FORVALTNINGSREVISJONSRAPPORT

NAV HORTEN

UTARBEIDET AV

Vestfold Kommunerevisjon

2014

Innhold

0. SAMMENDRAG ... 3

1. INNLEDNING ... 7

1.1 BAKGRUNN FOR PROSJEKTET ... 7
1.2 AVGRENSING AV PROSJEKTET ... 7

2. FORMÅL OG PROBLEMSTILLINGER ... 7

2.1 FORMÅL ... 7
2.2 PROBLEMSTILLINGER ... 7

3. REVISJONSKRITERIER ... 8

4. METODE OG KVALITET ... 8

4.1 METODEVALG ... 8
4.2. PRAKTISK GJENNOMFØRING ... 9
4.3 KVALITETSSIKRING ... 9
4.4 PÅLITELIGHET OG GYLDIGHET ... 9
4.5 HØRING ... 10

5. FAKTA OG VURDERINGER ... 10

5.1 INFORMASJON OM NAV HORTEN ... 10
5.1.1 ORGANISERING AV NAV ... 10
5.1.2 ANNEN RELEVANT INFORMASJON KNYTTET TIL NAV HORTEN ... 12
5.2 TEMA 1 - STYRING AV NAV KONTORET ... 13
5.2.1 PROBLEMSTILLING 1: ... 13
5.2.2 PROBLEMSTILLING 2: ... 17
5.2.3 PROBLEMSTILLING 3: ... 24
5.3 TEMA 2 - SAMARBEID ... 25
5.3.1 PROBLEMSTILLING 4: ... 25
5.4 TEMA 3 - KOMPETANSE ... 29
5.4.1 PROBLEMSTILLING 5: ... 29

6. REVISORS ANBEFALINGER ... 32

7. ADMINISTRASJONSSJEFENS UTTALELSE ... 33

Vedlegg 1 - Sosialhjelpsordningen ... 34
Vedlegg 2 - SOFAK-rapporten, Fylkesmannens tilsyn med NAV Horten, analyse av KOSTRA-tall og saksstatistikk ... 37
Vedlegg 3 - Status tiltak basert på SOFAK-rapporten pr. 25.11.2014 ... 41
Vedlegg 4 – Fra brukerundersøkelsen ved NAV Horten 2014 ... 47
Vedlegg 5 – Spørreundersøkelse NAV Horten ... 48
Vedlegg 6 - Utdrag fra Samarbeidsavtale mellom Horten kommune og NAV Vestfold, datert oktober 2013. ... 60
Vedlegg 7 – NAV Hortens evaluering av samarbeidsavtalen mellom Horten kommune og NAV Vestfold ... 62
Vedlegg 8 – Litteratur og kilder ... 64

0. SAMMENDRAG

På oppdrag fra kontrollutvalget i Horten kommune har Vestfold Kommunerevisjon gjennomført forvaltningsrevisjonsprosjektet *NAV Horten.* Revisjonskriteriene, som er lagt til grunn for revisjonens vurderinger, går fram av rapportens kapittel 3. Kapittel 4 omhandler fremgangsmåte og metode. For faktagrunnlag og en mer utfyllende versjon av revisjonens vurderinger vises det til kapittel 5 i rapporten.

I dette prosjektet har vi gjennomført en kontroll av NAV Horten, med fokus på styring, samarbeid og kompetanse. Revisjonen er i hovedsak begrenset til perioden 2013 og 2014. Analyser ved hjelp av KOSTRA-tall baseres på tallmateriale de siste 5 årene.

Formålet med forvaltningsrevisjonen har vært en gjennomgang av enheten NAV/sosial i Horten kommune. Hovedmålsettingen i prosjektet har vært å få svar på følgende hoved- og delproblemstillinger:

I hvilken grad har NAV-Horten en organisering som er formålstjenlig for å løse de kommunale oppgavene?

Revisors hovedinntrykk er at NAV Horten har hatt utfordringer knyttet til organiseringen, for å løse de kommunale oppgavene på en formålstjenelig måte. Selskapet SOFAK, Sosialfaglig kompetanse, har i 2013 utarbeidet en analyse av sosialhjelpsytelser ved NAV Horten. Det er i 2014 satt i gang et omfattende arbeid ved NAV Horten for få på plass en ny organisasjonsmodell. Revisor ser positivt på tiltakene som er igangsatt ved NAV Horten og har registrert at antall klagesaker har gått ned i 2014. Vi mener imidlertid det er for tidlig å konkludere med at NAV Horten nå har en organisering, som er formålstjenelige for å løse de kommunale oppgavene, da effekten av tiltakene først vil vises i tiden fremover.

I vår undersøkelse av organiseringen, har vi hatt fokus på styring, samarbeid og kompetanse ved NAV Horten og besvart følgende delproblemstillinger;

Tema 1: Styring

Problemstilling 1: Hvilke kommunale mål er satt for NAV-kontoret?

Horten kommune har nedfelt fokusområde for NAV Horten og satt et konkret mål for kommunens tjenesteområde på NAV- kontoret. Målet er vedtatt i kommunes gjeldende budsjett og økonomiplan og er formulert med følgende hovedmål: *Flere av kommunens innbyggere tar ansvar for egen økonomi*. NAV Horten har med utgangspunkt i dette målet følgende delmål: *Sosialhjelpsmottakere i prosent av befolkningen er på nivå med sammenlignbare K13 kommuner.* Dette målet fremgår imidlertid ikke i NAV Hortens virksomhetsplan. Etter revisors vurderinger er det uheldig at kommunalt vedtatte mål ikke gjenspeiles i virksomhetsplan. Det er også uheldig at bare de statlige styringsparametere er registrert i virksomhetsplanen.

Tildelt *budsjettramme* fra Horten kommune er også et mål for NAV Horten.

I tillegg til ovennevnte mål, har hovedutvalg for helse, omsorg og sosial, HHOS, vedtatt tre mål for NAV Horten i sak 3/14 i knyttet til *oppfølgingen av SOFAK-rapporten*.

Problemstilling 2: Er det etablert et system for rapportering og oppfølging, og i tilfelle ja, hvordan fungerer dette i forhold til å sikre at kommunens ansvar og mål på tjenesteområdet sikres?

Vi vurderer at Horten kommune har tilrettelagt for et rapporteringssystem og følger opp budsjettet i tråd med kommuneloven og forskrift om årsbudsjett. Kontroll av månedsrapportering for oktober 2014 viste imidlertid at NAV Horten rapporterte et lavere estimert budsjettavvik (merforbruk) enn estimert årsprognose. Rapporteringen manglet også tiltak for å rette opp merforbruket. Etter revisors vurdering er det uheldig at NAV Horten ikke rapporterer korrekt årsprognose med tiltak i månedsrapporteringen til kommunen.

NAV Horten opplever det som en utfordring å rapportere i to systemer. Det jobbes imidlertid med at NAV Horten skal rapportere til Horten kommune på lik linje med andre enheter i kommunen. Vi har registrert at NAV Horten foreløpig ikke fullt ut rapporterer på alle parameterne i månedsrapporteringen. Revisor vil spesielt trekke fram manglende rapportering av sykefraværsdata, medarbeidersamtaler og manglende rapportering på enhetsmål til Horten kommune. Manglende rapportering på mål er ikke i tråd med revisors revisjonskriterium.

Vi vurderer at det er rapportert status og at det er igangsatt arbeid i tråd med tiltakene i SOFAK-rapporten i henhold til HHOS vedtak. Alle tiltakene er imidlertid ikke fullt ut iverksatt innen fristen. Enkelte av de vedtatte utviklingstiltakene forutsetter at en ny organisasjonsmodell er på plass.

NAV Horten skal utarbeide instrukser og rutiner for å sikre at lovpålagte oppgaver ivaretas. NAV Horten har satt i gang et arbeid med å bygge opp en kvalitetshåndbok med blant annet skriftlige retningslinjer for saksbehandlingen på sosialområdet. Arbeidet er foreløpig ikke ferdigstilt.

Spørreundersøkelsen tyder på at de ansatte kan ha noe usikkerhet knyttet til avviksregistrering av faglige feil. Vi fikk også tilbakemeldinger på at det var noe uklare retningslinjer og rutiner på området. Videre uttrykte noen at de ikke alltid fikk tilmakemelding på rapporterte avvik. Vi vil derfor anbefale at ledelsen ved NAV Horten, med utgangspunkt i funnene fra spørreundersøkelsen, gjennomgår rutiner for avviksrapporteringen i samarbeid med de øvrige ansatte.

Problemstilling 3: Hvilke faktorer mener de ansatte fremmer en god drift ved NAV-Horten?

Til denne problemstillingen ble de ansatte bedt om å ta stilling til hvilke faktorer de mente var de viktigste for å sikre en god drift ved NAV Horten. Ansatte i NAV Horten har mange gode innspill på hvilke faktorer de mener er de viktigste for å sikre en god drift. Oppsummert registrerer vi at de ansatte i hovedsak mener følgende faktorer vil fremme en god drift ved NAV Horten:

1. God, tydelig og handlekraftig ledelse
2. Samarbeid, likebehandling, tilstrekkelig ressurser og kompetanseutvikling for de ansatte
3. Bedre oppfølging av brukere

Revisor registrerer at de ansatte er opptatt av de nevnte områdene, og vi vurderer det som hensiktsmessig at ledelsen tar initiativ til dialog med de ansatte vedrørende disse forholdene.

Tema 2: Samarbeid

Problemstilling 4: Er det etablert en avtale som regulerer samarbeidet mellom kommunen og Arbeids- og velferdsetaten, og i tilfelle ja, hvordan etterleves en slik samarbeidsavtale i praksis?

NAV Horten har i dag en samarbeidsavtale mellom Horten kommune og NAV Vestfold fra 2013. Samarbeidsavtalen omhandler bestemmelser om organisering og drift av kontoret, beskrivelse av de kommunale tjenestene som inngår, og delegering av myndighet til å utføre oppgaver på hverandres myndighetsområde.

Samarbeidsavtalen skal evalueres annet hvert kalender år, med første revidering innen utløpet av 2014. Vi registrerer at dette ikke er gjennomført per medio desember. Arbeidet med revidering av samarbeidsavtalen er imidlertid igangsatt.

Ved revisors undersøkelse av hvordan samarbeidsavtalen etterleves i praksis, har vi registrert at ledelsen i NAV Horten har vurdert at de fleste punktene i samarbeidsavtalen er fulgt opp, men det er også punkter som kun delvis er fulgt opp og et punkt er ikke fulgt opp, jf. vedlegg 6. Etter revisors vurderinger må NAV Horten ha fortsatt fokus på oppfyllelse av punktene i samarbeidsavtalen.

I forbindelse med intervju med sentrale personer i NAV Horten, kommunen og spørreundersøkelse blant de ansatte fremkommer det at samarbeidet i dag ikke fungerer optimalt, da spesielt når det gjelder å se NAV kontoret som en samlet enhet. Etter revisors vurdering bør ledelsen ha fokus på dette i lys av revidering av samarbeidsavtalen.

Problemstilling 5: I hvilken grad sikrer NAV Horten at ansatte har tilstrekkelig kompetanse?

Vi har undersøkt om kriteriene om kompetanse i samarbeidsavtalen mellom Horten kommune og NAV Vestfold er ivaretatt ved NAV Horten. Ved NAV Horten utarbeides det ikke en årlig kompetanseplan i samarbeid med organisasjonene, som regulerer oppgaver og ansvar, herunder økonomisk ansvar for kompetanseutvikling. Disse forholdene er ikke i tråd med samarbeidsavtalen, som sier at det årlig skal utarbeides en årlig felles kompetanseplan. Det opplyses imidlertid at kompetanseplaner ligger på hver avdeling. Etter revisors vurdering bør NAV Horten sørge for at det utarbeides en felles kompetanseplan i tråd med samarbeidsavtalen.

SOFAK-rapporten og Fylkesmannes tilsyn peker på at NAV Horten har hatt utfordringer knyttet til kompetanse og det er vedtatt tiltak for NAV Horten som blant annet er knyttet til kompetanseutvikling. Arbeidet er igangsatt, men foreløpig ikke fullt ut iverksatt. Etter revisors vurdering bør ledelsen fortsatt ha fokus på kompetanseutvikling i organisasjonen. Revisor registrerer, gjennom spørreundersøkelse, at ansatte vurderer å ha god kompetanse om regelverket på eget ansvarsområde. Det fremkommer også at flertallet mener de får tilstrekkelig tilbud om opplæring til å utføre jobben.

Anbefalinger

Tema 1 – Styring

- NAV Horten bør integrere kommunale mål i virksomhetsplanen. NAV Horten bør nedfelle kommunale styringsparametere for i større grad å kunne følge opp det kommunale ansvaret ved NAV-kontoret.
- NAV Horten bør rapportere estimert årsprognose med tiltak i månedsrapporteringen til kommunen.
- NAV Horten bør rapportere på alle punktene i månedsrapporten, for å styrke kommunens oppfølging av NAV Horten.
- NAV Horten bør foreta en gjennomgang av systemet for registrering, rapportering og lukking av avvik og sørge for opplæring i avvikssystemene.
- NAV Horten bør jobbe videre med å gjennomføre tiltakene beskrevet i SOFAK rapporten, i tråd med vedtak i hovedutvalg for helse, omsorg og sosial.
- NAV Horten bør fokusere på å fremme en god drift ved kontoret og vurdere innspillene fra de ansatte i dette arbeidet.

Tema 2 – Samarbeid

- Samarbeidsavtalen mellom Horten kommune og NAV Vestfold bør evalueres i tråd med gjeldende samarbeidsavtale, og det bør sørges for at avtalen etterleves i praksis.

Tema 3 – Kompetanse

- Det bør utarbeides en årlig felles kompetanseplan i tråd med samarbeidsavtalen mellom Horten kommune og NAV Vestfold.
- NAV Horten bør fortsette arbeidet med kompetanseutvikling i organisasjonen.

1. INNLEDNING

1.1 BAKGRUNN FOR PROSJEKTET

Generelt
Gjennomføring av forvaltningsrevisjon er en lovpålagt oppgave i kommuner og fylkeskommuner, jf. kommuneloven med forskrifter. Kontrollutvalget har ansvar for at det årlig blir gjennomført forvaltningsrevisjon og at det utarbeides plan for forvaltningsrevisjon basert på en overordnet analyse.

Dette forvaltningsrevisjonsprosjektet bygger på RSK 001 *Standard for forvaltningsrevisjon*, som angir hva som er god kommunal revisjonsskikk i forvaltningsrevisjon.

Bestilling
Kontrollutvalget i Horten kommune bestilte forvaltningsrevisjonsprosjektet **"NAV Horten"** i møte 19. juni 2014, sak 29/14.

1.2 AVGRENSING AV PROSJEKTET

I dette prosjektet har vi gjennomført kontroll av NAV Hortens arbeid knyttet til organisering, med fokus på styring, samarbeid og kompetanse. Problemstillingene belyses ved hjelp av revisjonskriteriene som er nevnt i kapittel 3. Revisjonen er i hovedsak begrenset til perioden 2013 og 2014. Analyser ved hjelp av KOSTRA-tall baseres på tallmateriale fra og med 2009.

2. FORMÅL OG PROBLEMSTILLINGER

2.1 FORMÅL

Formål med forvaltningsrevisjonen har vært en gjennomgang av enheten NAV/sosial i Horten kommune.

2.2 PROBLEMSTILLINGER

Tema for forvaltningsrevisjonen er organisering, med fokus på styring, samarbeid og kompetanse.

Vi har følgende overordnede problemstilling:

- ***I hvilken grad har NAV-Horten en organisering som er formålstjenlig for å løse de kommunale oppgavene?***

Vi har utledet følgende underproblemstillinger innenfor områdene styring, samarbeid og kompetanse:

Styring:

1. *Hvilke kommunale mål er satt for NAV-kontoret?*
2. *Er det etablert et system for rapportering og oppfølging, og i tilfelle ja, hvordan fungerer dette i forhold til å sikre at kommunens ansvar og mål på tjenesteområdet sikres?*
3. *Hvilke faktorer mener de ansatte fremmer en god drift ved NAV-Horten?*

Samarbeid:

4. *Er det etablert en avtale som regulerer samarbeidet mellom kommunen og Arbeids- og velferdsetaten, og i tilfelle ja, hvordan etterleves en slik samarbeidsavtale i praksis?*

Kompetanse:

5. *I hvilken grad sikrer NAV Horten at ansatte har tilstrekkelig kompetanse?*

3. REVISJONSKRITERIER

Revisjonskriterier er en samlebetegnelse for de krav og forventninger revisor bruker for å vurdere funn som undersøkelsen har avdekket.

Revisjonskriteriene i dette prosjektet er utledet fra:

Eksterne revisjonskriterer:

- kommuneloven,
- forskrift om årsbudsjett for kommuner og fylkeskommuner,
- lov om sosiale tjenester i NAV,
- forskrift om internkontroll for kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen,
- lov om arbeids- og velferdsforvaltningen,
- forskrift om delegering mellom stat og kommune.

Interne revisjonskriterier:

- Samarbeidsavtale mellom Horten kommune NAV Vestfold, signert oktober 2013

Revisjonskriteriene er nærmere beskrevet i kapittel 5.

4. METODE OG KVALITET

4.1 Metodevalg

Metodene som er benyttet i forvaltningsrevisjonen omfatter gruppeintervju, dokumentanalyse og anonym spørreundersøkelse. Det har i tillegg vært løpende dialog, på e-post og telefon, mellom revisor og sentrale personer i NAV Horten og Horten kommunen for avklaringer om enkelte spørsmål.

4.2. Praktisk gjennomføring

Revisjonen er gjennomført i september - desember 2014. Enkelte problemstillinger er beskrivende, mens andre kapitler besvares problemstillinger i lys av revisjonskriterier. Tidsrammen for prosjektet var ca. 400 timer.

Vestfold Kommunerevisjon har:

- sendt oppstartsbrev til administrasjonssjefen i Horten kommune
- hatt oppstartsmøte med administrasjonssjef, kommunalsjef Helse og velferd, og konstituert NAV-leder
- intervjuet sentrale personer i Horten kommune; kommunalsjef Helse og velferd, rådgiver Helse og velferd, internrevisor, økonomisjef, konstituert NAV-leder og avdelingsleder NAV
- gjennomført dokumentanalyse og KOSTRA-analyse
- gjennomført en anonym spørreundersøkelse til alle ansatte på NAV-Horten, se vedlegg 4. Vi sendte spørreundersøkelsen til 58 personer og mottok 44 svar, noe som gir en svarprosent på 76.
- sluttmøte med administrasjonssjef, kommunalsjef Helse og velferd og NAV-leder

Vestfold Kommunerevisjon vil takke alle i NAV Horten og Horten kommune som har bidratt konstruktivt med informasjon til rapporten.

4.3 Kvalitetssikring

Opplysninger fra intervjuene som ligger til grunn for konklusjoner og andre vurderinger gjort i denne revisjonsrapporten, er verifisert ved at administrasjonen har fått et utkast av rapport til høring. De er med dette gitt anledning til å korrigere faktafeil og avklare misforståelser. Vi har også hatt løpende dialog med kommunen der vi har hatt behov for avklaringer eller nærmere forklaring til opplysninger funnet. I tillegg har vi hatt en oppsummeringsmøte med sentrale personer i kommunen ved avslutning av prosjektet.

Den løpende kvalitetssikringen i prosjektet er ivaretatt gjennom diskusjoner i revisjonsteamet om metode, veivalg og vurderinger og betydningen av enkelte funn. Kvalitetssikring av revisjonsrapporten er utført ved at oppdragsansvarlig revisor har gjennomgått og gitt innspill på den endelige rapportens utforming og innhold. Spørreundersøkelsen er kvalitetssikret av NAV Horten før undersendelse.

4.4 Pålitelighet og gyldighet

Metodebruk skal sikre validitet (gyldighet) og reliabilitet (pålitelighet). Vurderinger av dataenes validitet skal sikre at kontrollens datagrunnlag samlet bidrar til å besvare problemstillingene. Vurderinger om reliabilitet fokuserer på om de dataene som er innsamlet er påvirket av den måten innsamlingen gjennomføres på. Revisor vurderer at empiren som ligger til grunn for rapportens konklusjoner er basert på data med høy grad av validitet og reliabilitet. Datagrunnlaget skal kunne etterprøves, og revisor har utarbeidet en egen perm med innsamlet dokumentasjon, som er benyttet i rapporten.

4.5 Høring

Rapporten er oversendt administrasjonssjefen til høring. Administrasjonssjefen uttalelse, mottatt på e-mail 9. januar 2015, er tatt inn under pkt. 7 i rapporten.

5. FAKTA OG VURDERINGER

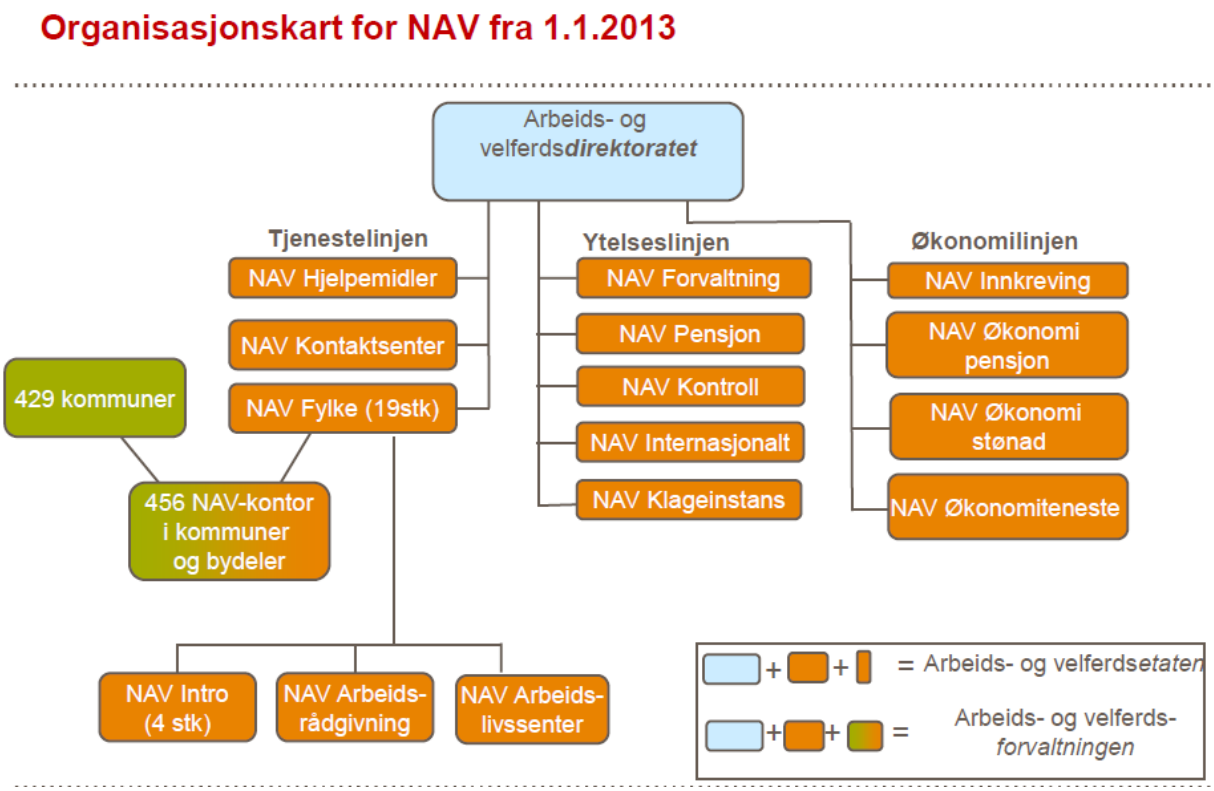
I dette kapittelet belyser vi problemstillingene, presenterer innhentet fakta knyttet til problemstillingene og vurderer disse opp mot revisjonskriteriene.

Innledningsvis beskrives informasjon om NAV Horten, som organisering og annen relevant informasjon knyttet til NAV Horten.

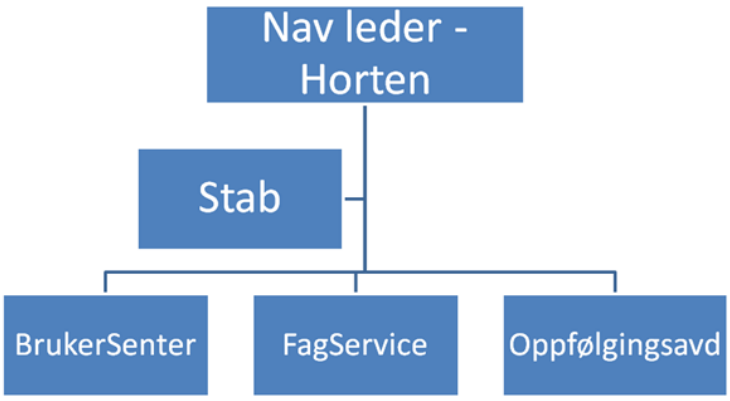
5.1 Informasjon om NAV Horten

5.1.1 Organisering av NAV

Nedenfor vises hvordan NAV nasjonalt er organisert:



Figur 1 - Organisasjonskart NAV nasjonalt



Figur 2 - Organisasjonskart NAV Horten pr. 1.12.2014

NAV Horten består pt. av fire avdelinger, Stab, BrukerSenter, FagService og Oppfølgingsavdelingen. Pr. 24.11.2014 var det tilsatt 23,9 statlige årsverk og 37,6 kommunale årsverk (herav 3 i prosjekt) ved kontoret. Den kommunale delen av NAV Horten er underlagt kommunalområde Helse og velferd i Horten kommune, hvor NAV-leder er en av flere enhetsledere under kommunasjefen.

For Horten kommune forvalter NAV Horten per i dag følgende tjenester:

- Økonomisk stønad, råd, veiledning og individuelle planer etter lov om sosiale tjenester
- Boligtildeling iht avtale med boligstiftelsen
- Gjeldsrådgivning/forvaltning
- Husbankens låne- og støtteordninger
- Flyktninger og introduksjonsloven
- Horten kommunes sysselsettingstiltak
- Kvalifiseringsprogrammet – et program med bl.a. arbeidsrettede tiltak og arbeidssøking for personer i yrkesaktiv alder med vesentlig nedsatt arbeids- og inntekstevne

En beskrivelse av Sosialhjelpsordningen er tatt inn i vedlegg 1.

Ansvarsområder for de ulike avdelingene:

Brukersenter har bl.a. ansvar for informasjon om alle kommunale og statlige ytelser som ligger i NAV-kontoret. Videre mottak av alle søknader som leveres over skranke, sosial, bolig/bostøtte og startlån samt oppfølging av sosialhjelpsmottakere.

FagService har blant annet ansvar for gjeldsrådgivning, startlån, husbankens bostøtte og saksbehandling etter sosiale tjenester.

Oppfølgingsavdelingen har blant annet ansvar for bosetting/integrering av flyktninger, kommunalt sysselsettingstiltak, oppfølging av sykemeldte i Horten, oppfølging av personer med nedsatt arbeidsevne, vurdere inngangsvilkår på uføretrygd, oppfølging av ungdom i aldersgruppen 18-25 år på tvers av statlige og kommunale ytelser. I denne avdelingen inngår følgende kommunale oppgaver: bosetting flyktninger, vedtak på introduksjonsprogram, oppfølging av introduksjonsprogram, oppfølging av KVP, råd / veiledning knyttet til søknad om økonomisk sosialhjelp (behandler ikke søknader), drift av kommunens sysselsettingstiltak

«Stasjonen», fordele oppfølgingsoppgaver i statlige fagsystem i forhold til personer som mottar kommunale ytelser.

NAV Horten jobber med en ny organisasjonsstruktur. Hovedmålet med den nye organiseringen er å få samlet alle de kommunale oppgavene i en avdeling med en felles ledelse. Dette for å sikre en enhetlig måte å jobbe på overfor brukeren. Til opplysning gikk Avdeling Rusforebyggende senter ut av NAV-organisasjonen og tilbake til Horten kommune 1.10.2014.

5.1.2 Annen relevant informasjon knyttet til NAV Horten

I vedlegg 2 til rapporten har vi tatt inn relevant informasjon knyttet til NAV Horten. Her beskrives SOFAK-rapporten, Fylkesmannens tilsyn med NAV Horten, analyse av KOSTRA-tall og saksstatistikk.

5.2 Tema 1 - Styring av NAV kontoret

Når vi undersøker om styringen av kontoret bidrar til en samlet organisering som er formålstjenlig for å løse de kommunale oppgavene ved NAV-kontoret, ser vi på følgende underproblemstillinger:

1. *Hvilke kommunale mål er satt for NAV-kontoret?*
2. *Er det etablert et system for rapportering og oppfølging, og i tilfelle ja, hvordan fungerer dette i forhold til å sikre at kommunens ansvar og mål på tjenesteområdet sikres?*
3. *Hvilke faktorer mener de ansatte fremmer en god drift ved NAV-Horten?*

5.2.1 Problemstilling 1:

Hvilke kommunale mål er satt for NAV-kontoret?

5.2.1.1 Revisjonskriterier:

- *Revisjonskriteriet utledet fra forskrift om intern kontroll for kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen:*
  - *Kommunen skal sette mål for de kommunale tjenesteområdene på NAV-kontoret*

5.2.1.2 Mål utarbeidet av Horten kommune

Kommunalområdet Helse og velferd ønsker i økonomiplanperioden 2014-2017 å ha fokus på følgende mål knyttet til NAV/Sosial: *Fra passive ytelser til aktive ytelser*

Følgende konkrete mål er vedtatt for NAV Horten i kommunes budsjett og økonomiplan 2014-2017:

Mål: Flere av kommunens innbyggere tar ansvar for egen økonomi	Ønsket resultat	Akseptabelt resultat
Delmål:Sosialhjelpsmottakere i prosent av befolkningen er på nivå med sammenlignbare K13 kommuner	Mindre enn 2,8%	2,8% - 3,1%

I tillegg har Hovedutvalg for Helse, omsorg og sosial vedtatt følgende i sak 3/14 – 10.02.2014:

1. Forslagene til tiltak i SOFAK-rapporten søkes gjennomført i løpet av 1. halvår 2014.
2. NAV sosial må tilføres nødvendig kompetanse for å gjennomføre omorganiseringen
3. Administrasjonen rapporterer til HHOS hvert kvartal, første gang i mai/juni-møte.

Budsjett og økonomiske mål

Kommunestyret i Horten kommune vedtok en netto budsjettramme 2014 for Kommunalområde Helse- og Velferd på kr 497.256.000. Av denne rammen har NAV Horten fått tildelt en ramme for 2014 på 74,09 mill. kroner. I denne rammen ligger det en besparelse på ca. 3 mill. kroner i reduserte sosialhjelpskostnader i forhold til 2013, hvor fokuset skulle endres fra passive til aktive ytelser.

5.2.1.3 Mål utarbeidet for NAV Horten

Det er utarbeidet mål for Arbeids- og velferdsetaten, som omfatter både statlig og kommunal del av NAV:

Overordnede mål for Arbeids- og velferdsetaten[1]

Vår visjon: Vi gir mennesker muligheter

Våre overordnede mål:

1. Flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad
2. Bistand til arbeidsgivere
3. Rett stønad til rett tid
4. Tjenester og informasjon tilpasset brukernes behov
5. Effektiv og løsningsdyktig forvaltning

NAVs mål er **tydelige, tilstede** og **løsningsdyktig**. Disse tre verdiene fungerer som rettesnor for alt arbeid i NAV.

Hovedprioriteringer 2014

Hovedprioriteringer for NAV-Horten i 2014 er basert på Virksomhetsstrategi for Arbeids- og velferdsetaten 2011-2020, mål og disponeringsbrev og utfordringsbildet i eget markedsområde.

For 2014 har kontoret følgende overordnede hovedprioriteringer:

- Å forbedre nivået og kvaliteten i det løpende arbeidet, spesielt å styrke oppfølgingsarbeidet og brukeropplevelsen.
- Å forbedre styringen av de strategiske utviklingstiltakene for å sikre gjennomføring av modernisering og uførereformen.

I tillegg til dette vil kontoret spesielt prioritere:

- Å styrke arbeidsmarkedskompetansen i kontoret.
- Å videreutvikle oppgaveporteføljen for Horten kommune i tett samarbeid med Fylkesmannen i Vestfold.
- Å styrke lederrollen i NAV i forhold til produksjonsstyring og utøvelse av ledelse.
- Øke kunnskapen om hva som virker.

Styringsparametere

NAV Horten har også nedfelt styringsparametere med resultatkrav 2014, som skal følges opp via målekort. NAV Horten har kun nedfelt statlige styringsparametere, og ikke nedfelt kommunale måleparametere i virksomhetsplanen for 2014, se tabellen på neste side.

[1] Kilde: Virksomhetsplan 2014 NAV Horten

Følgende tabell er hentet fra virksomhetsplanen til NAV Horten for 2014:

2 Styringsparametere med resultatkrav 2014

Nedenfor følger en oversikt over styringsparametere for 2014.
Resultatene følges opp via målekortet for både statlige og kommunale parametre.

I tillegg rapporterer kontoret iht. kommunal resultatoppfølgingsmodell.

Styringsparametere	Resultatkrav
Flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad	
Andel arbeidssøkere med overgang til arbeid	**60 %**
Andel personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid	**45 %**
Andel arbeidssøkere med oppfølging siste 3 mnd.	**80 %**
Andel personer med nedsatt arbeidsevne med oppfølging siste 6 mnd.	**80 %**
Andel arbeidssøkere med Jobbmatch (*Periodisert mål: 25 % i juli, august og desember, 35 % i øvrige måneder)	**35 %***
Et inkluderende arbeidsliv	
Andel med gradert sykmelding ved passering 12 uker: Resultatkravet er under vurdering. Vil bli tatt med i endelig mål- og disponeringsbrev.	
Andel av de nytilsatte i IA-virksomheter som har vært registrert med nedsatt arbeidsevne	**10 %**
Virksomheter med ledige jobber får dekket sitt behov for arbeidskraft	
Andel virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand fra NAV	**20 %**
Andel stillinger meldt til NAV med tilvisning	**90 %**
Andel stillinger meldt til Arbeids- og velferdsetaten av tilgang stilinger totalt (markedsandel)	**40 %**
Antall formidlinger	**Mål pr enhet**
Tjenester og informasjon tilpasset brukernes behov	
Andel «Kontakt bruker» innen 48 timer	**85 %**
Effektiv og løsningsdyktig organisasjon	
Det egenmeldte og legemeldte sykefraværet skal i gjennomsnitt for året ikke overstige 6,8 % *(Sykefraværet er periodisert over året.)*	**6,8 %**

Kommunale måleparametere 2014:

Figur 4 - Styringsparametere 2014

Vi har fått opplyst fra NAV Horten at det kan være vanskelig å vite hva man skal måle på det kommunale området. NAV Horten ønsker at de skal ha noen konkrete mål på de kommunale måleparamatere. De opplyser at det er vanskelig å si at man skal redusere antall sosialhjelpssøknader, for man vet ikke hvor mange søknader man får. Løsningen kan for eksempel bli å styrke effekten av å få folk ut, men dette er en statlig oppgave. Dette betyr at det statlige må fungere for at det kommunale skal fungere. Oppgavene er samlet, men myndigheten er delt.

5.2.1.4 Revisors konklusjon på problemstilling 1: Hvilke kommunale mål er satt for NAV-kontoret?

Horten kommune har nedfelt fokusområde for NAV Horten og satt et konkret mål for kommunens tjenesteområde på NAV-kontoret i tråd med revisjonskriteriet. Fokusområdet og målet er forankret i Horten kommunes budsjett- og økonomiplan 2014-2017. Målet fremgår imidlertid ikke NAV Hortens virksomhetsplan for 2014.

I tillegg har Arbeids- og velferdsetaten, som omfatter både statlig og kommunal del av NAV, utarbeidet mål for NAV Horten.

NAV Horten har videre utarbeidet styringsparametere for 2014. NAV Horten har imidlertid ikke utarbeidet kommunale måleparametere for 2014, kun statlige styringsparametere er registrert i virksomhetsplan. Det opplyses at det er vanskelig å vite hva man skal måle på det kommunale området. Det er viktig at det nedfelles kommunale styringsparametere i det statlige målstyringsverktøyet, ettersom målstyringen legger føringer på prioriteringer i kontoret.

I tillegg til ovennevnte mål, har hovedutvalg for helse, omsorg og sosial, vedtatt tre mål for NAV Horten i sak 3/14 i knyttet til oppfølgingen av SOFAK-rapporten.

Tildelt budsjettramme fra Horten kommune er også et mål for NAV Horten.

Oppsummert kan kommunale mål for NAV Horten oppsummeres i følgende tabell:

Kommunale mål		
Budsjett og økonomiplan	**Tildelt budsjettramme**	**HHOS Sak 3/14(10.2.14)**
Mål: Flere av kommunens innbyggere tar ansvar for egen økonomi. Delmål:Sosialhjelpsmottakere i prosent av befolkningen er på nivå med sammenlignbare K13 kommuner	Tildelt budsjettramme fra Horten kommune skal overholdes.	1. Forslagene til tiltak i SOFAK-rapporten søkes gjennomført i løpet av 1. halvår 2014. 2. NAV sosial må tilføres nødvendig kompetanse for å gjennomføre omorganiseringen 3. Administrasjonen rapporterer til HHOS hvert kvartal, første gang i mai/juni-møte.

5.2.2 Problemstilling 2:

Er det etablert et system for rapportering og oppfølging, og i tilfelle ja, hvordan fungerer dette i forhold til å sikre at kommunens ansvar og mål på tjenesteområdet sikres?

5.2.2.1 Revisjonskriterier:

- *Det skal være et system for å rapportere og følge opp overholdelse av budsjett i tråd med krav i kommuneloven og forskrift om årsbudsjett. Systemet bør sikre at arbeidet med mål og tiltak sees i sammenheng med budsjettoppfølgingen.*

- *Instrukser og rutiner skal utvikles, følges opp, evalueres og om nødvendig forbedres.*

- *Kommunen skal skaffe seg oversikt over områder i virksomheten der det er fare for svikt eller mangel på oppfylling av myndighetskrav. [2] Vi ser spesielt på om kommunen:*
  - *har et system for å registrere avvik og følger opp at avvik lukkes*

5.2.2.2 System for rapportering og oppfølging av kommunale mål

NAV Horten rapporterer både til NAV Stat og Horten kommune. Vi har i denne undersøkelsen sett på hvilket system NAV Horten har for rapportering til kommunen og oppfølging av de kommunale mål på tjenesteområdet. Vi har videre undersøkt rapporteringen til Horten kommune i 2014.

- **Årlig rapportering til kommunestyret**

NAV Horten skal årlig rapportere på kommunens delmål som er knyttet mot sosialhjelpmottakere til kommunestyret. Følgende ble rapportert til kommunestyret i 2014 vedrørende driftsåret 2013.

Mål: Flere av kommunens innbyggere tar ansvar for egen økonomi	Status 2013	Ønsket resultat	Akseptabelt resultat	Resultat 2013
Delmål: Sosialhjelpsmottakere i prosent av befolkningen er på nivå med sammenlignbare K13 kommuner	5%	Mindre enn 2,8%	2,8% - 3,1%	Ikke godkjent

- **Tertialrapportering til kommunestyret**

Månedsrapportering fra enheten lager grunnlag for tertialrapportering til kommunestyret.

- **Månedsrapportering til kommunalsjef Helse og Velferd**

Horten kommune har utarbeidet rutiner og maler for månedsrapporteringer og har i 2014 innført ett nytt månedsrapporteringssystem i HelDiks. NAV Horten rapporterer i dette systemet, på lik linje med øvrige enheter i kommunen, men ikke på alle parameterne som de øvrige enhetene rapporterer på. Målet er at NAV Horten skal rapportere på alle parameterne. NAV Horten skal rapporterer på følgende hovedområder til kommunalsjef på Helse og Velferd.

[2] Virksomheten er NAV-kontoret og myndighetskravene er krav satt i lov om sosiale tjenester i NAV

Hovedområdene i månedsrapportering	Revisors kontroll- oktoberrapportering 2014
1. Økonomistyring	**1. Økonomistyring**
• Lønn (inkl. syke og fødselspenger mv) • Andre utgifter • Sum inntekter (ekskl. syke- og fødselspenger)	NAV Horten har rapportert et prognostisert avvik på kr 800.000 i merforbruk for 2014 i forhold til budsjett. I NAV Hortens beregning av årsprognose, ligger NAV Horten an til et merforbruk på kr 3.138.831. Vi registrerer at NAV Horten har rapportert et lavere avvik med merforbruk enn estimert årsprognose. Rapportering av avvik med merforbruk betyr "rød rapportering", dvs. at det skal legges inn en plan for konkrete tiltak for å redusere avvik. NAV Horten har ikke lagt inn forslag til tiltak for å redusere prognostisert avvik i månedsrapporten for oktober.
2. Personalforvaltning	**2. Personalforvaltning**
• Kompetanse • Sykefravær • HKI (human kapital indeks) • Medarbeidersamtaler • HMS (helse, miljø og sikkerhet)	NAV Horten har ikke rapportert på sykefraværsdata eller gjennomførte medarbeidersamtaler pr. oktober 2014. NAV Horten rapporterer at de har gjennomført punktene knyttet til oppfølging av opplæringsplaner.
3. Interne kontrollkrav	**3. Interne kontrollkrav**
• Styringsdokumentasjon og systematisk arbeid • Risiko- og sårbarhetsanalyser • Avvikshåndtering	NAV Horten rapporterer *ja* på de fleste punktene knyttet til internkontroll. Angående dokumentasjon, så svarer NAV at de ikke har arkivert faglige og administrative rutiner i rutineportalen. Vi er imidlertid kjent med at NAV Horten jobber med å utarbeide en kvalitetshåndbok som blant annet skal beskrive enhetens rutiner knyttet til internkontroll. Angående avviksrapporteringen, så rapporterer de at avvikssystemet følger NAV Stat sitt system ASYS. Avvikene som gjelder kommunale tjenester meldes til kommunen. Det er per september 2014 rapportert 4 avvik i systemet. Alle avvikene er knyttet til manglende kommunale boliger.
4. Enhetsmål forankret i kommuneplanen	**4. Enhetsmål forankret i kommuneplanen**
• Målepunkter og indikatorer fra økonomi- og handlingsplanen • Brukerundersøkelser • Andre kvalitets- og/eller produktivitetsmålinger som benyttes	Rapportering på enhetsmål i månedsrapporteringen er nytt fra 2013 (MRS - mål og resultatstyring). NAV Horten rapporterer foreløpig ikke på enhetsmål i dette systemet. I følge kommunalsjefen på Helse og Velferd rapporterer NAV Horten på enhetsmål til Horten kommune en gang i året i forbindelse med årsavslutningen.

Øvrig rapportering til Horten kommune:

- **Ukentlig møte med NAV-leder, kommunalsjef og rådgiver**

Temaet på disse møtene er blant annet: Økonomi, status saksbehandlingstid og status klagesaker til fylkesmannen. Det blir ikke skrevet referat fra disse møtene. Gjennom intervju med NAV Horten og Horten kommune opplyses det at dette konstruktive møter med en god dialog.

- **Helseledermøter, hver 1. og 3. onsdag i mnd.**

Deltakere på disse møtene er kommunalsjef, rådgiver, alle de 8 enhetslederne og controller. Referat skrives – tema møte 1. oktober 2014: bl.a. økonomirapportering 2014, budsjett 2015.

- **HMS utvalg – hver 3. onsdag i mnd.**

Deltakere på disse møtene er kommunalsjef, rådgiver, alle de 8 enhetslederne, HR-sjef, intern revisor, tillitsvalgte, hovedverneombud. Referat skrives – tema møte 15.10.14: statistikk sykefravær og nærværsarbeid, statstikk avvik, status klager/tilsynssaker med mer.

- **Rapportering til hovedutvalg for helse, omsorg og sosial**

I følge vedtaket i hovedutvalget den 10.02.14, skal administrasjonen rapportere på arbeidet med tiltakene i SOFAK-rapporten hvert kvartal, første gang i mai/juni-møte. Vi har fått opplyst at det har vært muntlige rapporteringer i HHOS om arbeidet med tiltakene i SOFAK-rapporten i møtene i mai og oktober 2014. I møtet i HHOS den 24.11.2014, ble det behandlet en egen sak, *040/14 NAV Horten – status i implementeringsprosessen,* hvor hovedutvalget tok orienteringen til etterretning. Ved gjennomgang av rapporteringen på tiltakene i SOFAK-rapporten registrerer vi at det er satt i gang et betydelig arbeid ved NAV Horten i tråd med tiltakene. Alle tiltakene er imidlertid ikke fullt ut iverksatt innen fristen i vedtaket fra HHOS som var 1. halvår 2014. Enkelte av de vedtatte tiltakene forutsetter at en ny organisasjonsmodell er på plass som det nå jobbes med.

- **Brukerundersøkelser**

Hvert år gjennomføres det en lokal brukerundersøkelse ved NAV Horten i regi av NAV Stat. Formålet med de lokale brukerundersøkelsene er å gi brukerne anledning til å gi tilbakemelding om NAV-kontoret og å få informasjon som brukes i utviklingen av de enkelte NAV-kontor. Årets undersøkelse er nå avsluttet og resultatene foreligger. Undersøkelsen, som ble gjennomført i løpet av to uker, ble besvart av brukerne på publikumspc på Nav-kontoret. Resultat av brukerundersøkelsene ble ikke rapportert til kommunalsjef for Helse og Velferd. Brukerundersøkelsen for 2014 viser blant annet at NAV Horten ligger blant de kontorene i Vestfold med laveste snittscore på spørsmålet *"Jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret* ", som vises i vedlegg 3.

Revisors vurdering:

Vi vurderer at Horten kommune har tilrettelagt for et system for å rapportere og følge opp budsjett i tråd med kommuneloven og forskrift om årsbudsjett, gjennom kommunens system for månedsrapportering. NAV Horten rapporterer i dette systemet på ulike parametere. Kontroll av månedsrapportering for oktober 2014 viste at NAV Horten rapporterte et prognostisert budsjettavvik på kr 800.000 i merforbruk for 2014. I beregningen av årsprognose, som er et underdokument til månedsrapporteringen, ligger NAV Horten an til et merforbruk på kr 3.138.831. Vi registrerer at NAV Horten har rapportert et mindre avvik enn de selv har beregnet (kr 2.338.831 for lavt beløp i merforbruk). NAV Horten har heller ikke lagt inn forslag til tiltak for å redusere prognostisert avvik i månedsrapporten for oktober. Vi anbefaler at NAV Horten rapporterer korrekt årsprognose med tiltak i månedsrapporteringen til kommunen.

Det er mange rapporter som gjøres til NAV Stat som ikke er integrert i det kommunale rapporteringssystemet. Det opplyses at det er en utfordring knyttet til å rapportere i to systemer. Det jobbes imidlertid med at NAV Horten skal rapportere på lik linje med andre enheter i kommunen. Vi har registrert at NAV Horten foreløpig ikke fullt ut rapporterer på alle parameterne i månedsrapporteringen. Vi vil spesielt trekke fram manglende rapportering av sykefraværsdata og manglende rapportering på enhetsmål til Horten kommune. Manglende rapportering på mål vurderes ikke å være i tråd med revisjonskriteriet. Vi anbefaler at NAV Horten rapporterer på alle punktene i månedsrapporten for å styrke kommunens oppfølging av enheten. Vi har registrert at det er tilrettelagt for betydelig dialog mellom NAV Horten og

Horten kommune, gjennom ulike fora, hvor status og oppfølging av NAV Horten har vært viktige tema. NAV-leder er imidlertid ikke en del av administrasjonssjefens ledergruppe
Vi vurderer at det er rapportert status på tiltakene i SOFAK-rapporten i tråd med HHOS vedtak. Ved gjennomgang av rapporteringen på tiltakene i SOFAK-rapporten registrerer vi at det er satt i gang et arbeid ved NAV Horten i tråd med tiltakene. Alle tiltakene er imidlertid ikke fullt ut iverksatt innen fristen i vedtaket fra HHOS som var 1. halvår 2014. Enkelte av de vedtatte utviklingstiltakene forutsetter at en ny organisasjonsmodell er på plass. Det skal vedtas en ny organsasjonsmodell internt i NAV før nyttår 2014. Vi anbefaler at NAV Horten jobber videre med å iverksette tiltakene beskrevet i SOFAK rapporten, i tråd med vedtak i HHOS.

5.2.2.3 Instrukser og rutiner

NAV Horten skal utarbeide instrukser og rutiner for å sikre at lovpålagte oppgaver ivaretas. (en del av internkontrollsystemet). Rutinene bør følges opp, evalueres og om nødvendig forbedres. NAV Horten har et statlig internkontrollsystem. Med bakgrunn i påpekninger fra Fylkesmannen og funn i SOFAK-rapporten, har NAV Horten satt gang et arbeid med å bygge opp en kvalitetshåndbok, som en del av internkontrollsystemet. Kvalitetshåndboken skal være et oppslagsverk med rutiner og instrukser for å sikre at de lovpålagte oppgavene følges. Et av punktene i tiltakene i SOFAK-rapporten, stiller krav til en effektiv og kvalitetssikret sosialhjelpsordning, (pkt. 4.4), hvor det under pkt. 4.4.2 står at skriftlige retningslinjer for saksbehandlingen må ferdigstilles og vedtas. Retningslinjene skal danne grunnlag for virksomheten på sosialområdet og gi klare skjønn og tildelingskriterier. Vi registrerer at arbeide med å utarbeide retningslinjene er igangsatt og skal videreføres som en del av Utviklingsprogrammet for de sosiale tjenestene.

Vi har fått opplyst at når rutinene kommer på plass skal de også integreres i kommunens kvalitetsstyringssystem, men ikke med fullstendig dokumentasjon.

Revisors vurdering:
Vi registrerer at NAV Horten har satt i gang et arbeid med å bygge opp en kvalitetshåndbok med blant annet skriftlige retningslinjer for saksbehandlingen på sosialområdet. Arbeidet er foreløpig ikke ferdigstilt. I følge vedtaket i HHOS skulle alle tiltakene fra SOFAK-rapporten gjennomføres i løpet av 1. halvår 2014. I følge status pr. 25.11.2014 er arbeidet med tiltakene igangsatt, men ikke alle tiltakene er iverksatt.

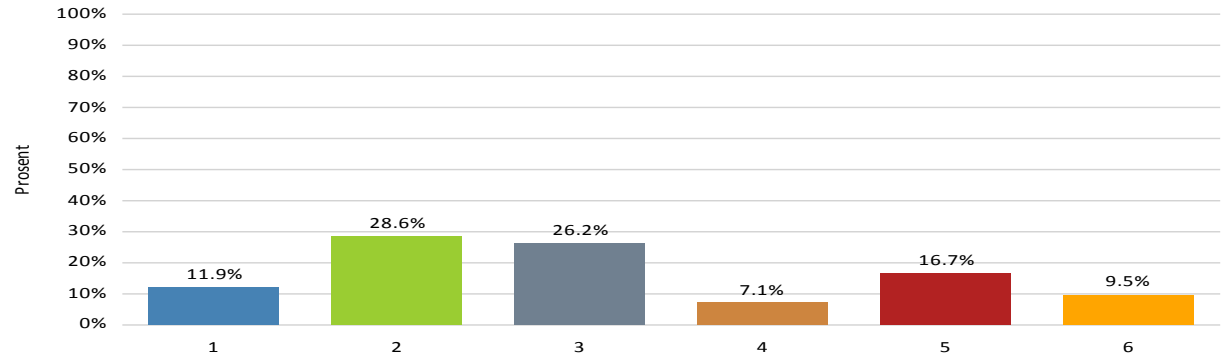
5.2.2.4 System for å registrere avvik og følge opp av avvik lukkes

Horten kommune har eget system for avvikshåndering i HelDiks. Her ligger det styrende dokumenter med vedlegg som blant annet rapportskjema for avvik. I følge skjemaet skal avvik meldes ut fra lov, forskrifter, styrende dokumenter og gjeldende rutiner. Det kan meldes avvik knyttet til HMS-fohold, avvik på tjenester, samt informasjonssikkerhet. Avviksrapporteringen en del av kommunalområdenes månedlige rapportering, som nevnt over.

NAV Horten følger NAV Stats avvikssystem, ASYS, og meldes til kommunen i månedsrapporteringen. Det er utarbeidet et eget skjema for melding av avvik for NAV Horten. Avvik er definert som *uønskede hendelser eller manglende oppfyllelse av krav.* Melding om avvik, med beskrivelse av iverksatte strakstiltak og forslag til øvrige tiltak, skal leveres nærmeste leder med kopi til verneombud.

Det er rapportert 4 avvik i september vedrørende manglende kommunale boliger, som fortsatt ikke er lukket, for øvrig ingen andre meldte avvik i 2014 til Horten kommune. NAV leder har det daglige ansvaret for å følge opp avvik. Internrevisor i Horten kommune har det overordnede ansvaret med å følge opp status på avvik/lukking av avvik for hele kommunen.

Svar fra spørreundersøkelse til ansatte i NAV Horten vedrørende avvik:
Vi ønsket å få de ansattes vurderinger om registrering av avvik, og de ble bedt om å ta stilling til spørsmålet: ***Dersom det oppstår faglige feil eller avvik, blir dette registrert som avvik?***
N=42

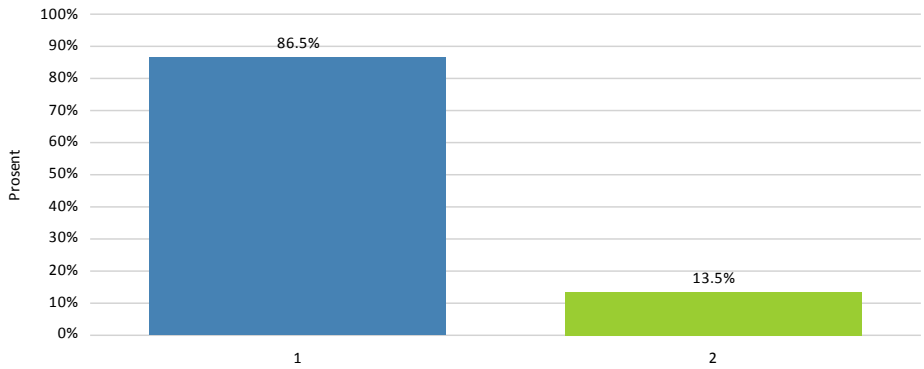


1: ja alltid, 2: Noen ganger, 3: Sjelden, 4: Nei, aldri, 5: Vet ikke hva som regnes som avvik, 6: Vet ikke hvordan jeg melder fra/registrerer slike feil/avvik

Svarfordelingen tyder på at respondentene kan ha noe usikkerhet knyttet til avviksregistering av faglige feil. Kun ca. 12 % har svart bekreftende på at faglige feil eller avvik alltid blir registrert. Vi ba også de ansatte om å svare med utfyllende kommentarer om oppfatninger knyttet til avviksrapporteringen og følgende faktorer ble trukket frem:

- Manglende tilbakemelding på rapportert avvik
- Manglende informasjon angående hva avvik og hva som skal meldes
- Uklare retningslinjer og rutiner på området
- Avviksmeldinger fører ikke til noe og er kun tidkrevende

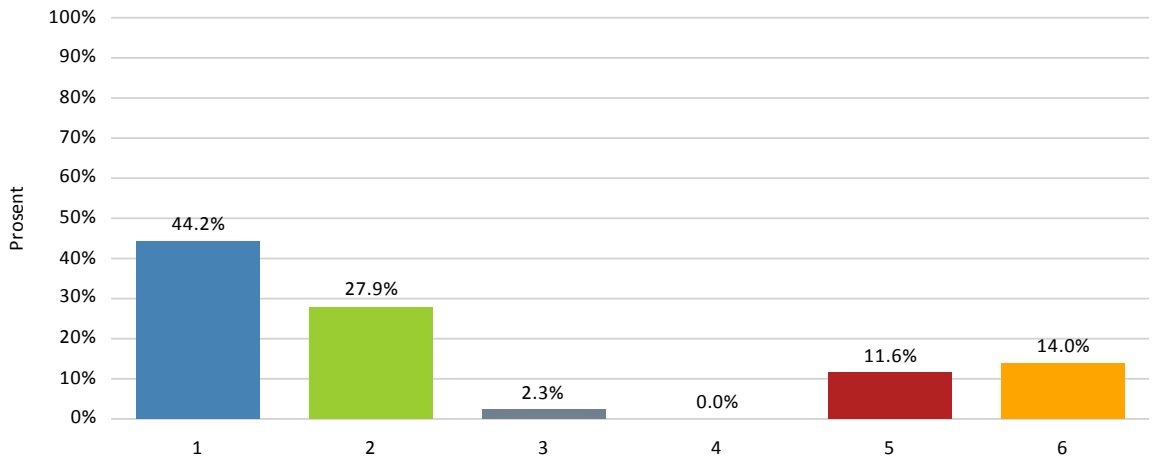
De ansatte ble også bedt om å ta stilling til spørsmålet ***Dersom det oppstår vold/trussel-situasjoner på jobb, vet du hva du skal gjøre?***
N=37



1: Ja 2: Nei

Tabellen viser at de ansatte i stor grad er sikre på hva de skal gjøre dersom det oppstår vold eller trusselsituasjoner på jobben.

Vi var også interessert i å få de ansattes vurderinger av om slike situasjoner ble registert som avvik og respondentene ble bedt om å ta stilling til følgende spørsmål: ***Dersom det oppstår vold eller trusselsituasjoner på jobb, registreres dette som avvik?***
N=43



1: ja alltid, 2: Noen ganger, 3: Sjelden, 4: Nei, aldri, 5: Vet ikke hva som regnes som avvik, 6: Vet ikke hvordan jeg melder fra/registrerer slike feil/avvik

Svarfordelingen kan tyde på at vold og trusselsituasjoner i stor grad registreres, da i overkant 70 % av respondentene svarer bekreftende på at dette enten gjøres alltid eller noen ganger. Det er også verdt å merke seg at ca. 26 % er usikre på hvorvidt sitasjonene de har stått overfor kan regnes som avvik eller ikke vet hvordan de melder fra eller registrerer slike avvik.

Revisors vurdering:
NAV Horten forholder seg til to avvikssystemer, et for NAV Stat og et for Horten kommune. NAV Horten følger NAV Stats avvikssystem, ASYS, og melder avvik videre til kommunen i månedsrapporteringen. Vurderinger fra de ansatte om registrering av avvik, tyder på at de ansatte kan ha noe usikkerhet knyttet til avviksregistrering av faglige feil. Vi fikk også tilbakemeldinger på at det var noe uklare retningslinjer og rutiner på området. Videre uttrykte noen at de ikke alltid fikk tilmakemelding på rapporterte avvik.

5.2.2.5 Revisors konklusjon problemstilling 2:
Er det etablert et system for rapportering og oppfølging, og i tilfelle ja, hvordan fungerer dette i forhold til å sikre at kommunens ansvar og mål på tjenesteområdet sikres?

Vi vurderer at Horten kommune har tilrettelagt for et rapporteringssystem og følger opp budsjettet i tråd med kommuneloven og forskrift om årsbudsjett. Kontroll av månedsrapportering for oktober 2014 viste imidlertid at NAV Horten rapporterte et lavere estimert budsjettavvik (merforbruk) enn estimert årsprognose. Rapporteringen manglet også tiltak for å rette opp merforbruket. Etter revisors vurdering er det uheldig at NAV Horten ikke rapporterer korrekt årsprognose med tiltak i månedsrapporteringen til kommunen.

Det oppleves som en utfordring å rapportere i to systemer. Det jobbes imidlertid med at NAV Horten skal rapportere på lik linje med andre enheter i kommunen. Vi har registrert at NAV Horten foreløpig ikke fullt ut rapporterer på alle parameterne i månedsrapporteringen. Revisor

vil spesielt trekke fram manglende rapportering av sykefraværsdata og manglende rapportering på enhetsmål til Horten kommune. Manglende rapportering på mål er ikke i tråd med revisors revisjonskriterium. Vi anbefaler at NAV Horten rapporterer på alle punktene i månedsrapporten for å styrke kommunens oppfølging av enheten. Vi vurderer at det er rapportert status og at det er igangsatt arbeid i tråd med tiltakene i SOFAK-rapporten i henhold til HHOS vedtak. Alle tiltakene er imidlertid ikke fullt ut iverksatt innen fristen. Enkelte av de vedtatte utviklingstiltakene forutsetter at en ny organisasjonsmodell er på plass. Vi anbefaler at NAV Horten jobber videre med å iverksette tiltakene beskrevet i SOFAK rapporten, i tråd med vedtak i HHOS. NAV Horten skal utarbeide instrukser og rutiner for å sikre at lovpålagte oppgaver ivaretas. NAV Horten har satt i gang et arbeid med å bygge opp en kvalitetshåndbok med blant annet skriftlige retningslinjer for saksbehandlingen på sosialområdet. Arbeidet er foreløpig ikke ferdigstilt. Spørreundersøkelsen tyder på at de ansatte kan ha noe usikkerhet knyttet til avviksregistrering av faglige feil. Vi fikk også tilbakemeldinger på at det var noe uklare retningslinjer og rutiner på området. Videre uttrykte noen at de ikke alltid fikk tilmakemelding på rapporterte avvik. Vi vil derfor anbefale at ledelsen ved NAV Horten, med utgangspunkt i funnene fra spørreundersøkelsen, gjennomgår rutiner for avviksrapporteringen i samarbeid med de øvrige ansatte.

I tabellen nedenfor har revisor oppsummert NAV Hortens kommunale mål og måloppnåelse:

	Budsjett og økonomiplan	**Tildelt budsjettramme**	**HHOS Sak 3/14(10.2.14)**
Kommunale mål	*Mål:* Flere av kommunens innbyggere tar ansvar for egen økonomi. *Delmål:* Sosialhjelpsmottakere i prosent av befolkningen er på nivå med sammenlignbare K13 kommuner	Tildelt budsjettramme fra Horten kommune skal overholdes.	1. Forslagene til tiltak i SOFAK-rapporten søkes gjennomført i løpet av 1. halvår 2014. 2. NAV sosial må tilføres nødvendig kompetanse for å gjennomføre omorganiseringen 3. Administrasjonen rapporterer til HHOS hvert kvartal, første gang i mai/juni-møte.
Rapportering og oppfølging Rød (nei) Gul (delvis) Grønn(ja)	Betydelig rapportering til NAV Stat, som ikke er integrert i det kommunale rapporteringssystemet. Utfordrende for NAV Horten å rapportere i to systemer. ***Mangelfull rapportering:*** - Kommunens vedtatte mål fremkommer ikke i virksomhetsplanen. - Ingen kommunale styrings parametere i virksomhetsplanen. - Det rapporteres ikke på alle kommunale parametere. - Ansatte gir uttrykk for mangler ved avviksrapporteringen.	Horten kommune har gjennom månedsrapporteringen tilrettelagt for system for rapportering og oppfølging. ***Mangelfull rapportering:*** - Nav Horten har ikke rapportert korrekt årsprognose med tiltak.	Det er lagt til rette for betydelig dialog mellom NAV Horten og Horten kommune gjennom ulike fora. NAV Horten har fått tilført kompetanse, men det er for tidlig å konkludere om dette er nødvendig kompetanse for å gjennomføre omorganiser-ingen. NAV Horten bør utforme en overordnet kompetanseplan slik at det synliggjøres hvilken kompetanse organisasjonen må ha i tiden fremover.
Måloppnåelse Rød (nei) Gul (delvis) Grønn(ja)	Ikke godkjent*	Nei. NAV Horten ligger an til et merforbruk på ca 3,1 mill. kroner	1.Delvis- enkelte tiltak er ikke igangsatt/sluttført iht frist 2. Delvis- tilstrekkelig kompetanse må sees i sammenheng med utarbeidelse av overordnet kompetanseplan. 3. Rapportering er i tråd med HHOS sitt vedtak.

*** Siste målbare tall er fra 2013. Det er for tidlig å konkludere om tall fra 2014 viser/ikke viser måloppnåelse.**

5.2.3 Problemstilling 3:
Hvilke faktorer mener de ansatte fremmer en god drift ved NAV Horten?

Denne problemstillingen er en beskrivende problemstilling for også å se på hvilke faktorer som de ansatte i NAV Horten mener er viktige faktorer som fremmer en god drift. For å beskrive denne problemstillingen nærmere har vi utsendt et anonymt spørreskjema til alle ansatte ved NAV Horten. Se vedlegg 5 for ansattes svar på spørreundersøkelsen.

5.2.3.1 Resultat fra spørreundersøkelse til ansatte i NAV Horten

De ansatte ble bedt om å ta stilling til hvilke faktorer de mente var de viktigste for å sikre en god drift ved NAV Horten. Oppsummert kan faktorene inndeles slik:

- **God, tydelig og handlekraftig ledelse.**
  - Ledelsen må samarbeide mer med de ansatte og ta ansatte med på beslutninger.
  - Ledelsen må være tydelig og utarbeide klare og konkrete målsettinger for hver avdeling og team.
  - Ledelsen må gi nok informasjon.
  - Ledere må treffe gode beslutninger og ansatte må være lojale mot beslutningene.
  - Organiseringen må avklares slik at det blir ro.
  - Bedre arbeidsflyt og kommunikasjon – spesielt fra ledernivå og ned.
  - Ledelsen må ta de ansattes meninger på alvor og være tydelig på retning og prioriteringer.
  - Ledelsen må se helheten.
  - Ledelsen må samle kontoret og være mer tilstede.
  - Tydeligere møtestruktur med møteagenda og referat hvor det tydeliggjøres ansvar og videre oppfølging.
  - Bedre kommunikasjon mellom ledere og veiledere.

- **Personalet- samarbeid, ressurser og kompetanseutvikling**
  - Sosialfaglig kompetanse bør samles i en avdeling.
  - Bedre oppfølging av sykemeldte.
  - Redusere sykefraværet.
  - For få saksbehandlere.
  - Bedre opplæringsrutiner.
  - Alle ansatte bør få samme rammevilkår- de kommunalt ansatte får dårligere betingelser. Personalpolitikken bør tilstrebe likhet mellom statlige og kommunalt ansatte.
  - Ansattes kompetanse bør i større utstrekning brukes.
  - Kunnskap om andres arbeidsområder.
  - Godt arbeidsmiljø hvor det er positivitet og støtte kollegaer mellom.

- **Oppfølging av brukere**
  - Brukere må kun ha en person å forholde seg til.
  - Akseptable behandlingstider på alle søknader.
  - Etablere fagmøter for å få til helhetlige vurderinger i forhold til brukeren.
  - Færre klienter per saksbehandler.

- Brukersenteret må møte brukerne med åpenhet og respekt.
- Ansatte må være bevisste på hvordan de snakker med brukerne.
- Ansatte må være bevisste på egne fordommer og holdninger.

5.2.3.2 Revisors konklusjon på problemstilling 3
Hvilke faktorer mener de ansatte fremmer en god drift ved NAV Horten?

Til denne problemstillingen ble de ansatte bedt om å ta stilling til hvilke faktorer de mente var de viktigste for å sikre en god drift ved NAV Horten. Ansatte i NAV Horten har mange gode innspill på hvilke faktorer de mener er de viktigste for å sikre en god drift. Oppsummert registrerer vi at de ansatte i hovedsak mener følgende faktorer vil fremme en god drift ved NAV Horten:

- God, tydelig og handlekraftig **ledelse**
- Samarbeid, likebehandling, tilstrekkelig ressurser og kompetanseutvikling for de **ansatte**
- Bedre oppfølging av **brukere**

Vi anbefaler at NAV Horten vurderer innspillene fra de ansatte i det videre arbeidet med å utvikle organisasjonen ved NAV Horten.

5.3 Tema 2 - Samarbeid

5.3.1 Problemstilling 4:

Er det etablert en avtale som regulerer samarbeidet mellom kommunen og Arbeids- og velferdsetaten, og i tilfelle ja, hvordan etterleves en slik samarbeidsavtale i praksis?

5.3.1.1 Revisjonskriterier:

Det skal være en avtale om samarbeid og oppgavefordeling mellom kommunen og Arbeids- og velferdsforvaltningen, i tråd med krav i lov og forskrift. Vi ser spesielt på:

- *Bestemmelser om organisering og drift av kontoret*
- *Beskrivelse av kommunale tjenester som inngår*
- *Eventuell delegering av myndighet slik at kommunalt og statlig ansatte kan fatte vedtak på hverandres myndighetsområder*

5.3.1.2 Samarbeidsavtale

I oktober 2013 ble det signert en samarbeidsavtale mellom Horten kommune og NAV Vestfold. Det fremgår av dokumentet at avtalen skal evalueres annet hvert kalenderår. Første revidering skjer innen utløpet 2014. Ved spørsmål om status angående revidering av avtalen, fikk vi svar om at dette vil bli en oppgave for den nye lederen ved NAV Horten, som begynte 11. november 2014. Utdrag fra innholdet i gjeldende avtale fremgår av vedlegg 6 i rapporten.

I tillegg til samarbeidsavtalen er det utarbeidet en egen avtale som regulerer forhold rundt fakturering.

Ledelsen i Horten kommune mener samarbeidsavtalen ikke er god nok og må vurderes på nytt. Det opplyses at avtalen i større grad må sikre kommunenes ansvarsområde i NAV Horten. Videre opplyses det fra ledelsen i Horten kommune at samarbeidsavtalen bør inneholde mer detaljerte retningslinjer for NAV-leder. Det er igangsatt en prosess med utarbeidelse av ny samarbeidsavtale mellom NAV Vestfold og Horten kommune.

Partene er blitt enige om å ha felles administrativ og faglig ledelse for den statlige og kommunale delen av kontoret. Videre er samarbeidspartene blitt enige om at ansatte i NAV Stat kan utøve oppgaver på kommunens myndighetsområde og kommunalt ansatte kan utføre oppgaver på NAV Stats myndighetsområde.

Revisors vurdering:
NAV Horten har en samarbeidsavtale som omhandler bestemmelser om organisering og drift av kontoret, beskrivelse av de kommunale tjenestene som inngår, og delegering av myndighet til å utføre oppgaver på hverandres myndighetsområde. Dette vurderes å være i tråd med revisjonskriteriet. Ledelsen i Horten kommune mener imidlertid samarbeidsavtalen ikke er god nok og må vurderes på nytt. Arbeidet med utarbeidelse av ny samarbeidsavtale mellom NAV Vestfold og Horten kommune er nå igangsatt.

5.3.1.3 Etterlevelse av samarbeidsavtalen

- **Revisjonskriterie:**
- *Samarbeidsavtale mellom Horten kommune og NAV Vestfold, signert oktober 2013*

Vi har spurt om NAV Hortens vurderinger knyttet til etterlevelse av punktene i samarbeidsavtalen. Vurderinger og kommentarer ligger som vedlegg 7 til rapporten.

Vi registrerer at de fleste punktene i samarbeidsavtalen er fulgt opp, men det er også punkter som kun delvis er fulgt opp. Det er ikke fulgt opp at det skal utarbeides årlige felles kompetanseplaner.

Vi kan trekke fram at NAV-kontoret delvis har fulgt opp ledermodellen *Enhetlig administrativ og faglig ledelse*, men de skriver at de skal hensynta dette i ny organisasjonsmodell. Videre har medbestemmelsesutvalget delvis fulgt opp avtalens bestemmelser om gjennomføring av møter. Videre skriver NAV Horten at samarbeidsrutiner med mer knyttet til samhandling med andre kommunale og statlige tjenester, delvis er fulgt opp. Vi ser også at to av tre punkter knyttet til brukermedvirkning delvis er fulgt opp.

Generelle betraktninger fra NAV Horten og Horten kommune om NAV-reformen
Gjennom intervju med NAV Horten og Horten kommune har vi fått tilbakemeldinger på at det har vært utfordringer knyttet til etableringen av NAV-reformen og at det fortsatt er utfordringer knyttet til det daglige samarbeidet ved NAV-kontoret. Nedenfor har vi tatt inn noen innspill som kan forklare disse utfordringene:

- 2-delt ledelse – kommune vs stat
- 2 ulike styringsformer – politisk vs direktivstyrt
- Ulike intern kontroll og rapporteringssystemer – kommune vs stat
  Kommunalt og statlige ansatte har ulike betingelser, men kan ha like arbeidsoppgaver (ansatte kan jobbe innenfor både stat og kommune, uavhengig av hvor de ansatt, men med ulike betingelser),

Fra konstituert NAV-leder og en avdelingsleder har revisor mottatt noen betraktninger knyttet til hans erfaring med todelt ledelse/eierskap og kunnskap om hverandres ansvarsområder, som er tatt inn i teksten nedenfor.

"Nav styres med "to herrer". Statlige føringer kommer via fylkesledelse og kommunale føringer kommer via kommuneledelse. I tillegg kommer statlige føringer som omhandler begge "eiere".

Å etablere målsettinger for NAV kontoret baserer seg på grunnlagsdata fra de to forskjellige oppdragsgivere. Dersom kunnskap er fraværende om hverandres ansvar vil slike målsettinger kunne bli upresise. Det lokale lokalkontoret må forme felles målsetting basert på inngangsverdiene fra begge "eiere". Dette kan være utfordrende i de tilfeller "eierne" tidvis har forskjellige/motstridende "interesser".

Slik lokalkontoret styres fra kommunal ledelse er det sterkere fokus på økonomi og regelverk enn hva på statlig side. Lokalkontoret gjør i hovedsak ingen vedtak på statlig side – det er det egne enheter som gjør. På kommunal side derimot gjøres så godt som alle vedtak på lokalkontoret, og får direkte innvirkning på kommuneøkonomien. På statlig side er det kun fokus på driftsutgifter (lønn, husleie, drift).
Ved etablering av NAV som kontor ble alle mulige kommunale oppgaver innlemmet i NAV. Over tid har det blitt synlig at mange av oppgavene ikke naturlig sorterer inn under NAV sine mest sentrale oppgaver. NAV har som hovedmålsetting "Arbeid først".

Ved oppstart var NAV organisert direkte under administrasjonssjef. I dag er NAV underlagt leder av Helse- og velferdsområdet. Partnerskapsavtale inngås mellom fylkesdirektør i NAV og administrasjonssjef i kommunen.

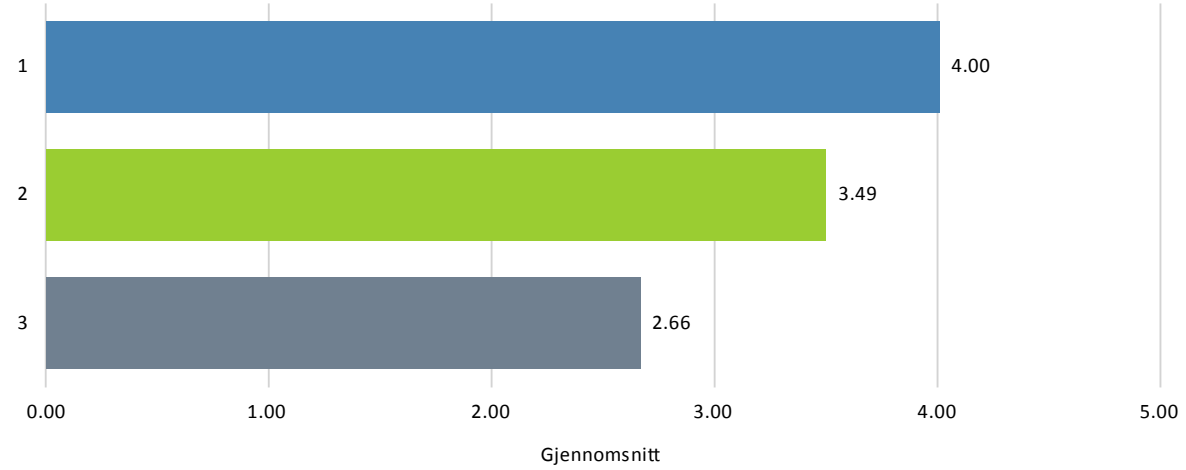
Det er vesentlig for lokalkontoret at dette opplever å ledes enhetlig. Det er dermed vesentlig at "eiere" kjenner hverandres ansvarsområder og mandat, og samtidig har kunnskap om hvordan samspillet mellom disse fungerer – både lovmessig og praktisk ved NAV-kontoret. Et avtaleverk mellom "eiere" bør ha i seg disse momentene i sterkere grad enn i dag."

Gjennom kommunikasjon med administrasjonssjefen og kommunalsjef for Helse og velferd i Horten kommune, har vi fått tilbakemeldinger om at samarbeidet mellom NAV Horten og Horten kommune har fungert dårlig. Ledelsen i Horten kommune uttrykker imidlertid at samarbeidet nå er bedre og at ledelsen ved NAV Horten nå tar ansvar.

Svar fra spørreundersøkelse til ansatte i NAV Horten vedrørende samarbeid:

De ansatte ved NAV-Horten ble bedt om å ta stilling til ***I hvilken grad er det tilrettelagt for et godt samarbeid internt i eget team, egen avdeling og NAV-kontoret samlet?***

N=41



1: Eget team 2: Egen avdeling 3: Nav-kontoret samlet
Svar alternativer: 1: Svært liten grad 2: Liten grad 3: til en viss grad 4: Stor grad 5: svært stor grad 6: Vet ikke

Tabellen viser at de det er best tilrettelagt for samarbeid på eget team og egen avdeling. De ansatte vurderer det dit hen at det i minst grad er tilrettelagt for samarbeid på NAV-kontoret samlet.

Revisors vurdering:
Ved revisors undersøkelse av hvordan samarbeidsavtalen etterleves i praksis, har vi registrert at de fleste punktene i samarbeidsavtalen er fulgt opp, men det er også punkter som kun delvis er fulgt opp. Det er ikke fulgt opp at det årlig skal utarbeides felles kompetanseplaner.

I forbindelse med intervju med sentrale personer i NAV Horten, kommunen og spørreundersøkelse blant de ansatte fremkommer det at samarbeidet i dag ikke fungerer optimalt, da spesielt når det gjelder å se NAV som en samlet enhet.

5.3.1.3 Revisors konklusjon på problemstilling 4:
Er det etablert en avtale som regulerer samarbeidet mellom kommunen og Arbeids- og velferdsetaten, og i tilfelle ja, hvordan etterleves en slik samarbeidsavtale i praksis?

NAV Horten har en samarbeidsavtale som omhandler bestemmelser om organisering og drift av kontoret, beskrivelse av de kommunale tjenestene som inngår, og delegering av myndighet til å utføre oppgaver på hverandres myndighetsområde. Dette vurderes å være i tråd med revisjonskriteriet. Ledelsen i Horten kommune mener imidlertid samarbeidsavtalen ikke er god nok og må vurderes på nytt. Arbeidet med utarbeidelse av ny samarbeidsavtale mellom NAV Vestfold og Horten kommune er nå igangsatt.
I forbindelse med intervju med sentrale personer i NAV Horten, kommunen og spørreundersøkelse blant de ansatte fremkommer det imidlertid at samarbeidet i dag ikke

fungerer optimalt, da spesielt når det gjelder å se NAV som en samlet enhet. Vi anbefaler at dette forholdet tas med i arbeidet med den nye samarbeidsavtalen.

Ved revisors undersøkelse av hvordan samarbeidsavtalen etterleves i praksis, har vi registrert at de fleste punktene i samarbeidsavtalen er fulgt opp, men det er også punkter som kun delvis er fulgt opp. Det er ikke fulgt opp at det årlig skal utarbeides felles kompetanseplaner.

Vi anbefaler at arbeidet med en ny samarbeidsavtale følges opp og at det sørges for at samarbeidsavtalen etterleves i praksis.

5.4 Tema 3 - Kompetanse

5.4.1 Problemstilling 5:

I hvilken grad sikrer NAV Horten at ansatte har tilstrekkelig kompetanse?

5.4.1.1 Revisjonskriterium:

- De ansatte som utøver oppgaver på kommunalt ansvarsområde skal få nødvendig opplæring og ha tilstrekkelig kunnskap på sitt fagfelt.
- Fra samarbeidsavtalen pkt. 12:*Det skal utarbeides en årlig felles kompetanseplan i samarbeid med organisasjonene, som regulerer oppgaver og ansvar, herunder økonomisk ansvar for kompetanseutvikling. Det er enighet om at alle ansatte ved kontoret skal ha likeverdig tilgang til kompetanseutviklingstiltak.*

5.4.1.2 Ansattes kompetanse

Gjennom intervju med Horten kommune og NAV Horten, har vi fått tilbakemeldinger om at NAV Horten har behov for økt kompetanse og en mer helhetsforståelse av ansvarsområdene innenfor NAV Horten. Videre er det uttrykt at NAV Horten må bli en lærende organisasjon, som ikke gjør samme feil gang på gang. Det fremgår av SOFAK-rapporten at en tett oppfølging av sosialhjelpsmottakere er helt avgjørende for å nå målsettingen om arbeid, spesielt når det gjelder brukere med omfattende, langvarige og sammensatte problemer. Dette er oppgaver som krever tilstrekkelig med ressurser og kompetente medarbeidere i NAV-kontoret og tiltaksapparatet for øvrig. NAV Horten har over tid slitt med lang saksbehandlingstid på søknader om sosialhjelp. Dette har ført til at de har måttet bruke mye ressurser på å håndtere henvendelser fra brukere som venter svar på sine søknader. Høsten 2014 har i tillegg kapasiteten blant de faste saksbehandlerne vært betydelig redusert på grunn av sykdom. Det har vært satt inn tiltak for å kompensere for dette. Ansatte i øvrige avdelinger har bidratt i saksbehandlingsarbeidet. Det er lagt inn betydelig ekstrainnsats i den forbindelse, noe som resultert i at saksbehandlingstiden har gått ned. De vedtatte tiltakene i SOFAK-rapporten omhandler kompetanse, i tillegg til organisering av virksomheten og rutiner. Vi har registrert at implementeringen av de vedtatte tiltakene er igangsatt, men foreløpig ikke fullt ut iverksatt, se vedlegg 3.

I følge NAV Horten utarbeides det ikke en årlig felles kompetanseplan i samarbeid med organisasjonene, som regulerer oppgaver og ansvar, herunder økonomisk ansvar for kompetanseutvikling. Det opplyses imidlertid at kompetanseplaner ligger på hver avdeling. I forbindelse med årlige medarbeidersamtale, benyttes NAV's intranett til å beskrive den enkeltes utviklingsplan. Disse kan imidlertid ikke samles i en fellesplan.

I følge ledelsen i NAV Horten har de ikke utarbeidet stillingsbeskrivelser eller definert kompetansekrav for de ulike stillingene ved kontoret. Det er kun noen stillinger som har kompetansekrav. Målet er at stillingsbeskrivelser med blant annet krav til kompetanse skal på plass ved ny organisering.

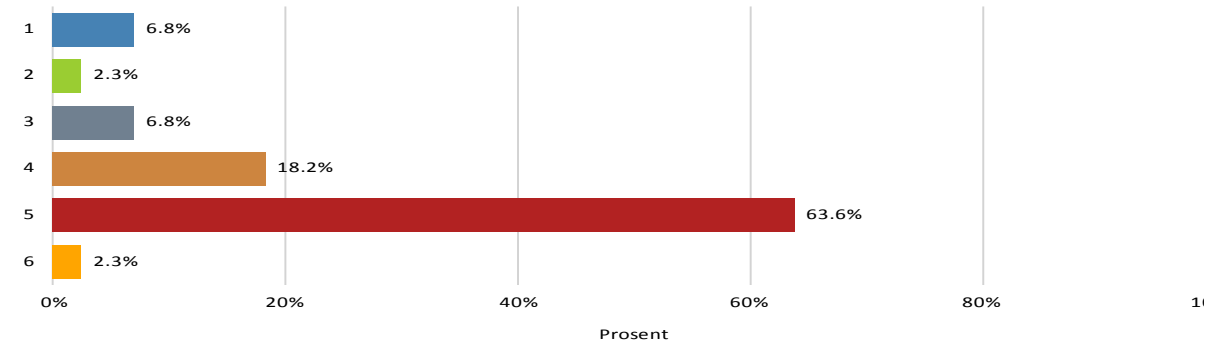
NAV Horten mener de er sterke på økonomisk rådgivning, og de har ingen kø på området. Når det gjelder kvalifiseringsprogrammet, som gjelder for personer i yrkesaktiv alder med vesentlig nedsatt arbeids- og inntekstevne, er dette er program som skal inneholde arbeidsrettede tiltak og arbeidssøking og kan inneholde andre tiltak som kan være med på å støtte opp under og forberede overgang til arbeid.

Arbeidet med flyktninger oppleves som bra, og her rapporteres det i følge Nav Horten gode resultater.

5.4.1.3 Resultat fra spørreundersøkelse til ansatte i NAV Horten

De ansatte ble bedt om å ta stilling til påstanden: ***Jeg kjenner godt til regelverket på eget ansvarsområde.***

N=44

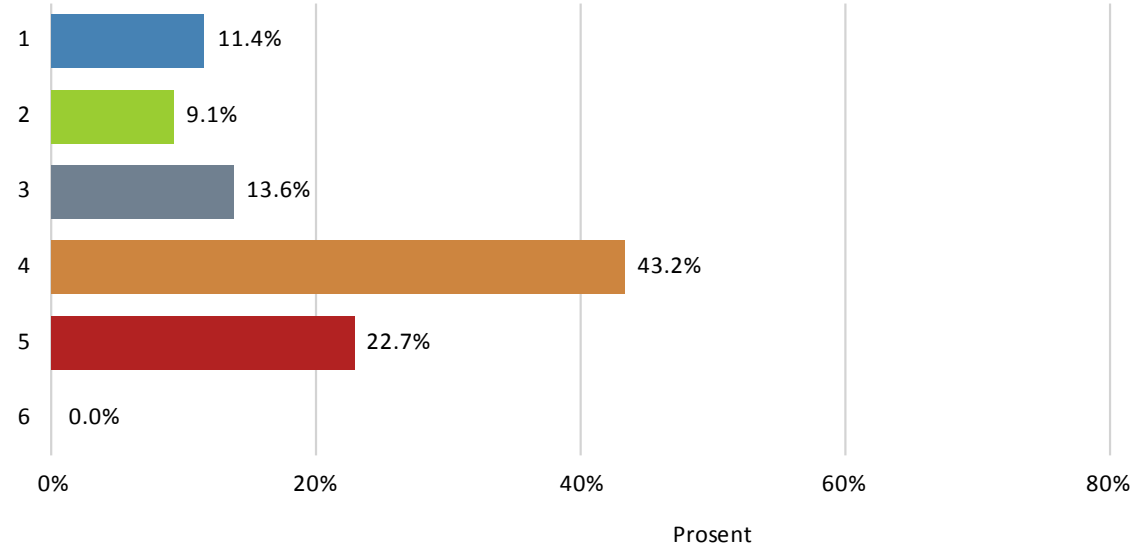


1: Helt uenig, 2: Litt uenig, 3: Verken enig eller uenig, 4: Litt enig, 5: Helt enig, 6: Vet ikke

Svarfordelingen viser at de ansattes vurderinger tyder på at det er god kompetanse knyttet til kjennskap til regelverket på eget ansvarsområde.

De ansatte ble også bedt om å ta stilling til følgende påstand: ***Jeg får tilbud om tilstrekkelig opplæring til å utføre jobben min.***

N=44



1: Helt uenig, 2: Litt uenig, 3: Verken enig eller uenig, 4: Litt enig, 5: Helt enig, 6: Vet ikke

Svarfordelingen viser at om lag 66 % av de som besvarte undersøkelsen mener at de får tilbud om tilstrekkelig opplæring for å utføre jobben.

5.4.1.4 Revisors konklusjon på problemstilling 5 I hvilken grad sikrer NAV Horten at ansatte har tilstrekkelig kompetanse?

Vi har blant annet undersøkt om kriteriene om kompetanse i samarbeidsavtalen mellom Horten kommune og NAV Vestfold er ivaretatt ved NAV Horten. Ved NAV Horten utarbeides det ikke en årlige felles kompetanseplan i samarbeid med organisasjonene, som regulerer oppgaver og ansvar, herunder økonomisk ansvar for kompetanseutvikling. Disse forholdene er ikke i tråd med revisjonskriteriene fra samarbeidsavtalen, som sier at det årlig skal utarbeides en årlig felles kompetanseplan. Det opplyses imidlertid at kompetanseplaner ligger på hver avdeling.

SOFAK-rapporten og Fylkesmannens tilsyn peker på at NAV Horten har hatt utfordringer knyttet til kompetanse og det er vedtatt tiltak for NAV Horten som blant annet er knyttet til kompetanseutvikling. Arbeidet er igangsatt, men foreløpig ikke fullt ut iverksatt.

Svar fra spørreundersøkelsen til de ansatte ved Nav Horten tyder på at det er god kompetanse om regelverket på eget ansvarsområde. Videre mener 66% at de får tilbud om tilstrekkelig opplæring til å utføre jobben.

På bakgrunn av ovennevnte vurderinger og tilbakemeldinger fra NAV Horten og Horten kommune vurderer vi at NAV Horten har et potensial for økt kompetanse. Vi ser positivt på at arbeid med kompetanseutvikling er igangsatt.

6. REVISORS ANBEFALINGER

Oppsummert har revisor følgende anbefalinger:

Tema 1 – Styring

- NAV Horten bør integrere kommunale mål i virksomhetsplanen. NAV Horten bør nedfelle kommunale styringsparametere for i større grad å kunne følge opp det kommunale ansvaret ved NAV-kontoret.
- NAV Horten bør rapportere estimert årsprognose med tiltak i månedsrapporteringen til kommunen.
- NAV Horten bør rapportere på alle punktene i månedsrapporten, for å styrke kommunens oppfølging av NAV Horten.
- NAV Horten bør foreta en gjennomgang av systemet for registrering, rapportering og lukking av avvik og sørge for opplæring i avvikssystemene.
- NAV Horten bør jobbe videre med å gjennomføre tiltakene beskrevet i SOFAK rapporten, i tråd med vedtak i hovedutvalg for helse, omsorg og sosial.
- NAV Horten bør fokusere på å fremme en god drift ved kontoret og vurdere innspillene fra de ansatte i dette arbeidet.

Tema 2 – Samarbeid

- Samarbeidsavtalen mellom Horten kommune og NAV Vestfold bør evalueres i tråd med gjeldende samarbeidsavtale, og det bør sørges for at avtalen etterleves i praksis.

Tema 3 – Kompetanse

- Det bør utarbeides en årlig felles kompetanseplan i tråd med samarbeidsavtalen mellom Horten kommune og NAV Vestfold.
- NAV Horten bør fortsette arbeidet med kompetanseutvikling i organisasjonen.

Borre, 16. desember 2014
Vestfold Kommunerevisjon

Linn Therese Bekken
Oppdragsansvarlig revisor

Hanne Britt Nordby Sveberg
Leder forvaltningsrevisjon

Elisabeth Nilsen
Forvaltningsrevisor

7. ADMINISTRASJONSSJEFENS UTTALELSE

Horten kommune
Administrasjonssjefen

Saksbehandler: Ragnar Sundklakk
Direkte telefon: 330 85205
Vår ref.: 15/1508 / 14/3806-3
Arkiv: FE-000
Deres ref.:

Dato: 09.01.2015

Vestfold kommunerevisjon

Forvaltningsrevisjon - NAV Horten

Administrasjonssjefen har mottatt rapport fra forvaltningsrevisjonen i NAV- Horten. Hovedmålsettingen med revisjonen var å få svar på i hvilken grad NAV- Horten har en organisering som er formålstjenelig for å løse de kommunale oppgavene.

Rapporten redegjør på en grundig måte revisjonens funn innenfor områdene styring, samarbeid og kompetanse.

Administrasjonssjefen tar kommunerevisjonens funn og anbefalinger i rapporten til etterretning, disse representerer et grunnlag for kommunens videre utvikling for måloppnåelse i NAV Horten. Som revisjonen påpeker er det startet et omfattende arbeid med ny organisasjonsmodell som man på nåværende tidspunkt ikke kan vurdere effekten av.

Revisors anbefalinger og forbedringsområdene som er avdekket vil bli fulgt opp av administrasjonssjef.

Med hilsen

Ragnar Sundklakk
administrasjonssjef

Vedlegg 1 - Sosialhjelpsordningen

SOSIALHJELPEN – ORDNINGEN OG YTELSENE

Sosialhjelpsordningen.

Sosialhjelpens hovedfunksjon er å sikre alle som oppholder seg i kommunen et forsvarlig livsopphold. Sosialhjelp skal være en kortvarig inntektssikringsordning i en overgangsfase. Et grunnleggende prinsipp for forvaltningen av sosialhjelpsordningen, er at ytelsene skal bidra til å gjøre brukeren selvhjulpen.

Lov om sosiale tjenester i NAV
Den kommunale virksomheten i NAV-kontorene reguleres av Lov om sosiale tjenester i NAV. Kommunen v/NAV-kontoret plikter å ha systemer for å ivareta alle disse rettighetene hos sine innbyggere.

Sosialhjelpen i NAV
Lov om arbeids og velferdsforvaltningen pålegger kommunene å legge all håndtering av økonomiske ytelser til NAV-kontoret. Sosialhjelpen har flere ulike funksjoner i NAV-kontorets virksomhet:

- Instrument for å nå målsettingene i arbeidslinja. Selvhjulpenhet er et sentralt ideal for håndteringen av sosialhjelpsordningen.
- Sikre inntekt i påvente av at brukeren får arbeidsinntekt eller får avklart sin rett til andre ytelser.
- Sikring av minsteinntekt for brukere uten inntektsevne, som ikke har andre rettigheter eller for lave ytelser.

Stønad til livsopphold - § 18
Lov om sosiale tjenester i NAV § 18. Stønad til livsopphold
De som ikke kan sørge for sitt livsopphold gjennom arbeid eller ved å gjøre gjeldende økonomiske rettigheter, har krav på økonomisk stønad.
Stønaden bør ta sikte på å gjøre vedkommende selvhjulpen.
Departementet kan gi veiledende retningslinjer om stønadsnivået.

Lovens § 18 regulerer de pliktmessige ytelsene. Bestemmelsen gir alle som oppholder seg i kommunen en relativt ubetinget rett til en minimumsinntekt. Retten til hjelp etter denne bestemmelsen er helt uavhengig av NAV-kontorets kapasitet eller kommunens økonomiske ressurser til økonomisk sosialhjelp.

Subsidaritetsprinsippet
Sosialhjelp kan i utgangspunktet bare innvilges hvis alle andre muligheter er forsøkt. Denne plikten innebærer å ta imot alle tilbud om arbeid eller kvalifiserende tiltak. Søker kan også henvises til å selge formuesgjenstander, bruke bankinnskudd eller flytte til en rimeligere bolig. Søker plikter også å realiseres rettigheter til andre ytelser, som for eksempel ytelser etter folketrygdloven.

Sosialhjelpsnormene
NAV Horten følger de veiledende satsene for livsopphold, som fastsatt av Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Livsoppholdsnormene er veiledende og kan ikke sees på som et uttrykk for den enkelte brukes rettigheter. Hvis særskilte forhold tilsier det, kan mottaker har rett på stønad utover de fastsatt satser og til nødvendig enkelformål.

Det kan også være situasjoner der det er relevant å yte stønad på nivåer under det som følger av normene. I slike tilfeller må utmålingen av hjelp begrunnes særskilt.

De veiledende livsoppholdssatsene omfatter utgifter til det fortløpende, daglige livsoppholdet; mat og drikke, klær og sko, husholdningsartikler og hygiene med mer, TV-lisens, avis og telefon, fritidsaktiviteter, fritidsutstyr til barn og reiseutgifter.

Det er ikke lagt inn større utgifter til utskifting av innbo og nødvendig utstyr i sosialhjelpsnormen. I tilfelle stønadsforholdet blir langvarig, kan det derfor være nødvendig å yte stønad til slike formål.

Der sosialhjelpsbehovet antas å være av forbigående karakter, brukes en såkalt "kortidssats". Disse satsene ligger noe lavere enn de ordinære normene, og begrenser seg til å dekke det løpende behov for mat og dekning av personlige utgifter. Kortidssatsen har i mindre grad rom for kjøp av klær og annet utstyr.

I akutte tilfeller brukes nødhjelpssatsen. Denne satsen anvendes også når bruker har behov for sosialhjelp, selv om inntekten egentlig skulle dekke utgifter til livsopphold, eller det er gitt stønad til samme periode tidligere.

Stønad i særlige tilfeller – Lov om sosiale tjenester i NAV § 19
"Kommunen kan i særlige tilfeller, selv om vilkårene i § 18 ikke er tilstede, yte økonomisk hjelp til personer som trenger det for å kunne overvinne eller tilpasse seg en vanskelig livssituasjon."

Lov om sosiale tjenester i NAV § 19, gir anledning til å yte stønad utover det som er strengt nødvendig for å opprettholde en minimums levestandard. Bestemmelsen brukers gjerne for å hjemle stønader i forbindelse med høytider, spesielle anledninger, deltakelse i fritidsaktiviteter, osv..

§19 kan også brukes for å bidra til at mottakeren kan bedre sin mulighet til å bli selvhjulpen. Dette kan for eksempel være å dekke utgifter til utstyr, kurs og sertifikater som er nødvendig for å komme i arbeid eller delta i kvalifiserende tiltak.

Vilkår for sosialhjelp - § 20
Hovedregelen er at alle tiltak skal bestemmes i samarbeid med bruker. Lov om sosiale tjenester i NAV gir imidlertid NAV rett til å stille vilkår for sosialhjelpsytelsen.

§ 20. *Bruk av vilkår*
Det kan settes vilkår for tildeling av økonomisk stønad, herunder at mottakeren i stønadsperioden skal utføre passende arbeidsoppgaver i bostedskommunen, se også § 21 tredje ledd og § 25.
Vilkårene må ha nær sammenheng med vedtaket. De må ikke være uforholdsmessig byrdefulle for stønadsmottaker eller begrense hans eller hennes handle- eller valgfrihet på en urimelig måte.

Vilkårene må heller ikke være i strid med andre bestemmelser i loven her eller andre lover.

I noen tilfeller kan det være nødvendig å bruke vilkår for sosialhjelp for å sørge for at brukeren følger opp de tiltakene som er bestemt.

Som det går frem av lovbestemmelsen, er det en rekke krav som må være oppfylt for at NAV skal kunne stille vilkår for å yte sosialhjelp. Det er et sentralt krav, at vilkåret skal bidra til å gjøre bruker selvhjulpen.

Selv om bruker ikke følger opp vilkåret, har han fortsatt rett til et forsvarlig livsopphold. Det vil si at han likevel kan ha rett på noe stønad, hvis ikke øvrige inntekter ansees tilstrekkelig til å dekke dette. I slike tilfeller brukers gjerne korttidssatsen eller nødhjelpssatsen.

Kvalifiseringsprogrammet
Kvalifiseringsprogrammet er et helhetlig, systematisk tiltak rettet mot personer med sammensatte og omfattende behov for oppfølging og veiledning. Retten til kvalifiseringsprogram reguleres av Lov om sosiale tjenester i NAV §§ 29-40.

Det er flere vilkår som må oppfylles, for at en person skal ha rett til kvalifiseringsprogram:

- Personen må være i yrkesaktiv alder.
- Ha vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne.
- Ingen, eller svært begrensede ytelser etter folketrygdloven
- Søker må ha behov for tett og koordinert bistand.
- NAV må kunne tilby et tilpasset program.

Det må gjennomføres en arbeidsevnevurdering. Programmet gjennomføres med basis i en individuell plan.
En stor andel av de som starter på Kvalifiseringsprogram har tidligere vært sosialhjelpsmottakere. Det er imidlertid ikke et formelt krav for å kunne være kvalifisert til programmet.
Deltakere i Kvalifiseringsprogrammet får en stønad tilsvarende 2G pr år. For deltakere under 25 år er stønaden redusert med 1/3.

Fylkesmannens tilsynsfunksjon
Fylkesmannen har ansvaret for å sørge for at NAV-kontorets virksomhet på det sosialfaglige området foregår i tråd med lovverket. Alle sider av kontorets håndtering av Lov om sosiale tjenester i NAV, er gjenstand for Fylkesmannens kontroll og tilsyn.

Fylkesmannsembetet fungerer som klageinstans for enkeltvedtak fattet etter Lov om sosiale tjenester i NAV. Dette gjelder både vedtak om økonomisk stønad og vedtak om Kvalifiseringsprogram. Fylkesmannens kjennelser i ankesaker er viktige rettesnorer for praksisen i NAV-kontorene.

Etter at Lov om sosiale tjenester i NAV trådte i kraft, har også Fylkesmannen ansvar for å gjennomføre tilsyn med NAV kontorenes virksomhet etter loven.

Fylkesmannen har en helt sentral rolle når det gjelder å sikre kvaliteten på tjenestene og brukernes rettsikkerhet. Fylkesmannens rolle innebærer en betydelig begrensning i kommunenes mulighet til å legge føringer for NAV kontorets virksomhet på sosialtjenesteområdet. Kommunale beslutninger kan ikke være i strid med Fylkesmannens oppfatning av hva som er Lovens bestemmelser på området.

Vedlegg 2 - SOFAK-rapporten, Fylkesmannens tilsyn med NAV Horten, analyse av KOSTRA-tall og saksstatistikk

SOFAK-rapporten

Bakgrunnen for arbeidet med ny organisering i NAV Horten, er et resultat av en analyse av sosialhjelpsytelser ved NAV Horten. Analysen er gjennomført av selskapet SOFAK – Sosialfaglig Kompetanse, som har utarbeidet en rapport, datert november 2013. Målet med analysen har vært å optimalisere daglig drift innenfor faglige og forsvarlige rammer, og under hensyntaken til brukernes rettigheter. Analysens formål var å bidra til økt kunnskap om hvilke forhold som kan ha bidratt til at utgiftene til sosialhjelp og antall stønadsmottakere ligger på et høyere nivå enn sammenlignbare kommuner. Det ble undersøkt om økningen i stønadsmottakere i stor grad skyldes forhold utenfor NAV-kontorets påvirkningsmulighet. Videre ble det sett på hvordan NAV-kontorets organisering og virksomheten påvirker antall brukere og sosialhjelpsutgifter.

SOFAK-rapporten peker på at for å kunne nå de ambisiøse målene som er satt for NAV sin virksomhet, innenfor relativt knappe ressursrammer, er det avgjørende at virksomheten er organisert på en optimal måte. Det fremgår av rapporten at NAV Horten over tid har kommet inn i en negativ sirkel, med gjensidig forsterkede prosesser. Manglende kapasitet i saksbehandlingsleddet har ført til at det har oppstått betydelige restanser og lange saksbehandlingstider.

Hovedutvalg for Helse, omsorg og sosial (HHOS), behandlet i møte 10.02.14 sak 3/14 *Oppfølging av brev fra Fylkesmannen i Vestfold samt forslag til tiltak fra ekstern gjennomgang (SOFAK-rapporten).* Fylkesmannen peker i sitt brev på at "kommunens planer og tiltak for å sikre at tjenestene drives i tråd med lov og forskrift, ikke har vært tilstrekkelige til å rette opp for de forhold som ble påpekt i (tidligere) tilsyn". Etter Fylkesmannens syn viser klagesakene og henvendelser at kommunens NAV-tjenester ikke er på et forsvarlig nivå, og at rettssikkerheten til kommunens brukere av denne tjenesten ikke er tilstrekkelig ivaretatt.

Det fremgår videre av saksopplysningene at SOFAK-rapporten synes å gi en god beskrivelse av hvordan sosialhjelpstjenesten utøves i Horten kommune, og er i stor grad sammenfallende med Fylkesmannens kommentarer i ovennevnte brev og tidligere korrespondanse med Horten kommune høsten 2013. NAV Horten har analysert rapporten og utarbeidet tiltaksliste for å ivareta områder der kommunens tjenester ser ut til å være avvikende fra sammenligningsgrunnlaget. NAV Horten ser økonomiske, administrative og kvalitetsmessige forbedringspotensiale med bruk av rapporten som arbeidsgrunnlag. Rapporten underbygger også at bruk av NAV's samlede virkemidler, både kommunale og statlige, er avgjørende for å lykkes med en effektivisering av tjenesten.
Rapporten anslår at NAV Horten har om lag 200 flere stønadsmottakere enn innbyggertallet skulle tilsi når det sammenlignes med et utvalg kommuner. Utbetalingene ligger omtrent 8 millioner over sammenligningskommunene i rapporten (Larvik, Sandefjord, Holmestrand, Tønsberg, Nøtterøy, Moss, Halden, Kommunegruppe 13, Vestfold og Landet).
Tallene viser at hver enkelt stønadsmottaker ikke får mer i sosialhjelp enn det som er vanlig i de øvrige kommunene i sammenligningsgrunnlaget. De får heller ikke hjelp i flere mnd pr år enn det som er bildet i andre kommuner. Brukerregisteret viser imidlertid at en betydelig andel av mottakere har hatt sosialhjelp i lang tid.

Hovedutvalg for Helse, omsorg og sosial vedtok følgende i sak 3/14 – 10.02.2014:

1. Forslagene til tiltak i SOFAK-rapporten søkes gjennomført i løpet av 1. halvår 2014.
2. NAV sosial må tilføres nødvendig kompetanse for å gjennomføre omorganiseringen
3. Administrasjonen rapporterer til HHOS hvert kvartal, første gang i mai/juni-møte.

Horten kommune har engasjert en konsulent fra SOFAK, til å hjelpe NAV-Horten med å gjennomføre tiltakene i rapporten. Forslagene til tiltak i SOFAK-rapporten, med kommentarer om status fra NAV Horten pr. 25.11.2014, ligger som vedlegg 2 til rapporten.

Fylkesmannens tilsyn med NAV Horten

Ledelsen i Horten kommune har vært innkalt til møter hos Fylkesmannen, med bakgrunn i at flere tilsyn har vært gjennomført ved NAV Horten, uten at det har resultert i tiltak om endring.

Horten kommune har tatt tak i utfordringene ved NAV Horten og skrev blant annet i april 2014 et brev til Fylkesmannen om tiltak, oppfølging og rapportering, for å lukke avvikene. Fylkesmannen vurderte kontrolltilsyn ved NAV Horten høsten 2014, men siden planlagte og iverksatte tiltak er omfattende og vil ta tid før de virker, fant Fylkesmannen det ikke formålstjenlig å gjennomføre dette. Når det gjelder status fra Fylkesmannens side, er tilsynet ikke avsluttet – tilsynet avsluttes når Fylkesmannen mener at planlagte og iverksatte tiltak er tilstrekkelig for at tjenesten blir forsvarlig. Fylkesmannen avventer en tilbakemelding fra ledelsen ved NAV Horten. Fylkesmannen har ikke vært involvert i SOFAK-rapporten, men har etter ønske fra administrasjonssjefen hatt samtale med representanter fra SOFAK.

KOSTRA-analyse

Forklaring til KOSTRA tallene:
KOSTRA tallene er innrapporterte tall fra landets kommuner. Det er utarbeidet retningslinjer for registreringen, for å sikre at grunnlaget er mest mulig sammenlignbart. Det må tas høyde for at ulik praksis i kommunene, kan føre til at grunnlaget for statistikken avviker noe. Offentlig statistikk er grunnlag for å kunne sammenligne ulike kommuner. Selv om det er utarbeidet retningslinjer for KOSTRA-rapporteringen, er det rom for ulik tolking, forskjellige rutiner for registrering, ulik organisering og utgiftsføring, slik at tallene ikke alltid er sammenlignbare. Vi har i analysen nedenfor avgrenset sammenligningen til å se på KOSTRA tall de siste 5 år.

Tabell 1 KOSTRA - Utgifter til økonomisk sosialhjelp pr innbygger 2009 – 2013

	2009	2010	2011	2012	2013
Horten	**1 261**	**1 252**	**1 287**	**1 263**	**1 444**
Larvik	1 189	940	849	775	**910**
Sandefjord	1 094	1 022	1 188	1 154	**1 173**
Holmestrand	786	818	893	914	**787**
Tønsberg	866	906	988	1 030	**1 311**
Nøtterøy	740	855	979	876	**1 002**
Moss	1 527	1 777	1 298	1 609	**1 663**
Halden	1 607	1 591	1 519	1 338	**1 461**

Kommentar:
Utgiftene til sosialhjelp i Horten har vært stabile fram til 2012, med en økning i 2013 på 14 %. Utgiftene til økonomisk sosialhjelp i Horten har ligget høyest i sammenligning med de andre Vestfoldkommunene, i tabellen.

Tabell 2 KOSTRA - Gjennomsnittlig utbetalt sosialhjelp pr mottaker

	2009	2010	2011	2012	2013
Horten	**41 497**	**42 348**	**42 368**	**39 378**	**44 141**
Larvik	43 257	39 519	38 387	39 077	**40 809**
Sandefjord	36 061	33 154	38 535	38 928	**39 480**
Holmestrand	27 946	28 344	31 257	33 528	**30 715**
Tønsberg	36 003	33 676	35 910	38 659	**44 147**
Nøtterøy	32 219	36 690	37 041	35 061	**38 313**
Moss	40 045	43 664	34 819	40 159	**40 990**
Halden	44 886	42 835	41 192	38 028	**38 729**

Kommentar:
Tallene i tabellen er resultat av brutto sosialhjelp dividerte med antall sosialhjelpsmottakere, som er innrapportert til SSB. Stønadstallene pr. sosialhjelpsmottaker har for Horten vært høyere enn snitt for sammenlignbare kommuner. I 2013 hadde Horten en av de høyeste utgiftene pr. sosialhjelpsmottakere, og en øking på 12 % fra foregående år.

Tabell 3 KOSTRA - Årsverk i sosialtjenesten pr 1000 innbyggere

	2009	2010	2011	2012	2013
Horten	**1,11**	**1,07**	**0,85**	**0,96**	**1,06**
Larvik	1,12	1,00	1,20	1,23	**1,13**
Sandefjord	1,18	0,96	1,11	1,06	**1,30**
Holmestrand	0,55	0,74	0,64	0,87	**1,03**
Tønsberg	1,42	1,46	1,57	1,21	**0,77**
Nøtterøy	0,83	0,64	0,55	0,66	**0,65**
Moss	1,13	1,39	1,27	1,45	**1,36**
Halden	0,80	0,68	0,68	0,67	**0,70**

Kommentar:
Det rapporterte antall stillinger betyr ikke at alle stillingene brukes til sosialhjelpsordningen. Noen kommuner har veiledere, som også har oppgaver på statlig ansvarsområder og motsatt. Tabellen viser at Horten ligger noe over snittet av de andre kommunene i sammenlignings-gruppen, bortsett fra 2011 og 2012. Horten hadde en øking i antall ansatte fra 2012 til 2013 på 10 %.

Tabell 4 KOSTRA - Sosialhjelpsmottakere pr årsverk

	2009	2010	2011	2012	2013
Horten	**27,3**	**27,6**	**35,8**	**33,5**	**30,8**
Larvik	24,6	23,9	18,5	16,2	**19,8**
Sandefjord	23,5	29,2	25,6	25,8	**22,8**
Holmestrand	51,5	39,1	44,4	31,3	**24,8**
Tønsberg	18,2	19,7	18,5	23,0	**38,8**
Nøtterøy	27,8	36,5	47,8	37,8	**40,0**

Moss	32,3	28,3	28,3	26,6	**29,8**
Halden	46,7	56,2	56,7	54,5	**54,1**

Kommentar:
Tabellen viser antall sosialhjelpsmottakere dividert på antall årsverk i sosialtjenesten. For å få et bilde av den faktiske arbeidsbelastningen, må tilgjengelige ressurser sees i sammenheng med hvor mange sosialhjelpsmottakere kontoret håndterer. Tabellen viser at det er store forskjeller i bemanningen i forhold til antall brukere. Det må tas hensyn til at forskjeller i organiseringen og innrapporteringen kan påvirke tallene. Tallene i tabellen viser store variasjoner mellom kommunene. Horten kommune varierer i perioden fra 27,3 til 35,8 antall sosialhjelpsmottakere per årsverk. Horten har en nedgang i antall bruker pr. ansatt fra 2012 til 2013 på 8 %.

Saksstatistikk på saker, behandlingstid og klager

Forklaring til statistikk:
Vi har i analysen nedenfor avgrenset sammenligningen til å se på statistikk fra NAV Horten i 2014 og sammenlignet med tilsvarende tall fra 2013. Vi har mottatt saksstatistikk fra NAV Horten for 2013 og pr. 14. november 2014. Tall for 2014 er omregnet til et helt år for å forenkle sammenligningen, ved å dele på 10,5 måneder og gange med 12 måneder. Vår analyse fokuserer på statistikk for utviklingen i antall saker, klagesaker og behandlingstid.

Tabell 5 Statistikk – Saker, behandlingstid og klager

STATESTIKK NAV HORTEN	2013	2014	Endr. i antall	Endring i %
Totalt antall saker	4 066	3 979	87	2,14
Antall klagesaker	97	77	20	20,62
Antall stoppede/annullerte saker	96	65	31	32,29
Gjennomsnittlig behandlingstid i dager	26,13	22,85	3,28	12,55

Kommentar:
Tabellen viser at antall behandlede saker i NAV Horten er relativ stabil i årene 2013 til 2014. Nedgangen i klagesaker og stoppede/annullerte saker er vesentlig, på henholdsvis 20 % og 32 %.

Tabellen viser også at gjennomsnittlig behandlingstid har en nedgang fra 2013 til 2014 på 3 dager.

Vedlegg 3 - Status tiltak basert på SOFAK-rapporten pr. 25.11.2014

Vedtatte tiltak basert på SOFAK-rapporten av november 2013	NAV Hortens vurdering av status på tiltakene pr 25.11.	Kommentarer
4.2 Ressurser, organisering og oppgavefordeling		
4.2.1: Alle veiledere med ansvar for mottak av nye sosialhjelpsmottakere og arbeidssøkere med situasjons-bestemt innsats eller høyere, skal sette av minst 2 tidspunkter pr uke til samtaler med nye brukere. Disse tids-punktene kan disponeres av publikumsmottaket. 4.2.2: Det etableres en egen rutine for gjennomgang av kartleggings- og veiledningssamtaler. Samtalen skal følge en fastsatt mal og det skal skrives et strukturert journalnotat som referat fra samtalen. Nye brukere skal kvittere for at de har mottatt og forstått den informasjon som er gitt. Rutinen skal benyttes for gjennom-føring av samtaler med nye brukere. Tilsvarende samtaler bør også gjennomføres med eksisterende mottakere som ikke har fått tilfreds-stillende kartlegging tidligere.	Inngår i samlet utviklingsprogram for de sosiale tjenestene	Det er iverksatt et helhetlig utviklingsprogram for de sosiale tjenestene. Programmet består av en rekke delprosjekter/prosesser som følger «produksjonsprosessen» Utviklingsområder: 1) Råd og veiledning før søknad. 2) Søknadsskjemaet 3) Mottak av søknader om sosialhjelp 4) Sortering/prioritering/fordeling av søknad 5) Dokumentasjonskontroll/kartleggin g 6) Søknadsbehandling og utmåling av ytelse 7) Godkjenning av vedtak 8) Melding om vedtak 9) Etterarbeid/utbetaling 10) Oppfølging av vilkår/dokumentasjonskrav Enkelte av tiltakene som er vedtatt, er iverksatt i den daglige driften ved kontoret. Det vil bli foretatt jevnlige tilpasninger og oppdatering av rutiner og prosedyrer, etter hvert som kontoret få erfaring med hvordan de fungerer. .

Vedtatte tiltak basert på SOFAK-rapporten av november 2013	NAV Hortens vurdering av status på tiltakene pr 25.11.	Kommentarer
4.3 Utfordringer knyttet til brukergrupper		
Ungdom 4.3.1: Ansvaret for mottak og vurdering av tiltaksbehov for unge arbeidssøkere/sosialhjelpssøkere, fordeles til veileder etter fødselsdato. Hvorvidt den enkelte ungdom skal følges opp av ungdomsveiledere, er en vurdering som gjøres av ansvarlig veileder.	Spørsmålet om hvordan satsingen overfor ungdom skal videreføres, er oppe til vurdering i kontoret.	Vurderingen av disse tiltakene sees i sammenheng med omorganiseringsprosessen.
4.3.2: Det bør vurderes om veilederne som arbeider spesielt med ungdom, ikke skal ha ansvar for sosialhjelps-saksbehandlingen. Ressursene til veilederne brukes primært til å administrere og følge opp konkrete aktivitetskrav for ungdom.		
Flyktninger og innvandrere 4.3.3: Flyktningteamet tilføres ressurser til selv å kunne behandle søknader om etter LOST i NAV. Ansvaret for saksbehandling kan eventuelt avgrenses til å gjelde etablerings/bosettingsfasen.	Det vurderes ikke som hensiktsmessig å endre ansvarsfordelingen internt i kontoret på dette området.	Avventer samlet plan om flyktningvirksomheten
4.3.4: Det bør vurderes om funksjonen som programrådgiver i Introduksjons-programmet	Det vurderes ikke som hensiktsmessig å endre ansvarsfordelingen	Avventer samlet plan om flyktningvirksomheten

Vedtatte tiltak basert på SOFAK-rapporten av november 2013	NAV Hortens vurdering av status på tiltakene pr 25.11.	Kommentarer
bør skilles fra bosettings-arbeidet.	internt i kontoret på dette området.	
4.3.5: Ressurstilgangen for flyktningteamet bør i større grad være knyttet til antall bosatte flyktninger og antall deltakere i introduksjons-program.	Teamets ressurstilgang er allerede regulert av det gjeldende vedtak om bosetting.	Avventer samlet plan om flyktningvirksomheten
4.3.6: Flyktningteamets brukergruppe bør defineres mer spesifikt og avgrenses til å omfatte personer som er bosatt etter avtale med IMDI, og personer som er familiegjenforent med disse. Ansvaret bør avgrenses til å gjelde den perioden det mottas integreringstilskudd.	Det vurderes ikke som hensiktsmessig å endre ansvarsfordelingen internt i kontoret på dette området.	Avventer samlet plan om flyktningvirksomheten
Rusavhengige 4.3.7: Før en eventuell omorganisering av RUFS i felles enhet for psykisk helse og rus utenfor NAV Horen, må det etableres systemer som sørger for at NAV får tilgang på fagressurser og kompetanse. NAV må gis "bestillingsmyndighet" over en tilstrekkelig andel av ressursene, slik at nødvendig kartlegging av brukernes rusproblematikk kan gjennomføres.	Det er utarbeidet en rutine for samhandlingen mellom NAV Horten og Enhet for Rus og psykisk helse..	Samhandling mellom enhetene reguleres nå av denne rutinen.

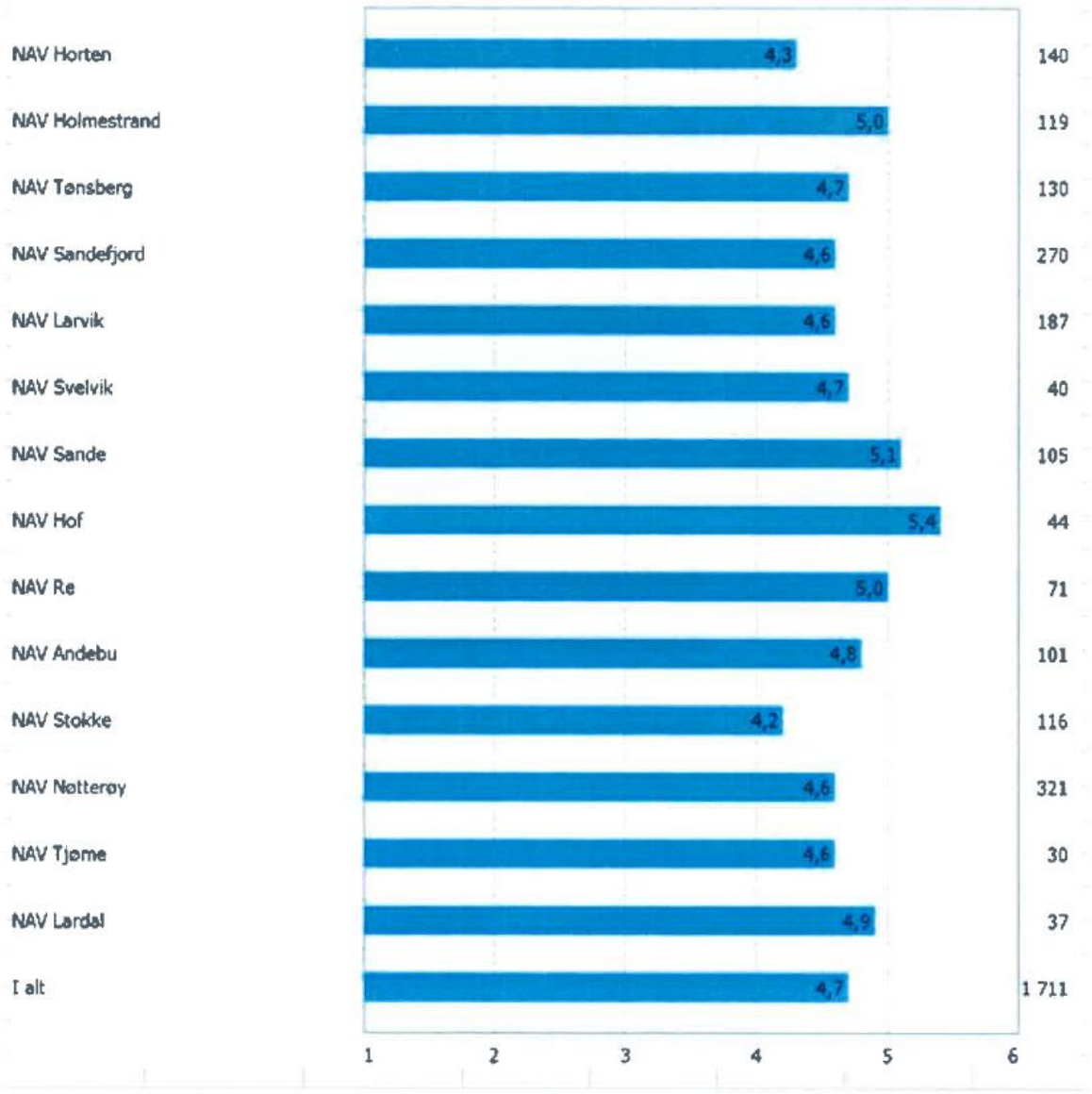
Vedtatte tiltak basert på SOFAK-rapporten av november 2013	NAV Hortens vurdering av status på tiltakene pr 25.11.	Kommentarer
4.4 En effektiv og kvalitetssikret sosialhjelpsordning		
4.4.1: Det etableres en rutine for systematisk gjennomgang av vei-ledernes klientporteføljer. Gjennomgangen skal omfatte alle stønadsmottakere med aktivitetskrav. Det er fagansvarlig som har ansvaret for gjennomgangen.	Tiltaket vil bli iverksatt som en oppfølging av godkjenningsordning en for sosialhjelpsvedtak.	Videreføres som en del av Utviklingsprogrammet for de sosiale tjenestene.
4.4.2: Skriftlige regningslinjer for saksbehandlingen må ferdigstilles og vedtas. Retningslinjene skal danne grunnlag for virksomheten på sosialområdet og gi klare ramme for skjønn og tildelingskriterier.	Arbeidet med å utarbeide retningslinjene er igangsatt.	Videreføres som en del av Utviklingsprogrammet for de sosiale tjenestene.
4.4.3: Det foretas en gjennomgang og endring av formålskodene i Socio, slik at de reelle formålene kommer fram og oppfølgingen av pengebruken blir enklere. Ordningen med godkjenning av ekstrautgifter ved beregning av supplerende sosialhjelp avvikles. Tilleggsytelser og ekstrautgifter behandles særskilt og tilstås spesifikt i vedtaket.	Gjennomgang av formålskodene er iverksatt. Sees i sammenheng med nyt retningslinjer for saksbehandlingen. Retningslinjene for saksbehandling vil også omfatte bestemmelser om hvordan tilleggsytelser skal tilstås.	Videreføres som en del av Utviklingsprogrammet for de sosiale tjenestene.

Vedtatte tiltak basert på SOFAK-rapporten av november 2013	NAV Hortens vurdering av status på tiltakene pr 25.11.	Kommentarer
4.5 En målrettet og helhetlig oppfølgingsprosess		
Oppgavefordeling 4.5.1: Organiseringen av saksbehandlingsarbeidet og oppfølgingsarbeidet bør omstruktureres, slik at det skilles mellom hvordan sosialhjelpsmottakere med- og uten aktivitet følges opp: - Brukere som kun har behov for å få behandlet sine søknader om sosialhjelp og som ikke skal ha et aktivitetskrav, får sine søknader behandlet av et eget økonomiteam. - Sosialhjelpsmottakere med et aktivitetskrav knyttet til sosialhjelpen, får sine søknader behandlet av veileder.	Saksbehandlingen er nå fordelt på flere ansatte. Kuratorene fatter i større grad vedtak i saker som omhandler «egne» brukere. Det er tatt i bruk eksterne ressurser til å styrke saksbehandlings-kapasiteten og øke tilgang på relevant kompetanse i en overgangsperiode	Så fort omorganiseringen av kontoret er gjennomført, vil ansvaret for saksbehandlingen formelt overføres til kuratorene. Det vil også bli opprettet en egen ordning for behandling av sosialhjelpssøknader fra brukere uten aktivitetskrav.
Kartlegging og behovsvurdering 4.5.3: Det bør etableres en rutine som sikrer at arbeidssøkere som har sosialhjelp som hovedinntekt får satt sitt innsatsnivå til minimum "situasjonsbestemt" og tildeles en veileder, senest 3 uker etter første gang henvendelse.	Hvordan dette tiltaket skal gjennomføres er under vurdering i kontoret.	Videreføres som en del av Utviklingsprogrammet for de sosiale tjenestene.
4.5.4: Det bør utarbeides arbeidsevnevurdering for alle med sosialhjelp som hovedinntekt, senest 6 mnd etter første gangs henvendelse.	Vurdering av behovet for arbeidsevne - vurdering er lagt inn i godkjenningsrutinen for sosialhjelpsvedtak.	Videreføres som en del av Utviklingsprogrammet for de sosiale tjenestene.

Vedtatte tiltak basert på SOFAK-rapporten av november 2013	NAV Hortens vurdering av status på tiltakene pr 25.11.	Kommentarer
4.5.5: I vedtak om sosialhjelp til livsopphold til arbeidssøkere som har sosialhjelp som hovedinntekt, skal det alltid fastsettes arbeidsrettede vilkår. Vurdering av vilkår skal inngå som et av kontrollpunktene ved godkjenning av vedtak.	I rutinen for godkjenning av sosialhjelpsvedtak er bruken av vilkår et av de forhold som kontrolleres.	Videreføres som en del av Utviklingsprogrammet for de sosiale tjenestene.
Rettighetsavklaring 4.5.6: Det bør iverksettes et målrettet prosjekt for å behovsvurdere og arbeidsevnevurdere langtids sosialhjelpsmottakere, med tanke på å avklare eventuelle rettigheter til alternative ytelser. Det bør vurderes å prosjektorganisere denne satsningen med egne ressurser.	Fagressurs psykiatri er engasjert for prosjektperioden Medarbeidere som skal jobbe spesifikt med prosjektet er valgt ut. Det tas sikte på å rekruttere ytterligere ressurser. Aktuell stønadsmottakere er valgt ut gjennom materialet fra analysen samt gjennomgang av lister fra fagsystem.	Detaljert prosjektplan utarbeides og vil danne grunnlaget for den videre fremdriften i prosjektet.

Vedlegg 4 – Fra brukerundersøkelsen ved NAV Horten 2014

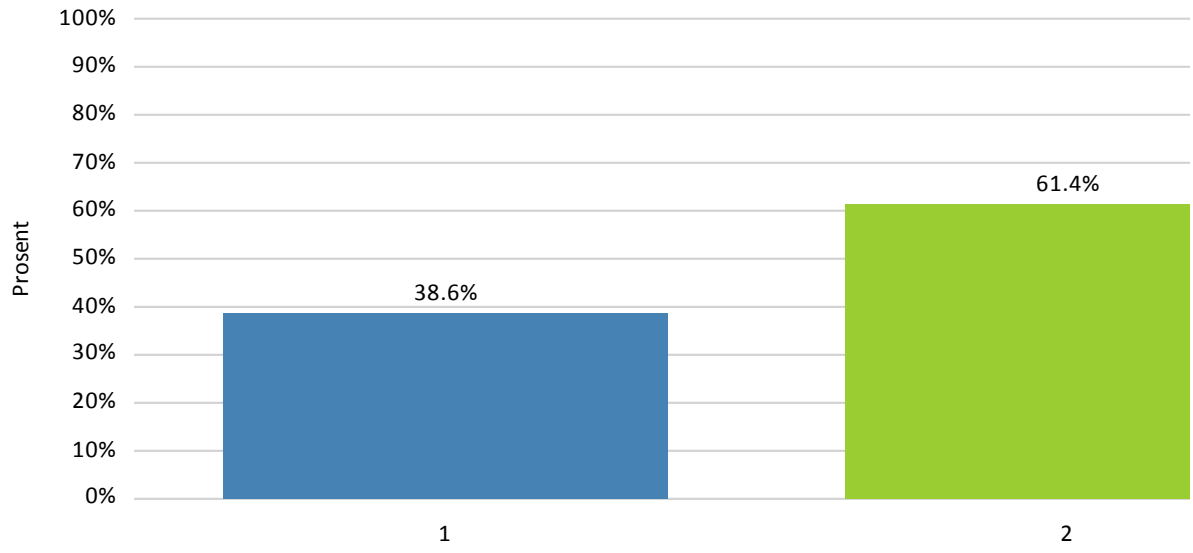
Snittscore for kontor i Vestfold på spørsmålet "Jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret", 2014.



Vedlegg 5 – Spørreundersøkelse NAV Horten

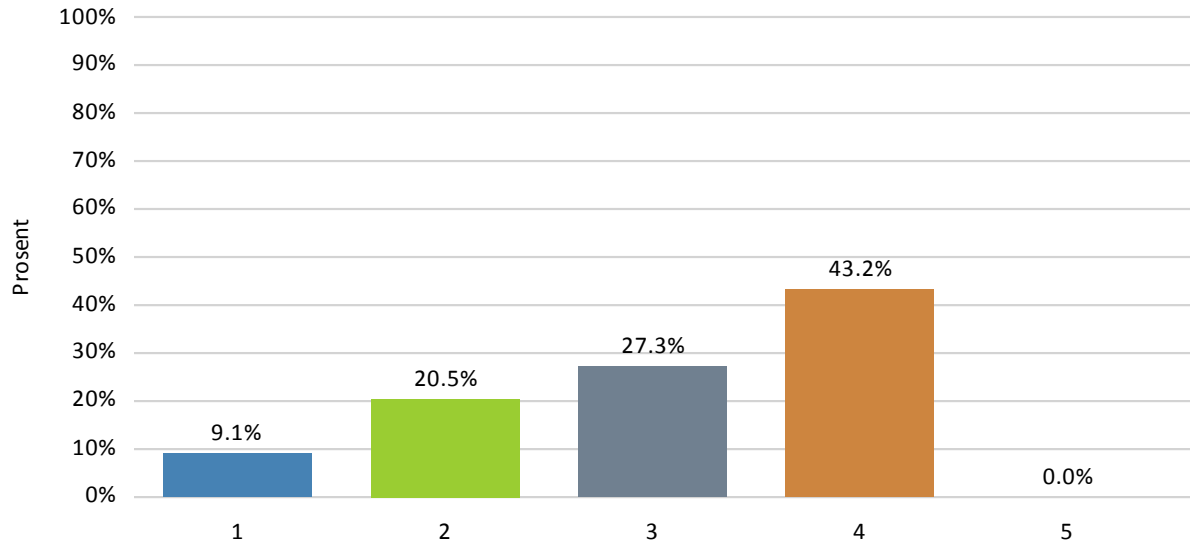
NAV-Horten 1

1. Hvor er du ansatt?



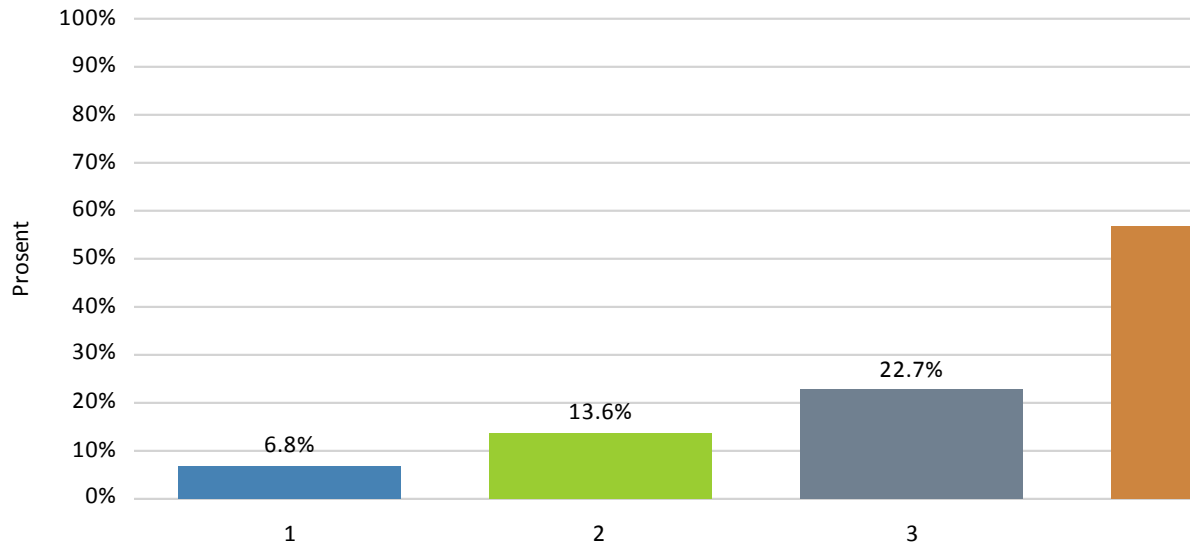
Navn	Prosent
Arbeids- og velferdsetaten (stat)	38,6%
Horten kommune	61,4%
N	44

2. Hvilken avdeling jobber du i?



Navn	Prosent
Stab	9,1%
Brukersenter	20,5%
Fagservice	27,3%
Oppfølgingsavdelingen	43,2%
Rusforebyggende senter	0,0%
Vips	0,0%
N	44

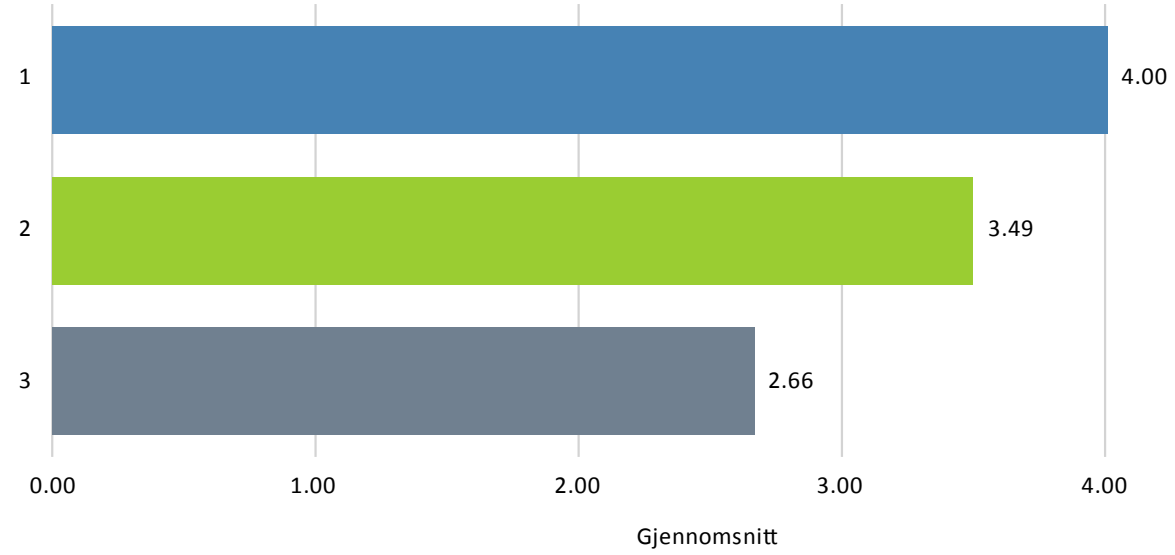
3. Hvor lenge har du jobbet i NAV Horten?



Navn	Prosent
Under 1 år	6,8%
1-3 år	13,6%
4-6 år	22,7%
Mer enn 7 år	56,8%
N	44

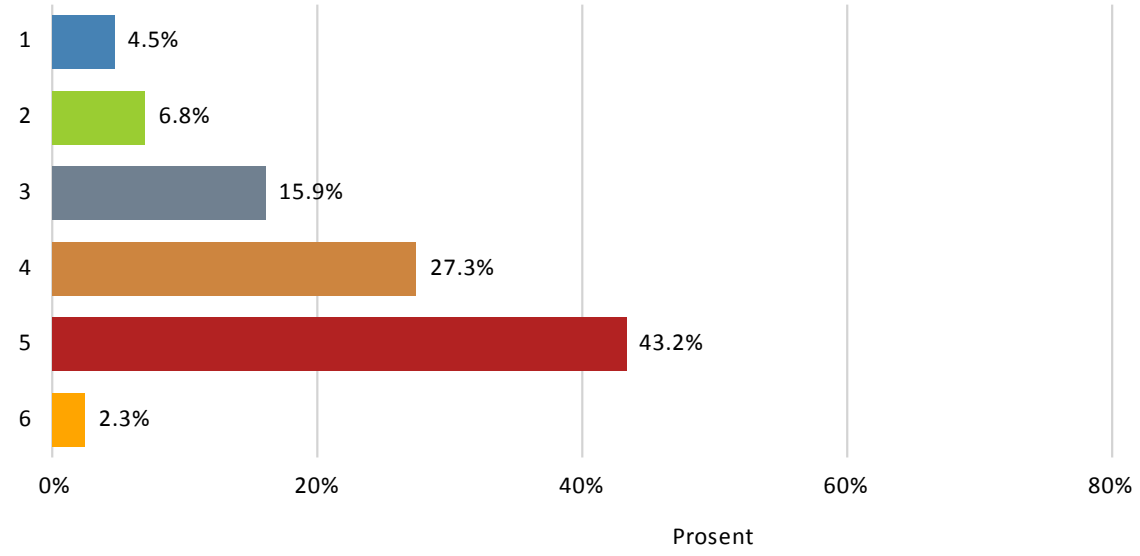
4. I hvilken grad er det tilrettelagt for et godt samarbeid internt i:

I de neste spørsmålene ber vi deg om å ta stilling til ulike aspekter knyttet til samarbeid på NAV-kontoret.



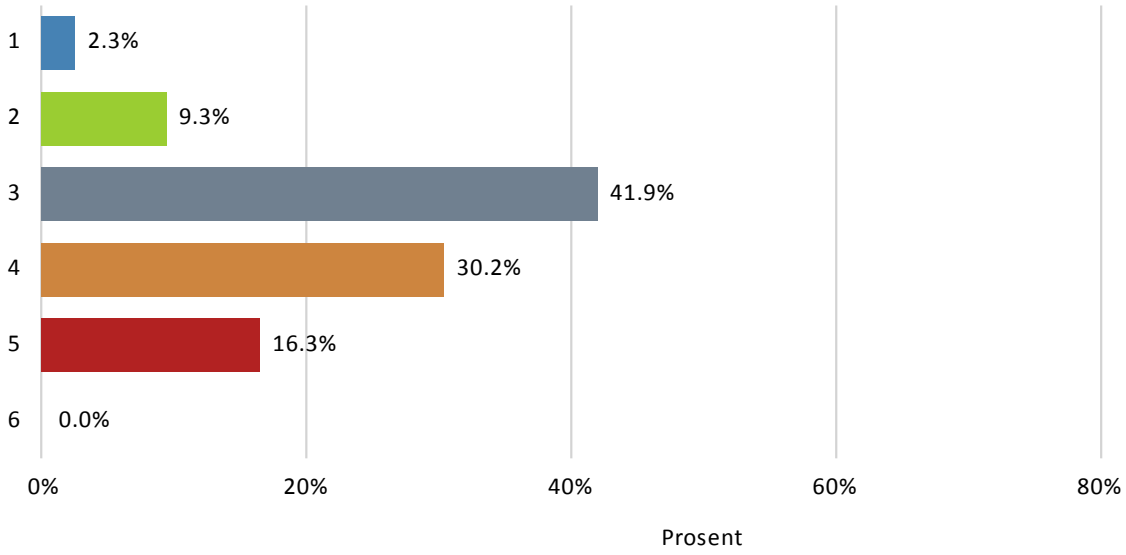
Spørsmål	Gjennomsnitt	N
eget team	4,00	44
egen avdeling	3,49	43
NAV-kontoret samlet	2,66	41

5. eget team



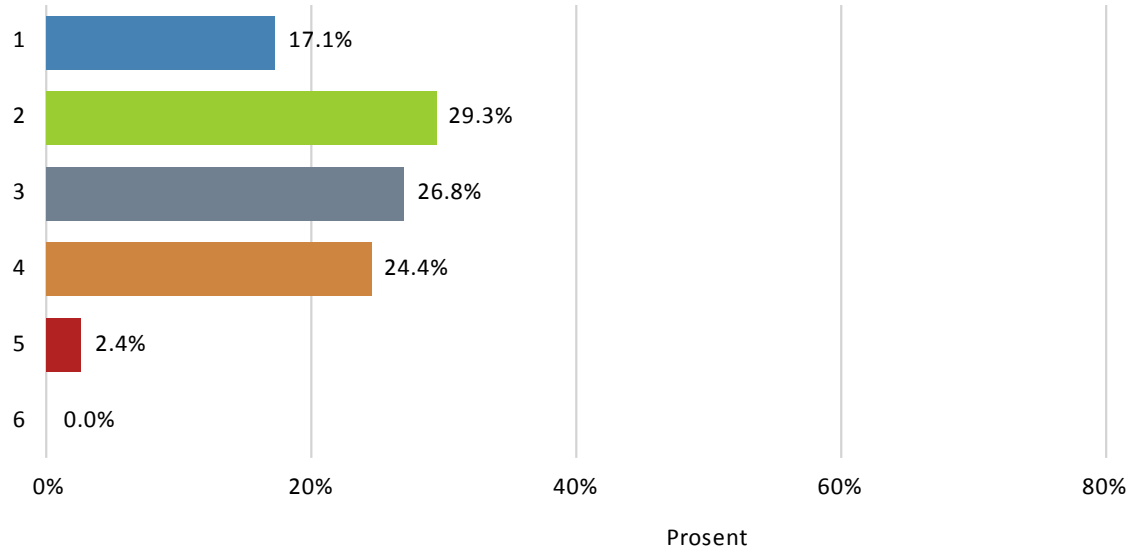
Navn	Prosent
Svært liten grad	4,5%
Liten grad	6,8%
Til en viss grad	15,9%
Stor grad	27,3%
Svært stor grad	43,2%
Vet ikke	2,3%
N	44

6. egen avdeling



Navn	Prosent
Svært liten grad	2,3%
Liten grad	9,3%
Til en viss grad	41,9%
Stor grad	30,2%
Svært stor grad	16,3%
Vet ikke	0,0%
N	43

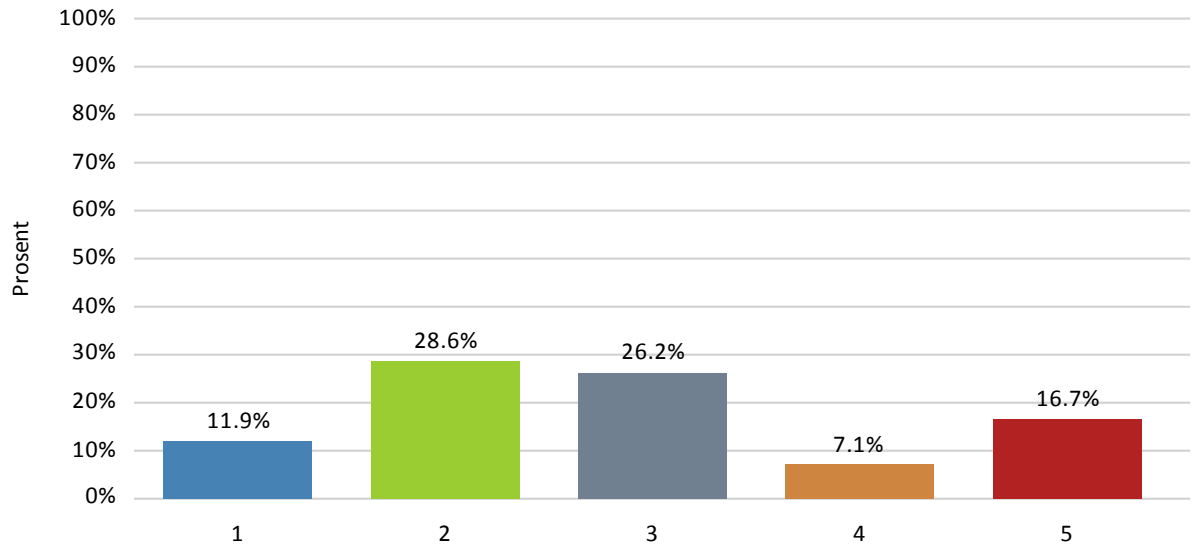
7. NAV-kontoret samlet



Navn	Prosent
Svært liten grad	17,1%
Liten grad	29,3%
Til en viss grad	26,8%
Stor grad	24,4%
Svært stor grad	2,4%
Vet ikke	0,0%
N	41

8. Dersom det oppstår faglige feil eller avvik , blir dette registert som avvik?

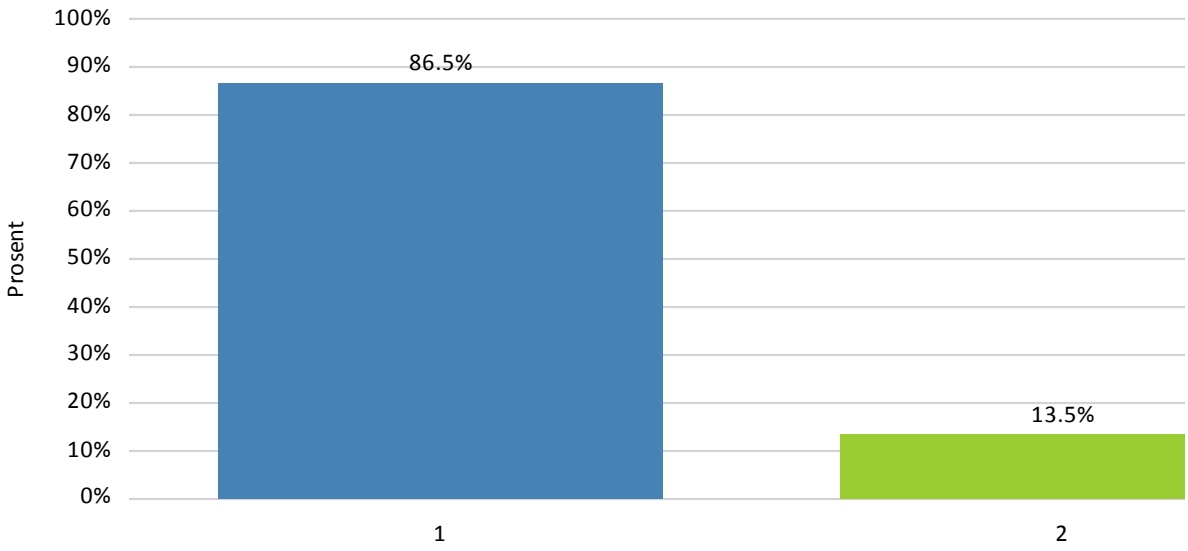
I de neste spørsmålene vil vi gjerne ha dine vurderinger om registrering av avvik.



Navn	Prosent
Ja, alltid	11,9%
Noen ganger	28,6%
Sjelden	26,2%
Nei, aldri	7,1%
Vet ikke hva som regnes som avvik	16,7%
Vet ikke hvordan jeg melder fra/registrerer slike feil/avvik	9,5%
N	42

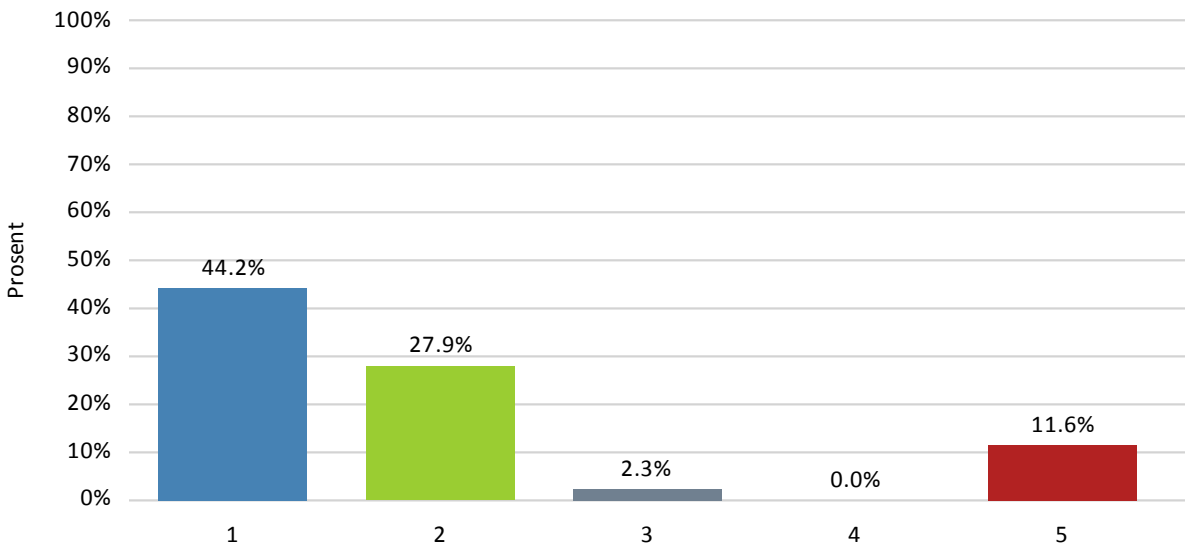
9. Har du øvrige kommentarer knyttet til avvik? Beskriv med egne ord:

10. Dersom det oppstår vold/trusselsituasjoner på jobb, vet du hva du skal gjøre?



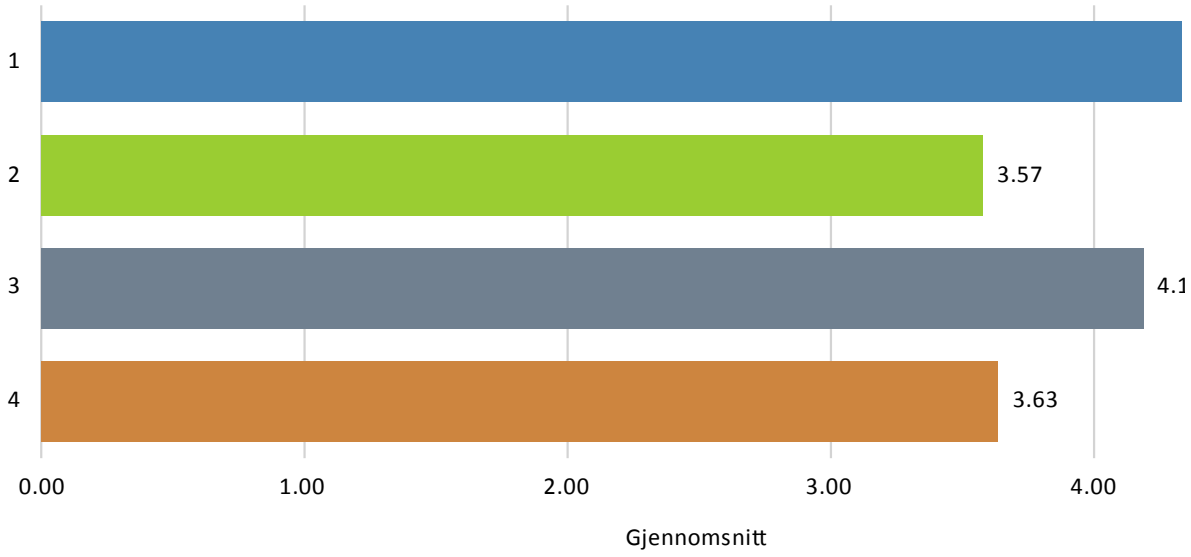
Navn	Prosent
Ja	86,5%
Nei	13,5%
N	37

11. Dersom det oppstår vold eller trusselsituasjoner på jobb, registreres dette som avvik?



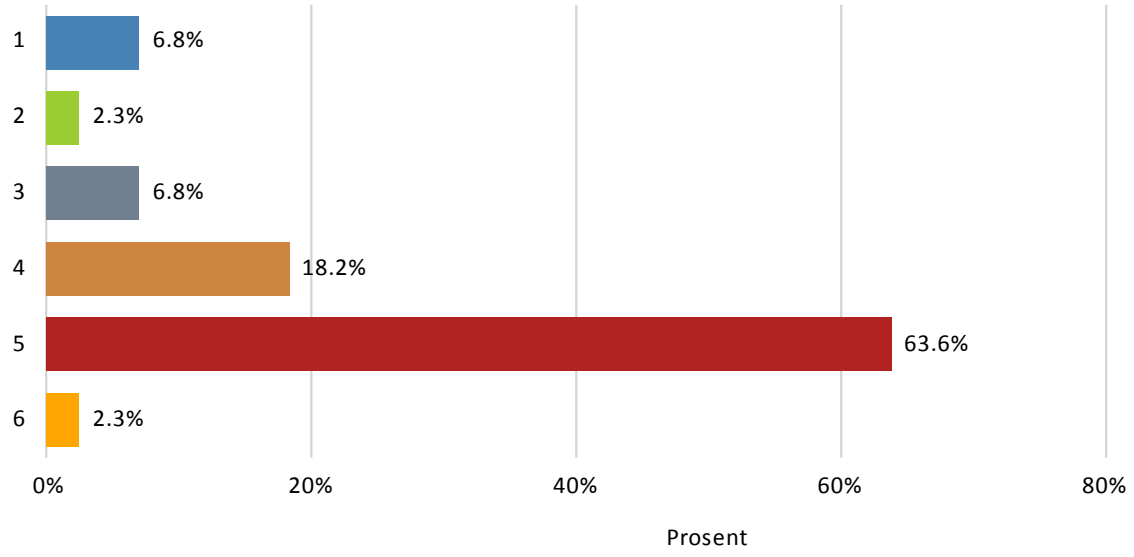
Navn	Prosent
Ja, alltid	44,2%
Noen ganger	27,9%
Sjelden	2,3%
Nei, aldri	0,0%
Vet ikke hva som regnes som avvik	11,6%
Vet ikke hvordan jeg melder fra/registrerer slike avvik	14,0%
N	43

12. Hvor uenig eller enig er du i følgende påstander:



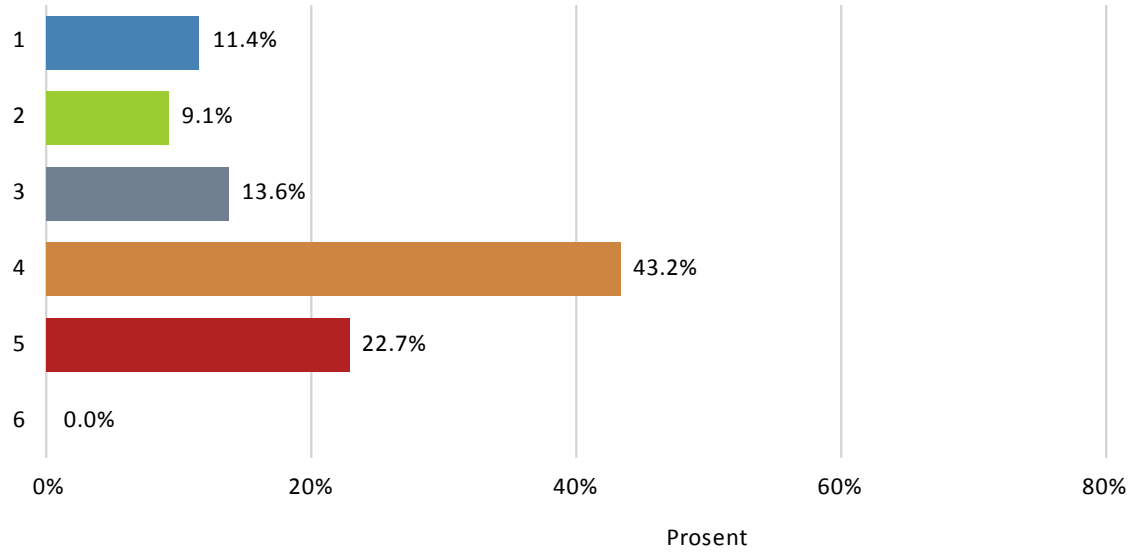
Spørsmål	Gjennomsnitt	N
Jeg kjenner godt til regelverket på eget ansvarsområde.	4,33	44
Jeg får tilbud om tilstrekkelig opplæring til å utføre jobben min.	3,57	44
Jeg kan komme med innspill til forbedring av måten vi jobber på.	4,18	44
Mine innspill til forbedring blir tatt med i arbeidet med kvalitetsutvikling.	3,63	44

13. Jeg kjenner godt til regelverket på eget ansvarsområde.



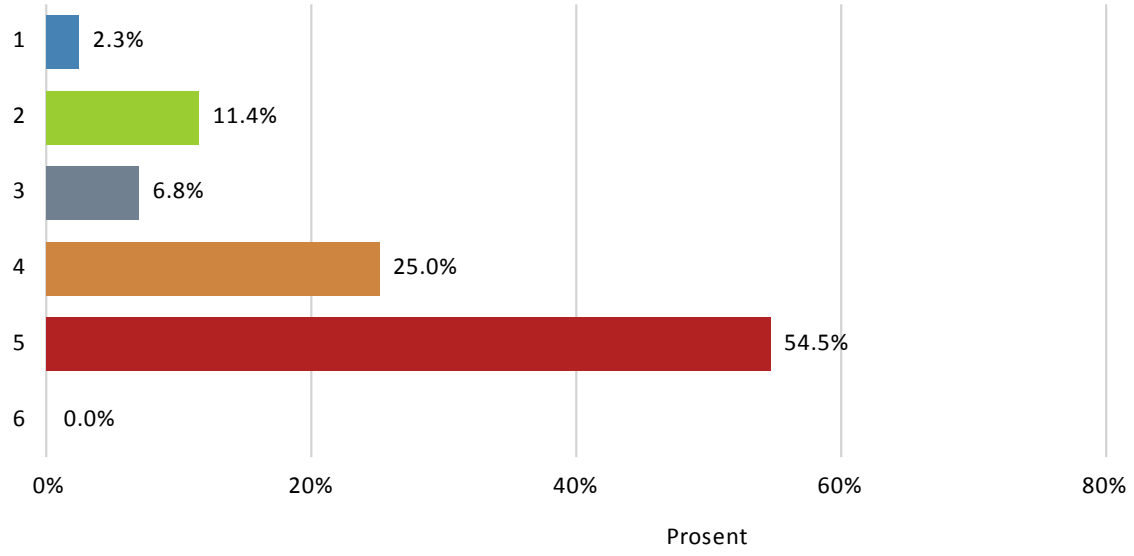
Navn	Prosent
Helt uenig	6,8%
Litt uenig	2,3%
Verken enig eller uenig	6,8%
Litt enig	18,2%
Helt enig	63,6%
Vet ikke	2,3%
N	44

14. Jeg får tilbud om tilstrekkelig opplæring til å utføre jobben min.



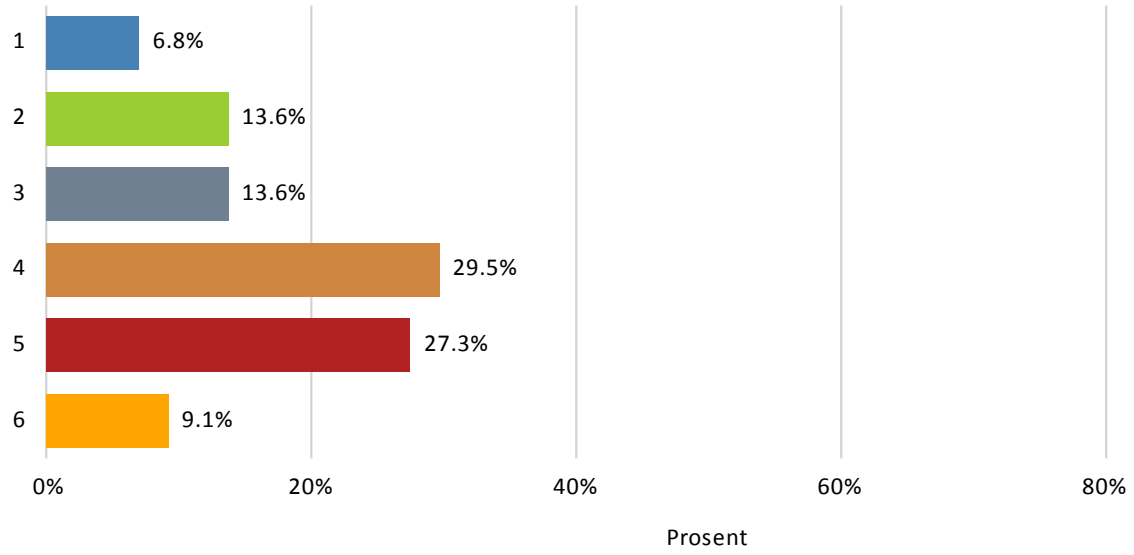
Navn	Prosent
Helt uenig	11,4%
Litt uenig	9,1%
Verken enig eller uenig	13,6%
Litt enig	43,2%
Helt enig	22,7%
Vet ikke	0,0%
N	44

15. Jeg kan komme med innspill til forbedring av måten vi jobber på.



Navn	Prosent
Helt uenig	2,3%
Litt uenig	11,4%
Verken enig eller uenig	6,8%
Litt enig	25,0%
Helt enig	54,5%
Vet ikke	0,0%
N	44

16. Mine innspill til forbedring blir tatt med i arbeidet med kvalitetsutvikling.



Navn	Prosent
Helt uenig	6,8%
Litt uenig	13,6%
Verken enig eller uenig	13,6%
Litt enig	29,5%
Helt enig	27,3%
Vet ikke	9,1%
N	44

17. På hvilke områder mener du samarbeidet innenfor NAV Horten fungerer spesielt bra? Beskriv med egne ord:
I alt 25 respondenter kom med innspill på dette spørsmålet. Følgende områder ble trukket frem:
- takhøyde for uenighet
- godt samarbeid på egen avdeling
- godt samarbeid i brukersenteret og i det statlige og kommunale klargjøringsteamet
- problemløsing i konkrete saker
- godt arbeidsmiljø

18. På hvilke områder mener du samarbeidet innenfor NAV Horten har et utviklingspotensial? Beskriv med egne ord:
I alt 28 respondenter kom med innspill til dette spørsmålet. Følgende områder ble trukket frem:
- Bedre samarbeid mellom avdelingene
- mangel på felles møter/fellesarenaer hvor man kan diskutere saker og problemstillinger
- bedre møtestruktur (møteagenda, referat, ansvarlig for videre oppfølging)
- tydeligere og mer åpne prosesser i organisasjonen
- satse på faglig utvikling
- benytte medbestemmelsesapparat i større grad
- bedre opplæring i datasystemer
- se helheten i driften og arbeidsoppgaver som utføres
- bedre informasjon og dialog mellom ledelsen og ansatte
- lite felles sosialt som skaper samhold og trygghet
- tydeligere oppfølging av brukere (færre saksbehandlere per bruker, bedre tilbud til brukere for å hindre at de blir sosialklienter, økt vurdering av bistandsbehov)
- økt fokus på ressurssituasjon (behov og fordeling)

19. Hvilke faktorer mener du er de viktigste for en god drift ved NAV Horten

De ansatte ble bedt om å ta stilling til hvilke faktorer de mente var de viktigste for å sikre en god drift ved NAV-Horten. Oppsummert kan faktorene inndeles slik:

- **God, tydelig og handlekraftig ledelse.** *Nærmere beskrivelse:*
    - Ledelsen må samarbeide mer med de ansatte og ta ansatte med på beslutninger.
    - Ledelsen må være tydelig og utarbeide klare og konkrete målsettinger for hver avdeling og team.
    - Ledelsen må gi nok informasjon.
    - Ledere må treffe gode beslutninger og ansatte må være lojale mot beslutningene.
    - Organiseringen må avklares slik at det blir ro.
    - Bedre arbeidsflyt og kommunikasjon – spesielt ra ledernivå og ned.
    - Ledelsen må ta de ansattes meninger på alvor og at ledelsen er tydelig på retning og prioriteringer.
    - Ledelsen må se helheten.
    - Ledelsen må samle kontoret og være mer tilstede.
    - Tydeligere møtestruktur med møteagenda og referat hvor det tydeliggjøres ansvar og videre oppfølging.
    - Bedre kommunikasjon mellom ledere og veiledere.

- **Personalet- samarbeid, ressurser og kompetanseutvikling**
    - Sosialfaglig kompetanse bør samles i en avdeling.
    - Bedre oppfølging av sykemeldte.
    - Redusere sykefraværet.
    - For få saksbehandlere.
    - Bedre opplæringsrutiner.
    - Alle ansatte bør få samme rammevilkår- de kommunalt ansatte får dårligere betingelser. Personalpolitikken bør tilstrebe likhet mellom statlige og kommunalt ansatte.
    - Ansattes kompetanse bør i større utstrekning brukes.
    - Kunnskap om andres arbeidsområder.

- Godt arbeidsmiljø hvor det er positivitet og støtte kollegaer mellom.

- **Oppfølging av brukere**
  - Brukere må kun ha en person å forholde seg til.
  - Akseptable behandlingstider på alle søknader.
  - Etablere fagmøter for å få til helhetlige vurderinger i forhold til brukeren.
  - Færre klienter per saksbehandler.
  - Brukersenteret må møte brukerne med åpenhet og respekt.
  - Ansatte må være bevisste på hvordan de snakker med bukerne.
  - Ansatte må være bevisste på egne fordommer og holdninger.

Vedlegg 6 - Utdrag fra Samarbeidsavtale mellom Horten kommune og NAV Vestfold, datert oktober 2013.

Gjeldende samarbeidsavtalen omfatter blant annet:

- **Formål.** Det er vist til målene i arbeids- og velferdsforvaltningen og rammeavtale om arbeids- og velferdsforvaltningen mellom Arbeids- og inkluderingsdepartementet og KS. I tillegg fremkommer andre lokale mål til grunn for samarbeidet.
- **Styring og ledelse i felles lokalkontor**
- **Tilsetting av leder og medarbeidere i det felles lokal kontoret.** Felles leder tilsettes på enten statlige eller kommunal vilkår.
- **Medbestemmelse.**
- **Lokale mål- og resultatkrav.** Det er vist til at leder han ansvar for at det utarbeides årlig virksomhetsplan for det felles lokal kontoret i samarbeid med ansattes organisasjoner. Staten gjennomfører rapportering hvert tertial. Kommunen har resultatgjennomgang hvert kvartal.
- **Utføre oppgaver på hverandres myndighetsområde.** Partene er blitt enige om å ha felles administrativ og faglig ledelse for den statlige og kommunale delen av kontoret. Samarbeidspartene er enige om at de ansatte i Arbeids- og velferdsetaten kan utføre oppgaver på kommunens myndighetsområder og at de ansatte i kommunen kan utføre oppgaver på Arbeids- og velferdsetatenes myndighetsområder. Det fremgår at delegert myndighet må utøves innenfor de til enhver gjeldende styringsdokumenter, lover, forskrifter og instruksjoner (herunder også klager). Hovedhensikten med å utarbeide avtalebestemmelser om dette, er å åpne muligheten for fleksibel bruk av personale i det felles lokale kontoret. Delegasjonsvedtakene kan til enhver tid endres eller trekkes tilbake.
- **Tjenesteområder som inngår i det felles lokale kontoret.** Kontoret han ansvar for Arbeids- og velferdsetatens tjenester i Horten kommune. Utover kommunes ansvar for økonomisk stønad etter lov om sosiale tjenester, råd og veiledning og arbeidet med individuelle planer, skal kontoret også dekke følgende tjenester:
    - Rusforebyggende tiltak og kap. 6 i Lov om sosiale tjenester[3]
    - Boligtildeling iht avtale med boligstiftelsen
    - Gjeldsrådgivning/forvaltning
    - Husbankens låne- og støtteordninger
    - Flyktninger og introduksjonsloven
    - Horten kommunale sysselsettingstiltak
    - kvalifiseringsprogrammet
- **Samhandling med tilliggende kommunale og statlige tjenester.** Partene er enige om at samhandling med andre kommunale og statlige tjenester enn de som etter denne avtale inngår i det felles lokale kontoret, reguleres i samarbeidsavtaler/samarbeidsrutiner/særavtale.
- **Brukermedvirkning.**
- **Universell utforming.**
- **Kompetanseutvikling.** Det skal årlig utarbeides en felles kompetanseplan i samarbeid med organisasjonene som regulerer oppgaver og ansvar, herunder økonomisk ansvar for kompetanseutvikling. Det er enighet om at alle ansatte ved kontoret skal ha likeverdig tilgang til kompetanseutviklingstiltak.

[3] Vi har fått opplyst at RFS (??) er besluttet ut av NAV org. Pr. 01.10.14

- **Personvern/Informasjonssikkerhet/Beredskap.**
- **Informasjon/profil**
- **Drift.** Kostnadsprinsipp: Kommune og stat svarer for sin andel av felles driftsutgifter i forhold til antall årsverk som partene er representert med i det felles lokal kontoret. Faktureringstidspunkter og måter reguleres i en egen avtale om drift.
- **Prinsipper for tvisteløsning ved lokal uenighet.**
- **Revisjon.** Riksrevisjonen, Arbeids- og velferdsetatens internrevisjon, kommunens revisor og kommunens internrevisor gis tilgang til lokalkontoret etter gjeldende regelverk for å kunne utføre sine oppgaver på en hensiktsmessig måte.
- **Avtaleperiode.**

Vedlegg 7 – NAV Hortens evaluering av samarbeidsavtalen mellom Horten kommune og NAV Vestfold

Samarbeidsavtale **Horten kommune og NAV Vestfold**	**Vurderinger fra NAV Horten** *Ikke fulgt opp/delvis fulgt opp/fulgt opp/ikke aktuelt*	**Kommentarer**
Første revidering skal i henhold til avtalen skje innen utløpet av 2014. Vil dette følges opp i henhold til denne tidsfristen?	Delvis fulgt opp	Ifbm. tilsetting av ny NAV leder er det avtalt at gjennomgang/revidering skal skje etter tilsetting. Det er dialog mellom kommunens adm.sjef og y NAV leder om tidspunkt for revidering.
Styring og ledelse i felles lokalkontor Har det felles lokale kontoret i Horten fulgt opp ledermodellen *Enhetlig administrativ og faglig ledelse?*	Delvis fulgt opp	Skal hensyntas i ny organisasjonsmodell.
Tilsetting av leder og medarbeidere i det felles lokale kontoret 1.Har de tillitsvalgte fra både statlig og kommunal sektor valgt en felles representant for de ansatte som deltaker i tilsettingsprosessene?	Fulgt opp.	
2. Ved ansettelse av mellomledere-velger da statlig og kommunal sektor hver sin representant for ansatte?	Fulgt opp.	En representant velges (ut fra tilsettingsforholdet)
Medbestemmelse 1. Består medbestemmelsesutvalget av ledelsen, en tillitsvalgt fra hver hovedsammenslutning eller forhandlingssammenslutning og verneombud?	Fulgt opp.	
2. I 2014- har utvalget hatt møte hver måned?	Delvis fulgt opp.	Det har vært måneder uten møte. Det har vært måneder med 2 møter.
3. I 2014- har sakslisten foreligget en uke før møtedato?	Delvis fulgt opp.	Hovedprinsipp = 1 uke før møtedato. Sakslisten har vært u/arbeid helt inntil møtedato.
4. Utøves medbestemmelse innenfor rammen av hovedavtalene?	Fulgt opp.	
5. Har fylkesdirektør og rådmann lagt til rette for hensiktsmessige systemer for god samhandling og reel medbestemmelse ved kontoret?	Fulgt opp.	
Lokale mål- og resultatkrav 1.Blir det utarbeidet årlig virksomhetsplan i samarbeid med ansattes organisasjoner? 2. Gjennomfører staten rapportering hvert tertial? 3. Gjennomfører kommunen resultatgjennomgang hvert kvartal?	Fulgt opp. Fulgt opp. Fulgt opp.	

Samarbeidsavtale **Horten kommune og NAV Vestfold**	**Vurderinger fra NAV Horten** *Ikke fulgt opp/delvis fulgt opp/fulgt opp/ikke aktuelt*	**Kommentarer**
Utføre oppgaver på hverandres myndighetsområder Blir delegert myndighet utøvd innenfor de til enhver tid gjeldende styringsdokumenter, lover, forskrifter og instruksjoner?	Fulgt opp.	
Er det fleksibel bruk av personale i det felles lokale kontoret?	Fulgt opp.	
Samhandling med tilliggende kommunale og statlige tjenester Er samhandling med andre kommunale og statlige tjenester enn de som inngår i det felles lokale kontoret, regulert i samarbeidsavtaler, samarbeidsrutiner, særavtaler?	Delvis fulgt opp.	Samarbeidsrutine med ny enhet for Rus og Psy. Helse er utarbeidet etter utskillelse av RUFS fra NAV da dette ble besluttet politisk. Samarbeidsavtaler med øvrige kommunale tjenester anses ikke som hensiktsmessig da dette følger av lov og forskrift.
Brukermedvirkning Blir tjenestetilbudet ved NAV Horten utformet i samarbeid med brukeren og at brukerens mening og synspunkt tillegges stor vekt?	Delvis fulgt opp.	Lokalt Brukerutvalg er etablert og virker på «systemnivå». Innspill fra brukerundersøkelser benyttes i arbeid på tjeneste/systemnivå.
Blir brukerorganisasjonene invitert til å delta på dialogmøte en gang i året?	Fulgt opp.	Initieres fra statlig side.
Bidrar brukerrepresentantene til kvalitetsutvikling av NAV sine tjenester?	Delvis fulgt opp.	I den grad endringsforslag forelegges. Disse videreformidles høyere enhet (fylkets brukerråd)
Universell utforming Er kravene til universell utforming ivaretatt, jfr lov om arbeids- og velferdsforvaltningen § 13.	Delvis fulgt opp.	Tilpasses ved ombygging 2 og 3 etg ifbm ny leiekontrakt. Krav følges.
Kompetanseutvikling Er det utarbeidet årlige felles kompetanseplaner?	Ikke fulgt opp	Kompetanseplaner ligger på hver avdeling / ikke felles.
Har alle ansatte ved kontoret likverdig tilgang til kompetanseutviklingstiltak?	Fulgt opp.	
Personvern/informasjonssikkerhet/ beredskap Er det lokale arbeidet som gjøres i enheten med personvern, informasjonssikkerhet og beredskap, dokumentert?	Fulgt opp.	Styres av lokal utarbeidet instruks/plan for områdene.

Vedlegg 8 – Litteratur og kilder

Lover, forskrifter:

- Lov om kommuner og fylkeskommuner av 25. september 1992
- Forskrift om årsbudsjett for kommuner og fylkeskommuner av 15. desember 2000
- Lov om sosiale tjenester i arbeids og velferdsforvaltningen av 18.12.2009
- Forskrift om internkontroll for kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen av 19.11.2010
- Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen av 16.06.2006
- Forskrift om delegering mellom stat og kommune av 26.01.2007

Dokumenter fra NAV Horten og Horten kommune:

- Samarbeidsavtale mellom Horten kommune NAV Vestfold, signert oktober 2013
- Organisasjonskart NAV fra 1.1.2013
- Organisasjonskart kommunalområde Helse og velferd 2014
- Virksomhetsplan NAV Horten 2014
- Økonomi- og handlingsplan 2014-2017 med årsbudsjett 2014
- Tildelingsbrev fra administrasjonssjefen til kommunalområde Helse og velferd 2014 med vedlegg
- Vedtak i hovedutvalg for helse, omsorg og sosial 10.02.2014 – sak 003/2014
- SOFAK-rapporten – datert november 2013
- Rapport fra fylkesmannens tilsyn med sosiale tjenester i NAV Horten kommune 2012
- Saksstatistikk for 2013 og 2014
- Horten kommunes dokument 10/1775 – Prosesser for plan, rapportering og årshjul
- Horten kommunes Budsjettnotat 2014
- Felles rutine avvikshåndtering for helse og velferd – alle enheter
- Skjema – Melding om avvik – NAV Horten
- 2. Tertialrapport Horten kommune 2014
- Månedsrapportering oktober 2014 - NAV/Sosial

Eksterne kilder:

- Kostratall fra ssb.no