



Alle landets kommuner

Deres ref.:

Vår ref.: 23/4624

Vår dato: 27.02.2023

Saksbehandler: Nina Strømmen // Kontoret for  
kvalifisering og sosiale tjenester

## Nasjonale mål og hovedprioriteringer for de sosiale tjenestene i arbeids- og velferdsforvaltningen i 2023

Arbeids- og velferdsdirektoratet skal innenfor sitt ansvarsområde bidra til å forebygge og redusere fattigdom og sosiale problemer. Direktoratets bidrag til dette målet omfatter både rollen som fagdirektoratet for de sosiale tjenestene og som leder av Arbeids- og velferdsetaten. Arbeids- og velferdsdirektoratet skal bidra med oppdatert kunnskap og vurdere forhold som påvirker levekårene for vanskeligstilte. Arbeids- og velferdsdirektoratet sender med dette ut forventninger til kommunenes forvaltning av de sosiale tjenestene i NAV i 2023.

Utviklingstrekk i de statlige tjenestene NAV-kontoret forvalter, kan ha betydning for de sosiale tjenestene i NAV. Vi legger derfor ved Mål- og disponeringsbrev til NAV fylke/region for 2023. Mål- og disponeringsbrevet fastsetter mål og resultatkrav, budsjetttrammer, fullmakter og krav om rapportering til enhetene i Arbeids- og velferdsetaten. Hensikten med kommunebrevet er å gi kommuneledelsen et grunnlag for å utforme målsetninger for styring av de sosiale tjenestene, og sammen med den statlige styringslinjen i NAV-kontoret tilrettelegge for helhetlige tjenester i NAV-kontoret.

Arbeids- og velferdsetaten lanserte i 2022 den nye virksomhetsstrategien – NAV 2030. NAV 2030 har tre ambisjoner som beskriver ønsket situasjon for brukerne, arbeidsgiverne og samfunnet i 2030. I tillegg er det besluttet en intern ambisjon for organisasjonen. Ambisjonene skal bidra til å løse de utfordringene som er identifisert og gi NAV retning de neste årene.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [NAVs strategi - nav.no](https://www.nav.no)

Ambisjonene for NAV er:

- Vi mobiliserer arbeidskraft i et arbeidsliv i omstilling
- Alle får pengene de har krav på – enkelt og forutsigbart
- Sammen finner vi løsninger med dem som trenger det mest
- Sammen løser vi samfunnsoppgavet (intern ambisjon)

### **Økte levekostnader i samfunnet**

Samfunnet preges av økte priser og levekostnader, flere opplever økonomiske utfordringer og mange opplever en nedgang i realinntekten. Dette rammer særlig utsatte grupper som de med lavinntekt og vanskelige levekår. Barnefamilier, både par og enslige forsørgere, ser ut til å ha vært hardest rammet av utgiftsøkningene.<sup>2</sup>

Mange mennesker som opplever økt press i økonomien på grunn av økte levekostnader, vil ha behov for opplysning, råd og veiledning etter sosialtjenesteloven. NAV-kontoret bør være særlig oppmerksomme på personer som kan trenge økonomisk rådgivning for å forebygge gjeldsproblemer, enten de mottar statlige ytelser eller stønader etter sosialtjenesteloven. For at NAV-kontoret skal kunne foreta konkrete og individuelle vurderinger etter loven, er det også nødvendig at NAV-kontoret etterspør om barnas materielle behov er ivaretatt, både med hensyn til samvær med venner, mulighet for å delta i fritidsaktiviteter med mere.

De sosiale tjenestene i NAV-kontoret utgjør det siste sosiale og økonomiske sikkerhetsnettet i velferdsordningene. Formålsbestemmelsen i sosialtjenesteloven understreker kommunens velferdsansvar for vanskeligstilte. Det ligger i dette at NAV-kontoret skal fange opp hjelpebehov som ikke dekkes av andre tjenester og ordninger. De sosiale tjenestene inngår i mange tilfeller som en viktig del av et helhetlig tjenestetilbud til personer i en vanskelig livssituasjon som står utenfor arbeid og samfunnsliv. NAV-kontoret får primært kunnskap om innbyggernes levekår gjennom henvendelser til kontoret, men skal også være kjent med de generelle levekårene i lokalsamfunnet, spesielle lokale utfordringer og trekk ved samfunnsutviklingen.

De sosiale tjenestene må sees i sammenheng med og virke sammen med andre tjenester i NAV-kontoret og ulike helse- og utdanningstjenester.

### **Tilgjengelige tjenester**

Flere opplever nå en vanskelig økonomisk situasjon fordi levekostnadene øker. De som merker dette aller mest er personer som lever på lavinntekt, inkludert barnefamilier. Også nye grupper i samfunnet opplever utfordringer knyttet til egen økonomi. Dette er bekymringsfullt, og det er viktig at NAV-kontoret er tilgjengelig for de som har behov for tjenester fra NAV. Alle som trenger det, må få tilgang til nødvendig bistand fra NAV-kontoret.

Det skal være mulig å møte opp fysisk på NAV-kontoret, både med og uten avtale. Dersom begrensninger i åpningstiden fører til at de som søker om sosiale tjenester faktisk ikke kan møte opp

---

<sup>2</sup> [Lavinntekt og levekår i Norge. Tilstand og utviklingstrekk - 2022 - nav.no](https://nav.no)

fysisk ved NAV-kontoret, må det begrunnes at tilgjengeligheten til tjenestene likevel er forsvarlig. Kommunen må da på annen måte sikre at de får ivaretatt sitt hjelpebehov.

Planlagte møter erstatter ikke akutt behov for bistand fra NAV. Alle må ha mulighet til å få akutt hjelp etter sosialtjenesteloven ved å henvende seg til NAV-kontoret. Kommunen har et særlig ansvar for at de kommunale tjenestene er tilgjengelig i et omfang og på en måte som sikrer alle tjenestemottakere forsvarlige tjenester. I tillegg plikter kommunen å gjøre en konkret vurdering knyttet til tilgjengelighet, der man også må se hen til hvordan brukere med akutte behov skal få kontakt og hjelp til rett tid.

### **Konkrete og individuelle vurderinger**

Tjenestene som er regulert i sosialtjenesteloven er i stor grad behovsbaserte rettigheter. Det betyr at det alltid må foretas en konkret og individuell vurdering i hver enkelt sak. Ved utmåling av økonomisk sosialhjelp skal det foretas konkrete og individuelle vurderinger av hjelpebehov, stønadsbeløp og stønadsform.

Lovens formål skal være førende når NAV-kontoret forvalter tjenester etter loven. Det skal særlig legges vekt på at barn og unges behov blir ivaretatt. For at NAV-kontoret skal kunne foreta konkrete og individuelle vurderinger etter loven, er det også nødvendig at NAV-kontoret etterspør om barnas materielle behov er ivaretatt, både med hensyn til boforhold, samvær med venner, mulighet for å delta i fritidsaktiviteter med mer.

### **Om økonomisk stønad**

Økte levekostnader i samfunnet, har ført til at flere sliter økonomisk og kan være i behov av økonomisk stønad. Sosialtjenesteloven gir kommunene et vidt handlingsrom, og både rett og plikt til å utøve skjønn i hver enkelt sak. Dette er spesielt viktig i dagens situasjon der flere opplever utrygghet og de som har minst fra før rammes aller hardest.

Økonomisk stønad etter sosialtjenesteloven er ment å være en midlertidig ytelse. Noen vil imidlertid være avhengig av økonomisk stønad over tid. NAV-kontoret bør derfor vurdere om personer som har mottatt økonomisk stønad over lengre tid kan ha behov for stønad til særskilte formål.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har, på oppdrag fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet, utarbeidet en veileder om økonomisk stønad etter sosialtjenesteloven. Veilederen synliggjør det handlingsrommet kommunen har, og er et praktisk hjelpemiddel for NAV-kontorene for å kunne utøve skjønn og foreta konkrete og individuelle vurderinger. Anbefalingene som kommer frem av veilederen, ligger innenfor dagens regelverk, men er presiseringer og et supplement til rundskrivet til sosialtjenesteloven.

Vi oppfordrer kommunene til å gjøre seg kjent med veilederen og vurdere egen praksis ut fra de anbefalingene som gis.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> [Ny veileder om økonomisk stønad etter sosialtjenesteloven - nav.no](https://www.nav.no)

Barnetrygden skal ikke tas med ved vurdering av søknad om, og utmåling av, økonomisk stønad til barnefamilier.

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

Kommunen skal sørge for at alle som kan ha behov for det får informasjon og tilbud om tjenesten opplysning, råd og veiledning, herunder økonomisk rådgivning. Tjenesten skal styrke den enkeltes mulighet for å mestre egen livssituasjon, og baseres på aktiv involvering og deltakelse.

Mange er påvirket av urolige økonomiske tider, og økonomisk rådgivning i NAV skal bidra til å forebygge og avhjelpe økonomiske problemer i befolkningen.<sup>4</sup> En økning i prisnivået og høyere renter, kan føre til at flere opparbeider seg gjeld, eller at flere får problemer med å betjene den gjelden de har. Økonomisk rådgivning er et sentralt område i NAV- kontorets råd og veiledningsplikt. Det er viktig at tjenesten tilbys så tidlig som mulig slik at mer omfattende gjeldsproblematikk kan forebygges. NAV- kontoret må sørge for å ha oppmerksomhet om barnas situasjon i kontakt med foresatte som har behov for økonomisk rådgivning. Tjenesten skal tilbys de som har behov, uavhengig av om de har kontakt med NAV fra før, eller mottar statlige ytelser eller stønader etter sosialtjenesteloven. Kommunene må sørge for at tjenesten er dimensjonert slik at den har tilstrekkelig kapasitet til å dekke behovet for slik hjelp.

Økonomisk rådgivning er et eget satsingsområde for Arbeids- og velferdsdirektoratet. I samarbeid med landets statsforvaltere, er det iverksatt et eget kompetanseløp som tilbys ansatte i kommuner og NAV-kontor.

Det er opprettet en egen telefontjeneste for økonomisk rådgivningssaker som kan benyttes av veiledere og gjeldsrådgivere i kompliserte saker. Tjenesten er tilgjengelig på telefonnummer 913 31 993 og vil være åpen alle arbeidsdager kl. 09.00 – 14.30.

### **God utnyttelse av kvalifiseringsprogrammet (KVP)**

Bistand til å bli selvforsørget gjennom inntektsgivende arbeid er en sentral verdi i sosialtjenesteloven. Å komme i arbeid kan være vesentlig for å bli sosialt inkludert og få bedre levekår. Kvalifiseringsprogram med tilhørende stønad er et hovedvirkemiddel i sosialtjenesteloven for å hjelpe personer som har behov for ekstra støtte til å komme i arbeid.

Det er gode resultater på overgang til arbeid for deltagerne i KVP. I 2022 gikk 51% av deltagerne som avsluttet programmet til arbeid, og færre enn tidligere gikk tilbake til økonomisk sosialhjelp. Ved utgangen av 2022 var det over 600 flere i program enn ett år tidligere. Forskning, og rapportering fra statsforvalterne, viser at ikke alle som fyller vilkårene får tilbud om å delta i KVP. Det er viktig at kommunene tilbyr KVP til alle som fyller vilkårene for å delta.

---

<sup>4</sup> [Trenger rådgivning om økonomi og gjeld - nav.no](https://www.nav.no)

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i samarbeid med 7 NAV-kontor utviklet verktøy for å identifisere deltakere til KVP, vise hvordan man kan fylle et heltidsprogram og hvordan man kan følge opp deltakere i program.

Verktøyet skal bidra til økt kompetanse i NAV-kontoret generelt når det gjelder å kartlegge og identifisere deltakere til KVP. Verktøyene kan bidra til bedre innhold i program og hvordan oppfølging i program bør være. Målsettingen er at flere brukere skal få tilbud om programmet, og at KVP blir en del av NAV-kontorets tilbud til brukere med nedsatt arbeidsevne. Statsforvalter og NAV fylke har fått i oppdrag å spre verktøyene i NAV. Materiellet vil bli tilgjengelig på navet i løpet av våren 2023.

Hvordan NAV-kontorene arbeider med KVP, og hvordan programmet kan inngå i arbeidet med ny ungdomsgaranti, bør være et tema i partnerskapet.

Før det innvilges økonomisk stønad med vilkår om aktivitet skal KVP vurderes. Det er et ønske at unge som er i målgruppen får tilbud om program og raskt får tett og koordinert oppfølging.

I 2021 og 2022 er det publisert to forskningsrapporter om kvalifiseringsprogrammet.<sup>5</sup>

### **Kartlegging og oppfølging av barnefamilier**

NAV-kontoret skal være spesielt oppmerksom på forhold som er av betydning for oppvekstvilkårene for barn og unge, herunder betydningen av en stabil bosituasjon. Målsettingen er tidlig innsats og forebygging ved å fange opp, avverge og avhjelpe vanskelige livssituasjoner for barn og unge som lever i utsatte familier. Dette innebærer at NAV-kontoret i oppfølging av foreldrene skal kartlegge og dokumentere barnas situasjon, og iverksette tiltak når det er nødvendig. Barn av foreldre som mottar sosiale tjenester, som for eksempel kvalifiseringsprogram, økonomisk stønad eller midlertidig bolig, er en særlig utsatt og sårbar gruppe barn.

Behovene hos det enkelte barn skal vurderes konkret i begrunnelsen når vedtak fattes. Hva som skal kartlegges vil avhenge av familiens situasjon og omfanget av hjelpebehovet. Kartlegging av behov for familier, barn og unge er grundigere omtalt i Veileder om økonomisk stønad etter sosialtjenesteloven<sup>6</sup>.

Helsetilsynet gjennomførte i 2020-2021 en risikovurdering av sosiale tjenester i NAV, og de områdene som ble vurdert med høyest risiko for svikt, var manglende kartlegging av barns behov når foreldrene søker sosiale tjenester, og at barn og unge ikke får et samordnet tjenestetilbud.

---

<sup>5</sup> [Velferdsordninger til unge | Fafo-rapport 2021:35](#) og [Kartlegging av Kvalifiseringsprogrammet i NAV-kontorene](#)

<sup>6</sup> [Ny veileder om økonomisk stønad etter sosialtjenesteloven - nav.no](#)

På bakgrunn av dette gjennomfører Helsetilsynet nå landsomfattende tilsyn som innrettes mot tjenestene opplysning, råd og veiledning og økonomisk stønad. Tilsynet skal undersøke om NAV-kontorene ivaretar barnas behov i kartlegging, vurdering og beslutning, og i oppfølging av familien.

Foreløpige funn fra tilsynet viser at flere av NAV-kontorene ikke sikrer systematisk kartlegging av barns behov når familier søker om økonomisk stønad. Svikt i kartleggingen medfører at det blir mangler i individuelle vurderinger av barns behov i stønadsvedtak som gjelder familien, og i oppfølgingen av familiens behov.

Ved å kartlegge familiens helhetlige situasjon, vil NAV-kontoret kunne avdekke om familien har behov for andre tjenester enn økonomisk stønad, som for eksempel opplysning, råd og veiledning. Kartleggingen er også nødvendig for å avdekke om det er behov for samordning og samarbeid med andre tjenester for å løse de utfordringene eller behovene den enkelte har.

Plikten til å ivareta barneperspektivet berører alle ansatte i NAV, uavhengig av ansettelsesforhold eller lovverk som regulerer arbeidet. NAV fylke/region skal bidra med å øke kunnskap om, og forståelsen for, at oppmerksomhet om barnas situasjon når man følger opp foresatte også er en plikt i den arbeidsrettede oppfølgingen.

### **Samarbeid om tjenester til barn, unge og deres familier**

I oppfølgingen av enkeltpersoner eller familier som trenger bistand og tjenester fra NAV, er det viktig at veileder kan avdekke om det også er behov for samarbeid med andre tjenester for å løse de utfordringene eller behovene den enkelte har. Tverrsektorielt samarbeid er sentralt for å ivareta utsatte barns behov, og NAV spiller en viktig rolle i dette arbeidet. I august 2022 trådte nye bestemmelser om samarbeid, samordning, barnekoordinator og individuell plan i kraft som et resultat av endring i 14 velferdstjenestelover. Endringene i velferdstjenestelovene gjelder alle aldersgrupper, men barn, unge og deres familier har ekstra oppmerksomhet. Det er utarbeidet en nasjonal veileder, «Samarbeid om tjenester til barn, unge og deres familier», som beskriver lovendringene nærmere. Målgruppen for veilederen er velferdstjenester omfattet av lovendringene. For NAV er endringene hjemlet i sosialtjenesteloven § 13 og NAV lovens §15 a.<sup>7</sup>

Statsforvalter har fått i oppdrag å være pådriver for at velferdstjenestene etterlever forpliktelsene som nye bestemmelser om samarbeid, samordning, barnekoordinator og individuell plan i velferdstjenestelovgivningen innebærer. NAV fylke/region er bedt om å samarbeide med statsforvalter for å bidra til at endringer i velferdstjenestelovgivningen, og ny veileder «Samarbeid om tjenester til barn, unge og deres familier» er gjort kjent og tatt i bruk.

---

<sup>7</sup> [Veileder: Samarbeid om tjenester til barn, unge og deres familier - nav.no](https://www.nav.no/veileder-samarbeid-om-tjenester-til-barn-unge-og-deres-familier)

## Ungdomsgarantien

Regjeringen iverksetter ny ungdomsgaranti fra 1. juli 2023. Unge under 30 år som står utenfor arbeid og utdanning er en prioritert gruppe i NAV, og ny ungdomsgaranti bygger videre på tidligere ungdomsinnsats. I 80 % av NAV kontorene er det tverrfaglige ungdomsteam på tvers av statlige og kommunale tjenester, noe som er et godt organisatorisk grep for å gi unge med sammensatte utfordringer et koordinert tjenestetilbud (Fafo 2020:19).<sup>8</sup>

I oppfølging av unge må tiltak og virkemidler på tvers av statlige og kommunale tjenester tas i bruk på best mulig måte for å møte unges behov på veien mot utdanning og arbeid, inkludert sosiale og økonomiske forhold. Arbeidet med ungdomsgarantien bør lederforankres i partnerskapet. NAV-kontoret skal bidra til helhetlige tjenester og tidlig innsats for ungdomsgruppen og etablere gode samarbeidsrelasjoner med øvrige tjenester i kommunen. Samarbeid med fylkeskommunen om tilrettelagt fag- og yrkesopplæring, oppfølgingstjenesten (OT) og helsetjenesten om samtidige eller samordnede tjenester, vil også være viktig i oppfølging av unge.

## Riksrevisjonens rapport om helse-, opplærings- og velferdstjenester til innsatte i fengsel

Riksrevisjonen har undersøkt helse-, opplærings- og velferdstjenester til innsatte i fengsel, og har konkludert med at de innsatte ikke har tilstrekkelig tilgang på hjelp fra NAV. Mange som blir løslatt fra fengsel mangler bolig og har store økonomiske problemer. Årsaken er blant annet at samarbeidet mellom kriminalomsorgen og de velferdstjenestene som skal ta imot de løslatte ikke fungerer. Det svekker mulighetene for en vellykket tilbakeføring til samfunnet.

De innsatte kan i liten grad benytte digitale løsninger for kontakt med, og bistand fra, det NAV-kontoret de tilhører. For å bedre tilgjengeligheten for de innsatte og for kriminalomsorgen som samarbeidspartner bør NAV-kontoret vurdere en fast kontaktperson for kriminalomsorgen. Det anbefales at tilgangen til tjenester for innsatte i fengsel drøftes i partnerskapet. Det arbeides med nytt rundskriv om innsatte og domfeltes velferdsrettigheter og ansvarfordelingen mellom kriminalomsorgen og Arbeids- og velferdsforvaltningen, i tillegg revideres den nasjonale samarbeidsavtalen mellom kriminalomsorgen og Arbeids- og velferdsetaten.

## Integrering/ introduksjonsprogram for de over 55 år

I løpet av 2022 ble det bosatt et rekordhøyt antall flyktninger. IMDi har anmodet kommunene om å bosette ytterligere 35.000 i år. Majoriteten vil være fordrevne fra Ukraina. Dette er en gruppe som har rett, men ikke plikt til å delta i introduksjonsprogrammet. De får tilbud om korte introduksjonsprogram med en varighet på inntil seks måneder med mulighet for forlengelse i ytterligere seks måneder. Alle kommuner og NAV-kontor skal ha samarbeidsavtaler/rutiner, jf. Veileder for samarbeid mellom kommunen og Arbeids- og velferdsetaten om introduksjonsprogrammet.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> [Tid for aktivering | Fafo-rapport 2020:19](#)

<sup>9</sup> [Samarbeid mellom kommunen og Arbeids- og velferdsetaten om introduksjonsprogrammet | IMDi](#)

Det er viktig at kommunen og Arbeids- og velferdsetaten samarbeider godt for at flest mulig skal kunne få ordinær jobb og eventuelt fullføre påbegynte kvalifiseringsløp. Arbeids- og velferdsetaten vil blant annet kunne tilby verdifull arbeidsmarkedskompetanse inn i samarbeidet. Blant de fordrevne fra Ukraina er det en relativt høy andel som er over 55 år. Målgruppen for introduksjonsprogrammet er 18-55 år, men kommunene kan tilby program også for de mellom 55 og 67 år.

Arbeids- og velferdsdirektoratet oppfordrer kommunene til å tilby introduksjonsprogram også for denne gruppen dersom de har motivasjon for og ønske om arbeid.

### **Bruk av tolk**

Bruk av tolk er viktig for å sikre forsvarlige tjenester til NAVs brukere. Offentlige ansatte har plikt til å bruke tolk når dette er nødvendig for å sikre forsvarlig kommunikasjon. NAVs retningslinjer, samt annen viktig informasjon om tolkebruk er tilgjengelig på Navet; Bruk av språktolk i NAV.

### **Samarbeid med frivillige organisasjoner**

Frivillige organisasjoner utfører oppgaver både for å styrke tilbudet og for å sikre mangfoldet i tilbudet til vanskeligstilte. Frivillige organisasjoners aktiviteter kan være et supplement til de tjenestene NAV gir, men skal ikke overta NAV-kontorets ansvar for lovpålagte tjenester. NAV-kontoret må ha et bevisst forhold til i hvilke type situasjoner man informerer om tilbud fra frivillige, og om behovet kunne vært løst innenfor de sosiale tjenestene. Dette innebærer at NAV-kontoret ikke kan henvise personer til f.eks. matutdeling i stedet for å yte økonomisk stønad.

Sosialtjenesteloven forutsetter at NAV-kontoret samarbeider med frivillige aktører som har betydning for de sosiale tjenestene. Et slikt samarbeid kan for eksempel handle om felles tjenesteutvikling og opplysningsvirksomhet.

Frivillige organisasjoner kan komme i kontakt med personer som trenger hjelp fra NAV-kontoret. Fafo har i februar 2023 publisert en rapport med resultatene fra en kartlegging av Frelsesarmeens tilbud om mathjelp i tre byer. Det har det siste året vært en økning i antallet som trenger bistand fra Frelsesarmeen, og flere har så dårlig råd at de trenger hjelp til å ha nok mat.<sup>10</sup>

Kommunene bør informere frivillige organisasjoner om de sosiale tjenestene og hvordan brukere kan kontakte NAV-kontoret. Kommunene bør i dagens situasjon også vurdere om det er behov for å informere aktivt om NAVs tjenester og igangsette annen oppsøkende virksomhet for å forhindre at personer havner i vanskelige livssituasjoner.

### **Partnerskapet i NAV**

For å sikre gode og helhetlige tjenester til brukere i NAV-kontoret er utvikling av mulighetsrommet for partnerskapet svært viktig. Kommunene har en viktig rolle i å bidra til at partnerskapet mellom stat og kommune i NAV-kontoret videreutvikles. Målet bør være å utvikle en felles forståelse for mål

---

<sup>10</sup> [Veldedighet i velferdsstaten](#)



og innsats på arbeids- og velferdsområdet lokalt. Det anbefales derfor at virksomhetsstrategien NAV 2030 og de tre-årige prioriteringene drøftes i det enkelte partnerskap, sammen med relevante kommunale strategier.<sup>11</sup> Det er et potensiale for tettere samarbeid mellom tjenestene ved NAV-kontoret og de øvrige kommunale tjenestene.

KS har, i samarbeid med Arbeids- og inkluderingsdepartementet og Arbeids- og velferdsdirektoratet, igangsatt et utviklingsarbeid med nettverk for utvikling av partnerskapet, kalt «Partnerskapsløftet». Nettverket er i første omgang tilbudt Rogaland og Viken.

AFI/Proba har nylig publisert et forskningsprosjekt om erfaringene med bruk av Vertskommunesamarbeid i NAV. Dette har gitt verdifull kunnskap.<sup>12</sup> NAV fylke/region er videre oppfordret til fortsatt samarbeid med kommunene for å etablere flere vertskommunesamarbeid for NAV-kontor.

Kompetanseutvikling i NAV-kontoret skal skje gjennom statlig og kommunalt samarbeid. NAV-leder har ansvar for å sikre tilstrekkelig kompetanse i sin enhet, på grunnlag av felles eierskap mellom kommune og stat. Kommunen har ansvar for at de kommunalt ansatte i NAV-kontoret har kompetanse på de kommunale tjenestene som inngår i NAV-kontoret. Statsforvalter har ansvar for å tilby opplæring om de kommunale tjenestene til NAV-kontorene.

Det anbefales at kommunene, i samarbeid med NAV fylke og NAV-kontoret, gjør konkrete vurderinger av kompetansebehov, slik at iverksatte kompetansetiltak gir bedre tjenester til brukerne, pålitelig forvaltning og bidrar til at flere brukere får mulighet til en stabil tilknytning til arbeidslivet. Å tilrettelegge for felles arenaer for læring og erfaringsdeling for ansatte i NAV-kontor vil være et viktig virkemiddel.

NAV fylke/region og Statsforvalteren skal samarbeide om en felles kompetanseplan på fylke/regionnivå for NAV-kontorene.

NAV fylke/region er anmodet om å videreføre arbeidet med FNs bærekraftsmål i samarbeid med kommunene i partnerskapet for NAV-kontorene. Kommunenes strategiske arbeid mot målene og samarbeidet med NAV fylke om dette, er derfor viktig for arbeidet med helhetlige tjenester til innbyggerne.

### **Kompetansesatsingen for de sosiale tjenestene i NAV**

Kompetansesatsingen er et av flere tiltak i direktoratets strategi for å utvikle de sosiale tjenestene i NAV-kontorene. Kunnskap om mulighetene som ligger i sosialtjenesteloven er grunnleggende for alle som jobber med brukere, uavhengig av om man jobber med statlige eller kommunale tjenester. Kunnskapen er også vesentlig for ledere som organiserer arbeidet med tjenesteutvikling i kontorene.

---

<sup>11</sup> [NAVs strategi - nav.no](https://nav.no)

<sup>12</sup> [Vertskommunesamarbeid om NAV har både fordeler og ulemper](#)

Form og innhold på kompetansemateriellet skal samsvare med kontorenes behov for kompetanse og brukernes behov for helhetlige tjenester.

Arbeids- og velferdsdirektoratet samarbeider med statsforvalterne i 6 fylker; Vestland, Trøndelag, Oslo og Viken, Innlandet, Møre og Romsdal og Troms og Finnmark, om å utvikle kompetansemateriell som både statsforvalterne og NAV-kontor kan ta i bruk. Det første kompetanseområdet til denne satsningen er formålsparagrafen i sosialtjenesteloven. Formålsparagrafen ble valgt fordi den er retningsgivende for hvordan kontorene skal følge opp brukere og vurderingene av søknader om økonomisk stønad.<sup>13</sup>

Det er en ambisjon at alle NAV-kontor skal bli kjent med kompetansemateriellet i løpet av 2023 og at de kan ta det i bruk i sitt ordinære utviklingsarbeid.

### **Sikkerhet og beredskap**

Arbeidet med sikkerhet og beredskap i NAV-kontorene må innrettes i tråd med de krav som gjelder fra både Arbeids- og velferdsetaten og kommunene. Det skal foreligge oppdaterte beredskapsplaner for NAV-kontorene, og det skal gjennomføres øvelser.

#### *Forebygge og redusere helsekonsekvenser knyttet til arbeidet med særskilte krav til risikoen for vold og trusler*

Alle enheter skal kartlegge risikoer i arbeidet som påvirker ansattes fysiske eller psykiske helse. Kartlegginger av risiko danner grunnlaget for tiltak, opplæring og øvelser. Det forebyggende arbeidet skal tilpasses hver enkelt enhet, og risikoen skal reduseres gjennom enhetens tiltaksplan.

#### *Systematiske og situasjonsbestemte risikovurderinger av fare for vold og trusler*

Alle enheter med brukerkontakt skal gjøre en særskilt kartlegging av forhold som kan medføre at ansatte blir utsatt for vold og trusler. Systematiske og situasjonsbestemte risikovurdering av fare for vold og trusler skal gjøres i forbindelse med både planlegging, utforming og utførelse av arbeidet. Det skal gjøres konkrete vurderinger av blant annet den fysiske møteplassen, ansattes kjennskap og relasjon til bruker og relevante forhold ved brukers livssituasjon. Alenearbeid og møter med brukere utenfor medarbeiders enhet kan øke sårbarheten til arbeidstakere i brukermøter og må vurderes særskilt.

### **Digitale innbyggertjenester - de sosiale tjenestene i NAV**

Team Digisos har frem til nå fått på plass flere digitale løsninger for økonomisk sosialhjelp, herunder veiviser for økonomisk sosialhjelp, digital søknad, innsynsløsning for bruker, og innsynsløsning for NAV Kontaktsenter. Alle disse bidrar til økt tilgjengelighet for brukerne, og er tidsbesparende for alle parter. Det jobbes kontinuerlig for økt brukervennlighet og forbedringer i løsningene, basert på innspill fra alle sluttbrukere og innsiktsarbeid. Teamet har også et spesielt fokus på å øke tilliten til NAV for brukere som benytter seg av våre løsninger i deres samhandling med NAV.

---

<sup>13</sup> [Nytt kompetansemateriell om sosiale tjenester - nav.no](https://www.nav.no)

I løpet av 2022 har Team Digisos gjennomført et prøveprosjekt i Hamar kommune, for å teste ut en meldingstjeneste mellom bruker og veileder på økonomisk sosialhjelp. Prøveprosjektet ble avsluttet høsten 2022, og skal evalueres for å avdekke muligheter ved denne løsningen.

I 2023 vil teamet fortsatt jobbe med drift av løsningene, bistand til kommuner som ennå ikke har tatt i bruk alle tjenestene vi leverer, og videre arbeid med ulike brukerbehov i løsningene. Digisos skal også utvikle en digital klageløsning, og tilgjengeliggjøre søknad og innsyn på nynorsk og engelsk.<sup>14</sup> Teamet kan kontaktes via denne e-posten: [digisos@nav.no](mailto:digosos@nav.no).

### Internkontroll

Arbeids- og velferdsdirektoratet anbefaler kommunene å gjennomgå internkontrollsystemet sitt med sikte på å sikre tilstrekkelig kvalitet i tjenestene. Internkontroll skal sikre at kommunen har systemer og rutiner som fungerer, og som fanger opp problemer og utfordringer i tide. Kommunen skal føre internkontroll etter reglene som gjelder i kommuneloven § 25-1.

Internkontrollen skal være systematisk, risikobasert og tilpasset de konkrete forholdene og behovene i kommunen som helhet og i de ulike delene av kommunens virksomhet. Kommunen har et ansvar for nødvendig opplæring av sitt personell i Arbeids- og velferdsforvaltningen, se sosialtjenesteloven § 6. Nødvendig opplæring skal sikre at den enkelte ansatte har tilstrekkelig kunnskap og kompetanse til å utføre sine arbeidsoppgaver, slik at tjenestene blir forsvarlige og i tråd med lovens formål.

Med hilsen

Hans Christian Holte  
etatsleder  
Arbeids- og velferdsdirektøren

Sonja Skinnarland  
direktør  
Arbeids- og tjenesteavdelingen

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

---

<sup>14</sup> [Mer informasjon om Digisos](#)