatte som er intervjuet har en positiv holdning til aktivitetsplikten og opplever at den har gitt dem nye verktøy i arbeidet med målgruppen. Fra sosialhjelpsmottakernes perspektiv er bildet mer sammensatt, men de er positive til aktivitetsplikt dersom innholdet i aktiviteten oppleves som meningsfullt og kan bidra til at de kommer i arbeid. Forskerne finner også at NAV-kontorene har et godt aktivitetstilbud til de som står nærmest arbeidslivet, mens de har utfordringer med å kunne tilby meningsfulle aktiviteter til alle i målgruppen.

Vilkår om aktivitet innebærer økt oppfølging av, og plikt til å kunne tilby aktiviteter til, alle som er i målgruppen. Arbeids- og velferdsdirektoratet anbefaler derfor at det i partnerskapsmøtene tas opp og vurderes om kommunen har nødvendige og relevante aktiviteter å kunne tilby sosialhjelpsmottakere med ulike forutsetninger og at hele virkemiddelapparatet NAV-kontoret rår over er tilgjengelig for alle med behov, slik at aktiviteten bedrer mulighetene for selvhjulpenhet for de som deltar.

### **God utnyttelse av kvalifiseringsprogrammet**

Kvalifiseringsprogrammet er en rettighet for personer som fyller vilkårene etter sosialtjenesteloven § 29. Det er en lovpålagt oppgave for kommunen å sikre at de som fyller vilkårene får tilbud om program. Alle kommuner mottar rammefinansierte midler til arbeidet med kvalifiseringsprogrammet.

Forskning viser at kvalifiseringsprogrammet gir resultater. Arbeids- og velferdsdirektoratets statistikk viser at overgangen til arbeid er økende. Ved utgangen av april 2019 gikk 47 % av de som avsluttet programmet til arbeid. Ved utgangen av april var det 6100 deltakere.

Antall deltakere i kvalifiseringsprogrammet er lavere enn anslag på hvor mange som har behov for programmet, og det de rammefinansierte midlene gir rom for. Kvalifiseringsprogrammet er et viktig virkemiddel for at mennesker med behov for tett og individuell oppfølging skal få mulighet til å komme inn i arbeidslivet. Det er derfor en ambisjon å øke antall deltakere i

kvalifiseringsprogrammet. Arbeids- og velferdsdirektoratet anbefaler at det tas opp i partnerskapet hvordan denne ambisjonen kan nås.

Fra 2019 er det foretatt endringer i regelverket for å gjøre programmet mer anvendelig og fleksibelt. Endringene innebærer blant annet at utdanning kan være en del av programmet. Programmet er derfor nå mer egnet for ungdom som har utfordringer med å fullføre et utdanningsløp for å komme i arbeid.

Erfaring viser at en viktig suksessfaktor for å lykkes med kvalifiseringsprogrammet er at ledelsen i kommunen og NAV-kontoret prioriterer dette arbeidet. Det er også viktig at NAV-kontoret har relevant kompetanse knyttet til hvilke muligheter programmet gir, og at det avsettes tilstrekkelig ressurser for å tilby programmet til de som skal ha det og til oppfølging av deltakerne. I de senere årene har fler og fler innvandrere hatt nytte av å delta i et kvalifiseringsprogram. En del søkes til kvalifiseringsprogram direkte etter avsluttet introduksjonsprogram. Det kan også vurderes om denne gruppen fyller vilkårene for et tredje år i introduksjonsprogrammet før de søkes over til kvalifiseringsprogrammet.<sup>1</sup>

### **Boligsosialt arbeid**

Tilskuddet til oppfølgingstjenester i bolig med 54 millioner er innlemmet i rammetilskudd til kommunene fra 2020.

Bolig for velferd er en nasjonal strategi for boligsosialt arbeid (2014-2020) med mål om at alle skal bo trygt og godt. Strategien skal samle og målrette den offentlige innsatsen overfor vanskeligstilte på boligmarkedet. Innrapporterte tall i KOSTRA om midlertidig botilbud viser stor forskjell mellom utviklingen for husstander med barn og husstander med unge. I 2018 oppholdt 218 husstander med barn seg i midlertidig botilbud noe som gir en nedgang på 47 % fra 2014. I 2018 oppholdt 478 husstander med unge seg i midlertidig botilbud, dette er en økning fra 208 i 2016 og 374 i 2017. I 2018 oppholdt 84 husstander med unge seg i midlertidig botilbud i mer enn 3 måneder. Tilsvarende antall var 44 i 2016 og 92 i 2017. Antallet husstander med unge i midlertidig botilbud i mer enn tre måneder doblet seg fra spørsmålet kom inn i KOSTRA-skjema 13 i 2016 og fram til 2018. Dobligen skjedde fra et moderat nivå, og kan skyldes mangelfull telling i 2016, som var det første rapporteringsåret. Resultatrapporteringen for 2019 blir lagt ut på Veiviseren.no.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ref. Rundskriv til introduksjonsloven del II kap 2, §5.

<sup>2</sup> Veiviseren.no er en digital boligsosial verktøykasse utviklet primært for kommunene med steg-for-steg veiledning av arbeidsprosesser, digitale kurs, tilgang på sjekklister, maler og verktøy og eksempler fra andre kommuner og aktører.

## **Prosjekt Digitale innbyggertjenester, sosiale tjenester (DIGISOS)**

DIGISOS er et samarbeidsprosjekt mellom Arbeids- og velferdsdirektoratet, kommuner og KS.

Per juni 2019 har over 80 kommuner koblet seg til løsningen og innbyggerne i disse kommunene har fått mulighet til å søke økonomisk stønad på nav.no. Per juni 2019 har NAV-kontorene mottatt over 80 000 digitale søknader og det er ettersendt mer enn 40 000 vedlegg til søknadene.

Gjennom 2019 har søknadsløsningen blitt videreutviklet ved at opplysninger om brukernes økonomi blir hentet inn automatisk. Søknadsløsningen og mulighet for innsyn egen sak, samt utvikling av flere selvbetjeningsløsninger på nav.no fører til at brukere og NAV-kontor frigjør tid og kommer raskere i gang med oppgaver som gjør brukerne selvhjulpne. Videre i 2019 vil brukerne etter plan få innsyn om fremdrift under søknadsbehandlingen og lese vedtaket.

Kommuner som ønsker å ta i bruk løsningene i DIGISOS vil finne mer informasjon om prosjektet og hvordan kommunene kan koble kommunens sosialsystem til sosialhjelpsløsningen på nav.no; Informasjon til kommuner om å ta i bruk Digital søknad om økonomisk sosialhjelp.

## **Tilskudd til utvikling av de sosiale tjenestene i NAV-kontoret**

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i samhandling med landets fylkesmenn fordelt i overkant av 106,5 millioner, inkludert overførte midler til NAV-kontor, i 2019. Tilskuddsordningen skal stimulere til utvikling av sosiale tjenester og tiltak i kommunene etter sosialtjenesteloven.

De tre områdene som ble spesielt prioritert ved årets tildeling var:

- bruk av ordinært arbeidsliv som arena for aktivitet
- oppfølging av barnefamilier, ungdom og innvandrere
- sikring av sårbare overganger, blant annet løslatelse etter straffegjennomføring, overganger mellom ulike tjenester, utdanning og arbeidsliv.

Tilskudd til utvikling av de sosiale tjenestene i NAV-kontoret for 2020 er planlagt lyst ut i desember 2019 med informasjon på nav.no. Tilskuddsmidlene gir mulighet til å utvikle tjenestene i tråd med de behovene NAV-kontoret selv har identifisert. Arbeids- og velferdsdirektoratet anbefaler at kommunene kartlegger lokale utfordringer og kompetansebehov, for god utnyttelse av tilskuddsmidlene.

Tilskudd til bekjempelse av barnefattigdom ble avsluttet i 2018. Tilskuddet er overført til "tilskudd til utvikling av de sosiale tjenestene i NAV-kontoret" og "nasjonalt tilskudd mot barnefattigdom", forvaltet av Barne- ungdoms- og familiedirektoratet.

## **Integrering av innvandrere**

Introduksjonsordningen er kommunenes viktigste virkemiddel i arbeidet for at innvandrere med fluktbakgrunn kommer i jobb eller utdanning. Integreringsarbeidet skal bygge på erfaringsbasert kunnskap om hva som virker.

Regjeringens integreringsstrategi<sup>3</sup> tar utgangspunkt i at for mange innvandrere står utenfor arbeidslivet, og at den lave yrkesdeltakelsen i hovedsak kan forklares med mangel på kompetanse som det norske arbeidslivet etterspør. Hovedmål 1 i regjeringens integreringsstrategi legger vekt på å få til økt arbeidsdeltakelse blant innvandrere gjennom kvalifisering og utdanning. For å lykkes med dette, er det viktig at kommunene tidlig kartlegger hvilket kvalifiseringsbehov den enkelte har, og legger til rette for at kvalifisering tilbys som en del av Introduksjonsprogrammet. Det må tilrettelegges for et godt samarbeid med NAV underveis og en høy overgang til arbeid. En del vil ikke bli ferdig kvalifiserte og jobbklaare i løpet av sitt introduksjonsløp. For disse deltakerne blir et samarbeid med NAV avgjørende slik at påbegynte kvalifiseringsløp videreføres der det er mulig og ønskelig.

Rundskriv G-27/2017 beskriver ansvar og forpliktelser i samarbeidet mellom de kommunale og statlige tjenestene i introduksjonsprogrammet. Ifølge samarbeidsrundskrivet skal samarbeidet mellom kommunen og Arbeids- og velferdsetaten reguleres av en lokal samarbeidsavtale, uavhengig av om introduksjonsordningen inngår blant de kommunale tjenestene i NAV-kontoret. Kommunen skal ta initiativ til å etablere en slik skriftlig samarbeidsavtale med sitt lokale NAV-kontor.

#### **Revidert «Veileder til partnerskapsavtalen»**

KS og direktoratet har revidert «veileder til lokal samarbeidsavtale», og nå kalt den «veileder til partnerskapsavtalen». I den gamle utgaven lå tekstforslag til avtalen under hvert kapittel i veilederen. Forslag til avtaletekst er nå skilt ut i en egen mal. Revideringen inneholder i hovedsak språklig forenkling av eksisterende veileder og oppdatering av dokumentet slik at det er i tråd med Meld. St. 33 (2015-2016). Veilederen finner du her:

<https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Om+NAV/Relatert+informasjon/partnerskapsavtale>

Med hilsen

Sigrun Vågeng  
etatsleder  
Arbeids- og velferdsdirektøren

Kjell Hugvik  
direktør  
Arbeids- og tjenesteavdelingen

*Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen signatur*

---

<sup>3</sup>Integrering gjennom kunnskap. Regjeringens integreringsstrategi 2019-2022, Kunnskapsdepartementet 2018.

