



Til alle landets kommuner

Deres ref.:

Vår ref.: 21/14825

Vår dato: 07.03.2022

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

Nasjonale mål og hovedprioriteringer for de sosiale tjenestene i arbeids- og velferdsforvaltningen i 2022

Arbeids- og velferdsdirektoratet sender med dette ut NAVs forventninger til kommunenes forvaltning av de sosiale tjenestene i NAV i 2022. Arbeids- og velferdsdirektoratet har det nasjonale fagansvaret for de sosiale tjenestene.

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

Mange mennesker kan ha opplevd en nedgang i inntekt under og i kjølvannet av koronapandemien, og vil ha behov for opplysning, råd og veiledning etter sosialtjenesteloven. NAV-kontoret bør være 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.

Utviklingen i arbeidsmarkedet – utsatte grupper

Koronapandemien medførte høy ledighet, særlig i næringer som ofte sysselsetter utsatte grupper som ungdom, innvandrere og personer uten fullført utdanning på videregående skoles nivå. Ledigheten er på vei ned, og fra januar til desember 2021 har antall registrerte arbeidssøkere falt med 75 000 personer. Ledigheten, særlig for de som er helt arbeidsledige, er nå ganske lav også sett i historisk sammenheng. Ledigheten har også falt betydelig blant unge under 30 år,

NAV // ARBEIDS- OG VELFERDS DIREKTORATET // KONTORET FOR KVALIFISERING OG SOSIALE TJENESTER

Postadresse: Postboks 354 // 8601 MO I RANA

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

www.nav.no //

innvandrere og de med lav utdanning. Mange i denne gruppen har vært permitterte, og det har vært forventet en nedgang i ledigheten. Det er imidlertid bekymringsfullt at den gruppen som trenger ekstra bistand for å komme i arbeid ikke har tilsvarende nedgang. Blant arbeidssøkere som NAV har vurdert at ikke vil trenge bistand for å komme i arbeid, har ledigheten i denne perioden falt betydelig mer enn for målgrupper som vurderes å kunne trenge bistand. Direktoratet er derfor bekymret for langtidsvirkningen av koronapandemien for de mest sårbare gruppene.

NAV forventer at arbeidsmarkedet vil bedre seg og at den registrerte ledigheten vil fortsette å falle utover året. Etterspørselen etter arbeidskraft har vært svært høy de seneste månedene, og mange bedrifter melder om problemer med å få tak i personer med rett kompetanse.

Unge som står utenfor utdanning og arbeidsliv er en prioritert gruppe i NAV. NAV har styrket samarbeidet med utdanningssektoren. Målsettingen er å hindre utenforskap ved at flere får opplæringstiltak og tilegner seg kompetanse som arbeidslivet har behov for. Det kan også være behov for å samarbeide tettere med oppfølgingstjenesten for å kunne bistå ungdom på en hensiktsmessig måte. Kvalifiseringsprogrammet er nå bedre tilrettelagt for unge, da utdanning kan inngå i programmet.

Tilgjengelige tjenester

Sosialtjenesteloven skal ivareta de vanskeligst stilte. Personer som har behov for sosiale tjenester er ofte i en vanskelig livssituasjon, og for enkelte er behovet for hjelp akutt. Dette stiller krav til tilgjengelige tjenester ved NAV-kontoret, og kommunen har plikt til å informere om de sosiale tjenestene. Arbeids- og velferdsdirektoratet anbefaler at kommunen gjennom internkontroll sørger for gode rutiner for tilgjengelige tjenester.

Digitale løsninger kan bedre tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene for enkelte grupper, men ikke alle har mulighet til å benytte seg av dem og ikke alle behov kan løses digitalt. Ikke-digitale tjenestemottakere må ha mulighet til å få forsvarlige tjenester, og alle må ha mulighet til å få akutt hjelp etter sosialtjenesteloven ved å henvende seg til NAV-kontoret. Dette innebærer at det skal være mulig med fysisk oppmøte på NAV-kontoret, både med og uten avtale. Dersom åpningstiden er begrenset slik at de som søker om sosiale tjenester faktisk ikke kan møte opp fysisk ved NAV-kontoret, må dette begrunnes, og kommunen må på annen måte sikre at de får ivaretatt sitt hjelpebehov.

Statsforvalterne har i 2020–2021 gjennomført en landsomfattende undersøkelse med tema tilgjengelighet. En oppsummering av denne undersøkelsen vil foreligge i 2022. Samtidig med dette har Statens helsetilsyn gjennomført en undersøkelse med NAV kontaktsenter. Funnene og anbefalingene fra Helsetilsynet kan leses i rapport fra Statens helsetilsyn nr. 5/2021. Helsetilsynet har avdekket at spørreanropene fra kontaktsenteret til NAV-kontoret kun unntaksvis blir besvart. Videre at skriftlig melding om at NAV-kontoret skal ta kontakt med tjenestemottaker blir sendt i et system som ikke er tilrettelagt for sosiale tjenester. Helsetilsynet skriver at dette kan føre til at NAV-kontoret ikke fanger opp alvorligheten i henvendelsen, og at tjenestemottakeren ikke blir kontaktet raskt nok til at behovet for hjelp blir avklart i tide.

Arbeids- og velferdsdirektoratet mener det er alvorlig at våre mest utsatte tjenestemottakere ikke alltid får tilstrekkelig tilgjengelige tjenester og kontakt med NAV-kontoret når det er nødvendig. Vi vil vise til¹ rapporten, samt brev fra oss til alle landets kommuner av 13.12.2021². Vi ber om at hver enkelt kommune gjennomgår sitt system med henblikk på å sørge for forsvarlig tilgjengelige tjenester. NAV-kontoret har plikt til å kunne ivareta akutte henvendelser samt å gi råd og veiledning etter sosialtjenesteloven. Arbeids- og velferdsdirektoratet anbefaler at de NAV-kontorene som ikke allerede har det, oppretter en bemannet vakttelefon for de sosiale tjenestene som kan besvares i NKS sin åpningstid.

Konkrete og individuelle vurderinger

Ved utmåling av økonomisk sosialhjelp skal det foretas konkrete og individuelle vurderinger av hjelpebehov, stønadsbeløp og stønadsform. Lovens formål om økonomisk trygghet, forebygging av sosiale problemer og ivaretagelse av tjenestemottakerens familie, skal være førende når NAV-kontoret forvalter tjenester etter loven. Økonomisk stønad etter sosialtjenesteloven er ment å være en midlertidig ytelse. NAV-kontoret bør derfor vurdere om personer som har mottatt økonomisk stønad over lang tid kan ha behov for stønad til særskilte formål.

Opplysning, råd og veiledning – herunder ny veiledningstjeneste for økonomisk rådgivning

Opplysning, råd og veiledning er et viktig virkemiddel for å nå lovens målsetting om å bidra til at utsatte barn og unge og deres familier får et helhetlig og samordnet tjenestetilbud. NAV-kontoret har plikt til å henvise til andre forvaltningsorgan i tilfeller der veiledningsbehovet går ut over NAV-kontorets kompetanse, og skal så vidt mulig sørge for at andre instanser gir hjelp. Tjenesten skal ha som formål å styrke den enkeltes mulighet til å mestre sin egen livssituasjon. Det kan være behov for veiledning tilknyttet ulike områder, som skole, arbeid, helse, fritid, boligforhold, hjemmesituasjon, nettverk og omsorgsoppgaver, i tillegg til økonomi.

Økonomisk rådgivning er sentralt i kommunens råd og veiledningsplikt. Det er viktig at de som trenger det får tilbud om økonomisk rådgivning så tidlig som mulig. I kjølvannet av koronapandemien kan flere ha behov for denne tjenesten. Dette kan gi økt press på NAV sitt tilbud om økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning. Direktoratet har derfor opprettet en telefontjeneste, der NAV-kontor kan få støtte og veiledning i saker som omhandler gjeldsrådgivning. Telefonen driftes av NAV-Trøndelags kompetansesenter for gjeldsrådgivning, og er bemannet med erfarne gjeldsrådgivere med god forhandlingskompetanse.

Telefontjenesten er gratis og kan benyttes av alle veiledere og gjeldsrådgivere. Tjenesten er tilgjengelig på telefonnummer 913 31 993 og vil være åpen alle arbeidsdager kl. 09.00 – 14.30.

¹ <https://www.nav.no/no/person/innhold-til-person-forside/nyheter/rapport-om-tilbudet-nav-gir-pa-telefon-om-sosiale-tjenester>

² <https://www.nav.no/no/person/innhold-til-person-forside/nyheter/rapport-om-tilbudet-nav-gir-pa-telefon-om-sosiale-tjenester>

I november 2020 ble det publisert en ny veiviser om økonomi- og gjeldsrådgivning på nav.no³. Målet med veiviseren er å gi alle som trenger det relevant informasjon. Man kan også få enkel veiledning ved å kontakte NAVs gjeldstelefon på nr. 55 55 33 39.

Kartlegging og oppfølging av barnefamilier

Kommunen skal være oppmerksom på utsatte familier. Dette innebærer at NAV-kontoret skal kartlegge og dokumentere barnas situasjon, og iverksette tiltak når det er nødvendig. Målsettingen er å fange opp, avverge og avhjelpe vanskelige livssituasjoner for barn og unge som lever i utsatte familier.

Barnas særlige behov må vurderes og ivaretas i alle faser av saksbehandlingen når tjenestetilbudet berører dem. Dette innebærer at barnas situasjon skal være tilstrekkelig belyst og beskrevet, og behovene hos det enkelte barn skal vurderes konkret i begrunnelsen når vedtak fattes.

Det er viktig at NAV-kontoret kartlegger barns materielle behov med tanke på at de skal ha mulighet til å delta på de samme sosiale arenaene som jevnaldrende barn der de bor. Det er avgjørende med god koordinering internt i NAV-kontoret, og samordning og samarbeid mellom relevante sektorer, slik at utsatte barnefamilier kan ivaretas på en god måte.

Nye samarbeidsbestemmelser i 14 velferdstjenestelover trer i kraft fra 1. august 2022. Formålet med endringene er å styrke oppfølgingen av utsatte barn og unge og deres familier gjennom økt samarbeid mellom velferdstjenestene. Innføring av barnekoordinator er en del av dette. Endringene er en harmonisering av lovene som regulerer samarbeid, og det innføres en samarbeidsplikt. Både NAV-loven og Lov om sosiale tjenester i NAV blir berørt av endringene. Arbeids- og velferdsdirektoratet, Bufdir, Helsedirektoratet og Utdanningsdirektoratet har fått i oppdrag å utarbeide en felles tverrsektoriell veileder. Den skal forklare lovendringene, utdype bestemmelsene og være et praktisk hjelpemiddel for tjenestene.

Statens helsetilsyn har i lengre tid vært bekymret for barnas situasjon når foreldrene søker sosiale tjenester. Tema for det landsomfattende tilsynet med de sosiale tjenestene 2022-23 vil derfor bli NAV sitt ansvar for å ivareta barns behov i de sosiale tjenestene. Tilsynet er en del av et utviklingsprosjekt som har som mål å utvikle tilsynsmetodikken, og skal bidra til å øke NAV-kontorenes forutsetninger for selv å gjennomføre forbedrings- og kvalitetsarbeid.

Barnevernsreformen trer i kraft i 2022

Barnevernsreformen, også kalt oppvekstreformen, trådte i kraft 1. januar 2022. Det overordnede målet med reformen er et bedre barnevern, der tjenestetilbudet skal kunne tilpasses lokale behov, med større vekt på forebygging og sammenheng i alle tjenester og tilbud til barn og unge. Målrettede, forebyggende tiltak fra alle berørte tjenester i kommunen vil ha stor betydning for at barnevernsreformen skal bli vellykket. NAV-kontoret skal bidra til at utsatte barn, unge og deres

³ <https://www.nav.no/okonomi-og-gjeld>

familier får et helhetlig og samordnet tjenestetilbud. NAV- kontoret vil ved det, sammen med andre berørte tjenester, være en relevant aktør med delansvar inn i reformen.

Det er den enkelte kommune og partnerskapet som må ta stilling til hvordan kommunens nye forpliktelser knyttet til barnevernsreformen skal påvirke NAV-kontorets tjenesteutøvelse. Arbeids- og velferdsdirektoratet anbefaler at dette tas opp som tema i dialogen i partnerskapet.

Hensiktsmessige vilkår om aktivitet til personer under 30 år

Formålet med aktivitetsplikt ved tildeling av økonomisk stønad er å styrke den enkeltes mulighet til å sørge for sitt livsopphold på annen måte. Vilkår om aktivitet innebærer oppfølging av alle som er i målgruppen, og plikt til å kunne tilby den enkelte aktiviteter som er hensiktsmessige for å komme nærmere arbeid og utdanning. For tjenestemottakere som fyller vilkår for å delta i Kvalifiseringsprogrammet skal det bli vurdert før det er aktuelt å tildele økonomisk stønad med vilkår om aktivitet.

Sosialtjenesteloven gir adgang til å redusere stønaden ved brudd på vilkår. Det kan være ulike årsaker til at tjenestemottakerne ikke følger opp vilkårene, dette må man ta hensyn til når man vurderer hvilke konsekvenser et brudd på vilkåret skal ha. Det skal alltid gjøres en konkret og individuell vurdering av om det skal fattes vedtak om at konsekvensen skal gjennomføres.

Fra 1. januar 2021 er det gitt ny bestemmelse i Lov om sosiale tjenester i NAV § 20a, Bruk av vilkår for personer under 30 år. Det er innført en plikt for kommunen til å stille vilkår om norskopplæring, dersom manglende norskkunnskaper er årsaken til at en person ikke er selvhjulpne, og personen har hatt rett og plikt til å delta på introduksjonsprogram. Videre er det også innført en plikt for kommunen til å vurdere å stille vilkår om norskopplæring for alle andre mottakere av økonomisk sosialhjelp som ikke er selvhjulpne fordi de ikke kan tilstrekkelig norsk.

God utnyttelse av kvalifiseringsprogrammet (KVP)

Kvalifiseringsprogrammet er en rettighet for personer som fyller vilkårene etter sosialtjenesteloven § 29. Det er en lovpålagt oppgave for kommunen å sikre at de som fyller vilkårene får tilbud om program. Alle kommuner mottar rammefinansierte midler til arbeidet med programmet. I rapportering fra kommunene er det tydelig at det er stort potensiale for flere deltakere basert på den statlige finansieringen som tilsvarer 9 200 deltakere nasjonalt. Kommunenes månedlige rapportering til direktoratet viser at det er store variasjoner i hvilken grad kommunene tilbyr KVP til aktuelle deltakere. Det er en ambisjon at flere skal få tilbud om å delta i KVP. Arbeids- og velferdsdirektoratet anbefaler at det tas opp i dialogen i partnerskapet hvordan ambisjonen om flere deltakere i program kan nås, og hvorvidt det kan utvikles rutiner for at de som trenger det får tilbud om program. I dialogen skal det også være oppmerksomhet på at KVP gis nødvendig prioritet og forankring i NAV-kontorene. Langtidsmottakere av økonomisk stønad bør bli vurdert for KVP. Det samme gjelder personer som søker økonomisk stønad og får vilkår om aktivitet. KVP skal vurderes før man iverksetter aktivitetsplikt. At KVP er vurdert må være dokumentert.

Fra 2021 er det iverksatt et prosjekt i seks NAV-kontor. Prosjektgruppen utvikler verktøy for at NAV-kontorene lettere kan identifisere deltakere som er aktuelle for deltakelse i kvalifiseringsprogram, gi gode program med meningsfullt innhold for den enkelte og sikre god oppfølging.

Forskning fra Frisch-senteret viser at programmet nytter⁴. Overgangen til arbeid har vært høy når man sammenligner med liknende satsinger, inkludert høyere sannsynlighet for arbeid på sikt for de som ikke kom i arbeid etter avsluttet program. Arbeids- og velferdsdirektoratet anbefaler at det tas opp i dialogen i partnerskapet hvordan både statlige og kommunale tiltak kan benyttes i utformingen av individuelt tilpassede program. Programmet kan også inneholde aktiviteter i regi av frivillige organisasjoner, og kommunen anbefales å vurdere samarbeid med frivillige organisasjoner, jmfør §14 i sosialtjenesteloven.

Etter lovendring i 2019 kan utdanning bli en del av den enkeltes program. Kvalifiseringsprogrammet er dermed bedre egnet for ungdom som ikke klarer å følge et ordinært utdanningsløp.

Samarbeid om deltakere i introduksjonsprogrammet

I januar 2021 trådte ny integreringslov i kraft. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) og Arbeids- og velferdsdirektoratet har med utgangspunkt i ny lov utarbeidet «Veileder om samarbeid mellom kommunen og Arbeids- og velferdsetaten om introduksjonsprogrammet». NAVs bidrag inn i arbeidet med personer som har rett og plikt til introduksjonsprogrammet kan være viktig for at flest mulig skal få varig tilknytning til arbeidslivet. Formålet med denne veilederen er å gi tydelige råd og anbefalinger for samarbeidet mellom den enhet i kommunen som har ansvar for å tilby introduksjonsprogram og NAV-kontoret, uavhengig av om introduksjonsprogrammet er organisert i NAV-kontoret eller ikke. Veilederen skal danne grunnlag for utarbeidelse av samarbeidsavtale eller samarbeidsrutiner om introduksjonsprogrammet. Det er i tillegg utarbeidet en mal for en slik samarbeidsavtale⁵.

Internkontroll

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.

Arbeids- og velferdsdirektoratet anbefaler kommunene å gjennomgå internkontrollsystemet med sikte på å sikre tilstrekkelig kvalitet i tjenestene.

⁴ https://www.frisch.uio.no/publikasjoner/pdf/2016/Postprint/generous_activation.pdf

⁵ For ansatte i NAV: [https://navno.sharepoint.com/sites/fag-og-ytelser-arbeid/SitePages/Innvandrere-og-arbeid\(1\).aspx](https://navno.sharepoint.com/sites/fag-og-ytelser-arbeid/SitePages/Innvandrere-og-arbeid(1).aspx)

Redusert sats tiltakspenger

Fra den 1. januar 2022 ble tiltakspengesatsen redusert til 255 kr per dag. Kommunene må være oppmerksomme på at dette kan føre til et økt behov for supplerende økonomisk sosialhjelp ved deltagelse i arbeidsmarkedstiltak. For å kompensere for merutgiftene dette antas å gi, økte rammetilskuddet til kommunene for 2022.⁶

Utvikling av partnerskapet

Som følge av kommunesammenslåinger og vertskommunesamarbeid har det vært endringer i de lokale partnerskapene. Pr. januar 2022 er det i alt 268 NAV-kontor. Det er 54 vertskommunesamarbeid med til sammen 165 kommuner.

For å kunne tilby gode tjenester til NAV-kontorets brukere er det hensiktsmessig at det utvikles en felles forståelse for NAVs mål, innsats og bidrag i arbeids-, velferds- og sosialpolitikken i kommunen og i bo- og arbeidsmarkedsregionen. Den felles forståelsen må utvikles i det enkelte partnerskap.

Det er et potensiale for tettere samarbeid, både mellom de kommunale og statlige tjenestene i NAV-kontoret og mellom NAV-kontoret og de øvrige kommunale tjenestene. For å få flere i arbeid eller utdanning er det viktig å utnytte mulighetene som ligger i virkemidler på tvers av stat og kommune.

NAV-lederen er ansvarlig overfor begge linjer uavhengig av tilsettingsforhold. NAV-leder, kommunal ledelse og statlig ledelse har gjensidig ansvar for utvikling av partnerskapet. NAV-leder har et særlig ansvar i å tilrettelegge for konstruktive og utviklende partnerskapsmøter.

I rapporten "Mulighetsrommet i NAV- partnerskapet"⁷, et FOU-opdrag initiert av KS, framhever AFI/NORCE at det er et betydelig potensial for å utnytte mulighetsrommet i partnerskapet på en bedre måte. Rapporten følges opp i et samarbeid mellom KS, Arbeids- og inkluderingsdepartementet og Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Klart språk

Språkloven krever at vi kommuniserer klart og tydelig. Vi skal være konkrete og rett på sak slik at de som trenger tjenestene forstår rettighetene og pliktene sine. Dette innebærer at lover og regler må forklares på en forståelig og presis måte, og at informasjonen skal tilpasses dem vi kommuniserer med.

Kommunen har ansvar for å sikre forsvarlige tjenester, saksbehandling og dialog med de som mottar sosiale tjenester. Arbeids- og velferdsdirektoratet oppfordrer NAV-kontoret i kommunen til å bruke et klart språk, og at dette også er tema i partnerskapet. Statsforvalteren skal ha dialog med kommunen og NAV Fylke om ulike utfordringer i NAV-kontoret. Dersom språk er en utfordring, kan

⁶ Se [Prop. 1 S \(2021–2022\) - regjeringen.no](#) side 250.

⁷ <https://www.ks.no/contentassets/ce0849e359ec4b258fefcc8bdfa56cc9/Rapport-Mulighetsrommet-i-NAV-partnerskapet-20200520-med-vedlegg.pdf>

dette være tema i dialogen. Klart språk må praktiseres slik at saksbehandlingsregler og konkrete og individuelle vurderinger i hver enkelt sak er ivaretatt.

Bruk av språktolk i NAV

God kommunikasjon er avgjørende for NAVs tjenester og dersom dette hindres av språkbarrierer må det benyttes tolk. 1. januar 2022 trådte tolkeloven i kraft. Den lovfester offentlige organers plikt til å bruke kvalifisert tolk når dette er nødvendig for å ivareta rettssikkerhet og sikre forsvarlige tjenester. Tolkeloven gjelder tolking til og fra norsk og minoritetsspråk, og tolking for døve, hørselshemmede og døvblinde.

NAV har sentrale retningslinjer som skal benyttes for bruk og bestilling av språktolk, og enheter som jevnlig benytter tolk må ha lokale rutiner for dette. Det er viktig at alle enheter med direkte brukerkontakt har kompetanse på bruk av tolk og hva tolkeloven betyr for NAVs tjenester.

Forebygge helsekonsekvenser knyttet til vold og trusler om vold i NAV-kontor

NAV har nulltoleranse mot sjikane, trusler og vold som rettes mot ansatte, og skal ikke akseptere at ansatte utsettes for vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre. Det er et lederansvar å sikre et fullt forsvarlig arbeidsmiljø og at medarbeidere og verneombud deltar i arbeidet med å skape et godt arbeidsmiljø og en sikker arbeidsplass. En må samtidig utvikle møteplasser med tjenestemottaker som gir fleksibilitet, tilgjengelighet, trygghet og tillit.

NAVs «Minimumsstandard med krav til fysisk utforming og sikring av NAV-kontor» ble utarbeidet i samarbeid med KS og skal ligge til grunn for sikkerhetsarbeidet i NAV-kontorene. NAVs enheter med kontakt med publikum skal ha sikret etterlevelse av foreliggende rutiner og retningslinjer knyttet til sikkerhet, herunder:

- ha kartlagt forhold ved arbeidssituasjonen som kan medføre at arbeidstaker blir utsatt for vold og trussel om vold
- som følge av denne kartleggingen, ha etablert en plan med tiltak for å redusere sannsynligheten for og/eller konsekvensen av at slike hendelser inntreffer
- ha fulgt opp minimumsstandard og dokumentert eventuelle avvik fra denne
- ha tatt verneombudene med på råd under planlegging og gjennomføring av tiltak mot vold og trusler
- ha gitt de ansatte informasjon og opplæring i de etablerte lokale rutinene som skal forhindre at hendelsene inntreffer
- ha gjennomført øvelse i håndtering av vold- og trusselsituasjoner, samt i bruk av sikkerhetsutstyr

I minimumsstandarden står det at risikovurderinger og planer i NAV-kontor skal behandles i partnerskapet. Verneombud og sikkerhetskoordinator skal tas med på råd⁸ når arbeidsmiljø og saker

⁸ For eksempel ved deltakelse i partnerskapsmøter når dette behandles

vedrørende helse, miljø og sikkerhet behandles⁹. Kommunesektoren og Arbeids- og velferdsetaten gjennomfører nå en gjennomgang av sikkerheten for ansatte i NAV. Det forventes at gjennomgangen blir avsluttet i løpet av første halvår 2022. Gjennomgangen kan føre til at det blir gjort endringer i foreliggende rutiner.

Kompetanseutvikling i NAV-kontoret

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 treårige prosjektet Økt kompetanse i NAV er i en avslutningsfase. Prosjektproduktet skal legge til rette for at NAVs medarbeidere og ledere tilegner seg de kunnskaper og ferdigheter som trengs for å få folk i arbeid og skape gode brukeropplevelser. Samtidig skal produktet resultere i en samlet og helhetlig innsats på tvers av enheter og nivåer i NAV. I det videre arbeidet med kompetanseutvikling er det viktig at NAV-kontor nyttiggjør seg prosjektets resultater og erfaringer, særlig på kjerneområdene veiledning, arbeidsinkludering, arbeidsmarked og forvaltning. I tillegg er kompetanse om klart språk og formidlingsevne viktig, slik at vi kan kommunisere med brukerne på en enkel og forståelig måte.

Satsning i Arbeids- og velferdsdirektoratet på økt kompetanse i de sosiale tjenestene

Arbeids- og velferdsdirektoratet har en satsning på økt kompetanse i de sosiale tjenestene. Ettersom ansvaret for kompetanseutvikling på sosialtjenesteområdet er delt mellom den enkelte kommune, statsforvaltere og direktoratet, utvikler direktoratet kompetanseverktøy som et tilbud til kommunene. Verktøyene bygger på innsikt fra NAV-kontor, utformes på en måte som gjør at det er enkelt å ta i bruk av alle NAV-kontor, og på arenaer for utvikling av kompetanse og arbeidsmåter. Kompetansetilbudet utvikles i samarbeid med flere statsforvalterembeter, og NAV-kontor involveres i utviklingen av kompetanseopplegg.

DIGISOS

Team Digisos har ansvar for de digitale løsningene for økonomisk sosialhjelp på nav.no. Teamets hovedoppgave er å utvikle og forvalte veiviserne for økonomisk sosialhjelp og økonomi- og gjeldsrådgivning, digital søknad om økonomisk sosialhjelp og tilhørende innsynsløsning for bruker. Med innsynsløsningen kan bruker selv sjekke status i sak, lese vedtaksbrev og få oversikt over sine utbetalinger på DittNAV.

Per februar 2022 har 344 av 356 kommuner tatt i bruk den digitale søknaden. Søknaden er dermed tilgjengelig for 97% av den norske befolkningen. Tilhørende innsynsløsning er tatt i bruk av 200 kommuner, som tilsvarer en dekningsgrad på ca. 75%.

⁹ Jfr. minimumsstandarden og sjekklister for lokalt sikkerhetsarbeid.

I samarbeid med Hamar kommune og NAV Hamar har meldingstjenesten (tidligere dialogløsning) mellom søker og NAV-kontor, blitt pilotert siden oktober 2021. Tjenesten er et prøveprosjekt og er en sikker digital kanal for utveksling av opplysninger og et utgangspunkt for videre oppfølging, tilsvarende det brukere av statlige tjenester har per i dag. Det er planlagt videre arbeid med tjenesten i 2022.

Nasjonale veiledningsfunksjoner om menneskehandel, negativ sosial kontroll, tvangsekteskap, radikalisering og ekstremisme og vold i nære relasjoner

NAV er bidragsyter i tverrsektorielle handlingsplaner som Regjeringens handlingsplan mot menneskehandel, Handlingsplan mot radikalisering og voldelig ekstremisme, Frihet fra negativ sosial kontroll og æresrelatert vold og Frihet fra vold – Regjeringens handlingsplan for å forebygge og bekjempe vold i nære relasjoner.

Oslo kommune ved NAV Grünerløkka har kompetanse, og skal gi råd og veiledning til andre NAV-kontor, om fenomenene menneskehandel, tvangsekteskap, kjønnslemlestelse, negativ sosial kontroll (æresrelatert vold), radikalisering og voldelig ekstremisme. I 2021 opprettet NAV Grünerløkka en egen enhet ved kontoret som kalles MENTRA (Menneskehandel, Negativ sosial kontroll, Tvangsekteskap, Radikalisering). Målet er å øke bevissthet rundt hvordan NAV kan arbeide med å forebygge og håndtere saker som omhandler menneskehandel, negativ sosial kontroll, tvangsekteskap, kjønnslemlestelse samt radikalisering og voldelig ekstremisme. NAV-kontoret er tilgjengelig for å gi råd og veiledning per telefon, eller delta i saksdrøfting. Videre er kontoret tilgjengelig for å delta på kompetansehevende arrangementer og tiltak i NAV nasjonalt rundt fenomenene.¹⁰

[Kompetanseteamet \(bufdir.no\)](https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/samarbeid/for-kommunen/satsingsomrader2/vold-i-naere-relasjoner-og-menneskehandel) mot tvangsekteskap, kjønnslemlestelse og negativ sosial kontroll, er et nasjonalt tverretatlig fagteam som gir råd og veiledning til førstelinjetjenesten i konkrete saker som omhandler tvangsekteskap, kjønnslemlestelse eller andre former for æresrelatert vold. Kompetanseteamet kan blant annet gi råd om hvordan man kan kartlegge situasjonen til den unge, vurdering av risiko og råd om praktisk håndtering av saken.

Det jobbes med opprettelse av et nasjonalt ressurscenter i NAV når det gjelder vold i nære relasjoner og konsekvenser for arbeid. Ressurscenteret vil få ansvar for nasjonal kompetanseheving i NAV om vold i nære relasjoner og konsekvenser for arbeid, og metodisk utvikling når det gjelder arbeidslivsinkludering av voldsutsatte. Det er utarbeidet en veileder om vold i nære relasjoner og menneskehandel, til bruk for ansatte i NAV-kontor med publikumskontakt¹¹.

¹⁰ For ansatte i NAV: [https://navno.sharepoint.com/sites/fag-og-ytelser-sosiale-tjenester/SitePages/Det-er-opprettet-en-egen-enhet-ved-kontoret-som-kalles-MENTRA-\(Menneskehandel%2C-Negativ-sosial-kontroll%2C-Tvangs.aspx](https://navno.sharepoint.com/sites/fag-og-ytelser-sosiale-tjenester/SitePages/Det-er-opprettet-en-egen-enhet-ved-kontoret-som-kalles-MENTRA-(Menneskehandel%2C-Negativ-sosial-kontroll%2C-Tvangs.aspx)

¹¹ <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/samarbeid/for-kommunen/satsingsomrader2/vold-i-naere-relasjoner-og-menneskehandel>

Informasjon om utvikling i NAVs statlige tjenester i 2022

Prioriteringene i NAVs Mål- og disponeringsbrev til NAV fylke som gjelder NAV-kontoret er ment å legge et grunnlag for en drøfting i partnerskapet om mål, prioriteringer og tiltak. I tillegg kan levekårsutfordringene i den enkelte kommune legge et grunnlag for drøftingene. Nedenfor gjengis informasjon om særlig relevante prioriteringer i mål- og disponeringsbrevet til det statlige fylkesleddet i NAV.

Flere i arbeid, kvalifisering og inkludering av utsatte grupper på arbeidsmarkedet

Følgende hovedområder er prioritert i 2022:

- Bidra til at flere kommer i jobb eller får kvalifisering
- Bidra til økt inkludering av utsatte grupper på arbeidsmarkedet
- Personer med nedsatt arbeidsevne skal sikres tidlig og tett oppfølging
- Bedre brukermøter og pålitelig forvaltning

Under disse områdene er det gitt følgende prioriteringer¹²:

- Arbeidsledige som trenger bistand fra NAV skal gis god oppfølging basert på kunnskap om arbeidskraftsbehovet. Ledige med standard innsatsbehov skal i hovedsak tilbys digitale tjenester, digital oppfølging og digitale tiltak.
- Langtidsledige, herunder dagpengemottakere med 26 uker eller mindre igjen av dagpengeperioden, skal gis forsterket innsats gjennom god informasjon om videre løp, oppfølgingssamtaler og bruk av arbeidsmarkedstiltak. Eventuelt behov for økonomisk rådgivning bør kartlegges i oppfølgingssamtalene.
- Oppfølgingsressursene skal i størst mulig grad rettes mot utsatte grupper i arbeidsmarkedet
- De prioriterte målgruppene for oppfølging og bruk av arbeidsmarkedstiltak videreføres; unge arbeidsledige under 30 år, unge med nedsatt arbeidsevne under 30 år, innvandrere fra land utenfor EØS (landgruppe 3), langtidsledige og mottakere av AAP.
- Mottakere av AAP skal gis raskere avklaring og tett oppfølging. Det skal være gjennomført nødvendig arbeidsavklaring og tydelig informasjon om videre rettigheter og oppfølging fra NAV i god tid før vedtaksperioden utløper.
- For de som har som hovedmål å skaffe seg arbeid, må det så tidlig som mulig kartlegges og vurderes om hans eller hennes kompetanse er aktuell for arbeidsmarkedet, både på kort og lengre sikt.
- NAV-kontoret skal sikre et godt samarbeid mellom NAV og helsetjenesten om felles målgrupper, og bidra til at flere kombinerer arbeidsrettet aktivitet med behandling.
- Markedsarbeidet i NAV skal bidra til økt inkludering og sysselsetting. Arbeidsgiverkontakten skal styrkes for å sikre tilgang på ledige stillinger og tiltaksplasser og få god oversikt over arbeidskraftsbehovet, og legge til rette for et godt samarbeid med arbeidsgivere for å få flere av etatens brukere i arbeid.
- Arbeidsgivere skal få god oppfølging ved ansettelse av utsatte grupper, og for å beholde disse i arbeid.

¹² Listen er ikke uttømmende.

- Bruk av lønnstilskudd og opplæringstiltak prioriteres.
- For de med svake kvalifikasjoner skal arbeidet med å gi tilrettelagt videregående opplæring styrkes. Arbeidet krever et godt samarbeid med fylkeskommunen, og ordningen med opplæringskoordinatorer videreføres.
- For unge med svake kvalifikasjoner skal opplæringstiltak som gir formell kompetanse vektlegges. Teamene med opplæringskoordinatorer bør prioritere arbeid som kan bidra til at unge får fullført utdanning og tilegnet seg formell kompetanse
- For å bidra til at flere med nedsatt funksjonsevne kommer i arbeid eller tiltak skal hjelpemiddelsentralenes kompetanse tas i bruk tidlig i oppfølgingsløpet.

Det anbefales en god kompetanseblanding mellom sosialfaglig kompetanse og arbeidsmarkedskompetanse i oppfølging av unge. Veiledningsplattformen, veilederen for arbeidsrettet oppfølging og "faglige føringer og anbefalinger for arbeidsrettet oppfølging av unge på AAP" er sentrale støtteverktøy i oppfølging av unge.

Bedre koordinerte tjenester til bruker

For å sikre brukerne tilpassede og gode tjenester skal samarbeid internt i NAV, i partnerskapet med kommunen, med sentrale aktører i arbeidslivet, med utdannings- og helsesektoren og andre viktige tjenesteytere styrkes.

NAV skal videreutvikle og styrke samarbeidet med helsetjenesten rundt innsats som kombinerer helse- og arbeidsrettet oppfølging, oppfølging av brukere med milde til moderate helseplager, Individuell jobbstøtte (IPS) og HelseArbeid.

Samarbeidet mellom NAV fylke og fylkeskommunene skal styrkes og videreutvikles, med basis i samarbeidsavtaler og i fylkeskommunens rolle i regional kompetanseplanlegging. Samarbeidsavtaler mellom NAV fylke og fylkeskommunen bør omfatte samarbeid for at unge fullfører videregående opplæring, og samarbeid om opplæring for voksne med manglende kompetanse - herunder også nyankomne innvandreres behov for tilrettelagt yrkesfaglig opplæring.

NAV er en sentral aktør i integreringsarbeidet, og samhandling med andre aktører er avgjørende i arbeidet mot utenforskap. Med innføringen av integreringsloven, ble det utarbeidet en veileder for samarbeid mellom kommunen og NAV om introduksjonsprogrammet. NAV-kontorene skal ha en samarbeidsavtale/ samarbeidsrutine i tråd med føringene i denne veilederen. Dette er spesielt viktig for å sikre at NAV involveres tidlig og for bedre overgang fra introduksjonsprogram til NAV for de deltakerne som har behov for det, herunder videreføring av påbegynte kvalifiseringsløp. For deltakere med kort programtid og med arbeid som sluttmål, kan hurtigsporet være et aktuelt standardisert element. I disse sakene vil NAVs arbeidsmarkedskompetanse og arbeidsmarkedstiltak stå sentralt.

Samarbeidet mellom Arbeids- og velferdsetaten og kriminalomsorgen skal videreføres.

Partnerskapet og utvikling av NAV-kontor

- NAV fylke må bidra til en videreutvikling av partnerskapene.¹³ Det utvikles en felles forståelse for NAVs mål, innsats og bidrag i arbeids-, velferds- og sosialpolitikken i kommunen og i bo og arbeidsmarkedsregionen. Den felles forståelsen må utvikles i det enkelte partnerskap.
- Det er et potensiale for tettere samarbeid mellom tjenestene ved NAV-kontoret og de øvrige kommunale tjenestene. For å få flere i arbeid eller utdanning er det viktig å utnytte virkemidler på tvers av stat og kommune.
- Det er et mål å bidra til færre og større NAV-virksomheter og interkommunalt samarbeid om NAV-tjenester. NAV fylke må bidra til kunnskapsbasert dialog om og vurdering av behovet for økt grad av interkommunalt NAV-samarbeid og/eller sammenslåing av NAV-virksomheter. Vi skal synliggjøre fordelene av å utvikle større, sterkere og mer kompetente fagmiljøer.
- NAV-lederen er ansvarlig overfor begge linjer uavhengig av tilsetningsforhold. NAV-leder, kommunal ledelse og statlig ledelse har gjensidig ansvar for utvikling av partnerskapet. NAV-leder har et særlig ansvar i å tilrettelegge for konstruktive og utviklende partnerskapsmøter.

Bidra til økt kompetanse og kunnskapsdeling

For å bidra til at medarbeidere har de kunnskaper og ferdigheter som er nødvendig for å levere gode tjenester skal fylkene legge til rette for at det arbeides systematisk og kontinuerlig med kompetanseutvikling i eget fylke.

Fylkene skal sikre god koordinering av kompetansetiltak, etablere gode arenaer for kunnskapsdeling og læring, og gi støtte til NAV-ledernes arbeid med å utvikle kompetanse i egen enhet. Dette gjelder særlig på kjerneområder som veiledning, arbeidsavklaring, arbeidsinkludering, arbeidsmarkedstiltak, arbeidsmarked og forvaltning. 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.

I 2022 videreføres oppdraget til NAV fylke og Statsforvalteren om samarbeid om kompetansehevende tiltak mot NAV-kontorene, gjennom en felles kompetanseplan med et felles målbilde som tar utgangspunkt i de kompetansebehovene NAV-kontoret har. De skal:

- ha dialog i utforming og gjennomføring av kompetanse- og utviklingsløp rettet mot NAV-kontorene, der sosiale tjenester inngår, slik at NAV-kontoret opplever opplæringen som helhetlig og tilpasset veiledernes behov.
- sette i verk kompetansehevende tiltak og legge til rette for erfaringsutveksling i NAV-kontorene om oppfølging av utsatt ungdom.

¹³ Jfr. rapporten «Utvikling av NAV-kontor – større handlingsrom og ansvar».

Arbeids- og velferdsdirektoratet ønsker lykke til med det viktige samarbeidet i de lokale partnerskapene i 2022 for å bidra til at flere kommer i arbeid, gode velferdstjenester og et sterkt sosialt sikkerhetsnett.

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