

## Kontrollutvalget

Deres ref.:	Vår ref. (saksnr.):	Saksbeh.:	Dato:
	22/640 - 49	Jorun Hansine Andreassen, +47 98263972	20.01.2023

## Oppfølging etter rapport 13/2020 Startlån og tilskudd til egen bolig

### Oppsummering

Kommunerevisjonen har gjennomført en oppfølgingsundersøkelse etter rapport 13/2020 *Startlån og tilskudd til egen bolig*, jf. kontrollutvalgets vedtak 30. august (sak 59). Undersøkelsen tilhører fokusområdet *Virksomhetsstyring, digitalisering og informasjonssikkerhet i Overordnet analyse og plan for forvaltningsrevisjon og eierskapskontroll 2020–2024* av 21. oktober 2020 (sak 283).

I denne oppfølgingsundersøkelsen har Kommunerevisjonen sett på om byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester, Velferdsetaten og bydelene Nordstrand, St. Hanshaugen, Ullern, Vestre Aker og Østensjø har iverksatt varslede tiltak og fulgt opp politiske vedtak etter rapport 13/2020. Undersøkelsen inneholder også informasjon om saksbehandlingstid.

Oppfølgingsundersøkelsen viser at byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester i all hovedsak hadde iverksatt meldte tiltak og fulgt opp politiske vedtak. Byråden hadde ikke fulgt særskilt opp at bydelene med lang saksbehandlingstid hadde vurdert/iverksatt nødvendige tiltak, men hadde fulgt opp alle bydelenes arbeid med startlån og utviklingen i saksbehandlingstid. Byråden hadde fulgt opp bystyrets vedtak om usaklig forskjellsbehandling. Kommunerevisjonen merker seg likevel at Velferdsetaten mente at organiseringen av saksbehandling av startlån og tilskudd ikke bidro til å styrke graden av likebehandling.

Undersøkelsen viser at Velferdsetaten i all hovedsak hadde iverksatt meldte tiltak og fulgt opp politiske vedtak. På grunn av pandemien hadde ikke etaten iverksatt meldte tiltak knyttet til å skrive gode vedtak, men etaten oppga at de var planlagt gjennomført i løpet av første halvår 2023.

Bydelene Nordstrand, St. Hanshaugen, Vestre Aker, Ullern og Østensjø hadde iverksatt meldte tiltak.

I det følgende presenteres hovedkonklusjonene i rapport 13/2020 og den politiske behandlingen av rapporten. Deretter presenteres resultatet av Kommunerevisjonens oppfølgingsundersøkelse i 2022.

## **1. Forvaltningsrevisjonen – rapport 13/2020 Startlån og tilskudd til egen bolig**

Kommunerevisjonen undersøkte i 2020 om bydelenes praksis knyttet til startlån og tilskudd til etablering var tilfredsstillende. Forvaltningsrevisjonen var dels en breddeundersøkelse i alle bydeler, dels en dybdeundersøkelse i Bydel St. Hanshaugen og Bydel Østensjø.

Undersøkelsen tydet på at det kunne forekomme usaklig forskjellsbehandling av dem som søkte startlån og tilskudd til etablering. En analyse av vedtak i undersøkelsesperioden indikerte at kommunen ikke fullt ut hadde lyktes med å sikre at de mest vanskeligstilte ble prioritert uavhengig av når på året vedtakene ble fattet. Bydel St. Hanshaugens og Bydel Østensjøs saksbehandling var tilfredsstillende på flere områder. I Bydel St. Hanshaugen var det imidlertid mangler ved saksbehandlingen i en av de undersøkte sakene som hadde medført at søker ble gitt avslag på feil grunnlag. Bydelene St. Hanshaugen, Ullern og Vestre Aker hadde for lang saksbehandlingstid. Bydel St. Hanshaugens praksis med foreløpig svar var mangelfull. Bydelene Nordstrand og Østensjø hadde for lang saksbehandlingstid i klagesaker. Kommunerevisjonen hadde anbefalinger til byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester, Velferdsetaten og bydelene St. Hanshaugen, Østensjø, Ullern og Vestre Aker. De framkommer under den enkelte virksomhet i kapittel 3.

Kommunerevisjonen ba om og mottok uttalelser til rapporten fra byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester, Velferdsetaten, Bydel St. Hanshaugen og Bydel Østensjø. Øvrige bydeler fikk mulighet til å avgi uttalelse. Kommunerevisjonen mottok uttalelser fra Bydel Bjerke og Bydel Nordstrand. Byråden og virksomhetene varslet tiltak som gjengis i kapittel 3 nedenfor.

## **2. Politisk behandling av forvaltningsrevisjonen**

Kontrollutvalget behandlet rapporten 12. desember 2020, sak 87. Helse- og sosialutvalget behandlet rapporten 4. februar 2021 og gjorde kontrollutvalgets vedtak til sin innstilling. Bystyret behandlet rapporten 17. februar 2021, sak 30, og vedtok enstemmig helse- og sosialutvalgets innstilling, og la til et tilleggsforslag (nest siste avsnitt):

Bystyret merker seg at Kommunerevisjonens rapport 13/2020 Startlån og tilskudd til egen bolig viser at det kunne forekomme usaklig forskjellsbehandling av dem som søker startlån og tilskudd. Bystyret mener det er viktig at byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester følger opp dette.

Bystyret vil vise til det positive i at bydelene så ut til å spesielt vurdere og prioritere barnefamilier, husstander med særlige sosiale eller helsemessige utfordringer og personer i kommunal bolig. Bystyret ser at saksbehandlingen i de to bydelene som er undersøkt nærmere, Bydel St. Hanshaugen og Bydel Østensjø, var tilfredsstillende på flere områder. Samtidig viser rapport 13/2020 enkelte mangler og svakheter ved saksbehandlingen i disse og andre bydeler, blant annet knyttet til saksbehandlingstid og begrunnelser i avslag.

Bystyret merker seg at byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester varsler tiltak til én av to anbefalinger rettet til byråden, og at Velferdsetaten, Bydel St. Hanshaugen og Bydel Østensjø, samt Bydel Nordstrand, viser til og varsler relevante tiltak. Kommunerevisjonen har gitt anbefalinger også til Bydel Ullern og Bydel Vestre Aker. Utvalget legger til grunn at byråden følger opp at anbefalingene om tiltak for å redusere saksbehandlingstiden i disse to bydelene blir vurdert, og at byråden for øvrig følger opp at nødvendige tiltak iverksettes av Velferdsetaten og bydeler det er relevant.

Kommunerevisjonens rapport 13/2020 om Startlån og tilskudd til egen bolig – viser at det forekommer usaklig forskjellsbehandling av dem som søker startlån og tilskudd. I tillegg er saksbehandlingstiden i enkelte bydeler for lang. Bystyre ber byrådet sette inn tiltak for og følger opp dette på en grundig og skikkelig måte, slik at de dette gjelder får en reell mulighet til å skaffe seg egen bolig.

Bystyret tar for øvrig rapport 13/2020 til orientering.

### **3. Kommunerevisjonens oppfølgingsundersøkelse**

Ifølge kommuneloven § 23-2 første ledd bokstav e), jf. forskrift om kontrollutvalg og revisjon § 5, skal kontrollutvalget påse at vedtak bystyret treffer ved behandlingen av forvaltningsrevisjonsrapporter, blir fulgt opp. Det er byrådet som har ansvaret for oppfølgingen av bystyrets vedtak, jf. kommuneloven § 10-2 første ledd og § 13-1 fjerde ledd. Det ligger ikke til kontrollutvalget å fastsette hvordan administrasjonen skal følge opp påviste avvik/svakheter.

Kommunerevisjonen har undersøkt om tiltakene som ble varslet av byråden og virksomhet er iverksatt, samt om eventuelle føringer fra den politiske behandlingen av rapporten i bystyrets organer er fulgt opp. Kommunerevisjonen legger til grunn at følgende politiske føringer skal være fulgt opp:

- At byråden har fulgt opp at anbefalingene om tiltak for å redusere saksbehandlingstiden i Bydel Ullern og Bydel Vestre Aker har blitt vurdert.
- At byråden for øvrig har fulgt opp at nødvendige tiltak er iverksatt av Velferdsetaten og bydeler der det var relevant.
- Bystyret understreket viktigheten av at byråden fulgte opp usaklig forskjellsbehandling av dem som søkte startlån og tilskudd.
- I tillegg var saksbehandlingstiden i enkelte bydeler for lang (dette gjaldt Bydel St. Hanshaugen, i tillegg til de to bydelene nevnt over). Bystyret ba byrådet sette inn tiltak for å følge opp dette på en grundig og skikkelig måte, slik at de dette gjaldt fikk en reell mulighet til å skaffe seg egen bolig.

Dataene er i hovedsak innhentet i perioden oktober–november 2022, og består av skriftlige redegjørelser og oversendt dokumentasjon fra byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester, Velferdsetaten og bydelene Nordstrand, St. Hanshaugen, Ullern, Vestre Aker og Østensjø. Virksomhetene og byråden har hatt mulighet til å komme med tilbakemelding på utkast til faktafremstilling og Kommunerevisjonens vurderinger.

Vi har gjennomført en enkel oppfølgingsundersøkelse i tråd med oppdraget fra kontrollutvalget.

I det følgende gjør vi nærmere rede for varslede tiltak etter forvaltningsrevisjonen, status da oppfølgingsundersøkelsen ble gjennomført og Kommunerevisjonens vurderinger. Innretningen av oppfølgingsundersøkelsen medfører at det ikke kan fastslås om alle tiltakene er tilstrekkelige. Vi har likevel innhentet noe informasjon om utviklingen i saksbehandlingstid for søknader om startlån.

Bydelene Nordstrand, St. Hanshaugen og Ullern oppga at rapport 13/2020 ikke var behandlet i bydelsutvalgene. Bydelene Østensjø og Vestre Aker oppga at rapporten var behandlet i bydelsutvalgene.

#### **3.1 Resultater saksbehandlingstid**

Tabell 1 viser statistikk over saksbehandling av lånesøknader for startlån i perioden 2019 til 2. tertial 2022. Tabellen viser andel søknader som var behandlet innen én måned fra siste

dokument i søknaden var registrert og til vedtak var fattet. Vi har fått opplyst fra Velferdsetaten at det kan være svakheter i statistikken. Bydelene som er omfattet av denne oppfølgingsundersøkelsen har kvalitetssikret tallene for sine bydeler. Vi har valgt å ikke presentere tall for de øvrige enkeltbydelene, kun et uvektet gjennomsnitt for alle bydelene.

Tabell 1 Andel søknader om startlån behandlet innen én måned, endring i andel, og antall behandlede søknader i 2021.

Bydeler	2019	2020	2021	2. tertial 2022	Endring -	Søknader behandlet 2021
					prosentpoeng 2020- 2. tertial 2022	
Nordstrand	90 %	71 %	100 %	100 %	29 %-poeng	222
Vestre Aker	66 %	46 %	34 %	100 %	54 %-poeng	112
St. Hanshaugen	69 %	61 %	62 %	97 %	36 %-poeng	133
Ullern	34 %	19 %	40 %	92 %	73 %-poeng	97
Østensjø	85 %	93 %	99 %	85 %	-8 %-poeng	226
<b>Uvektet gj.sn. alle bydeler</b>	<b>83 %</b>	<b>69 %</b>	<b>69 %</b>	<b>75 %</b>	<b>6 %-poeng</b>	<b>3 863</b>

Note: Tallene for 2019–2021 er hentet fra <https://www.oslo.kommune.no/statistikk/bydelsstatistikken/> | bydelsstatistikken for 2021 sto det at Bydel Vestre Aker hadde behandlet null prosent av søknadene innen en måned og at de totalt behandlet 22 søknader. I oppfølgingsundersøkelsen oppga bydelen at dette var feil, og korrigererte tallene til henholdsvis 34 prosent og 112 søknader. Tallene fra 2022 har vi fått fra Byrådsavdeling for arbeid, integrering og sosiale tjenester – og de har hentet dem fra bydelsstatistikken.

Tabell 1 viser at andel søknader behandlet innen én måned var mellom 85 og 100 prosent i de fire bydelene, og 75 prosent i gjennomsnitt for alle 15 bydelene i Oslo. Som tabellen viser har de fleste av de reviderte bydelene hatt en positiv utvikling i saksbehandlingen fra 2020 og fram til 2. tertial 2022. Bydel Østensjø har hatt en svak nedgang, men fra et relativt høyt utgangspunkt.

Tabell 2 viser klagesaksbehandlingstid for klager på søknad om startlån i bydelene, det vil si fra klagen kom inn til den ble oversendt klageinstansen.

Tabell 2 Klagesaksbehandlingstid i bydelene. Antall dager. Fra 2020 – 31. oktober 2022. Bydelene er sortert fra de med kortest til lengst klagesaksbehandlingstid i 2022.

Bydeler	2020	2021	2022 (per 31. okt)	Endring fra 2019-2022	Klagesaker i 2019/2022
Nordstrand	84	13	14	-70	10/15
Søndre Nordstrand	23	24	16	-7	18/18
Sagene	25	26	21	-4	37/18
St. Hanshaugen	101	121	22	-79	13/9
Stovner	39	32	24	-15	21/18
Grorud	28	28	26	-2	13/16
Bjerke	32	34	31	-1	35/23
Grünerløkka	76	40	33	-43	22/17
Nordre Aker	106	109	45	-61	10/15
Vestre Aker			52		0/5
Alna	96	51	70	-26	9/12
Østensjø	135	56	75	-60	18/15
Ullern		110	100		0/1
Frogner		56	104		0/4
Gamle Oslo	96	104	114	18	12/10
<b>Uvektet gj.sn. alle bydeler</b>	<b>70</b>	<b>57</b>	<b>50</b>	<b>-20</b>	

Note: Statistikk fra Velferdsetaten. Bydeler uten klager er blanke.

Som tabell 2 viser var det stor variasjon mellom bydelenes saksbehandlingstid på klager. I 2022 varierte det fra 14–16 dager i bydelene Nordstrand og Søndre Nordstrand, til over 100 dager i bydelene Gamle Oslo, Frogner og Ullern. Også bydelene Østensjø, Alna og Vestre Aker hadde en saksbehandlingstid over gjennomsnittet. De aller fleste bydelene hadde en nedgang i klagesaksbehandlingstiden fra 2019 til 2021. I gjennomsnitt for alle bydelene gikk klagesaksbehandlingstiden ned med 20 dager. Kun Bydel Gamle Oslo hadde en økning i klagesaksbehandlingstiden på 18 dager – og det fra et allerede høyt nivå i 2020.

## 3.2 Byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester

### 3.2.1 Veiledningstiltak og usaklig forskjellsbehandling

#### Meldte tiltak og politisk vedtak

Byråden ville be Velferdsetaten gjennomgå etatens tiltak for å veilede bydelene, herunder knyttet til å motvirke usaklig forskjellsbehandling i bydelenes behandling av søknader om startlån og tilskudd.

Bystyret ba byrådet sette inn tiltak mot usaklig forskjellsbehandling av dem som søkte startlån og tilskudd, slik at de dette gjaldt fikk en reell mulighet til å skaffe seg egen bolig

#### Status på oppfølgingstidspunktet

På bakgrunn av rapport 13/2020 ga byrådsavdelingen Velferdsetaten i brev av 22. juni 2021 i oppdrag blant annet «å gjennomgå etatens tiltak for å veilede bydelene, og for å motvirke usaklig forskjellsbehandling i bydelenes behandling av søknader om startlån og tilskudd».

I brev av 15. september 2021 ga Velferdsetaten en oversikt over relevante kompetansetiltak og veiledning rettet mot bydelene. Velferdsetaten skrev videre i brevet at arbeidet med startlån og tilskudd i stor grad var desentralisert mellom 15 bydeler og etaten. Dette, kombinert med et

skjønnspreget regelverk, ga et stort koordineringsbehov som igjen kunne gjøre det vanskelig å oppnå tilstrekkelig grad av likebehandling.

Velferdsetaten ble i brevet av 22. juni 2021 også bedt om å beskrive bydelenes organisering, bemanning og kompetanse knyttet til startlånarbeidet. Etaten skisserte dette i brev til byrådsavdelingen av 22. desember 2021. Etaten hadde gjennomført en spørreundersøkelse rettet mot alle bydeler og tilbakemeldingene viste at fagmiljøene var små og relativt sårbare. Etaten skisserte en rekke faktorer den mente måtte være tilstede for å kunne saksbehandle lån og tilskudd forsvarlig og likeverdig i Oslo kommune:

1. Sikre rett formalkompetanse og erfaring hos saksbehandlere.
2. Etablere et forsvarlig og enhetlig opplegg for kompetanseoverføring og opplæring innen bydelene.
3. Sikre at fagmiljøene var tilstrekkelig kompetente og robuste for blant annet å takle fravær av nøkkelpersoner uten at dette går på bekostning av utnyttelse av ordningene.
4. Sikre gode metodiske og faglige kompetansetiltak sentralt i kommunen.
5. Lage en organisatorisk og administrativ struktur for arbeidet med startlån og tilskudd, som understøtter målsetningene for ordningen og som sikrer likebehandling og raskt svar på søknader om lån.

Etaten skrev at dagens organisering ikke bidro til å styrke graden av likebehandling. Færre og større fagmiljøer ville bedre støtte opp om likebehandling. Videre skrev etaten at å organisere et slikt arbeid i 15 autonome enheter ville medføre noe forskjellsbehandling uavhengig av kompetanse.

På kort sikt anbefalte etaten at metodikk og kompetansetiltak innen arbeidet med startlån måtte gjennomgås, med formål å tilpasse dette til bydelenes behov for rask, faglig forsvarlig og likeverdig behandling av søknader om startlån.

På spørsmål fra Kommunerevisjonen om det hadde blitt gjennomført tiltak på bakgrunn av overforstående tilbakemeldinger fra Velferdsetaten, oppga byrådsavdelingen blant annet at den fra og med 2022 hadde sørget for at Velferdsetaten både var delegert fullmakt og bevilget midler til selv å kunne saksbehandle refinansieringssaker, i tillegg til bydelene. Dette ble vurdert å være et viktig bidrag i arbeidet for mer enhetlig saksbehandling, idet enkelte bydeler tidligere hadde vegret seg for å behandle søknader om refinansiering grunnet mangelfull kompetanse på et komplekst område.

Byråden vurderte at et høyt fokus på kompetansebygging var avgjørende for å lykkes med kvalitativt gode vedtak i bydelene. Nytilsatte måtte tilbys et strukturert opplæringsløp, og erfarne saksbehandlere måtte sikres faglig påfyll og relevante diskusjonsfora. Byrådsavdelingen oppga at Velferdsetaten på undersøkelsestidspunktet ikke ga en strukturert opplæring av alle nyansatte, kun for de bydelene som ba om det. Når det gjaldt påfyll for erfarne saksbehandlere, oppga byrådsavdelingen at dette ble gitt. Byråden pekte videre på at Velferdsetaten tilbydde en rekke kompetansetiltak gjennom hele året for bydelene, med særlig fokus på startlån. Byråden opplevde at etaten leverte godt på sitt oppdrag med støtte inn mot bydelenes boligsosiale arbeid, og også hadde justert sin innsats etter Kommunerevisjonens rapport.

Byråden oppga videre at Velferdsetaten på oppdrag fra Byrådsavdeling for arbeid, integrering og sosiale tjenester hadde utarbeidet et forslag til revidering av *Fellesskriv 10/2011 Saksbehandling av søknader om startlån*. Utkastet var per november 2022 til behandling i byråds-

avdelingen og var forventet vedtatt første halvår 2023. Et sentralt formål med revideringen var å gi saksbehandlerne mer oppdatert og skriftliggjort støtte i saksbehandlingen, som igjen ville bidra til større grad av likebehandling.

Videre oppga byråden at bystyret primo 2022 hadde vedtatt *Forskrift om tilskudd til etablering i egen bolig og tilskudd til tilpasning av bolig i Oslo kommune*. Med dette fikk kommunen et lokalt regelverk for tilskuddsvurdering, som tidligere hadde vært regulert nasjonalt, og nokså overordnet. Ifølge byråden ga forskriften langt tydeligere føringer på målgruppe, vilkår for tildeling og utmåling av støtte.

Byråden skrev at hun mente at gjeldende kompetansetilbud og nytt regelverk på området ville bidra i arbeidet med å sikre likebehandling innen startlåns- og tilskuddsarbeidet i Oslos 15 bydeler.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Byråden hadde iverksatt meldte tiltak og fulgt opp bystyrets vedtak. Kommunerevisjonen merker seg samtidig at Velferdsetaten mente at organiseringen av saksbehandling av startlån og tilskudd ikke bidro til å styrke graden av likebehandling.

### **3.2.2 Kompetansehevende tiltak**

#### Meldte tiltak

Byråden ville be Velferdsetaten om en vurdering av hvilke kompetansehevende tiltak som burde være en fast del av opplæring til bydeler og for nye medarbeidere innenfor feltet.

#### Status på oppfølgingstidspunktet

Byråden ba Velferdsetaten 22. juni 2021 om å beskrive hvilke tiltak etaten hadde for å veilede bydelene, og vurdere hvilke kompetansehevende tiltak som burde være en fast del av opplæringen. Etaten ga byrådsavdelingen tilbakemelding om dette i brev av 15. september 2021.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Meldte tiltak var iverksatt.

### **3.2.3 Redusere saksbehandlingstiden og andre nødvendige tiltak**

#### Politisk vedtak

Bystyret la til grunn at byråden fulgte opp at anbefalingene om tiltak for å redusere saksbehandlingstiden i Bydel Ullern og Bydel Vestre Aker ble vurdert. Videre påpekte bystyret at saksbehandlingstiden i enkelte bydeler var for lang og ba byrådet sette inn tiltak for å følge opp dette på en grundig og skikkelig måte. (I tillegg til de to nevnte bydelene viste forvaltningsrevisjonen at også Bydel St. Hanshaugen hadde for lang saksbehandlingstid.)

Bystyret la til grunn at byråden for øvrig fulgte opp at nødvendige tiltak var iverksatt av Velferdsetaten og bydeler der det var relevant.

#### Status på oppfølgingstidspunktet

Byrådsavdelingen ba Velferdsetaten i brev av 22. juni 2021 om å redegjøre for status på etatens varslede tiltak etter rapport 13/2020. Etaten utkvitterte dette i brev til byrådsavdelingen av 15. september 2021.

Byråden hadde ikke sendt tilsvarende brev til bydelene. Byråden skrev at det gjennom flere år hadde vært høy oppmerksomhet knyttet til å motvirke for lang saksbehandlingstid i bydelene, både på første vedtak og eventuelle klagesaker. Byrådsavdelingen oppga å ha fulgt opp anbefalingen om saksbehandlingstid blant annet ved mer aktiv bruk av bydelsstatistikken. Det var også planlagt endringer i flere av de parameterne bydelene rapporterte på, herunder startlånsbruken. Nytt rapporteringsskjema var tentativt klart til 1. kvartalsrapportering 2023.

Andelen søknader som var behandlet innen én måned var spesielt lav i bydelene Ullern og Vestre Aker, og under gjennomsnittet også i Bydel St. Hanshaugen, både i 2020 og 2021, men økte i 2. tertial 2022, jf. tabell 1. Som vist i kapittel 3.5.2, 3.7.1 og 3.8.1 hadde de tre bydelene iverksatt tiltak for å redusere saksbehandlingstiden i 2021–2022, noe som ifølge byrådsavdelingen ga effekt i 2022.

Byråden viste i sin redegjørelse til flere tiltak. Byrådsavdelingen hadde jevnlig møter med Velferdsetaten, og hadde deltatt på Velferdsetatens kvartalsoppfølgingsmøter med bydelene. Enhetlig saksbehandling og forsvarlig saksbehandlingstid var tematikk byrådsavdelingen var opptatt av, og som jevnlig hadde blitt løftet i nevnte fora.

For at bydelene skulle lykkes med at tildelte midler på startlån og tilskudd ble benyttet etter hensikten og traff de riktige målgruppene, mente byråden det var viktig at bydelsdirektørene og andre toppledere hadde tilstrekkelig god forståelse for virkemiddelbruken på det boligsosiale området. I den forbindelse hadde byrådsavdelingen tidligere i 2022 invitert Velferdsetatens direktør til å holde et innlegg om startlån på et sektordirektørmøte. Hun fokuserte blant annet på samfunnsøkonomien i å hjelpe vanskeligstilte over i egneide boliger, og at flere kunne få startlån hvis man i større grad turte å utnytte mulighetsrommet i regelverket

#### Kommunerevisjonens vurdering

Byråden hadde fulgt opp at Velferdsetaten hadde iverksatt relevante tiltak og med det fulgt opp det politiske vedtaket.

Byråden hadde ikke fulgt særskilt opp at bydelene med lang saksbehandlingstid hadde vurdert/-iverksatt nødvendige tiltak. Byråden hadde imidlertid fulgt opp *alle* bydelenes arbeid med startlån og utviklingen i saksbehandlingstid. Kommunerevisjonen merker seg at saksbehandlingstiden i 2022 har gått betydelig ned i de tre bydelene som bystyret ba byrådet spesielt følge opp.

### **3.2.4 Andre tiltak**

#### Status på oppfølgingstidspunktet

Byråden oppga videre at de seneste to årene hadde Oslo kommune besluttet å øke sitt innlån av startlånsmidler fra Husbanken med kr 200 millioner, til totalt kr 1,8 milliarder per år.

Byråden oppga at for å få økt kunnskap om hvordan det går med de som har kjøpt bolig ved hjelp av startlån, hadde Velferdsetaten i samarbeid med OsloMet startet opp et prosjekt høsten 2022 som skulle se på tematikken. Prosjektet skulle etter planen avsluttes i 4. kvartal 2023 og resultatene var forventet å foreligge på nyåret 2024. Resultater fra dette arbeidet kunne være viktig kunnskap inn i saksbehandlingen av enkeltsaker, oppga byrådsavdelingen.

Bydelene ble årlig oppfordret til å søke om prosjektmidler gjennom kommunens boligsosiale utviklings- og innovasjonsprogram til prosjekter som omhandler bruk av startlån. Det var gjennom programmet gjennomført flere startlånsprosjekter. For eksempel hadde Bydel Stovner



blant annet utviklet en metode for å bistå personer med rusproblemer i å kjøpe egen bolig, mens Bydel Bjerke hadde jobbet med en metode for å bidra til at personer som leier kan kjøpe bolig i eget nabolag ved hjelp av startlån. Dette for å unngå skifte av oppvekstmiljø, barnehage og skole.

### **3.3 Velferdsetaten**

#### **3.3.1 Likebehandling**

##### Meldte tiltak

Velferdsetaten ville invitere bydelene inn i utformingen av et opplegg knyttet til likebehandling og sette likebehandling på dagsorden i opplæringstiltak.

##### Status på oppfølgingstidspunktet

Det var gjennomført flere fagmøter med bydelene de siste årene, hvor likebehandling hadde vært tema. Etter rapport 13/2020 hadde likebehandling vært tema i alle fag- og kvartalsoppfølgingsmøter med forskjellige vinklinger. For eksempel deltok i større grad enn tidligere sekretariatet for klagenemnda i fagmøtene hvor de redegjorde for viktige avgjørelser i klagenemnda.

Velferdsetaten oppga videre at bydelene i tillegg, ved flere anledninger, var utfordret på å komme med ideer til opplegg for å øke likebehandlingen, jf. også kapittel 3.2.1. Bydelene hadde gitt innspill til etaten på at de ønsket seg klarere føringer på ulike variabler i beregningsmodellen for utmåling av lån og tilskudd. Dette var for eksempel størrelse på livsopphold, bruk av fastrente, beregning av skatt, nedbetalingstid, fastsettelse av fellesutgifter og utgifter til strøm/forsikring. Etaten oppga at den i større grad ønsket å tilrettelegge for et opplegg som ivaretok dette, selv om flere av de nevnte variablene var en del av den skjønnsmessige vurderingen.

Etaten oppga videre at den i arbeidet med nytt fellesskriv til bydelene om startlån hadde foreslått et regelverk som var noe mer materielt, det vil si med klarere og mere avgrensede regler, enn tidligere regelverk, blant annet for å ivareta bydelenes innspill og med tanke om mer likebehandling. Arbeidet med nytt regelverk lå på undersøkelsestidspunktet til behandling i Byrådsavdeling for arbeid, integrering og sosiale tjenester.

##### Kommunerevisjonens vurdering

Meldte tiltak var iverksatt.

#### **3.3.2 Referat fra samlinger**

##### Meldte tiltak

Velferdsetaten ville innføre referater fra samlingene den avholdt for bydelene.

##### Status på oppfølgingstidspunktet

Etaten hadde fra september 2020 innført referat fra kvartalsoppfølgingsmøtene med bydelene og etaten oppga at referatene ble distribuert til alle innkalte deltakere.

##### Kommunerevisjonens vurdering

Meldte tiltak var iverksatt.

### **3.3.3 Skrive gode vedtak og forbedre støtteverktøy**

#### Meldte tiltak

Velferdsetaten ville forsterke øvelsen i å skrive gode vedtak som hadde sammenhengende oppbygging og argumentasjon, og videre se på muligheten for å utarbeide bedre maler og støtteverktøy.

#### Status på oppfølgingstidspunktet

Etaten oppga at deres juridiske seksjon gjennomførte årlige fagmøter om saksbehandling. På grunn av pandemien hadde ikke dette vært gjennomført de to siste årene. Etaten hadde vurdert at det var lite hensiktsmessig å gjennomføre øvelser i vedtaksskriving digitalt på Teams. Høsten 2022 ble møtene gjenopptatt og tema på første møte var ulike elementer knyttet til likebehandling i lånesaksbehandlingen. Etaten oppga at det hadde vært relativt hektisk etter gjenåpningen og at vedtaksskriving derfor ikke hadde vært prioritert, men at de var planlagt gjennomført i løpet av første halvår 2023.

Ifølge etaten hadde juridisk seksjon våren 2021 utarbeidet en veileder for mer enhetlig pris for boligstørrelser og våren 2022 ble veilederen oppdatert for å ta høyde for økte strømgifter. Etaten oppga videre at dagens saksbehandlingssystem, *Startskudd*, ga god støtte og veiledning i selve vurderingen av betjeningsevne.

Etaten oppga at høsten 2021 hadde faglig sekretariat internseminar om klarspråk hvor klageinstansens maler og språkføring ble gjennomgått. Hensikten var blant annet å bidra til å redusere saksbehandlingstiden og gjøre vedtakene mer tydelige. Det ble i etterkant gjort mindre endringer i malene. Videre oppga etaten at større endringer av malene, dvs. hvordan faglig sekretariats innstillinger til nemnda utformes, forutsatte endringer i reglement for Oslo kommunes klagenemnd og instruks til sekretariatene. Velferdsetaten hadde bedt om at den i tildelingsbrev for 2023 fikk i oppdrag om å revidere disse.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Basert på etatens redegjørelse og gjennomgått dokumentasjon er det Kommunerevisjonens vurdering at meldte tiltak var delvis iverksatt. Etaten hadde ikke iverksatt tiltaket knyttet til vedtaksskriving på grunn av pandemien. Kommunerevisjonen merker seg at tiltaket var planlagt gjennomført i løpet av første halvår 2023.

### **3.3.4 Presentere rapporten for bydelene og kompetanseinnspill**

#### Meldte tiltak

Velferdsetaten ville presentere rapportens innhold for bydelene, og oppfordre bydelene til å komme med innspill til hva de trenger av kompetanse.

#### Status på oppfølgingstidspunktet

Etaten oppga at Kommunerevisjonens rapport 13/2020 var grundig gjennomgått med bydelene i to forskjellige fagmøter. Kommunerevisjonen hadde også presentert rapporten for bydelene etter at den ble offentlig høsten 2020. Det var også vist til rapporten i flere sammenhenger.

Etaten oppga videre at den hadde oppfordret bydelene til å komme med ønsket kompetansebehov. I februar og mars 2022 gjennomførte Velferdsetaten separate intervjuer med alle bydelene hvor tema var forbruk av startlån og tilskudd, likebehandling og kompetansebehov. Etaten hadde utarbeidet en rapport fra disse intervjuene som blant annet viser at bydelene hadde gitt innspill på både tema de ønsket opplæring i og hvordan opplæringen burde foregå.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Basert på etatens redegjørelse og gjennomgått dokumentasjon er det Kommunerevisjonens vurdering at meldte tiltak var iverksatt.

### **3.4 Bydel Nordstrand**

#### **3.4.1 Redusere saksbehandlingstiden i klagesaker**

##### Meldte tiltak

Bydelen oppga at det fra 2019 var iverksatt tiltak for å redusere saksbehandlingstiden i klagesaker og at den i november 2020 hadde kontroll over klagesakene og fulgte retningslinjer for klagebehandling.

##### Status på oppfølgingstidspunktet

Bydelen oppga at den lange saksbehandlingstiden på klagesaker da undersøkelsen for rapport 13/2020 ble gjennomført skyltes at enkeltklager var forlagt. Lang saksbehandlingstid i klagesaker hadde ikke vært vanlig verken før eller etter undersøkelsen. Bydelen oppga at den hadde laget en prioriteringsliste (retningslinje for saksbehandling) på startlånområdet, herunder for behandling av klagesaker. Bydelen oppga videre at den per november 2022 kun hadde én klagesak under behandling og at denne ville bli sendt til sekretariatet for klagenemnda i løpet av uken.

Som vist i tabell 2 var saksbehandlingstiden på klagesaker i bydelen 84 dager i 2020, og redusert til 13–14 dager i 2021 og per oktober 2022. De to siste årene var klagesaksbehandlingstiden i bydelen kortest av alle bydeler.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Basert på bydelens redegjørelse er det Kommunerevisjonens vurdering at bydelen hadde iverksatt meldte tiltak.

#### **3.4.2 Andre iverksatte tiltak på området**

##### Status på oppfølgingstidspunkt

Bydelen oppga at boligområdet hadde fått andre saksbehandlere og en koordinator som fulgte opp arbeidet. Bydelen hadde videre planer om å få til et samarbeid med andre kontor i Oslo for å kunne avhjelpe hverandre ved sykdom, ferie eller andre perioder der de var sårbare for å ha for lang saksbehandlingstid.

### **3.5 Bydel St. Hanshaugen**

#### **3.5.1 Tilstrekkelig opplyste saker**

##### Meldte tiltak

Bydelen oppga i uttalelsen at den ville gjennomgå rutiner og praksis med sikte på justeringer i henhold til anbefalinger. Tiltak ville gjennomføres innen utgangen av januar 2021. Kommunerevisjonen anbefalte bydelen å vurdere behovet for tiltak for å sikre at saker alltid var tilstrekkelig opplyst.

##### Status på oppfølgingstidspunktet

Bydelen hadde etablert ny rutine etter tilbakemelding i rapport 13/2020. Her var det sjekkpunkter som saksbehandler skulle gjennomgå før vedtak ble sendt til godkjenning.

Tiltaket ble iverksatt i januar 2021. Punkt 2. i rutinen:

- Sikre at saker alltid er tilstrekkelig opplyst:
  - Saksbehandler må påse å etterspørre all manglende dokumentasjon som anses som nødvendig for saken for hele søkers husstand før endelig vedtak sendes til godkjenning.
  - Sjekke innkommende dialog i Startskudd før vedtak om det har kommet inn nye momenter fra søker.
  - Saksbehandler ser over at alle innkommende vedlegg i saken er lest og vurdert før vedtak sendes til godkjenning.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Bydelen hadde iverksatt meldte tiltak.

### **3.5.2 Redusere saksbehandlingstiden**

#### Meldte tiltak

Bydelen oppga i uttalelsen at den ville gjennomgå rutiner og praksis med sikte på justeringer i henhold til anbefalinger. Tiltak ville gjennomføres innen utgangen av januar 2021.

Kommunerevisjonen anbefalte bydelen å vurdere tiltak for å redusere saksbehandlingstiden for søknader om startlån og tilskudd.

#### Status på oppfølgingstidspunktet

Bydelen oppga at tiltak for å redusere saksbehandlingstiden var vurdert og iverksatt. Tiltak omfattet en omfordeling av ressurser internt, og fra høsten 2021 var det satt inn en ansatt som kun skulle jobbe med startlån. Tidligere var saksbehandlingen fordelt på flere saksbehandlere som hadde andre hovedoppgaver. Bydelen oppga videre at saksbehandlere hadde merket seg at overføring av saker fra andre bydeler ofte tok lang tid og at de som regel var eldre enn 30 dager når de kom opp i bydelens system. Om dette skyldtes avklaringer vedrørende tilhørighet i opprinnelig bydel var uavklart for Bydel St. Hanshaugen.

Som vist i tabell 1 var bydelens saksbehandlingstid betydelig forbedret de siste årene, og per 2. tertial 2022 var 97 prosent av alle søknader behandlet innen én måned.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Basert på bydelens redegjørelse er det Kommunerevisjonens vurdering at bydelen hadde iverksatt meldte tiltak. Kommunerevisjonen merker seg at tiltaket var iverksatt først fra høsten 2021 og ikke i januar 2021 som varslet.

### **3.5.3 Foreløpig svar**

#### Meldte tiltak

Bydelen ville straks iverksette tiltak for å sikre at det ble sendt ut foreløpig svar hvis en søknad ikke kunne besvares tidsnok.

#### Status på oppfølgingstidspunktet

Punkt 1 i den nye rutinen ble ifølge bydelen iverksatt i desember 2020 og omhandlet tiltak for å sikre at det ble sendt ut foreløpig svar hvis en søknad om startlån og tilskudd ikke kunne besvares tidsnok. Det var blant annet laget en ny mal og rutinebeskrivelse.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Bydelen hadde iverksatt meldte tiltak.

### **3.5.4 Begrunne avslag**

#### Meldte tiltak

Bydelen oppga i uttalelsen at den ville gjennomgå rutiner og praksis med sikte på justeringer i henhold til anbefalinger. Tiltak ville gjennomføres innen utgangen av januar 2021.

Kommunerevisjonen anbefalte bydelen å iverksette tiltak for å sikre at avslag om startlån og tilskudd alltid ble begrunnet med utgangspunkt i de konkrete forholdene i saken.

#### Status på oppfølgingstidspunktet

Punkt 3 i den nye rutinen ble ifølge bydelen iverksatt i januar 2021 og omhandlet følgende:

- Sikre at avslag om startlån og tilskudd alltid begrunnes med utgangspunktene i de konkrete forholdene i saken. Her var underpunktene de samme som under punkt 2 i rutinen, jf. kapittel 3.5.1 over.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Bydelen hadde iverksatt meldte tiltak.

### **3.5.5 Prioritering av søkere over tid**

#### Meldte tiltak

Bydelen oppga i uttalelsen at den ville gjennomgå rutiner og praksis med sikte på justeringer i henhold til anbefalinger. Tiltak ville gjennomføres innen utgangen av januar 2021.

Kommunerevisjonen anbefalte bydelen å iverksette tiltak for å sikre at de mest vanskeligstilte søkerne over tid ble prioritert, også i situasjoner med flere kvalifiserte søkere enn det kvoten strakk til.

#### Status på oppfølgingstidspunktet

Det følger av punkt 4 i rutinen hvilke målgrupper som var prioritert og i hvilken rekkefølge de var prioritert ved knapphet på utlånsmidler. Tiltaket ble ifølge bydelen iverksatt i januar 2021.

Bydelen oppga videre at beboere i kommunale boliger fra og med våren 2022 ble kalt inn til samtale om bo-plan der det etter innkommet søknad om fornyelse av kommunal leiebolig var forhold ved beboers økonomi som tilsa at beboer kunne ha mulighet til kjøp av egnet bolig ved husbanklån. Tiltaket var satt inn på bakgrunn av punktet om prioriterte grupper for startlån-ordningen.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Bydelen hadde iverksatt meldte tiltak.

## **3.6 Bydel Østensjø**

### **3.6.1 Klagesaksbehandling**

#### Meldte tiltak

Bydelen oppga i uttalelsen at den hadde foretatt en personalmessig omorganisering av arbeidet med klager på vedtak om startlån og tilskudd, noe som medførte en større prioritering av disse oppgavene.

#### Status på oppfølgingstidspunktet

Bydelen oppga at intensjonen med den gjennomførte personalmessige omorganisering av arbeidet med klager på vedtak om startlån og tilskudd hadde vært at bydelen skulle prioritere denne oppgaven. Imidlertid hadde det fra 2020, og frem til d.d. tidvis vært begrensede ressurser

ved kontoret, blant annet grunnet fravær. Bydelen oppga at det derfor hadde vært vanskelig å prioritere behandling av klagesaker, men at dette var én av oppgavene den likevel hadde hatt fokus på selv i en utfordrende arbeidssituasjon. Bydelen oppga at den blant annet hadde benyttet overtidsbetaling for å bidra til å sikre saksbehandlingen. Bydelen skrev videre at den framover ville ha særlig fokus på å redusere saksbehandlingstiden ytterligere og så at det kunne være hensiktsmessig at flere ved kontoret tilegnet seg kompetanse innen saksbehandling av klagesaker.

Som vist i tabell 2 over er klagesaksbehandlingstiden i Bydel Østensjø redusert fra 135 dager i 2020 til 75 dager i 2022 (per 31. oktober), en reduksjon på 60 dager. Bydelen hadde lengst klagesaksbehandlingstid av alle bydeler i 2019, og på tross av reduksjonen var den fremdeles én av de fire bydelene med lengst klagesaksbehandlingstid.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Basert på bydelens redegjørelse er det Kommunerevisjonens vurdering at bydelen hadde iverksatt meldte tiltak. Kommunerevisjonen merker seg at bydelen fremdeles var blant bydelene med lengst klagesaksbehandlingstid, men at den varsler tiltak for å redusere saksbehandlingstiden framover.

### **3.6.2 Implementere ny rutine for saksbehandling**

#### Meldte tiltak

Bydelen oppga at den i 2020 hadde utarbeidet en rutine for saksbehandling av søknader for lån og tilskudd som beskrev hvordan dette skulle foregå internt i bydelen.

#### Status på oppfølgingstidspunktet

Bydelen oppga at rutinen fra 2020 var godt kjent og innarbeidet i saksbehandlers arbeidsfelt som gjaldt startlån og tilskudd til kjøp av bolig i Oslo.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Basert på bydelens redegjørelse er det Kommunerevisjonens vurdering at bydelen hadde iverksatt meldte tiltak.

### **3.6.3 Gjennomgå rapport 13/2020 med saksbehandlerne**

#### Meldte tiltak

Bydelen ville gjennomgå Kommunerevisjonens rapport med alle saksbehandlerne. Gjeldende to saker som dannet grunnlag for anbefalingen, ville gjennomgås i sin helhet.

#### Status på oppfølgingstidspunktet

Bydelen oppga at rapport 13/2020 ble gjennomgått med alle saksbehandlerne umiddelbart etter at denne ble fremlagt, og samtidig ble de to sakene som dannet grunnlag for anbefalingen gjennomgått. Bydel hadde også i ettertid sendt rapport 13/2020 til de ansatte per e-post for å minne om viktigheten av arbeidet med vedtaksskriving, samt de prinsippene som fremkommer i rapporten. Videre oppga bydelen at viktige elementer i rapporten også ble diskutert jevnlig i ovennevnte ukentlige vedtaksmøter.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Basert på bydelens redegjørelse er det Kommunerevisjonens vurdering at meldte tiltak var iverksatt.

### **3.6.4 Gjennomgå vedtaksmaler**

#### Meldte tiltak

Bydelen ville gjennomgå gjeldende vedtaksmaler og eventuelt endre de slik at det alltid var sammenheng mellom faktabeskrivelse, begrunnelse og konklusjon.

#### Status på oppfølgingstidspunktet

Bydelen oppga at den hadde gjennomgått alle maler, og at det her var lagt opp til en vurdering med konklusjon på lån og en vurdering med konklusjon på tilskudd. Videre oppga bydelen at også i malen i Husbankens saksbehandlingssystemet *Startskudd* var det lagt opp til at rekkefølgen i vedtaket var først en faktabeskrivelse og vurdering, etterfulgt av en begrunnelse, før konklusjonen til slutt.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Basert på bydelens redegjørelse er det Kommunerevisjonens vurdering at bydelen hadde iverksatt meldte tiltak.

## **3.7 Bydel Ullern**

### **3.7.1 Redusere saksbehandlingstiden**

#### Politisk vedtak

Bystyret la til grunn at anbefalingene om tiltak for å redusere saksbehandlingstiden i bydelen ble vurdert.

#### Status på oppfølgingstidspunktet

Bydelen oppga at den i 2021 hadde økt antall årsverk på boligkonsulentområdet fra 1 til 1,4. I 2021 var det fokus på opplæring og bydelen oppga at økningen nok ikke hadde effekt før 2022. Andelen saker behandlet innen én måned hadde økt de siste årene og var 92 prosent per 2. tertial 2022, se tabell 1.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Basert på bydelens redegjørelse er det Kommunerevisjonens vurdering at bydelen hadde fulgt opp det politiske vedtaket.

## **3.8 Bydel Vestre Aker**

### **3.8.1 Redusere saksbehandlingstiden**

#### Politisk vedtak

Bystyret la til grunn at anbefalingene om tiltak for å redusere saksbehandlingstiden i bydelen ble vurdert.

#### Status på oppfølgingstidspunktet

Bydelen oppga at den hadde økt bemanningen for saksbehandling av de boligsosiale virkemidlene fra ett til to årsverk fra januar 2022. Dette årsverket omfattet også saksbehandling av søknader om startlån. Det hadde gjort at andelen saker behandlet innen én måned hadde økt de siste månedene og var 100 prosent per 2. tertial 2022, se tabell 1. Bydelen oppga at saksbehandlingstiden var redusert til mellom én og to uker og de jobbet for at den skulle gå ytterligere ned i 2023.

#### Kommunerevisjonens vurdering

Basert på bydelens redegjørelse er det Kommunerevisjonens vurdering at bydelen hadde fulgt opp det politiske vedtaket.

#### **4. Kommunerevisjonens konklusjon**

Oppfølgingsundersøkelsen viser at byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester i all hovedsak hadde iverksatt meldte tiltak og fulgt opp politiske vedtak. Byråden hadde ikke fulgt særskilt opp at bydelene med lang saksbehandlingstid hadde vurdert/iverksatt nødvendige tiltak, men hadde fulgt opp alle bydelenes arbeid med startlån og utviklingen i saksbehandlingstid. Byråden hadde fulgt opp bystyrets vedtak om usaklig forskjellsbehandling. Kommunerevisjonen merker seg likevel at Velferdsetaten mente at organiseringen av saksbehandling av startlån og tilskudd ikke bidro til å styrke graden av likebehandling.

Undersøkelsen viser videre at Velferdsetaten i all hovedsak hadde iverksatt meldte tiltak og fulgt opp politiske vedtak. På grunn av pandemien hadde ikke etaten iverksatt meldte tiltak knyttet til å skrive gode vedtak, men tiltaket var planlagt gjennomført i løpet av første halvår 2023.

Bydelene Nordstrand, St. Hanshaugen, Vestre Aker, Ullern og Østensjø hadde iverksatt meldte tiltak.

Oppfølgingsundersøkelsen viser at bydelene St. Hanshaugen, Ullern og Vestre Aker, som i forvaltningsrevisjonen hadde for lang saksbehandlingstid, og Bydel Nordstrand som hadde for lang klagesaksbehandlingstid, nå hadde gode resultater på området. Bydel Østensjø hadde fremdeles relativt lang klagesaksbehandlingstid, selv om den var redusert siden forvaltningsrevisjonen.

Med hilsen

Unn H. Aarvold  
kommunerevisor

Hilde Ludt  
avdelingsdirektør

Mottakere:  
Kontrollutvalget