

Kontrollutvalget

Deres ref.:

Vår ref. (saksnr.):

21/1031 - 49

Saksbeh.:

Ragnhild Grøndahl Faller, +47 45239792

Dato:

17.01.2022

Oppfølging etter rapport 2/2019 Tilgjengeligheten til sosiale tjenester i NAV

Saken gjelder:

Kommunerevisjonen har gjennomført en oppfølgingsundersøkelse etter rapport 2/2019 *Tilgjengeligheten til sosiale tjenester i NAV*, jf. kontrollutvalgets vedtak 31.08 2021 (sak 58). Undersøkelsen tilhører området brukertilpassede tjenester med tilstrekkelig kvalitet i *Overordnet analyse og plan for forvaltningsrevisjon 2020–2024* som bystyret behandlet 21. oktober 2020 (sak 283).

Rapport 2/2019 viste at informasjon om de sosiale tjenestene var tilgjengelig på Internett eller ble gitt muntlig til brukerne. For brukere uten gode norskkunnskaper eller uten digitale ferdigheter kunne det være vanskelig å få informasjon. Det var ikke alltid mulig å oppnå telefonkontakt med NAV-kontorene. Det syntes videre å være for høy terskel for å omsette vage og muntlige henvendelser om sosiale tjenester til søknader. En betydelig andel av søknadene om økonomisk sosialhjelp ble ikke behandlet raskt og uten ugrunnet opphold.

I denne oppfølgingsundersøkelsen har Kommunerevisjonen sett om byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester, Bydel Ullern og Bydel Østensjø hadde iverksatt varslede tiltak og fulgt opp politiske føringer etter rapport 2/2019.

Undersøkelsen viser at byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester i hovedsak hadde iverksatt meldte tiltak og fulgt opp bystyrets vedtak. For Oslo samlet var andelen søknader om sosiale tjenester som var behandlet innen to uker, ikke i tråd med bystyrets måltall, men måloppnåelsen var forbedret siden forvaltningsrevisjonen i 2019. Informasjon om de sosiale tjenestene hadde ikke blitt gjort tilgjengelig på flere plattformer og flere språk, og arbeidet med å vurdere hvordan praksisen med å registrere brukerhenvendelser kunne bli mer ensartet og hensiktsmessig, hadde tatt tid. Videre stiller Kommunerevisjonen spørsmål ved om det er iverksatt tilstrekkelige tiltak for å sikre at brukerne møtes med oppmerksomhet og respekt.

Innsamlede data tyder på at Bydel Ullern og Bydel Østensjø har fulgt opp meldte tiltak og bystyrets vedtak om at brukere møtes med oppmerksomhet og respekt. I statistikken som viser andel av brukere som har henvendt seg til NAV og fått kontakt med veileder senest innen to virkedager, er det ikke mulig å skille ut henvendelser som gjelder sosiale tjenester. Statistikken viser at NAV Ullern og NAV Østensjø ikke sikret at alle brukere som hadde henvendt seg, fikk kontakt med veileder senest innen to virkedager.

Saksfremstilling:

I det følgende presenteres hovedkonklusjonene i rapport 2/2019 *Tilgjengeligheten til sosiale tjenester i NAV* og resultatet av den politiske behandlingen av rapporten. Deretter presenteres resultatet av Kommunerevisjonens oppfølgingsundersøkelse.

1. Forvaltningsrevisjonen (rapport 2/2019)

Forvaltningsrevisjonen viste at informasjon om de sosiale tjenestene var tilgjengelig på Internett eller ble gitt muntlig til brukerne. For brukere uten gode norskkunnskaper eller uten digitale ferdigheter kunne det være vanskelig å få informasjon om de sosiale tjenestene. Det var ikke alltid mulig å oppnå telefonkontakt med NAV-kontorene i bydelene. Ved NAV Ullern og NAV Østensjø var det vanskeligere å oppnå telefonkontakt med saksbehandlere enn å oppnå kontakt med kontoret. Det syntes videre å være for høy terskel for å omsette vage og muntlige henvendelser om behov for sosiale tjenester til søknader. En betydelig andel av søknadene om økonomisk sosialhjelp i Oslo ble ikke behandlet raskt og uten ugrunnet opphold.

Kommunerevisjonen anbefalte at byråden for eldre, helse og arbeid iverksatte tiltak som kunne bidra til å sikre tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene ved alle byens NAV-kontorer, jf. rapportens vurderinger og konklusjoner. Herunder burde byråden vurdere tiltak som kunne bidra til å sikre

- at informasjonen om sosiale tjenester er tilgjengelig, også for personer uten tilstrekkelige digitale ferdigheter og med lave norskkunnskaper
- at offentliggjort informasjon om publikumsmottakenes åpningstider er korrekt
- at det er mulig for brukere å få kontakt med NAV-kontor og saksbehandler gjennom etablerte kanaler
- at NAV-kontorene har en forsvarlig måte å registrere henvendelser som resulterer i gjennomførte møter før det eventuelt opprettes sak
- at publikumsmottakene ivaretar brukernes personvern
- at søknader om økonomisk sosialhjelp blir behandlet raskt og uten ugrunnet opphold

Kommunerevisjonen anbefalte NAV Ullern og NAV Østensjø å iverksette tiltak for å sikre

- at telefontilgjengeligheten ivaretas generelt og ved saksbehandlers fravær
- at brukere som ikke har fått tak i saksbehandler på telefon og derfor møter opp i publikumsmottaket, ikke blir avvist, men at det sikres at relevant saksbehandler tar kontakt innen rimelig tid
- at vage og muntlige søknader om sosiale tjenester fanges opp og nedtegnes
- at søknader om opplysning, råd og veiledning etter sosialtjenesteloven § 17 fanges opp, og at det fattes vedtak
- at alle brukere møtes med respekt

Kommunerevisjonen anbefalte at NAV Østensjø iverksatte tiltak for å sikre at henvendelser om akutte behov for midlertidig botilbud ble forsvarlig håndtert.

Byråden og de to undersøkte bydelene varslet tiltak som skulle startes opp i 2019. De gjengis i kapittel 3 nedenfor.

2. Politisk behandling av forvaltningsrevisjonen

Kontrollutvalget behandlet rapporten i møte 29.01.2019, sak 9 og fattet følgende vedtak:

Kontrollutvalget innstiller til bystyret å fatte følgende vedtak:

Kommunerevisjonens rapport 2/2019 *Tilgjengeligheten til sosiale tjenester i NAV* viser at det ble gjort mye for å sikre tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene. Bystyret merker seg at forvaltningsrevisjonen samtidig viser at tjenestene ikke var tilstrekkelig tilgjengelige for alle.

Bystyret merker seg at kommunen ikke i tilstrekkelig grad har sikret at brukerne kommer i kontakt med sitt NAV-kontor og sin saksbehandler per telefon eller ved oppmøte. Bystyret ser også at det kunne være vanskelig for brukere uten digitale ferdigheter eller gode norskkunnskaper å få informasjon om de sosiale tjenestene. Rapporten viser også at det syntes å være en for høy terskel for å omsette vage og muntlige henvendelser om behov for sosiale tjenester til søknader og at en

betydelig andel av de mottatte søknadene om økonomisk sosialhjelp i Oslo ikke ble behandlet innenfor den fristen bystyret har satt.

Bystyret understreker viktigheten av at de sosiale tjenestene er tilgjengelige for alle som trenger dem, at søknader om sosiale tjenester behandles uten ugrunnet opphold og at brukere møtes med oppmerksomhet og respekt. Bystyret forventer at byråden for eldre, helse og arbeid følger opp at varslede tiltak blir iverksatt og at rapporten benyttes i det videre forbedringsarbeidet ved alle NAV-kontor i Oslo.

Bystyret tar for øvrig rapport 2/2019 til orientering.

Helse- og sosialkomiteen behandlet rapporten 10. april 2019 (sak 21) og gjorde kontrollutvalgets innstilling til sin egen. Bystyret behandlet rapporten 15. mai 2019 (sak 79) og vedtok enstemmig komiteens innstilling.

Bydel Ullern behandlet rapporten i bydelens helse- og sosialkomite 14. mars 2019 (sak 14) og tok saken til orientering. Bydel Østensjø behandlet rapporten i bydelsutvalget 1. april 2019 (sak 49) og tok den og bydelens plan for forbedringstiltak 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.

Dataene oppfølgingsundersøkelsen er basert på, er innhentet i perioden oktober–desember 2021, og består av skriftlige redegjørelser og oversendt dokumentasjon fra byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester, Bydel Ullern og Bydel Østensjø. Byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester, Bydel Ullern og Bydel Østensjø kom med tilbakemelding på utkast til faktaframstilling og fikk deretter hele saken til gjennomlesing med mulighet for kontradiksjon. Samtlige har gitt tilbakemelding. Vi har på bakgrunn av tilbakemeldingen fra byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester gjort enkelte tilføyelser i faktaframstillingen. De to bydelsutvalgene har fått informasjon om oppstart av oppfølgingsundersøkelsen.

Kommunerevisjonen legger til grunn at følgende deler av bystyrets vedtak skal være fulgt opp:

- at de sosiale tjenestene er tilgjengelige for alle som trenger dem
- at søknader om sosiale tjenester behandles uten ugrunnet opphold
- at brukere møtes med oppmerksomhet og respekt
- at byråden følger opp at varslede tiltak blir iverksatt
- at rapport 2/2019 benyttes i det videre forbedringsarbeidet ved alle NAV-kontor

I det følgende beskriver vi varslede tiltak og politiske føringer etter forvaltningsrevisjonen i 2019, status da oppfølgingsundersøkelsen ble gjennomført og Kommunerevisjonens vurderinger av om meldte tiltak og bystyrets vedtak var fulgt opp. På et punkt gis det også særskilt informasjon om status under koronapandemien. Innretningen av oppfølgingsundersøkelsen medfører at det i hovedsak ikke kan fastslås om tiltakene er tilstrekkelige.

3.1 Byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester

3.1.1 Sikre at de sosiale tjenestene er tilgjengelig for alle

Meldte tiltak og bystyrets vedtak

Byråden varslet at NAV-kontorene ville gå over til felles statlig IKT og telefoni i løpet av 2019. I påvente av dette, ville byrådsavdelingen be bydelene gå gjennom sine rutiner og sikre at brukere får kontakt med NAV-kontoret per telefon og mulighet for å få lagt fram sin sak. Bystyret understreket viktigheten av at de sosiale tjenestene er tilgjengelige for alle som trenger dem.

Status på oppfølgingstidspunkt

I februar 2019 ba byrådsavdelingen bydelene gå gjennom rutiner og eventuelt endre disse, slik at NAV-kontoret sikret at brukerne fikk kontakt med saksbehandler per telefon.

NAV-kontorene i Oslo gikk over til statlig fellesløsning for IKT og telefoni i juni 2019. Dersom saksbehandler ikke svarte da Kontaktsenteret satte bruker over eller var fraværende, skulle NAV Kontaktsenter sende melding om at bruker ønsket kontakt. Denne «kontakt bruker»-oppgaven skulle besvares innen to virkedager. I snitt var andelen ferdigstilte «kontakt bruker» oppgaver innen fristen 86 prosent for NAV-kontorene i Oslo fra og med januar og ut oktober 2021. Det var ikke mulig å skille ut henvendelser knyttet til sosiale tjenester fra øvrige henvendelser i statistikken.

Kontaktsentret bidro ifølge byråden til å sikre at bruker fikk kontakt med NAV selv om saksbehandler ikke var tilgjengelig, og systemet gjorde det lettere å følge om bruker ble kontaktet. NAV-kontorene hadde ifølge byråden også egne vakttelefoner for hastesaker.

I tildelingsbrev til bydelene for 2019, hadde byråden presisert at organiseringen av NAV-kontorene i Oslo skulle være slik at den enkelte kan oppnå kontakt og få lagt frem sin sak gjennom etablerte kanaler. I *Byrådens budsjettforslag 2021 og økonomiplan 2021–2024* (sak 1) er det presisert at NAVs tjenester må være tilgjengelige for alle som trenger dem, både digitalt, på telefon og ved fremmøte. NAV-kontorene har et ansvar for å sikre at de som i mindre grad mestrer digitale løsninger, får nødvendig bistand, veiledning og oppfølging. Tilgjengelighet var ifølge byråden tema i møter med enhetslederne og i partnerskapsmøter, særlig under pandemien.

Tilgjengelighet under koronapandemien

Fysiske brukermøter ble forsøkt begrenset, men til tross for strenge smitteverntiltak og høyt smittetrykk hadde det ifølge byråden vært viktig å holde NAV-kontorene fysisk åpne, særlig for å ivareta de svakeste brukerne. Alle NAV-kontorene hadde ifølge byråden vært fysisk åpne fire timer per dag gjennom pandemien. Bydel Ullern og Bydel Østensjø oppga å ha vært tilgjengelige for, og at de hadde ivaretatt, brukere som møtte opp fysisk.

Kommunerevisjonens vurdering

Meldte tiltak var iverksatt. Bystyrets vedtak var fulgt opp.

3.1.2 Informasjon om sosiale tjenester på flere språk

Meldt tiltak

Byråden meldte at informasjon om sosiale tjenester måtte være tilgjengelig på flere plattformer og flere språk. Byrådsavdelingen ville også be bydelene sørge for at den offentliggjorte informasjonen om publikumsmottakene var korrekt.

Status på oppfølgingstidspunkt

Det var ifølge byråden gjort en revisjon av maler for økonomisk sosialhjelp for å sikre et enklere, klart språk. Byråden oppga at skriftlig informasjon om sosiale tjenester på flere språk ikke hadde blitt prioritert under pandemien, men at arbeidet måtte fortsette. Byråden bemerket også at tiltaket nok ikke ville blitt formulert på samme måte i dag, da pandemien hadde gitt kommunen ny innsikt og erfaring med hensyn til hvordan man best når ut til ulike grupper. Erfaringer tilsa at enkelt språk, samt å nå ut med informasjon på andre måter enn å oversette den til en rekke språk, var vel så viktig.

Byrådsavdelingen ba februar 2019 NAV-kontorene gi tilbakemelding på at den offentlige informasjonen om publikumsmottakenes åpningstider var korrekt. Med ett unntak hadde alle gitt tilbakemelding.

Kommunerevisjonens vurdering

Meldte tiltak var delvis iverksatt.

3.1.3 Behandling av søknader om sosiale tjenester uten ugrunnet opphold

Meldt tiltak og bystyrets vedtak

Byråden meldte at byrådsavdelingen fulgte utviklingen i saksbehandlingstid og andel digitale søknader i den enkelte bydel, og at byrådsavdelingen ville ta initiativ til at NAV-kontorene i større grad veiledet og jobbet aktivt for at brukere tok i bruk digital søknad. Bystyret understreket viktigheten av at søknader om sosiale tjenester behandles uten ugrunnet opphold.

Status på oppfølgingstidspunkt

Forvaltningsrevisjonen i 2019 viste at bydelene i gjennomsnitt behandlet 82 prosent av alle søknader om sosialhjelp innen fjorten dager i perioden januar til august 2018. Byrådsavdelingen fulgte med på oppdaterte tall

for gjennomsnittlig saksbehandlingstid for de enkelte NAV-kontor og samlet. For månedene januar til og med november 2021 ble i gjennomsnitt 89 prosent av søknadene til NAV-kontorene i Oslo behandlet innen to uker, mens måltallet var 95 prosent. Saksbehandlingstid var ifølge byråden tema i møter med enhetslederne og i partnerskapsmøter.

NAV Ullern hadde redusert saksbehandlingstiden på søknader om sosialhjelp siden forvaltningsrevisjonen i 2018. Da ble 55 prosent av søknadene behandlet innen 2 uker, mens i oktober 2021 ble 86 prosent behandlet innen 2 uker. NAV Østensjø oppga at den hadde økt andelen ferdigbehandlede saker innen 14 dager fra 76 prosent til 98 prosent.

I dialogen med Nav-kontorene var også økt bruk av digital søknad tema. Enhetslederne hadde gitt tilbakemelding om at NAV ga tilbud om veiledning og opplæring. Andelen digitale søknader hadde økt jevnt fra omtrent 20 prosent da løsningen ble tatt i bruk i juni 2018 til omtrent 50 prosent i mars 2020. Andelen la seg stabilt på omtrent 70 prosent sommeren 2021.

Kommunerevisjonens vurdering

Byråden synes i hovedsak å ha fulgt politisk føring, og meldt tiltak var iverksatt. For Oslo samlet var andelen saker som var behandlet innen to uker, ikke i tråd med bystyrets måltall, men måloppnåelsen var forbedret siden forvaltningsrevisjonen i 2019.

For Bydel Ullern var andelen saker som var behandlet innen to uker ikke i tråd med bystyrets måltall, men var betydelig forbedret siden forvaltningsrevisjonen i 2019. Bydel Østensjø viste til en måloppnåelse for saksbehandlingstid i tråd med bystyrets føringer.

3.1.4 Møte brukere med oppmerksomhet og respekt

Bystyrets vedtak

Bystyret understreket viktigheten av at brukere møtes med oppmerksomhet og respekt.

Status på oppfølgingstidspunktet

NAV-kontorene jobbet ifølge byråden aktivt med å organisere tjenestene sine til det beste for brukerne. Service, personvern, etikk, holdninger og kultur og kompetanse inngikk i dette arbeidet og var det som samlet sett skal bidra til gode brukermøter. Arbeidet med dette ble ifølge byråden best gjort lokalt. Velferdsetaten hadde fått i oppdrag å understøtte NAV-kontorene med kompetansehevende tiltak, herunder legge til rette for fagnettverk og nettverkssamlinger etter behov. Nettverkssamlinger for ledere av publikumsmottakene hadde ifølge byråden vært ønskelig, men var utsatt grunnet pandemien.

Byråden understreket at dette var et kontinuerlig arbeid som måtte tematiseres jevnlig. Bydelene og NAV-kontorene måtte ta hovedansvaret her og sikre at de rekrutterer og ansetter personer med rett kompetanse, og at ansatte får nødvendig veiledning og oppfølging. Respekt og gode brukermøter måtte ifølge byråden forankres hos lokal leder, som igjen måtte sikre at ansatte hadde god kjennskap til, og nødvendig kompetanse på, hvordan gode brukermøter kunne gjennomføres.

Brukerundersøkelsen til NAV viste ifølge byråden en gjennomgående god score for NAV-kontorene i Oslo for påstanden «Jeg blir møtt med respekt fra NAV». I brukerundersøkelsen 2021 skåret brukerne NAV-kontorene i Oslo i gjennomsnitt til 4,7 på utsagnet «Jeg blir møtt med respekt fra NAV» på en skala fra 1 til 6, hvor 6 var helt enig. I brukerundersøkelsen for 2017 hadde brukerne skåret NAV-kontorene i Oslo til 4,8 i gjennomsnitt på påstanden «Jeg ble møtt med respekt da jeg var i kontakt med NAV-kontoret». NAV-kontorene har ulike brukergrupper. Disse brukerundersøkelsene gir ikke særskilt informasjon om hvordan brukere som søkte om og mottok sosiale tjenester, opplevde dette.

Kommunerevisjonens vurdering

Bystyrets vedtak synes å være fulgt opp, men Kommunerevisjonen stiller spørsmål ved om tiltakene er tilstrekkelige.

3.1.5 Registrering av brukerhenvendelser

Meldt tiltak

Byråden ville sette i gang et arbeid for å vurdere hvordan praksisen med å registrere brukerhenvendelser med påfølgende møter kunne bli mer ensartet og hensiktsmessig, blant annet for å unngå uklarheter om en bruker har søkt eller ei. Byråden ville vurdere om det skulle etableres en egen henvendelsesmodul i fagsystemet for sosiale tjenester, Fasit.

Status på oppfølgingstidspunkt

Det ble i august 2019 nedsatt en arbeidsgruppe bestående av representanter fra flere NAV-kontor som utarbeidet forslag til rutiner og henvendelsesskjema for å registrere brukerhenvendelser. Forslag til rutiner ble avgitt i oktober 2019. Velferdsetaten fikk i oppdrag å implementere disse, men arbeidet har tatt tid og det har vært behov for forbedringer. Forslag til rutiner og henvendelsesskjema forelå og ville implementeres innen utgangen av 2021. Henvendelsesmodul i Fasit var vurdert, men ikke etablert, da andre tiltak var prioritert.

Kommunerevisjonens vurdering

Meldte tiltak var iverksatt, men vurderingen av hvordan praksisen med å registrere brukerhenvendelser kunne bli mer hensiktsmessig, blant annet for å unngå uklarheter om en bruker har søkt eller ei, hadde tatt noe tid.

3.1.6 Personvern og taushetsplikt

Meldt tiltak

Byrådsavdelingen ville be relevante NAV-kontor om å vurdere utbedringstiltak for å sikre at personvern og taushetsplikt blir ivaretatt godt nok.

Status på oppfølgingstidspunkt

I brev av februar 2019 ba byrådsavdelingen alle NAV-kontorene om å gjøre seg kjent med rapport 2/2019 og bruke den i eget forbedringsarbeid. Byrådsavdelingens vurdering var at rapporten på flere områder var så detaljert at informasjonen ville være gjenkjennelig for det aktuelle NAV-kontoret. Videre var en personvernerklæring for sosiale tjenester under utarbeidelse og kunne ifølge byråden tas i bruk om kort tid. Byrådsavdelingen hadde hatt særskilt oppfølging av tilgjengeligheten til sosiale tjenester i Bydel Alna, hvor også personvern og taushetsplikt var tema.

Kommunerevisjonens vurdering

Meldte tiltak var delvis iverksatt. En bydel ble fulgt opp særskilt for å sikre at personvern og taushetsplikt blir ivaretatt godt nok.

3.1.7 Videre forbedringsarbeid ved alle NAV-kontor

Bystyrets vedtak

Bystyret forventet at byråden fulgte opp at varslede tiltak ble iverksatt og at rapport 2/2019 ble benyttet i det videre forbedringsarbeidet ved alle NAV-kontor.

Status på oppfølgingstidspunkt

I tillegg til overnevnte brev av februar 2019 hvor byrådsavdelingen ba alle NAV-kontorene om å gjøre seg kjent med rapport 2/2019 og bruke den i eget forbedringsarbeid, tok byrådsavdelingen initiativ til et møte i mai 2019, hvor Kommunerevisjonen presenterte sine funn til både enhetsledere og ledere av publikumsmottak. Bystyrets vedtak ble gjort kjent for bydelene i brev i juni 2019. Også dette brevet presiserte at NAV-kontorene var forventet å gjøre seg kjent med rapport 2/2019 og bruke den i videre forbedringsarbeid.

Forbedringsarbeid og iverksetting av tiltak hadde ifølge byråden blitt fulgt opp i partnerskapsmøter på bydelsnivå og i møter NAV Oslo og byrådsavdelingen hadde med enhetslederne. Det var utover dette ikke særskilt oppfølging av om bydelene Ullern og Østensjø hadde iverksatt varslede tiltak. Byrådsavdelingen hadde som nevnt over, hatt særskilt oppfølging av tilgjengeligheten til sosiale tjenester i Bydel Alna.

Kommunerevisjonens vurdering

Bystyrets vedtak var fulgt opp.

3.2 Bydel Ullern

3.2.1 Telefongjengjengsel og kontakt med veileder

Meldte tiltak

Bydel Ullern meldte at telefongjengjengselheten ville forbedres når alle NAV-kontorene i Oslo ble koblet på NAVs Kontaktsenter i 2019. Videre meldte bydelen at den sikret at alle brukere fikk kontakt med veileder senest innen to virkedager.

Status på oppfølgingstidspunkt

Bydelen oppga at tilgjengeligheten på telefon hadde blitt bedre etter at det ble koblet på NAVs Kontaktsenter. Videre oppga bydelen at den i hovedsak sikret at brukere fikk kontakt med veileder innen to virkedager. I statistikken som viser andel av brukere som har henvendt seg til NAV og får kontakt med veileder senest innen to virkedager, er det ikke mulig å skille ut henvendelser som gjelder sosiale tjenester. NAV Ullern hadde i 2020 svart ut 85 prosent av alle «Kontakt bruker»-oppgavene innen 48 timer og i perioden januar til og med oktober 2021 svart ut i overkant av 90 prosent. For henvendelser om sosiale tjenester som kom via digital aktivitetsplan, var disse ifølge bydelen i 2021 i snitt besvart innen 26 timer.

Kommunerevisjonens vurdering

Basert på informasjon fra Bydel Ullern er Kommunerevisjonens vurdering at meldte tiltak i hovedsak var iverksatt. NAV Ullern hadde ikke sikret at alle brukere som hadde henvendt seg, fikk kontakt med veileder senest innen to virkedager. Statistikken viser ikke i hvilken grad dette gjelder henvendelser knyttet til sosiale tjenester.

3.2.2 Fange opp vage og muntlige søknader

Meldt tiltak

Bydelen ville skriftliggjøre NAV-kontorets etablerte rutine om å registrere vage og muntlige søknader om sosiale tjenester.

Status på oppfølgingstidspunkt

Skjema for mottak av muntlig søknad var skriftliggjort og var ifølge bydelen gjort kjent for alle veilederne. Muntlige og vage søknader hadde ifølge bydelen også vært tema i fagmøter. Dette var særlig aktuelt for brukerne med manglende norsksferdigheter og lav digital kompetanse.

Kommunerevisjonens vurdering

Meldt tiltak var iverksatt.

3.2.3 Fatte vedtak ved søknader om opplysning, råd og veiledning

Meldt tiltak

Bydelen oppga at den ville jobbe systematisk med å sikre at søknader om opplysning, råd og veiledning etter sosialtjenesteloven § 17 fanges opp og at det fattes vedtak. I tillegg var det innført en rutine på månedlig rapportering på antall vedtak fattet etter § 17.

Status på oppfølgingstidspunkt

Det var ifølge bydelen jobbet med kompetanseløft hos alle veiledere for å sikre at søknader om opplysning, råd og veiledning etter sosialtjenesteloven § 17 fanges opp og at det fattes vedtak.

Det var opprettet nye rutiner, og ifølge bydelen var det ansatt en rådgiver der halve stillingen var dedikert til dette. Ifølge Kommunerevisjonens rapport 2/2019 hadde NAV Ullern per oktober 2018 ikke fattet slike vedtak det året. NAV Ullern hadde fattet 13 slike vedtak i 2019, 12 i 2020 og 20 per utgangen av november 2021. Det ble rapportert månedlig på § 17-vedtak.

Kommunerevisjonens vurdering

Meldt tiltak var iverksatt.

3.2.4 Møte brukere med oppmerksomhet og respekt

Meldt tiltak og bystyrets vedtak

Bydelen meldte at den skulle møte alle sine brukere med respekt og at den ville iverksette ekstra tiltak. Bydelen ville også vurdere å ta i bruk et enkelt verktøy for tilbakemeldinger fra brukerne etter hvert møte. Bydel Ullern

meldte også at det var planlagt nødvendig opplæring for alle veiledere med oppstart i februar 2019. Bystyret understreket viktigheten av at brukere møtes med oppmerksomhet og respekt.

Status på oppfølgingstidspunkt

Bydel Ullern oppga at NAV-kontoret bestrebet seg på å møte brukere med respekt og oppmerksomhet. NAV-kontoret hadde hatt flere seminardager om tema som etikk, personvern og skønnsvurderinger. I brukerundersøkelsene for NAV-kontorene i Oslo i 2020 og 2021 hadde brukerne i gjennomsnitt skåret NAV Ullern til 4,7 på utsagnet «Jeg blir møtt med respekt fra NAV» på en skala fra 1 til 6, hvor 6 var helt enig. I brukerundersøkelsen for 2017 hadde brukerne skåret kontoret i gjennomsnitt til 5,0 på påstanden «Jeg ble møtt med respekt da jeg var i kontakt med NAV-kontoret». NAV-kontorene har ulike brukergrupper. Disse brukerundersøkelsene gir ikke særskilt informasjon om hvordan brukere som søkte og mottok sosiale tjenester, opplevde dette. NAV-kontoret hadde vurdert å ta i bruk et tilbakemeldingsverktøy, men ikke gjort det.

NAV Ullern opprettet i februar 2019 en ukentlig kompetansedelingsarena, gjennomførte interne seminarer og benyttet seg av kompetanseheving fra NAV sentralt og Statsforvalteren.

Kommunerevisjonens vurdering

Meldt tiltak var iverksatt og bystyrets vedtak fulgt opp.

3.2.5 Møte mennesker med ulik psykisk helseproblematikk

Meldt tiltak

Bydelen meldte at den ville jobbe videre med å møte mennesker med ulik psykisk helseproblematikk på riktig måte sammen med enhet for psykisk helse i bydelen og aktører fra spesialisthelsetjenesten.

Status på oppfølgingstidspunkt

NAVs ansatte hadde mottatt veiledning fra spesialist i psykiatri, rus og avhengighetsmedisin og ruskonsulentene hadde mottatt veiledning fra det regionale kompetansesenteret innen rusfeltet. NAV Ullern gjennomførte i 2020 kurs i selvmordsforebygging for alle ansatte. Noen ansatte ved NAV Ullern mottok også veiledning fra Vinderen DPS. Bydelen hadde også etablert et tettere samarbeid mellom NAV og enhet for psykisk helse i bydelen og med andre aktører.

Kommunerevisjonens vurdering

Meldt tiltak var iverksatt.

3.2.6 Nye brukere

Meldt tiltak

Bydelen meldte at den var i gang med å forbedre sine rutiner for håndtering av henvendelser fra nye brukere før det var opprettet sak i Fasit.

Status på oppfølgingstidspunkt

NAV-kontoret hadde en bakvaksordning for å ivareta henvendelser fra nye brukere som møtte i publikumsmottaket. NAV-kontoret hadde etablert egen rutine for registrering av henvendelser om sosiale tjenester uten søknad, men ville ta i bruk Velferdsetatens oppdaterte rutine.

Kommunerevisjonens vurdering

Meldt tiltak var iverksatt.

3.3 Bydel Østensjø

3.3.1 Kontakt med veileder

Meldt tiltak

Bydelen meldte at brukere som møtte opp og ønsket kontakt med sin veileder, fikk bistand av en vert. Verten skal sende melding og be veileder kontakte bruker innen 48 timer. Nærmeste leder skulle daglig følge opp at meldingene er besvart innen fristen.

Status på oppfølgingstidspunkt

Det var ifølge bydelen alltid en vert i publikumsmottaket som videreformidlet beskjed til veileder eller bakvakt om bruker møtte opp og ønsket kontakt med sin veileder. Veileder hadde frist på å kontakte bruker innen to virkedager. For hver saksbehandler var det oppnevnt en saksbehandler som dekket for sin kollega ved fravær inntil 3 dager. Ved lengre fravær fordelte fagansvarlig søknader og opprettet egne vaktlist. Systemet sikret ifølge bydelen at bruker ble kontaktet ved veileders fravær. I statistikken som viser andel av brukere som har henvendt seg til NAV og får kontakt med veileder senest innen to virkedager, er det ikke mulig å skille ut henvendelser som gjelder sosiale tjenester. NAV Østensjø hadde i 2020 svart ut mellom 83 prosent av alle «Kontakt bruker»-oppgavene innen fristen på 48 timer. I januar–oktober 2021 hadde NAV-kontoret svart ut 88 prosent av oppgavene innen fristen. Oppgaven ble ifølge bydelen daglig fulgt opp av leder.

Kommunerevisjonens vurdering

Ifølge bydelens utsagn er meldt tiltak iverksatt. NAV Østensjø sikret ikke at alle brukere som hadde henvendt seg, fikk kontakt med veileder senest innen to virkedager. Statistikken viser ikke i hvilken grad dette gjelder henvendelser knyttet til sosiale tjenester.

3.3.2 Fange opp vage og muntlige søknader

Meldt tiltak

Bydelen meldte at kartleggingen av brukerne var revidert, slik at inngåtte avtaler med bruker om å levere søknad etter avholdt kartleggingssamtale var avklart. I kartleggingssamtalen ville det avklares om bruker trengte hjelp til å nedtegne søknad. Bydelen ville også lage en rutine på muntlig søknad om sosialhjelp.

Status på oppfølgingstidspunkt

Bydelen oppga at NAV-kontoret i kartleggingssamtale med bruker tydelig avtalte med bruker om å levere skriftlig søknad etter samtalen. Bydelen oppga at det var iverksatt opplæring for å bedre tolke hva som var en muntlig søknad om sosialhjelp og hvordan veileder skulle avklare dette. Brukere som ikke klarte å nedtegne søknad på egenhånd, fikk tilbud om bistand fra bydelen. NAV-kontoret hadde utarbeidet rutine og mal for nedtegnelse av muntlig søknad.

Kommunerevisjonens vurdering

Meldt tiltak var iverksatt.

3.3.3 Fatte vedtak ved søknader om opplysning, råd og veiledning

Meldt tiltak

Bydelen meldte at praksis knyttet til § 17 i sosialtjenesteloven – fatte vedtak om råd og veiledning – ville gjennomgås på fagmøte første tertial 2019.

Status på oppfølgingstidspunkt

Praksis knyttet til § 17 vedtak var ifølge bydelen gjennomgått på fagmøte i januar 2019. NAV-kontoret hadde etablert egne rutiner for å fange opp og fatte § 17-vedtak. Temaet ble ifølge bydelen også gjennomgått på fagmøter, og ved saksdrøfting og vedtaksgodkjenning. I 2019, 2020 og så langt i 2021 oppga kontoret å ha fattet henholdsvis 49, 42 og 36 slike vedtak. NAV-kontoret hadde gjennomgått temaet igjen høsten 2021 da den fortsatt så forbedringspotensial.

Kommunerevisjonens vurdering

Basert på utsagn fra bydelen er Kommunerevisjonens vurdering at meldt tiltak var iverksatt.

3.3.4 Møte brukere med oppmerksomhet og respekt

Meldte tiltak og bystyrets vedtak

Bydelen meldte at den ville følge opp at noen brukere ikke opplevde å bli møtt med respekt i den daglige oppfølgingen av veiledere og på avdelingsmøter. Bystyret understreket viktigheten av at brukere møtes med oppmerksomhet og respekt.

Status på oppfølgingstidspunkt

Ifølge bydelen hadde det vært økt fokus og oppmerksomhet på holdningsarbeid i den daglige oppfølgingen av veilederne og på flere avdelingsmøter. Holdningsarbeidet var ifølge bydelen med på å gjøre at brukere møtes med respekt. Bydelen oppga at kontoret hadde fått færre klager på veiledere. Brukerne hadde i undersøkelser i

2020 og 2021 skåret NAV Østensjø til 4,7 på en skala fra 1 til 6, hvor 6 var helt enig i utsagnet «Jeg blir møtt med respekt fra NAV». I brukerundersøkelsen for 2017 hadde brukerne skåret kontoret i gjennomsnitt til 4,6 på påstanden «Jeg ble møtt med respekt da jeg var i kontakt med NAV-kontoret». NAV-kontorene har ulike brukergrupper. Disse brukerundersøkelsene gir ikke særskilt informasjon om hvordan brukere som søker og mottar sosiale tjenester, opplevde dette.

Kommunerevisjonens vurdering

Basert på bydelens utsagn er Kommunerevisjonens vurdering at meldt tiltak var iverksatt og bystyrets vedtak fulgt opp.

3.3.5 Akutt behov for midlertidig botilbud

Meldt tiltak

Bydelen oppga at den hadde endret rutinene for å sikre forsvarlig håndtering av henvendelser om akutt behov for midlertidig botilbud.

Status på oppfølgingstidspunkt

Det var ved starten av 2019 presisert i rutiner at vedtak om innvilgelse/avslag på døgnovernatting skulle fattes uten ugrunnet opphold. Dette hadde ifølge bydelen blitt fulgt opp av fagkonsulenter ved vedtaksgodkjenning, ved veiledning av ansatte og i fagmøter.

Kommunerevisjonens vurdering

Meldt tiltak var iverksatt.

4. Kommunerevisjonens konklusjon

Undersøkelsen viser at byråden for arbeid, integrering og sosiale tjenester i hovedsak hadde iverksatt meldte tiltak og fulgt opp bystyrets vedtak. For Oslo samlet var andelen søknader om sosiale tjenester som var behandlet innen to uker, ikke i tråd med bystyrets måltall, men måloppnåelsen var forbedret siden forvaltningsrevisjonen i 2019. Informasjon om de sosiale tjenestene hadde ikke blitt gjort tilgjengelig på flere plattformer og flere språk, og arbeidet med å vurdere hvordan praksisen med å registrere brukerhenvendelser kunne bli mer ensartet og hensiktsmessig hadde tatt tid. Videre stiller Kommunerevisjonen spørsmål ved om det er iverksatt tilstrekkelige tiltak for å sikre at brukerne møtes med oppmerksomhet og respekt.

Innsamlede data tyder på at Bydel Ullern og Bydel Østensjø har fulgt opp meldte tiltak og bystyrets vedtak om at brukere møtes med oppmerksomhet og respekt. NAV Ullern og NAV Østensjø sikret ikke at alle brukere som hadde henvendt seg fikk kontakt med veileder senest innen to virkedager. Statistikken viser ikke i hvilken grad dette gjelder henvendelser knyttet til sosiale tjenester.

Unn H. Aarvold
kommunerevisor

Lars Normann Mikkelsen
avdelingsdirektør

Mottakere:
Kontrollutvalget