

## Saksframlegg

---

FORVALTNINGSREVISJON - PARTNERSKAPET MELLOM KOMMUNE OG STAT I NAV

TRONDHEIM

Arkivsaksnr.: 11/37950

---

### **::: Sett inn innstillingen under denne linja**

#### **Forslag til innstilling:**

1. Bystyret er tilfreds med at brukerundersøkelser viser en generell økning i tilfredshet med NAV Trondheim sine tjenester fra 2009 til 2010.
2. Bystyret ber rådmannen sørge for at Oppfølgingstjenesten og NAV har et tett samarbeid.
3. Bystyret ber rådmannen iverksette tiltak for å sikre at brukere som mottar tjenester både fra NAV og andre kommunale tjeneste får et helhetlig tjenestetilbud.
4. Bystyret ber rådmannen sikre at svake grupper er representert i brukerråd.
5. For øvrig tas rapporten til orientering.

### **::: Sett inn innstillingen over denne linja**

### **... Sett inn saksutredningen under denne linja**

#### **Saksutredning:**

##### **Fakta**

Første bestilling innen område NAV ble vedtatt i kontrollkomiteen 5. oktober 2009 i sak 23/09.

Bestillingen dreide seg da primært om personvern ved NAV-kontorene.

Våren 2010 inngikk Trondheim kommunerevisjon et samarbeid med Riksrevisjonen, Kommunerevisjonen i Oslo og Bergen kommunerevisjon. Det ble avtalt at dette samarbeidet skulle omfatte flere problemstillinger. Kontrollkomiteen endret av den grunn sin bestilling 19. januar i sak 1/11.

Formålet med forvaltningsrevisjonen har vært å undersøke om styringsmodellen med partnerskap mellom Trondheim kommune og staten er implementert slik at brukerne møter NAV-kontorene som en enhetlig tjenesteleverandør, og at NAV bidrar til å nå målet om flere i arbeid og færre på trygd. Vi har et overordnet fokus på styringsmessige utfordringer og konsekvenser av partnerskapet.

Prosjektet har hatt følgende problemstillinger:

1. Hvordan er de lokale NAV-kontorene styrt og organisert?
2. Hvilke utfordringer og muligheter gir partnerskapet mellom staten og kommunen, og hvordan håndteres eventuelle utfordringer?
3. Hvilke konsekvenser har partnerskapet mellom staten og kommunen hatt for brukerne så langt?

## Trondheim kommune

Undersøkelsen har omfattet alle fire NAV-kontor i Trondheim. Det har vært samarbeid mellom Riksrevisjonen, Kommunerevisjonen i Oslo, Bergen og Trondheim om problemstillinger, revisjonskriterier, intervjuguider og gjennomføring av intervju.

Samarbeidet med Riksrevisjonen er formalisert i en kontrakt. Alle fire revisjonsenheter leverer hver sin rapport, uavhengig av hverandre. Hver av kommunerevisjonene sine rapporter vil omhandle egne NAV-kontor, mens Riksrevisjonen vil lage en rapport som sammenligner NAV-kontorene i forskjellige deler av landet.

Det er benyttet følgende metoder:

Intervju, dokumentanalyse, gjennomgang av relevant litteratur og analyse av statistikk.

Revisjonskriteriene i rapporten er utledet av Arbeids- og velferdsforvaltningsloven ("NAV-loven"), Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen, Forskrift om individuell plan i arbeids- og velferdsforvaltningen, Rammeavtale mellom KS og Arbeids- og inkluderingsdepartementet, Samarbeidsavtale mellom Trondheim kommune og arbeids- og velferdsetaten i Sør-Trøndelag, Håndbok for etablering av NAV-kontor og Avtale om samhandling med tilleggende tjenester i offentlig servicekontor

Rapporten har følgende konklusjoner:

- NAV Trondheim oppfyller kravet til en minimumsløsning for kommunale tjenester.
- Ordningen med en felles administrativ og faglig ledelse for hele NAV-kontoret vurderes som vellykket.
- Det er etablert flere ulike møtearenaer mellom fylkesdirektøren og rådmannen som bidrar til at styringssignaler fra stat og kommune er samkjørte og enhetlige.
- De månedelige målekortene vurderes som viktige og fører til en positiv konkurranse mellom kontorene.
- NAV-kontorene i Trondheim har ulik måloppnåelse og samtidig har kontorene forskjellig organisering og arbeidsmåte. Revisjonen mener rådmannen og fylket i fellesskap med NAV-kontorene bør se nærmere på om kontorene i større grad kan lære av hverandre for å optimalisere organisasjonen og arbeidsmåtene for å bedre måloppnåelsen.
- NAV samarbeider med resten av kommunen i offentlig servicekontor (OSK). Det er viktig at OSK-samarbeidet blir utnyttet på best mulig måte slik at man unngår "kasteballer" og nye grensesnitt.
- Opprettelsen av NAV har ført til et nytt grensesnitt mellom NAV som forvalter økonomisk sosialhjelp på den ene siden og kommunens oppfølgingstjeneste og helse- og velferdskontor på den andre.
- Enkelte har kritiske innvendinger til bestiller-utførermodellen, særlig bestillinger om oppfølgingstjenester. Revisjonen understreker at oppfatningen av modellen som tungvint ikke må føre til at den ikke blir brukt, det vil gå ut over brukerne.

## Trondheim kommune

- Oppfølgingstjenesten og NAV bør ha et tettere samarbeid enn det som er tilfelle i dag.
- Statlig ansatte er gitt tilgangsstrett til kommunale datasystemer uten at dette er gjennomgående regulert i lovverket. Det kommunale og statlige lovverket om personvern og informasjonssikkerhet bør koordineres slik at det framstår som helhetlig og utvetydig.
- Det er et udekket behov for tiltaksplasser i Trondheim, noe som først og fremst rammer de svakeste brukerne. Revisjonen mener Trondheim kommune og NAV Sør-Trøndelag bør sikre at Trondheims andel av tiltaksplassene står i forhold til folketallet.
- Kvalifiseringsprogrammet blir vurdert som et vellykket samarbeid mellom kommune og stat. Det er positivt at programmet fører til færre brukere per veileder, noe som gir mulighet for tettere oppfølging.
- Kommunen og staten blir oppfattet som likeverdige parter i partnerskapet. NAV-kontorene har utviklet en felles kultur. De ansatte jobber tidvis på tvers av ansettelsesforhold. Dette er et viktig grunnlag for at partnerskapet skal lykkes.
- Spesialenhetene i NAV innebærer at ikke alle saker blir avgjort på det enkelte NAV-kontor. Dette kan føre til at NAV kan oppfattes som fragmentert ved at det kan være stor avstand mellom bruker og beslutningstaker.
- Rapporten viser at brukere som bare har behov for tjenester som nå finnes innenfor NAV, opplever NAV som en mer helhetlig tjenesteleverandør enn brukere som har behov for tjenester fra både NAV og andre kommunale tjenester
- Opprettelsen av NAV har imidlertid ført til en fragmentering av den tidligere sosialtjenesten, ved at økonomisk sosialhjelp er skilt ut fra resten av tjenestene. Dette har skapt nye grensesnitt for brukerne.
- For en bedre samordning av tjenester for brukere med sammensatte behov må NAV samarbeide godt med helse- og velferdsforvaltningen.
- Individuell plan blir ikke brukt i særlig grad i NAV. NAV bør gå sammen med helse- og velferdsforvaltningen for å avklare ansvarsforhold for utarbeidelsen av individuell plan.
- Brukerundersøkelser viser en generell økning i tilfredshet med NAV Trondheim sine tjenester fra 2009 til 2010.
- Brukere som kontakter NAV angående økonomisk sosialhjelp er mindre fornøyde enn andre brukere. Samtidig forholder disse brukerne seg i større grad til flere forskjellige veiledere, noe som kan forklare at de er mer misfornøyde.
- Alle NAV-kontorene har jevnlig møter med sine brukerråd. Brukerrådsrepresentantene er positive til både NAV og samarbeidet. Det varierer hvor aktive brukerrådene er til å komme med innspill.
- Det er viktig at også de svakeste brukergruppene, som ofte er brukere av de kommunale tjenestene i NAV, er representert i brukerrådene.

## **Trondheim kommune**

Rådmannen har i sitt høringsvar kommet med innspill til konkrete tiltak som planlegges iverksatt.

### **Konklusjon:**

Saken legges med dette frem til drøfting i komiteen og innstilling til bystyret.

Kontrollkomiteens sekretariat, 29.08.2011

Kari Arnes  
sekretariatsleder

*Elektronisk dokumentert godkjenning uten underskrift*

Vedlegg: Rapport 7/2011 F: Partnerskapet mellom kommune og stat i NAV Trondheim

**... Sett inn saksutredningen over denne linja**