



Gjennomgang av økonomisk sosialhjelp i NAV

2024

MOSS KOMMUNE

AGENDA
KAUPANG

OPPDRAGSGIVER: Moss kommune

RAPPORTNUMMER: R 1022992-1

RAPPORTENS TITTEL: Gjennomgang av økonomisk sosialhjelp i NAV

ANSVARLIG KONSULENT: Salman Khalil og Hans Gunnar Glomseth

KVALITETSSIKRET AV: Astrid Nesland

FOTOGRAFI I RAPPORT: Stockbilder

DATO: 17.10.2024

Forord

Denne rapporten er utarbeidet av Agenda Kaupang for Moss kommune. Kommunen ønsket bistand til gjennomgang av økonomisk sosialhjelp i NAV. Gjennomgangen har vært ivaretatt av Agenda Kaupang. Kommunen har bidratt med koordinering av oppgaver og bistått oss i innhenting av relevante data, tilrettelegging av intervjuer mv., samt til verifisering av data underveis. Arbeidet har pågått fra september 2024 til oktober 2024. Vi takker for god bistand og konstruktivt samarbeid underveis. Takk til alle som har bidratt med nyttig informasjon gjennom deltakelse på intervjuer, møter og dialog underveis. Det er viktig at rapporten leses i sin helhet, slik at enkeltfunn ikke tas ut av sin sammenheng. Dokumentasjonen står for Agenda Kaupang sin regning. Det gjør også eventuelle feil som ikke har blitt rettet opp. Arbeidet har blitt utført av Salman Khalil v/Agenda Kaupang og Hans Gunnar Glomseth v/SOFAK, med førstnevnte som ansvarlig konsulent.

Oslo, 17. oktober 2024

1	Sammendrag	4
2	Bakgrunn og mandat	6
2.1	<i>Formål og mandat</i>	6
3	Metode	7
3.1	<i>Kvantitative metoder</i>	7
3.2	<i>Kvalitativ metode</i>	7
3.3	<i>Verifiseringsprosess</i>	7
4	Funn fra intervju	8
4.1	<i>Informanter</i>	8
4.2	<i>Tematisk oppsummering</i>	8
5	Kvantitative analyser	11
5.1	<i>KOSTRA-analyse</i>	11
5.2	<i>Kommunens regnskapssystem</i>	14
6	Statistikk	15
6.1	<i>Offentlige kilder (Husbanken, SSB, IMDi, FHI)</i>	15
6.2	<i>Statistikk fra Socio</i>	24
6.3	<i>Utbetalinger til flyktninger</i>	27
6.4	<i>Saksbehandlingen</i>	28
7	Vurderinger og anbefalinger	30
7.1	<i>Oppsummering</i>	30
7.2	<i>Bakgrunn for tiltaksforslag</i>	31
7.3	<i>Utviklingsområde 1: En bærekraftig sosialhjelpsordning</i>	32
7.4	<i>Utviklingsområde 2: Helhetlige og fullførte oppfølgingsløp</i>	32
7.5	<i>Utviklingsområde 3: Tilpasset oppfølgingsbistand og tiltak</i>	33
7.6	<i>Utviklingsområde 4: Samhandling med andre kommunale tjenester</i>	34
7.7	<i>Tiltaksvalg, implementering og resultatoppfølging</i>	35

1 Sammendrag

Agenda Kaupang har i samarbeid med SOFAK bistått Moss kommune med en gjennomgang av økonomisk sosialhjelp i NAV. Hensikten med gjennomgangen har vært å vurdere kostnadsnivå knyttet til økonomisk sosialhjelp og gi grunnlag for å foreslå tiltak. Arbeidet har inkludert analyser av KOSTRA-data, data fra kommunens fagsystem og intervjuer med ansatte. Med utgangspunkt i analysen er det identifisert tiltak for å redusere kostnadene til økonomisk sosialhjelp, samtidig som at kravet til forsvarlige tjenester ivaretas.

NAV-kontoret har opplevd flere utfordringer som påvirker kostnadsnivået på økonomisk sosialhjelp. Høyt sykefravær har redusert kontorets kapasitet til å følge opp brukerne, samtidig som et høyt trykk i mottaket legger ytterligere press på ressursene. Det har samtidig vært et økt press på tjenesten som følge av høyere levekostnader og utfordringer i boligmarkedet som har ført til en økning i antall sosialhjelpssøknader. En stor andel av økningen både i kostnader og antall sosialhjelpsmottakere kan skyldes økt bosetting av flyktninger i Moss kommune.

KOSTRA-analysen viser at Moss kommune har høyere utgifter til sosiale tjenester enn gjennomsnittet for kommuner i KOSTRA-gruppe 11. Det er spesielt utgifter knyttet til råd, veiledning og sosialt forebyggende arbeid (funksjon 242) og ytelse til livsopphold (funksjon 281) som er høyere enn sammenlignbare kommuner. Funksjon 242 omfatter også ansvar som ligger utenfor NAV-kontoret. Regnskapsanalysen viser NAV sine utgifter ført på funksjon 242 utgjorde 62 % i 2023.

Gjennom KOSTRA-analysene er det identifisert et betydelig innsparingspotensial sammenlignet med KOSTRA-gruppe 11. Samtidig viser en sammenligning av de samlede utgiftene med landsgjennomsnittet, at kommunen har lavere utgifter enn det levekårene skulle tilsi.

Analysen viser at Moss kommune har et høyt kostnadsnivå på utbetalinger av økonomisk sosialhjelp, mens utgifter knyttet til virkemiddelfunksjonene og forebyggende tiltak er lavere.

I rapporten anbefales det flere tiltak for å gjøre sosialhjelpsordningen mer bærekraftig, blant annet ved å styrke oppfølgingen av brukerne, redusere antall krisehjelpssøknader og forbedre samarbeidet med andre kommunale tjenester. Det er også foreslått å øke innsatsen på virkemiddelbruken på tiltak som kan redusere stønadstiden og tilrettelegge for mer aktiv deltakelse blant sosialhjelpsmottakerne.

Blant de viktigste tiltakene er:

- ▶ **Styrking av oppfølgingsløpene:** Hyppige utskiftninger av veiledere fører til forsinkelser i oppfølgingsarbeidet og bidrar til lengre opphold i sosialhjelpsordningen. Bedre kontinuitet og samordning kan bidra til å redusere stønadsperioden.
- ▶ **Reduksjon i antall nødhjelpssøknader:** Det anbefales å innføre forebyggende tiltak som kan redusere antall søknader om nødhjelp. Dette vil frigjøre ressurser til oppfølging av sosialhjelpsmottakere.
- ▶ **Etablering av kommunale arbeidsrettede tiltak:** For å redusere langtidsmottak av sosialhjelp anbefales det å etablere arbeidsrettede tiltak for sosialhjelpsmottakere, slik at de kan være aktive i påvente av arbeid eller andre tiltak.

- ▶ **Økt samarbeid med andre kommunale tjenester:** Mange sosialhjelpsmottakere har også behov for tjenester fra andre kommunale virksomheter. Et tettere samarbeid med for eksempel helse, bolig og rusomsorg kan bidra til bedre ressursutnyttelse og mer målrettet oppfølging.

Ved å styrke oppfølgingen av brukerne, øke virkemiddelbruken og forbedre samarbeidet med andre tjenester, kan antallet innbygger som mottar sosialhjelp over lang tid reduseres. Dette vil føre til at Moss kommunes utgifter til økonomisk sosialhjelp reduseres, samtidig som den faglige kvaliteten på tjenestene styrkes.

2 Bakgrunn og mandat

Agenda Kaupang har bistått Moss kommune med en tjenestegjennomgang av økonomisk sosialhjelp i NAV; herunder KOSTRA-analyser, sammenligning med andre kommuner og vurdering av kostnadsnivå. Gjennomgangen har også inkludert vurderinger og anbefalinger for en bærekraftig tjeneste som grunnlag for reduksjon i utbetalinger knyttet til økonomisk sosialhjelp.

Bestillingen og mandatet for barnevern og økonomisk sosialhjelp ble levert samlet. Økonomisk sosialhjelp skiller seg imidlertid fra barnevern, og det har blitt gjort noen justeringer i hvordan mandatet er operasjonalisert for de to områdene.

2.1 Formål og mandat

Moss kommune var i behov for bistand til en tjenestegjennomgang av økonomisk sosialhjelp i NAV, med vekt på økonomi, organisering (ikke organisasjonsstruktur) og kvalitet. Kommunen hadde utpekt noen fokusområder for dette arbeidet:

- ▶ Har kommunen et riktig nivå på tjenestene, herunder om kommunen har tjenester som andre kommuner ikke har og omfang på oppdrag (vedtak) og varighet
- ▶ Har kommunen en riktig bemanningsomfang/bemanningsnivå/produktivitet.

Arbeidet har også inkludert:

- ▶ Anbefalinger av nivå på riktige tjenester, herunder utfasing av tjenester, eventuell opptrapping av tjenester i barnevernet og for økonomisk sosialhjelp i NAV sett opp mot demografiutvikling, geografiske hensyn og tilgang på kompetent personell.
- ▶ Sammenhengen mellom tildelingskriterier, tjenestevedtak og nivå på gitte tjenester.

Arbeidet er tilpasset underveis og utført i tett dialog med oppdragsgiver.

3 Metode

Agenda Kaupang har gjennomført arbeidet i Moss etter en metodikk hvor man kombinerer kvalitative (f.eks. intervjuer og fokusgrupper) og kvantitative metoder. En mixed methods-tilnærming innebærer at man kombinerer de metodene som i størst mulig grad belyser spørsmålene som ønskes besvart. Fordelen med å kombinere kvalitative og kvantitative metoder er at styrkene til ulike metoder utnyttes for å belyse spørsmålene på en mest mulig grundig måte.

Kvantitative metoder kan brukes til å identifisere volumer, kostnader, styrker, svakheter og mulige sammenhenger mellom en rekke ulike forhold. Kvalitative metoder kan på sin side bidra til innsikt i hvordan og hvorfor noe skjer, og hvordan det oppleves av deltakerne i en bestemt kontekst. Dette er spesielt verdifullt i sammenhenger hvor formålet er å foreslå praksisnære tiltak. Kvalitative metoder kan også brukes til å identifisere hittil ukjente prosesser og sammenhenger.

3.1 Kvantitative metoder

Vi har i dette arbeidet benyttet data fra kommunens fagsystemer, i tillegg til regnskapsdata, og data fra KOSTRA/SSB, Husbanken, FHI og IMDi.

Vi har brukt SSBs statistikkbank for KOSTRA-data til å sammenligne driftsnivå og økonomi i Moss med andre kommuner over tid, inkludert et utvalg sammenlignbare kommuner og KOSTRA-gruppe 11.

3.2 Kvalitativ metode

For å få supplerende informasjon til kvantitative data, har arbeidet inkludert intervjuer med ledere og utvalgte ansatte i Moss kommune som jobber med økonomisk sosialhjelp i NAV.

Det er gjennomført tre gruppeintervjuer med totalt 13 personer. Hensikten med intervjuene var å få svar på spørsmål om styrker og utfordringer ved dagens tjenestetilbud, fremtidsutsikter, organisering, ledelse og medarbeiderskap, kartlegging og saksbehandling, samhandlingspraksis og resultater. Intervjuene dekket tjenestegjennomgangens hovedtema og bidro til en utvidet innsikt i de problemstillingene som har kommet frem gjennom registerdataanalyser.

3.3 Verifiseringsprosess

Oppsummeringer, funn, analyser og vurderinger er gjennomgått med kommunen. Høringsutkast av rapport er sendt til kommunen.

4 Funn fra intervju

NAV-kontoret står overfor flere utfordringer knyttet til sosialhjelpsordningen, ressursbehov og sykefravær. I intervjuene kom det frem at ressursene presses av blant annet høyt sykefravær og tidkrevende saker. Det har vært innført nye møtestrukturer og en mer spesialisert organisasjonsmodell (gjeldende fra 1.10.24) for å forbedre effektiviteten. Den siste tiden har det vært stor utskiftning blant veiledere på fagområdet sosial og det oppleves som krevende for organisasjonen å lære opp nye medarbeidere samtidig som det er høy pågang på kontoret.

Kontoret har opplevd en økning i behovene hos brukerne på grunn av høyere levekostnader og utfordringer i boligmarkedet, noe som blant annet har ført til økte utgifter til midlertidige botilbud. Det har også vært utfordringer knyttet manglende boevne blant rus og psykiatri brukere. Samtidig oppleves NAV-kontoret som mer tilgjengelig enn andre relevante tjenester, noe som skaper økt arbeidsbelastning for de ansatte. De ansatte opplever at det høye trykket i mottaket er ressurskrevende og tar fokuset vekk fra andre oppfølgingsoppgaver. Kontoret opplever også at det er mer å hente ved å samarbeide bedre med andre tjenester og forsøker å balansere samarbeid med andre aktører uten å overta deres ansvar.

4.1 Informanter

I forbindelse med gjennomgangen ble det gjennomført tre gruppeintervjuer med totalt 13 informanter fra NAV:

1. Ledergruppen (seks informanter)
2. Beslutningstakere (to informanter)
3. Veiledere (fem informanter)

For hvert av gruppeintervjuene ble det utarbeidet en tilpasset intervjuguide, som ble sendt ut til informantene på forhånd. I intervjuene har informantene fått anledning til å redegjøre for hvordan de opplever situasjonen for området økonomisk sosialhjelp i NAV.

4.2 Tematisk oppsummering

Flere av temaene som ble diskutert i intervjuene overlappet hverandre. For å gi en mer helhetlig fremstilling av de viktigste funnene, har vi valgt å oppsummere funnene på tvers av intervjuene. I stedet for å holde hvert gruppeintervju adskilt, presenteres resultatene tematisk. Dette gjør det mulig å tydeliggjøre sentrale problemstillinger og innsikter som gikk igjen i intervjuene.

► **Sosialhjelpsordningen:**

Under intervjuet kom det frem at veilederne bruker det aller meste av sin arbeidstid på behandling av sosialhjelpssøknader og oppgaver knyttet til sosialhjelpsordningen. Det blir lite tid igjen til oppfølgingen av brukerne. Endringer i rammebetingelser for sosialhjelpsordningen har økt kravene til antall stillinger og veiledernes kompetanse. Informantene opplever at endringer i nasjonale føringer og variasjoner i inntekter gjør at veiledere i perioder må fatte hyppigere vedtak, noe som øker antallet søknader og ressursbruken på sosialhjelpssaker.

► **Nødhjelpssøknader:**

Informantene opplever at søknader om nødhjelp/krisehjelp tar mye tid og fokus fra det

oppfølgingsarbeidet og andre oppgaver som krever konsentrasjon og oppmerksomhet over tid. Det er satt inn tiltak for å håndtere disse henvendelsene på en minst mulig ressurskrevende måte. Det oppleves som krevende å finne måter å redusere antall nødhjelpssøknader, og at kontoret mangler ressurser til å gå inn med veiledning og oppfølging av de brukerne som søker nødhjelp gjentatte ganger.

▶ **Beslutterordningen:**

Det er enighet blant informantene om at beslutterfunksjonen spiller en viktig rolle i kvalitetssikringen av saksbehandlingen og fagutviklingen ved kontoret. Beslutterfunksjonen krever mye ressurser og beslutterne må ofte gå dypt inn i sakene og ikke bare vurdere forslag til vedtak. Veilederne opplever noe ulik vurdering fra de ulike beslutterne, det er noe forskjeller i hva som sendes i retur.

▶ **Ressurssituasjonen:**

Kontoret står overfor utfordringer som følge av høyt sykefravær. Dette påvirker den reelle kapasiteten og ressursbruken. Opplæring av nyansatte oppleves som tidkrevende, spesielt i perioder med høyt trykk i mottak og mange henvendelser.

▶ **Kompetanse:**

Det er behov for bedre oversikt over veiledernes kompetanse og hva de er gode på, slik at kontoret kan utnytte veilederressursene på en bedre måte. Under intervjuene ble det nevnt at det er mer å hente på kompetanseutvikling blant de ansatte.

▶ **Arbeidsmiljø:**

Det kollegiale arbeidsmiljøet beskrives som godt, men veiledere opplever utrygghet når det gjelder hvilke forventninger som gjelder til egen rolle. Det kommer henvendelser fra brukerne og andre i flere kanaler (e-post, telefon, SMS, Teams), og det oppleves som krevende å skjerme seg selv i tilstrekkelig grad til å kunne jobbe systematisk med oppfølgingsarbeid.

▶ **Samhandling og organisering:**

Det er innført faste tverrfaglige møter hvor enkeltsaker og faglige problemstillinger tas opp og drøftes. Når det gjelder samarbeid om enkeltbrukere varierer dette mellom veilederne, og er opp til den enkelte å ta kontakt.

▶ **Utvikling i brukerbehov:**

Veilederne ser en økning i flere områder på grunn av økte levekostnader, spesielt for mat og bolig, kombinert med høyere bosettingsaktivitet. Dette har ført til økt etterspørsel etter sosialhjelp. Ifølge veilederne har husleienivå i kommunen påvirket behovet for sosialhjelp, det er ofte ikke tilstrekkelig med en lønnsinntekt for å dekke utgiftene. Bruken av midlertidig botilbud har også økt kraftig, og kommunen har måttet benytte hotell i de fleste tilfeller.

▶ **Unge sosialhjelpsmottakere:**

Informantene opplever en økning i antall unge sosialhjelpsmottakere. Det beskrives et behov for å være tydeligere i forventninger til egenaktivitet overfor denne gruppen. Det er omdisponert ressurser for å håndtere denne gruppen, men resultatene hittil har ikke vært som forventet.

▶ **Barnefamilier:**

I intervjuene uttrykte informantene at de har sett en økning i antall barnefamilier som søker om sosialhjelp. Det ble nevnt at det er store forventninger til at NAV skal ha oppmerksomhet rundt barnas situasjon og kartlegge hele familiesituasjonen ved behandling av sosialhjelpssøknader fra barnefamilier.

▶ **Flyktinger:**

To ansatte har hovedansvaret for flyktingene, og det er ansatt flere veiledere som skal ivareta denne gruppen. Det oppleves som utfordrende å få flyktingene ut i arbeid. Reduserte rettigheter når det gjelder varigheten av introduksjonsprogrammet medfører at de ukrainske flyktingene har kommet kortere i kvalifiseringsprosessen når NAV overtar ansvaret.

- ▶ **Oppfølgingsarbeidet:**
Kontorets ledelse har klare forventninger om mer aktiv porteføljestyling og koordinering i oppfølgingen av brukerne. Teamenes samlede potensial må utnyttes bedre for å sikre mer samordnet oppfølging.
- ▶ **Kvalifiseringsprogrammet (KVP):**
Det var enighet blant informantene om at Kvalifiseringsprogrammet kunne vært utnyttet i langt større grad. Det var imidlertid usikkert om kapasiteten er tilstrekkelig til å dekke det faktiske behovet.
- ▶ **Rettighetsavklaring:**
Kontoret har avsatt 1,5 stillinger til avklaring av om sosialhjelpsmottakere kan ha alternative rettigheter, primært innenfor folketrygdloven. Rettighetsavklaring er også en del av de generelle oppgavene til alle veilederne i kontoret.
- ▶ **Inntektssikring**
Sosialhjelpsmottakere med avklart økonomisk situasjon og som av andre årsaker ikke skal følges opp mot arbeid håndteres av et eget team.
- ▶ **Samarbeid og ansvarsdeling:**
Informantene opplever at det er et betydelig forbedringspotensial i samarbeidet med andre tjenesteområder i kommunen, særlig innen helse, bolig, rus og psykiatri. En stor andel av sosialhjelpsmottakerne har behov og rettigheter innenfor områder som andre kommunale virksomheter har ansvaret for. NAV kontoret har ikke den nødvendige kompetansen eller kapasiteten til å ivareta disse behovene på en hensiktsmessig måte faglig og ressursmessig. Dette går ut over kontorets evne til å ivareta egne kjerneoppgaver på en tilfredsstillende måte.
- ▶ **Tiltak (foreslått fra informantene):**
Det er forventninger om at den nye organiseringen av kontoret vil legge til rette for bedre resultater. Kontoret har etablert nye møtestrukturer og fått på plass nye fagledere. Det forventes at disse tiltakene vil begynne å gi resultater over tid. Tiltak for redusert fravær og mer stabil bemanning trekkes fram som avgjørende for å få effekt av de gjennomførte og planlagte tiltakene.

5 Kvantitative analyser

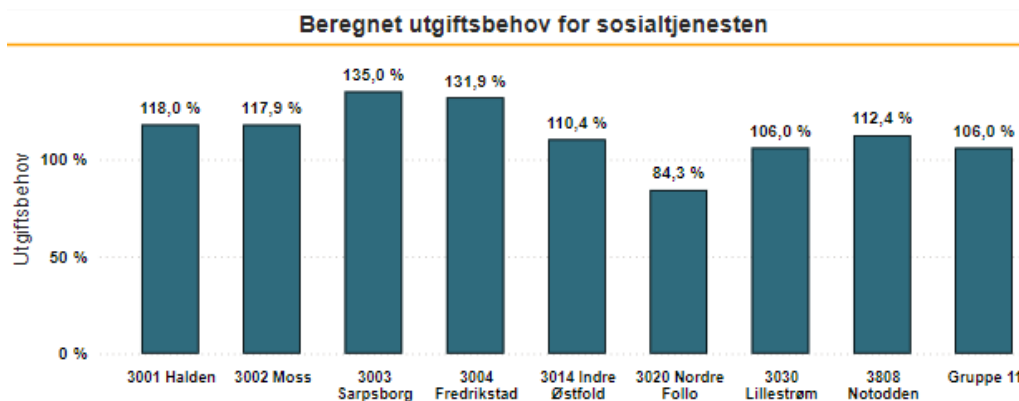
Formålet med de kvantitative analysene er å etablere et grunnlag for å sammenligne og vurdere omfanget og kostnadene knyttet til utbetalinger av økonomisk sosialhjelp på tvers av kommuner. Ved å benytte registerdata fra offentlige kilder, kan vi få et overordnet bilde av situasjonen, sett opp mot tilsvarende variabler i andre kommuner.

Registerdata alene forklarer imidlertid i liten grad årsakene bak resultatene og verdiene som fremkommer, men kan fungere som et utgangspunkt for å formulere hypoteser om mulige årsakssammenhenger. For å identifisere de mest relevante forklaringene, er det nødvendig å supplere med data fra NAVs fagsystemer, inkludert både det lokale sosialsystemet og de statlige systemene for oppfølging og virksomhetsstyring.

I dette kapittelet presenterer vi først data fra offentlige kilder, før vi går dypere inn i detaljer fra kommunenes egne systemer, som økonomisystemet og Socio.

5.1 KOSTRA-analyse

I KOSTRA-analysen sammenlignes behovskorrigerede netto driftsutgifter per innbygger for sosialtjenesten. Behovskorrigeringen av utgiftene er basert på Kommunal- og distriktsdepartementets beregninger av utgiftsbehov per innbygger, noe som bidrar til å gjøre kommuneregnskapene mer sammenlignbare. Dette gir et bedre grunnlag for å vurdere forskjeller i ressursbruk og effektivitet mellom kommuner. Det beregnede utgiftsbehovet er på 117,9 % i Moss kommune. Dette betyr at kommunens utgiftsbehov er 17,9 % høyere enn landsgjennomsnittet. Sammenlignet med KOSTRA-gruppe 11 har Moss kommunene høyere utgiftsbehov. Blant kommunene i utvalget er det flere som har høyere utgiftsbehov enn Moss, for eksempel så har Fredrikstad og Sarpsborg et utgiftsbehov på 135 % og 131,9 %.



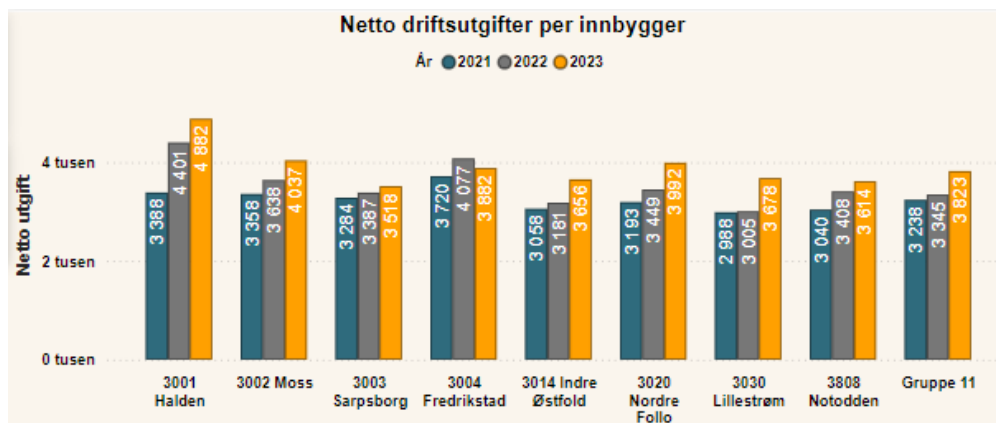
Figur 1: Beregnet utgiftsbehov for sosialtjenesten

Økonomisk sosialhjelp er kun en del av de funksjoner som utgjør de sosiale tjenestene i kommunen. De samlede utgiftene til sosialtjenesten omfatter funksjonene 242 – råd, veiledning og sosialt forebyggende arbeid, 243 – tilbud til personer med rusproblemer, 273 – arbeidsrettede tiltak i kommunal regi, 276 – kvalifiseringsordningen og 281 – ytelse til livsopphold.

Funksjonene inkluderer både tjenester som normalt ligger under NAV-kontorets ansvarsområde, og tjenester som ofte organiseres utenfor NAV. Det er viktig å påpeke at data rapportert til KOSTRA kan inneholde feil, som følge av både feilføring og variasjoner i praksis knyttet til kostnadsføring av sosiale tjenester og tilgrensende områder.

I Moss kommune inngår flere tjenester i funksjonene som omfatter sosialtjenesten, blant annet Krisesenteret, SLT-koordinator, ruskonsulent, boligsosialavdeling og flykntingtjenesten, m.fl.

Figuren nedenfor viser utviklingen i behovskorrigerte netto driftsutgifter per innbygger i perioden 2021 til 2023. I 2023 var de totale driftsutgiftene i Moss kommune på 247,8 millioner kroner, noe som tilsvarer 4 037 kroner per innbygger. Sammenlignet med de andre kommunene i utvalget samt KOSTRA-gruppen, har Moss kommune høyere driftsutgifter per innbygger. Det er kun Halden som har høyere utgifter per innbygger blant kommunene i utvalget.



Figur 2: Netto driftsutgifter per innbygger fra 2021 til 2023

Tabellen nedenfor viser netto utgift per innbygger i Moss kommune fordelt på ulike funksjoner fra 2021 til 2023. Den største utgiftøkningen er knyttet til funksjon 242 – råd, veiledning og sosialt forebyggende arbeid, samt 281 ytelse til livsopphold. De øvrige funksjonene, har hatt en mer stabil utvikling, mens funksjon 273 – arbeidsrettede tiltak har hatt en liten nedgang.

Funksjon	2021	2022	2023
242 Råd, veiledning og sosialt forebyggende arbeid	1 257	1 324	1 436
243 Tilbud til personer med rusproblemer	206	216	219
273 Arbeidsrettede tiltak i kommunal regi	35	37	28
276 Kvalifiseringsordningen	104	77	99
281 Ytelse til livsopphold	1 755	1 985	2 255
Totalt	3 358	3 638	4 037

Tabell 1: Netto utgift per innbygger per funksjon

Tabellen nedenfor viser et teoretisk innsparingspotensial sammenlignet med kommunene i utvalget og KOSTRA-gruppe 11. Tall merket med oransje (positive tall) indikerer at det er et innsparingspotensial, det vil si hvor mye lavere kostnadene ville vært i Moss kommune i 2023, dersom tjenesten ble levert på samme måte som i kommunene i utvalget. Tilsvarende indikerer negative tall hvor mye høyere kostnadene ville vært i Moss i 2023, dersom tjenesten ble levert på samme måte.

Samlet sett driver Moss kommune sosialtjenesten dyrere enn nesten alle kommunene i utvalget, det er kun Halden som drifter dyrere enn Moss. Det er et innsparingspotensial på 13 millioner kroner mot KOSTRA-gruppe 11 og 32 millioner kroner mot Sarpsborg. Kommunen har spesielt

høye utgifter knyttet til råd, veiledning og sosialt forebyggende arbeid og ytelser til livsopphold som er utbetalinger av økonomisk sosialhjelp.

Tjeneste	3001 Halden	3003 Sarpsborg	3004 Fredrikstad	3014 Indre Østfold	3020 Nordre Follo	3030 Lillestrøm	3808 Notodden	Gruppe 11
Sosial								
242 Råd, veiledning og sosialt forebyggende arbeid	13 mill.	27 mill.	12 mill.	-2 mill.	22 mill.	25 mill.	3 mill.	21 mill.
243 Tilbud til personer med rusproblemer	-14 mill.	-13 mill.	-3 mill.	1 mill.	3 mill.	-9 mill.	0 mill.	-9 mill.
273 Arbeidsrettede tiltak i kommunal regi	-24 mill.	-4 mill.	-6 mill.	-8 mill.	-12 mill.	-4 mill.	-8 mill.	-12 mill.
276 Kvalifiseringsordningen	-8 mill.	-23 mill.	-16 mill.	-7 mill.	-12 mill.	-5 mill.	-9 mill.	-15 mill.
281 Ytelse til livsopphold	-19 mill.	45 mill.	22 mill.	39 mill.	2 mill.	15 mill.	39 mill.	27 mill.
Totalt	-52 mill.	32 mill.	10 mill.	23 mill.	3 mill.	22 mill.	26 mill.	13 mill.

Tabell 2: Innsparingspotensial sammenlignet med kommunene i utvalget

Tabell 3 viser at Moss kommune har hatt et innsparingspotensial i løpet av de siste tre årene sammenlignet med kommunene i utvalget. Sammenlignet med KOSTRA-gruppe 11 ser vi at innsparingspotensialet økte fra 2021 til 2022, før det ble redusert i 2023. Dette indikerer at selv om det fortsatt er rom for kostnadsbesparelser, har kommunen klart å redusere gapet noe det siste året. Den varierende utviklingen kan tyde på at det har vært både interne tiltak og eksterne faktorer som har påvirket utgiftsnivået i løpet av perioden.

Utviklingen innsparingspotensial sammenliknet med kommunene i utvalget								
År	3001 Halden	3003 Sarpsborg	3004 Fredrikstad	3014 Indre Østfold	3020 Nordre Follo	3030 Lillestrøm	3808 Notodden	Gruppe 11
2021	-2 mill.	4 mill.	-21 mill.	18 mill.	10 mill.	22 mill.	19 mill.	7 mill.
2022	-45 mill.	15 mill.	-26 mill.	27 mill.	11 mill.	38 mill.	14 mill.	17 mill.
2023	-52 mill.	32 mill.	10 mill.	23 mill.	3 mill.	22 mill.	26 mill.	13 mill.

Tabell 3: Utviklingen i innsparingspotensial

Oppsummert viser KOSTRA-analysen at Moss kommune bruker mer penger på funksjon 242 (råd, veiledning og sosialt forebyggende arbeid) og funksjon 281 (ytelser til livsopphold) sammenlignet med KOSTRA-gruppe 11. Dette indikerer at Moss har høyere kostnader til sosialfaglig veiledning, forebyggende arbeid og økonomisk sosialhjelp enn gjennomsnittet i KOSTRA-gruppen.

Samtidig viser analysen at Moss kommune bruker mindre ressurser på funksjon 243 (tilbud til personer med rusproblemer), funksjon 273 (arbeidsrettede tiltak i kommunal regi), og funksjon 276 (kvalifiseringsordningen). Dette kan tyde på at Moss har et relativt lavere fokus på rusbehandling, arbeidsmarkedstiltak og kvalifiseringstiltak i forhold til KOSTRA-gruppe 11. Lavere ressursbruk på virkemiddelfunksjonene er ikke nødvendigvis positivt, dette kan gå imot sin hensikt ved at utbetalingsnivået øker. Kommunen har opplyst at NAV-kontoret fører de fleste utgiftene på funksjon 242, og at en større differensiering av utgiftene ville ha gitt et annet bildet, uten at dette ville ha påvirket det samlede kostnadsnivået.

For å få ned utbetalinger knyttet til funksjon 281 kan det være nødvendig å øke ressursbruken på virkemiddelfunksjonene. Sammenlignet med landsgjennomsnittet, har Moss kommune lavere utgifter enn det behovene skulle tilsi, men høyere enn KOSTRA-gruppe 11. Kostnadene er spesielt lave knyttet til virkemiddelfunksjonene, som igjen påvirker de totale utgiftene. Økt ressursinnsats på virkemiddelfunksjonene kan føre til en vridning fra utbetalinger av sosialhjelp og lavere utgifter samlet sett.

5.2 Kommunens regnskapssystem

Vi har supplert KOSTRA-dataene med uttrekk fra kommunens regnskapssystem for å få en bedre forståelse av utgiftsøkningen de siste årene. De totale utgiftene har økt fra 201 millioner kroner i 2021 til 256 millioner kroner i 2023. Denne økningen er hovedsakelig knyttet til funksjon 242 (Råd, veiledning og sosialt forebyggende arbeid) og funksjon 281 (Ytelser til livsopphold), som har hatt en betydelig vekst i kostnadene i denne perioden.

Tabell 4 nedenfor viser regnskapsførte utgifter for funksjonene som omfatter sosialtjenesten for alle ansvarsområder i kommunen.

Funksjon	Regnskap 2021		Regnskap 2022		Regnskap 2023	
242 - Råd, veiledning og sosialt forebyggende arbeid	kr	75 126 777	kr	83 375 388	kr	95 991 415
243 - Tilbud til personer med rusproblemer	kr	13 440 594	kr	12 532 431	kr	14 088 032
273 - Arbeidsrettede tiltak i kommunal regi	kr	2 078 931	kr	2 235 155	kr	1 732 966
276 - Kvalifiseringsordningen	kr	6 184 940	kr	4 582 135	kr	6 079 633
281 - Ytelser til livsopphold	kr	104 425 359	kr	118 662 627	kr	138 413 727
Totalsum	kr	201 256 603	kr	221 387 735	kr	256 305 773

Tabell 4: Regnskapsførte utgifter på utvalgte funksjoner

Gjennom en nærmere analyse av NAV sine ansvarsområder ser vi at utgiftsøkningen i stor grad skyldes økte utbetalinger av sosialhjelp. Utbetalingene har økt med omtrent 34 millioner kroner siden 2021, hvorav 19,7 millioner kroner av økningen har skjedd det siste året.

Funksjon	Regnskap 2021		Regnskap 2022		Regnskap 2023	
242 - Råd, veiledning og sosialt forebyggende arbeid	kr	53 645 425	kr	55 096 757	kr	59 224 143
243 - Tilbud til personer med rusproblemer	kr	1 519 421	kr	899 507	kr	410 275
273 - Arbeidsrettede tiltak i kommunal regi	kr	2 014 382	kr	2 177 484	kr	1 594 428
276 - Kvalifiseringsordningen	kr	6 184 940	kr	4 582 135	kr	6 079 633
281 - Ytelser til livsopphold	kr	104 425 359	kr	118 662 627	kr	138 413 727
Totalsum	kr	167 789 527	kr	181 418 510	kr	205 722 206

Tabell 5: Regnskapsførte utgifter på utvalgte funksjoner, sortert på NAV sine ansvarsområder

I henhold til KOSTRA-veilederen er det også ført utgifter av andre ansvar/avdelinger i kommunen på funksjon 242. NAV sine utgifter ført på funksjon 242 utgjorde 71% av totale utgifter ført på funksjonen i 2021, dette var redusert til 62% i 2023.

Regnskapsanalysen viser at det har vært en betydelig økning i sykelønnsrefusjoner knyttet til utgifter ført på funksjon 242 for NAVs ansvarsområder det siste året. Denne økningen antyder høyere sykefravær blant de ansatte. Samtidig har de variable lønnspostene ikke økt tilsvarende, noe som kan indikere at veilederne har hatt lavere kapasitet til å følge opp brukerne. Dette funnet støttes også av intervjuer med ansatte, som rapporterer om utfordringer med å opprettholde tilstrekkelig oppfølging på grunn av redusert bemanning. Kombinasjonen av økt sykefravær og manglende ressurser til å dekke fraværet kan ha redusert tjenestens evne til å jobbe med oppfølging av sosialhjelpsmottakere.

6 Statistikk

Behovet for sosialhjelp, kostnader og varighet varierer betydelig fra kommune til kommune, og det samme gjelder sammensetningen av brukergruppen. For Moss kommune er det beregnet at utgiftsbehovet ligger på 117,9 % av landsgjennomsnittet. Denne beregningen er basert på en rekke kriterier som fastslår levekårsforholdene i kommunen, der ulike faktorer får ulik vekt, avhengig av hvor mye de påvirker behovet for sosiale tjenester.

Tabellen nedenfor viser hvordan Moss kommunes utgiftsbehov er beregnet. Moss har en lavere andel innbyggere i aldersgruppene 16-22 år og 23-66 år, men når det gjelder flyktninger uten integreringstilskudd ligger kommunen 20,7 % over landsgjennomsnittet. I tillegg har Moss en høyere opphopningsindeks og flere uføre i alderen 18-49 år sammenlignet med resten av landet.

Samlet sett forventes det at Moss kommune må bruke 17,9 % mer ressurser enn landsgjennomsnittet for å dekke innbyggernes behov for sosiale tjenester. Utgiftsbehovet for KOSTRA-gruppe 11 er på 106 % og lavere enn Moss kommune.

Beregnet utgiftsbehov for sosialtjenesten							
Region	16-22 år (3 %)	23-66 år (21 %)	Aleneboende 30-66 år (34 %)	Flyktninger uten integreringstilskudd (15 %)	Opphopningsindeks (16 %)	Uføre 18-49 år (11 %)	Utgiftsbehov sosial
3002 Moss	97,7 %	98,3 %	104,3 %	120,7 %	164,1 %	128,8 %	117,9 %
Gruppe 11	100,2 %	98,2 %	98,1 %	115,1 %	115,8 %	119,4 %	106,0 %

Tabell 6: Beregnet utgiftsbehov for sosialtjenesten

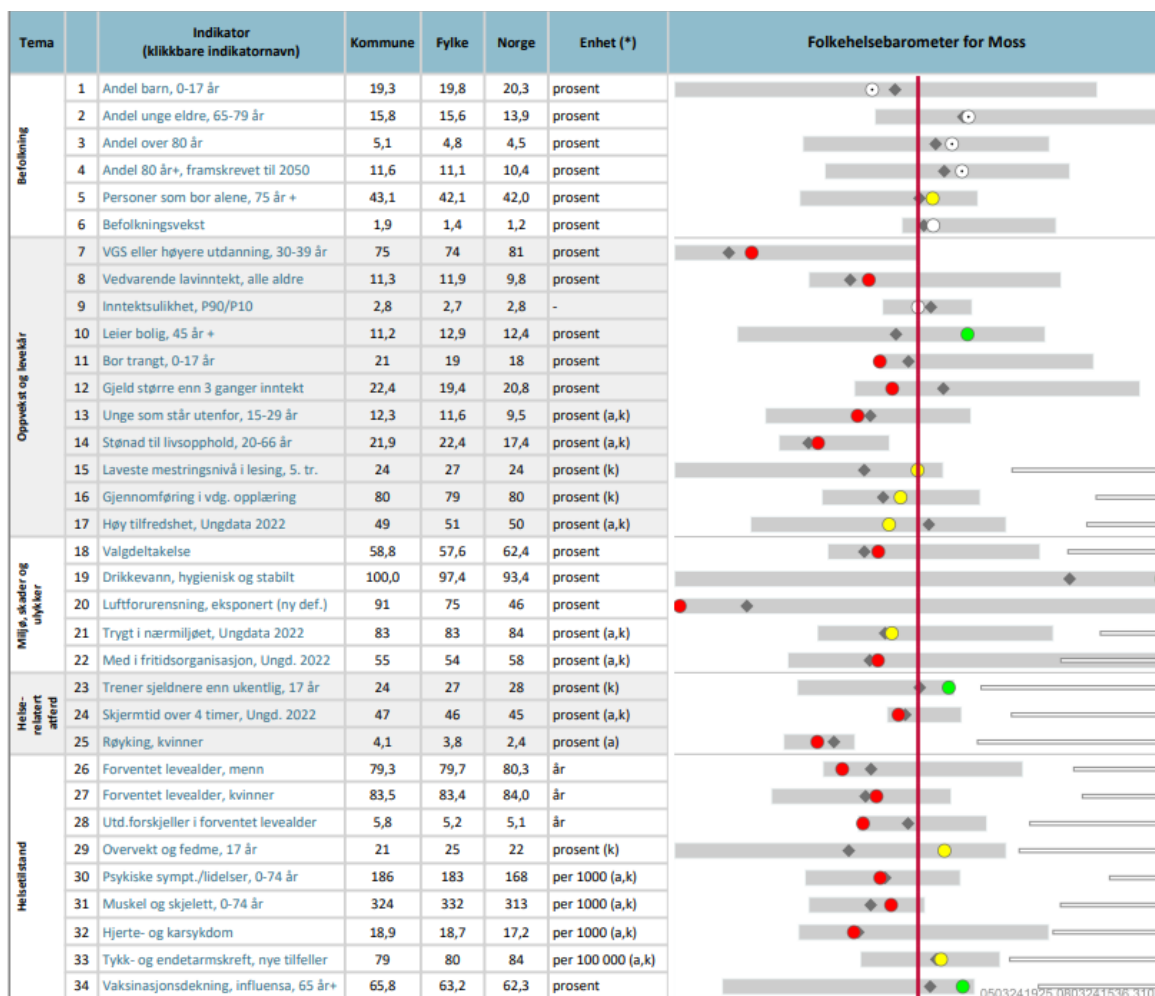
6.1 Offentlige kilder (Husbanken, SSB, IMDi, FHI)

6.1.1 Levekårs- og folkehelseutfordringer i Moss

Folkehelseprofilen er et bidrag til kommunens arbeid med å skaffe oversikt over helsetilstanden i befolkningen og faktorer som påvirker denne. Folkehelseprofilen er en av flere kilder som kommunen kan benytte både i oversiktsarbeidet og for innsikt i hvordan situasjonen er lokalt når det gjelder faktorer som fremmer eller reduserer helsen i befolkningen.

Moss kommunes folkehelseprofil for 2024 viser at kommunen har en rekke levekårsutfordringer som vil kunne påvirke befolkningens behov for tjenester.

Folkehelseprofilen viser at innbyggerne i Moss ligger signifikant dårligere an enn landet som helhet for flere av indikatorene under oppvekst og levekår. Det er kun indikatoren som sier noe om eierstatus på bolig hvor Moss skårer bedre enn fylket og landsgjennomsnittet.



Figur 3 Folkehelsebarometeret 2024 Moss kommune med forklaring av indikatorer

- Kommunen ligger signifikant bedre an enn landet som helhet
- Kommunen ligger signifikant dårligere an enn landet som helhet
- Kommunen er ikke signifikant forskjellig fra landet som helhet
- Kommunen er signifikant forskjellig fra landet som helhet
- Ikke testet for statistisk signifikans
- ◆ Verdien for fylket (ikke testet for statistisk signifikans)
- | Verdien for landet som helhet
- ▬ Variasjonen mellom kommunene i fylket
- ▭ De ti beste kommunene i landet

6.1.2 Bolig og boutgifter

Boligforhold og boutgifter varierer betydelig mellom kommuner og har stor innvirkning på behovet for sosialhjelp. Siden de fleste sosialhjelpsmottakere leier bolig, vil forskjeller i leieprisene påvirke utgiftsnivået vesentlig. Det finnes imidlertid ingen enkel tilgjengelig statistikk over husleienivå på kommunenivå, noe som gjør det vanskelig å utføre en sammenlignende analyse.

Statistikk om bostøtte kan imidlertid fungere som en god indikator på sentrale trekk ved inntekst- og boligforhold i kommunen.

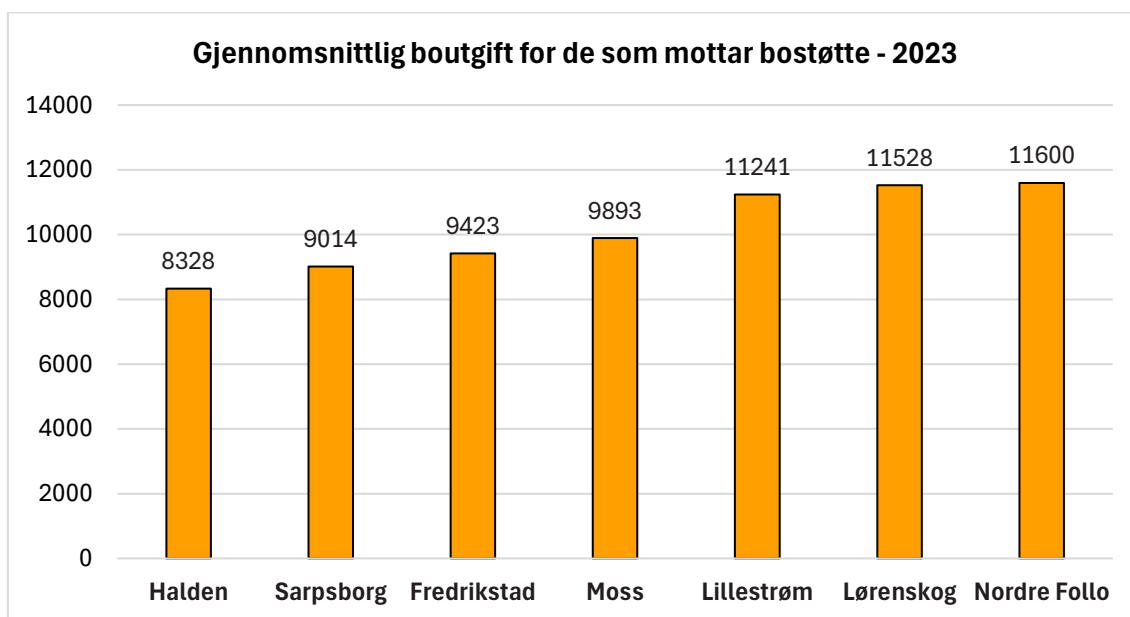
Indikator	Moss	Østfold*	Landet
Antall husstander med bostøtte per 1000 innbygger	34,1	34,5	27,8
Gjennomsnittlig inntekt	17 074	16 991	17 489
Gjennomsnittlig boutgift	9 893	9 180	9 638
Gjennomsnittlig bostøtte	2 630	2 584	2 805
Andel med boutgifter over tak	92,1	86	78,1
Andel barnefamilier	33,3	33,1	30,9
Andel mottakere som leier kommunal bolig	22	15	30

Tabell 7: Husbanken 2023 - nøkkeltall bostøtte

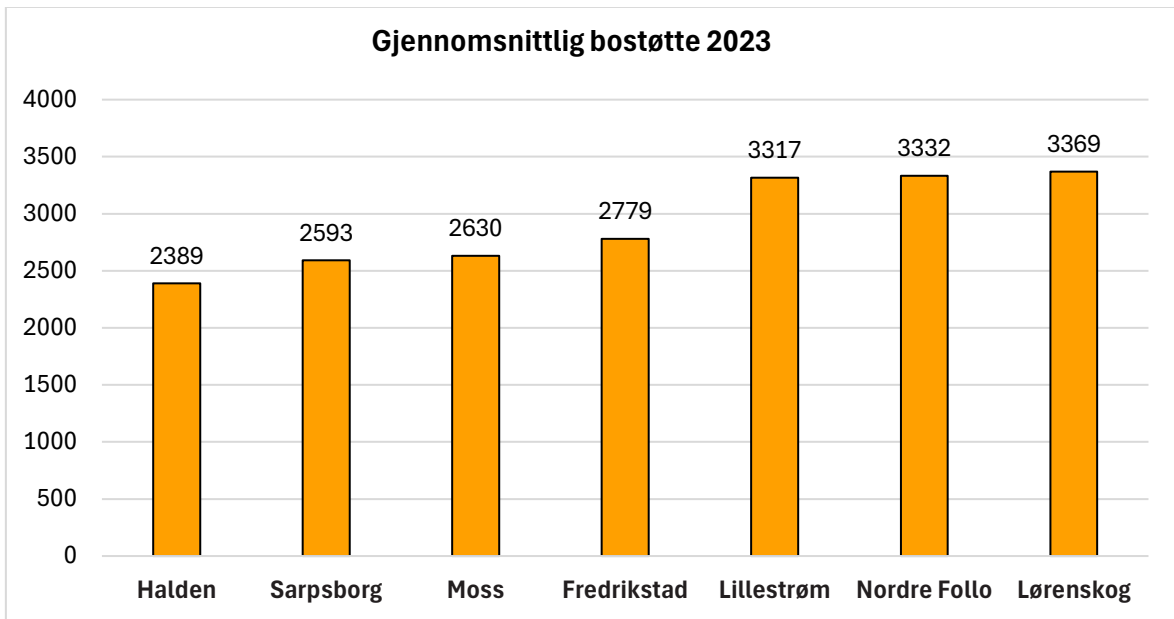
*Det foreligger ikke tall fordelt på KOSTRA-grupper. Det er derfor tatt inn tall for Østfold som sammenligningsgrunnlag

Tabellen over viser at Moss skiller seg lite fra gjennomsnittet i Østfold fylke, men at det er noen forskjeller fra landsgjennomsnittet. Antall husstander med bostøtte per 1000 innbygger er høyere enn landet. Andel mottakere som bor i kommunalt disponert bolig er høyere enn i snittet av Østfold, men lavere enn landsgjennomsnittet.

Figur 3 og 4 nedenfor viser en sammenligning med utvalgte kommuner. Gjennomsnittlige boutgifter og utbetalt bostøtte varierer noe mellom kommunene, men skiller seg ikke vesentlig ut. Moss plasserer seg omtrent midt i gruppen av kommuner.



Figur 4: Gjennomsnittlig boutgift for de som mottar bostøtte, kilde: Husbanken

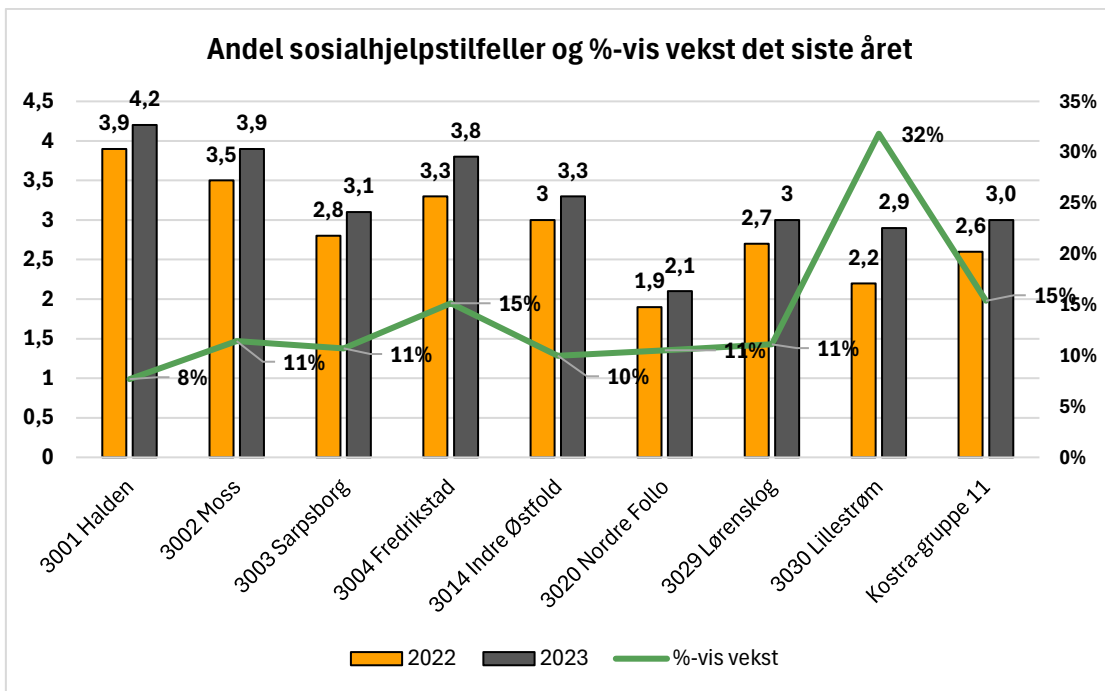


Figur 5: Gjennomsnittlig utbetalt bostøtte, kilde: Husbanken

6.1.3 Sosialhjelpsmottakere

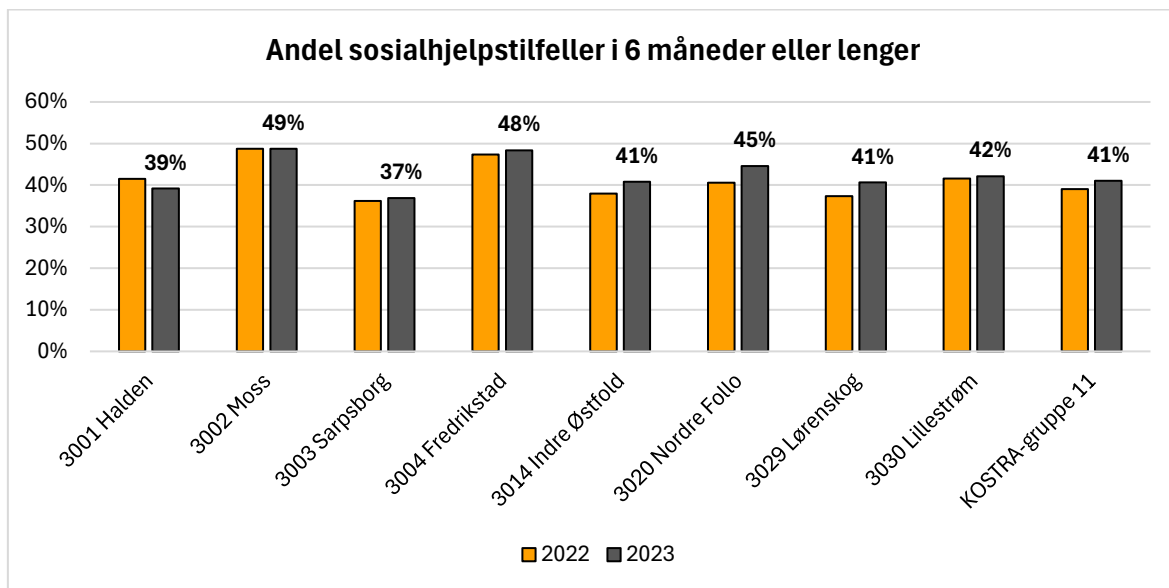
Figuren nedenfor viser andel sosialhjelpstilfeller i befolkningen og prosentvis økning fra 2022 til 2023. Andel sosialhjelpstilfeller i befolkningen var på 3,9 prosent i Moss kommune i 2023. Dette er høyere enn KOSTRA-gruppe 11 og nesten alle kommunene i utvalget. Det er kun Halden som har høyere andel enn Moss kommune.

Prosentvis økning i andel sosialhjelpstilfeller varierer mellom kommunene i utvalget. I Moss kommune var den prosentvise økningen på 11%, dette er lavere enn KOSTRA-gruppe 11.



Figur 6: Andel sosialhjelpstilfeller

Andel som mottok sosialhjelp i 6 måneder eller lenger, er høyere enn alle kommunene i utvalget. Andelen er på 49 % og ligger på samme nivå som i 2022.



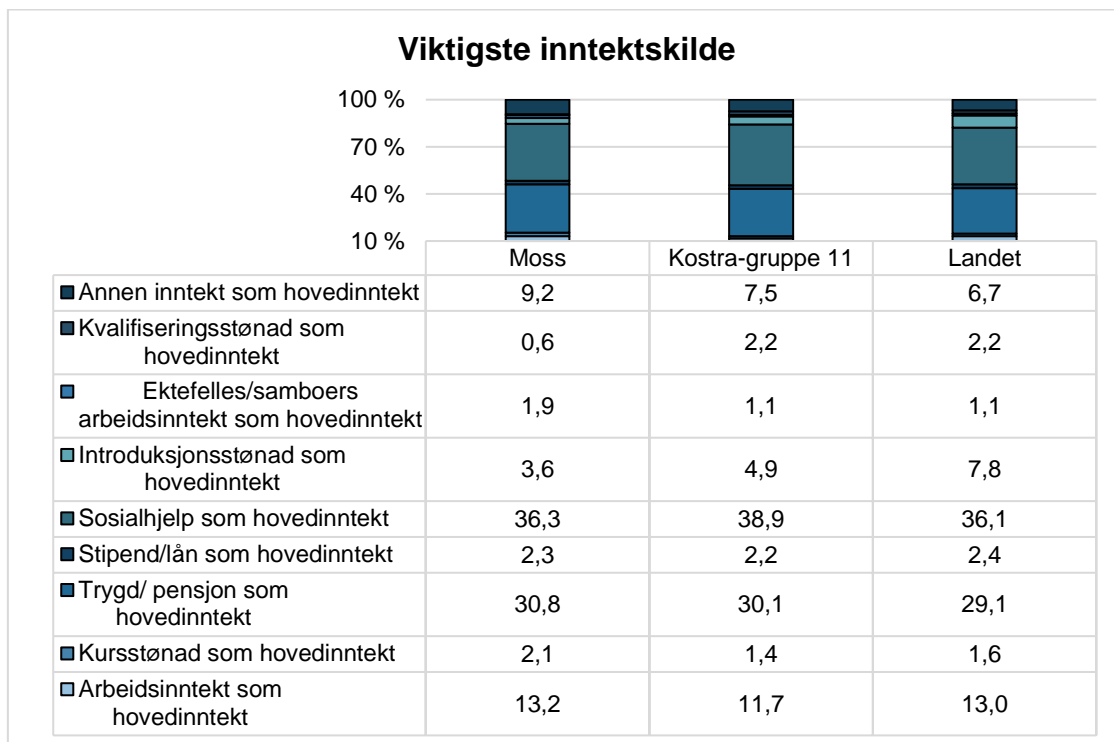
Figur 7: Sosialhjelpstilfeller med sosialhjelp i 6 måneder eller mer

Inntektssituasjon

Sosialhjelpsmottakerne består både av personer som har sosialhjelp som eneste inntekt, og de som mottar sosialhjelp som et supplement til andre inntekter. Fordelingen mellom disse gruppene kan påvirkes både av ytre forhold og av hvordan kontoret jobber med å avklare og sikre alternative rettigheter. Kontorets evne til å finne andre løsninger enn sosialhjelp for søkere med tilstrekkelig inntekt kan også spille en rolle for fordelingen av hovedinntekter.

Figuren nedenfor viser fordelingen av inntektssituasjonen blant sosialhjelpsmottakere i Moss. Andelen som har sosialhjelp som hovedinntekt er høyere enn landsgjennomsnittet, men lavere enn

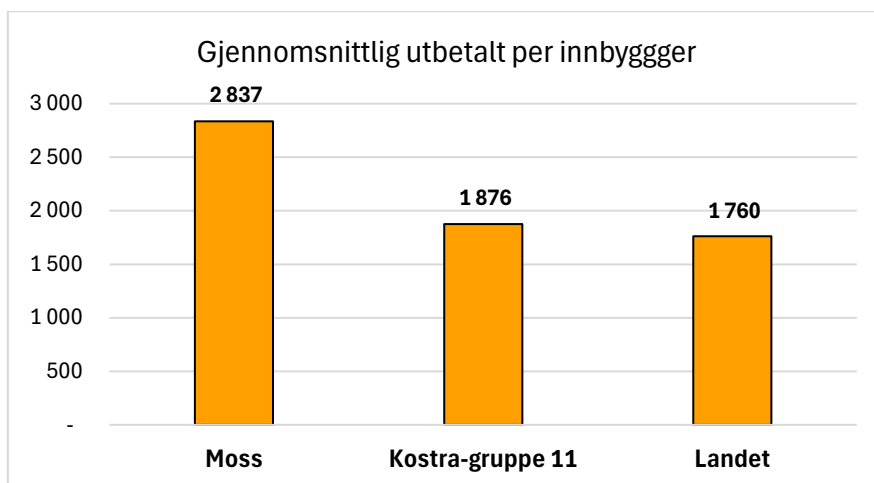
KOSTRA-gruppen. Samtidig er andelen med arbeidsinntekt som hovedinntekt høyere enn både landsgjennomsnittet og KOSTRA-gruppen.



Figur 8: Viktigste inntektskilde for sosialhjelpsmottakere

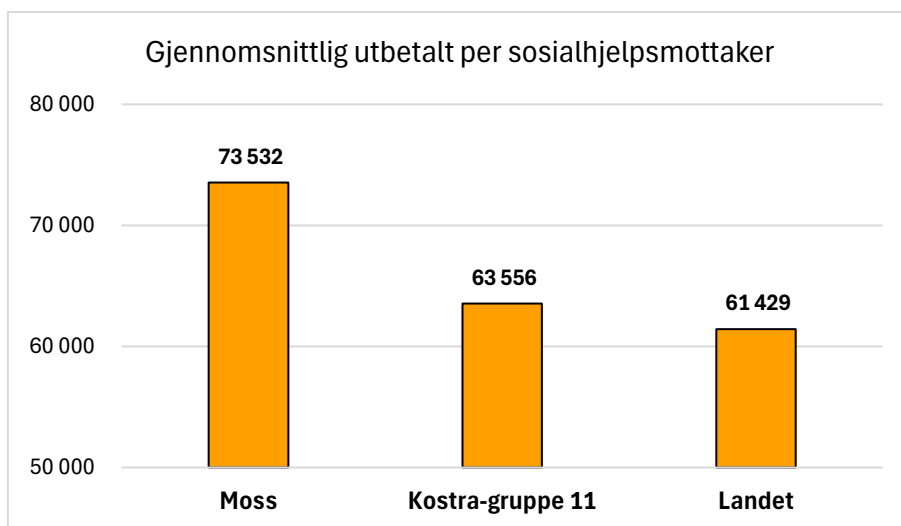
6.1.4 Utbetaling av sosialhjelp

Utbetalingene av sosialhjelp per innbygger var høyere enn KOSTRA-gruppe 11 og landsgjennomsnittet. Utbetalingene i Moss kommunene var ca. 1 000 kroner høyere per innbygger enn KOSTRA-gruppen og landet. Forskjellen utgjør en merutbetaling på 42,3 millioner kroner (behovskorrigert) mot KOSTRA-gruppen og 47,5 millioner kroner mot landsgjennomsnittet.



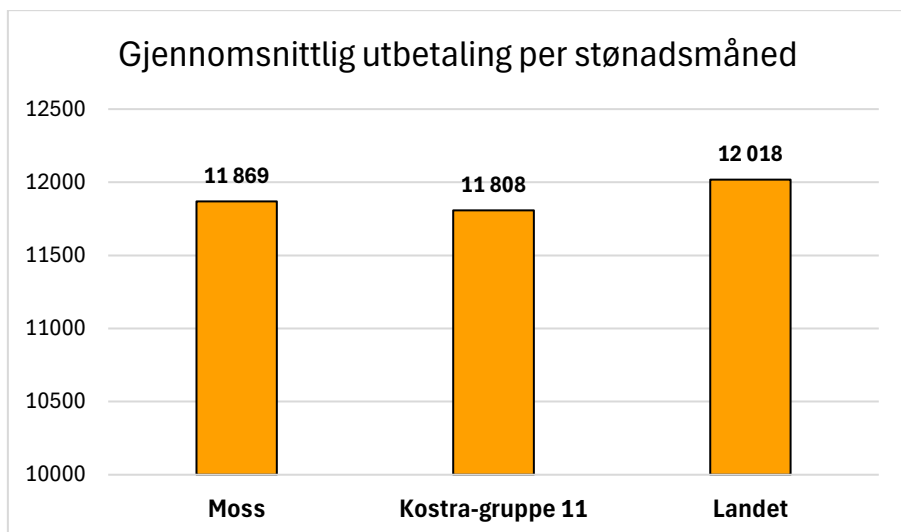
Figur 9: Gjennomsnittlig utbetalt per innbygger

Figuren nedenfor viser gjennomsnittlig utbetalt per sosialhjelpsmottaker. Tallene viser at Moss har 16% høyere utbetalinger per stønadsmottaker enn gjennomsnittet i KOSTRA-gruppe 11. Denne forskjellen utgjør om lag 17 millioner kroner. Sammenlignet med landsgjennomsnittet er det 20% høyere utbetalinger som utgjør 20,6 millioner kroner. Tallene viser at det er et betydelig potensial for reduksjon i kostnader dersom Moss kommune klarer å komme ned på nivået til gjennomsnittet i KOSTRA-gruppen.



Figur 10: Gjennomsnittlig utbetalt per sosialhjelpsmottaker

Figuren nedenfor viser at gjennomsnittlig utbetaling per stønadsmåned er omtrent på nivå med KOSTRA-gruppe 11, men lavere enn landsgjennomsnittet.



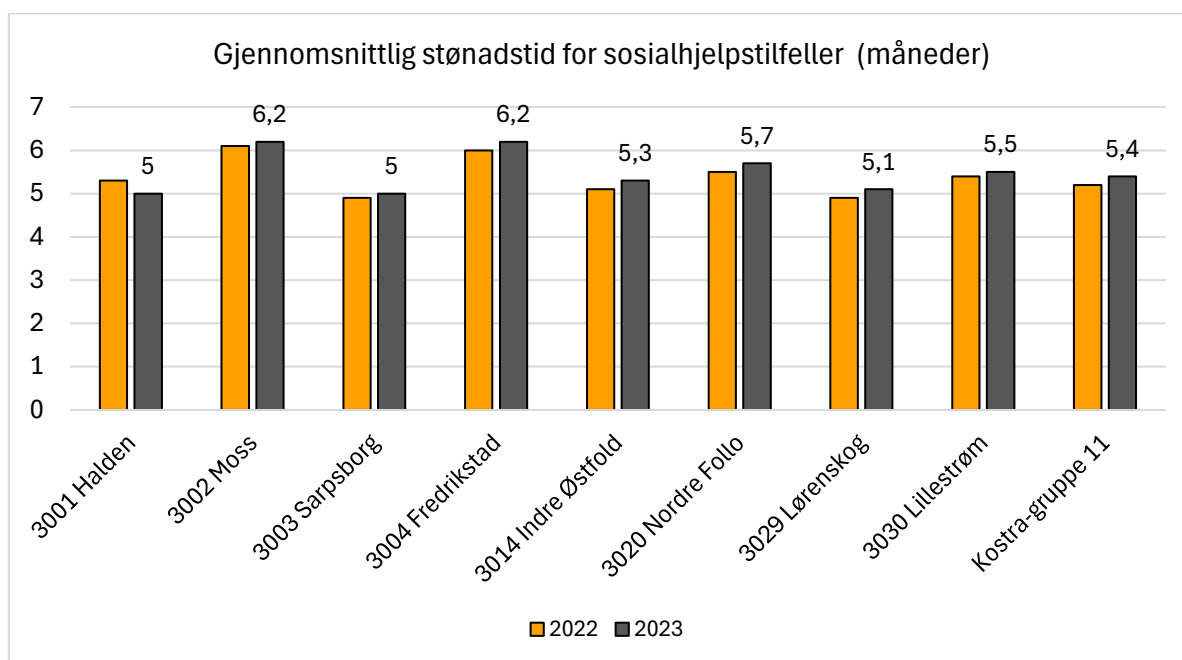
Figur 11: Gjennomsnittlig utbetaling per stønadsmåned

6.1.5 Stønadstid

Varigheten av stønadsmottak er en vesentlig faktor som påvirker det samlede nivået på sosialhjelpsutbetalingene. Langvarige stønadspesioder fører til økte totale utbetalinger, ettersom samlet stønad akkumuleres over tid. Kommuner med en høy andel langtidsmottakere vil derfor oppleve høyere kostnader knyttet til sosialhjelp, sammenlignet med kommuner med kortere stønadspesioder. Dette understreker viktigheten av effektiv oppfølging og alternative tiltak for å redusere behovet for langvarige ytelser.

Nedenfor har vi tatt med en figur som viser gjennomsnittlig stønadstid for sosialhjelpestilfeller i Moss kommune sammenlignet med et utvalg av kommuner og KOSTRA-gruppe 11. Gjennomsnittlig stønadstid er lengst i Moss kommunene og ligger høyere enn KOSTRA-gruppe 11.

Sammenlignet med KOSTRA-gruppe 11 er det en differanse på 0,8 stønadsmåneder, sett opp imot antall mottakere av sosialhjelp, utgjør dette ca. 1 600 flere stønadsmåneder.



Figur 12: Gjennomsnittlig stønadstid for sosialhjelpestilfeller

I tabellene 8 og 9 nedenfor har vi simulert effekten av å redusere gjennomsnittlig stønadslengde til nivået for KOSTRA-gruppen, samt en reduksjon på 1 måned og en 5 % reduksjon i antall sosialhjelpestilfeller.

Simulering 1 viser at kommunen kan oppnå en besparelse på 17 millioner kroner ved å redusere gjennomsnittlig stønadslengde med 0,8 måneder.

Simulering 2 viser at kommunen kan oppnå en besparelse på 26,7 millioner kroner ved å redusere gjennomsnittlig stønadslengde med 1 måned og samtidig redusere antallet sosialhjelpestilfeller med 5 %.

Simulering 1	Dagens situasjon	Reduksjon til nivå med KOSTRA-gruppen	Differanse
Gjennomsnittlig stønadslengde(måneder)	6,2	5,4	0,8
Gjennomsnittlig utbetaling per måned	11 869	11 869	11 869
Antall sosialhjelpestilfeller	1 791	1 791	1 791
Utbetaling	131 795 750	114 789 847	17 005 903

Tabell 8: Reduksjon i stønadslengde til nivå med KOSTRA-gruppen

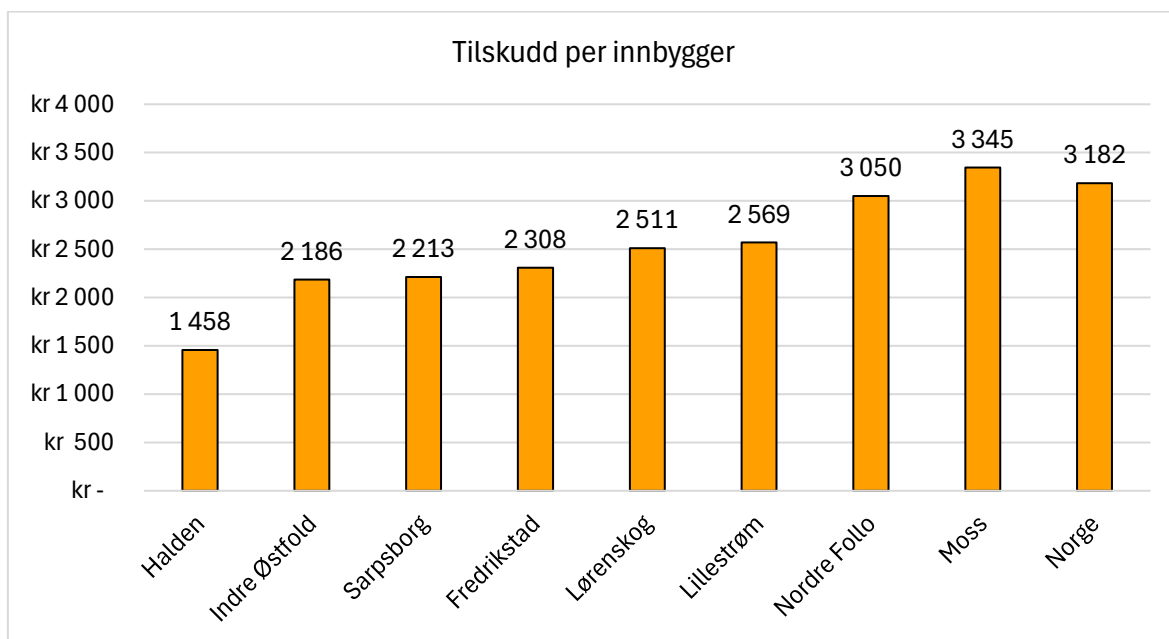
Simulering 2	Dagens situasjon	Reduksjon i gjennomsnittlig stønadslengde på 1 mnd og reduksjon i sosialhjelpestilfeller med 5 %	Differanse
Gjennomsnittlig stønadslengde(måneder)	6,2	5,2	1
Gjennomsnittlig utbetaling per måned	11 869	11 869	11 869
Antall sosialhjelpestilfeller	1 791	1 701	90
Utbetaling	131 795 750	105 011 452	26 784 298

Tabell 9: Reduksjon i stønadslengden på 1 måned, og reduksjon i sosialhjelpestilfeller med 5 %

6.1.6 Flyktningbosetting

Utgiftene til sosialhjelp påvirkes i ulik grad av kommunens bosettingsaktivitet. Flyktninger som kommunene mottar integreringstilskudd for inngår ikke i levekårsfaktorene som bestemmer det generelle behovet for sosiale tjenester i befolkningen.

Utbetalt integreringstilskudd er et relevant mål på hvor stor bosettingsaktiviteten i kommunen er, og kan si noe om hvorvidt sosialhjelpsutbetalingene har blitt påvirket av flyktningbosettingen.



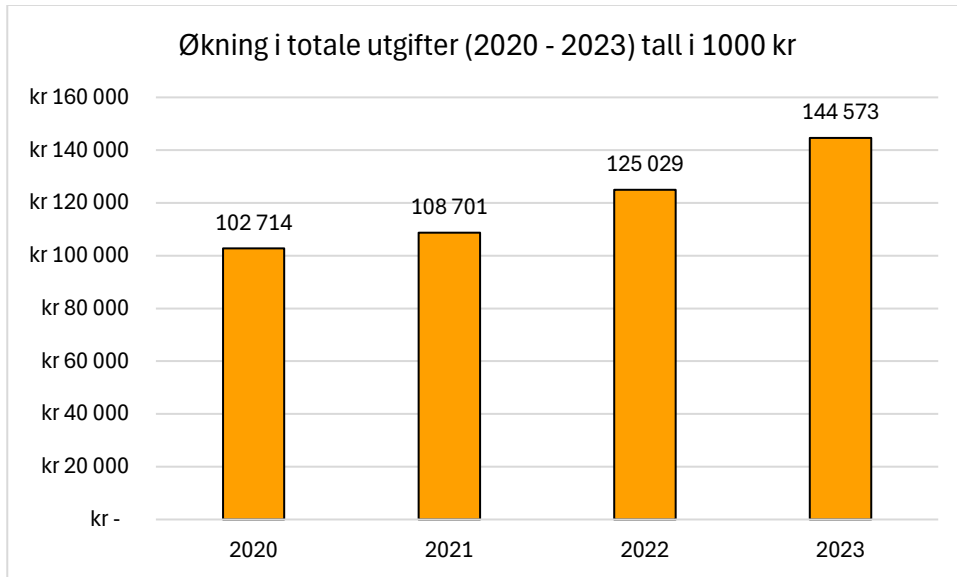
Figur 13: Utbetalt tilskudd per innbygger, Kilde: IMDi

Figuren over viser at Moss har om lag 5 % høyere tilskuddsinntekter per innbygger enn landsgjennomsnittet. Basert på tilskuddsinntektene kan vi fastslå at Moss har en langt større bosettingsaktivitet enn alle kommunene i utvalget. Sammenlignet med Halden, som har de laveste inntektene fra integreringstilskuddet, ligger Moss om lag 130 % høyere.

6.2 Statistikk fra Socio

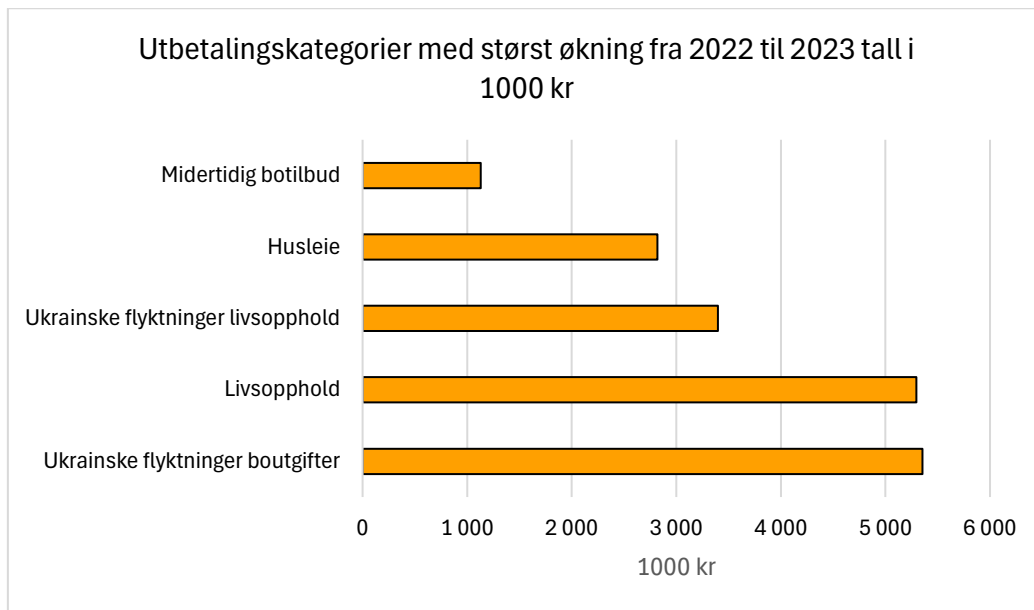
6.2.1 Utbetalingskategorier fra Socio

Uttrekk fra Socio viser at kommunens totale utgifter har økt betydelig fra 2020 til 2023, med en vekst på 42 millioner kroner. Husleie og livsopphold er de største utbetalingskategoriene.



Figur 14: Utbetalingsoversikt Socio

Figuren nedenfor viser utbetalingskategorier som har hatt størst vekst fra 2022 til 2023, den største veksten er knyttet til livsopphold og andre boligrelaterte utgifter.



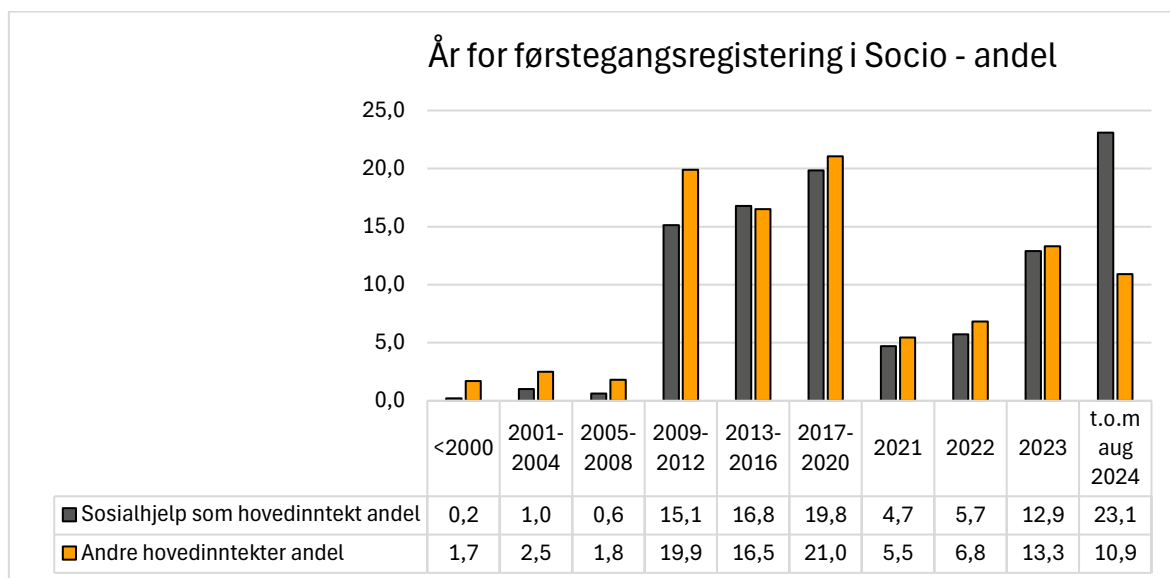
Figur 15: Utbetalingskategorier med størst vekst

For stønadsmottakere som har egne inntekter forutsettes det som regel at disse skal brukes til å dekke utgifter til livsopphold. Retten til sosialhjelp vil da begrense seg til dekning av boutgifter og den andelen av kostnadene til livsopphold som stønadsmottakers egne inntekter ikke dekker. Fordelingen mellom utbetalingskategoriene gjenspeiler derfor ikke nødvendigvis den reelle fordelingen. Dette gjelder særlig forholdet mellom utbetalinger til boutgifter og livsopphold.

6.2.2 Varighet på stønadsbehovet

Sosialhjelpen skal være en midlertidig ytelse i påvente av at en innbygger skal komme i arbeid eller i påvente av andre ytelser. Samtidig er det ingen grense for hvor lenge retten til sosialhjelp varer. I praksis blir en stor andel stønadsmottakere gående på sosialhjelp i lange perioder.

KOSTRA-tallene viser kun hvor mange av rapporteringsårets 12 måneder en person har mottatt sosialhjelp. I fagsystemet Socio finner vi dato for førstegangsregistrering.



Figur 16: År for førstegangsregistrering i Socio, mottatt sosialhjelp 01.01.2024 - 31.08.2024

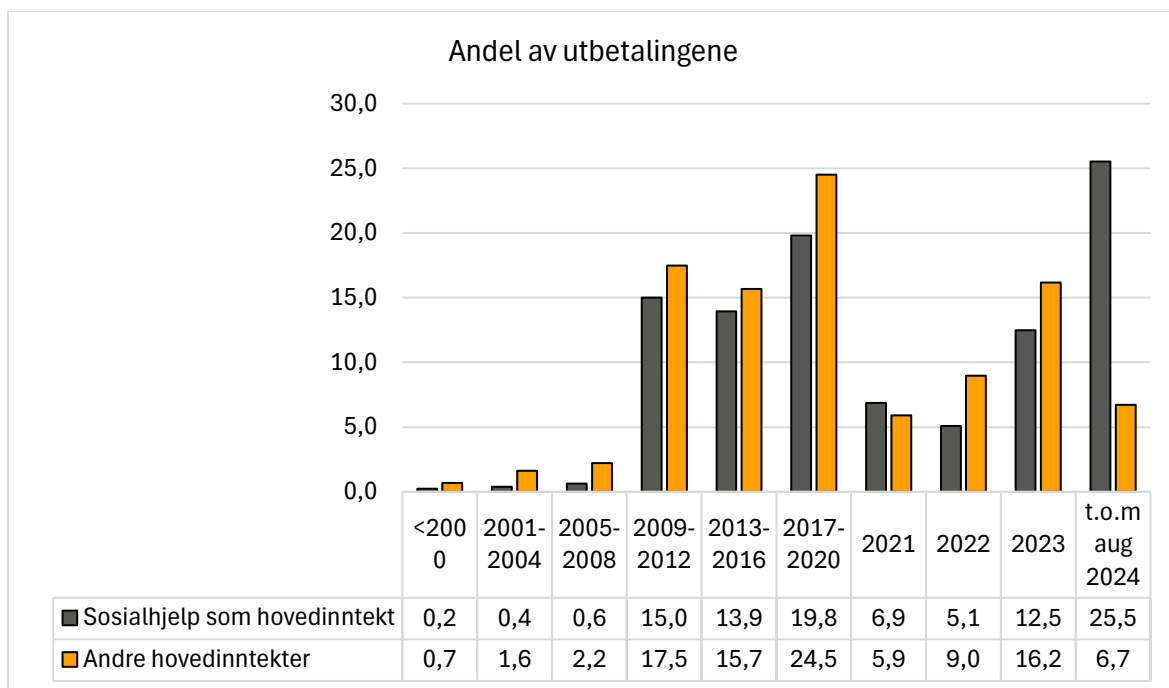
*dato for registrering kan i noen tilfeller være påvirket av sammenslåing av brukerregistre i forbindelse med kommunesammenslåingen i 2020.

Det er viktig å være oppmerksom på at en stønadsmottaker ikke nødvendigvis har mottatt sosialhjelp i hele perioden etter førstegangsregistrering. Det kan også være tilfeller der stønadsmottaker opprinnelig er registrert som barn i en familie som mottok sosialhjelp og at den reelle datoen for eget stønadsforhold er vesentlig senere.

For stønadsmottakere med en annen hovedinntekt vil det være tilfeller der behovet for supplerende sosialhjelp er mer eller mindre konstant og upåvirkelig av NAV-kontorets innsats.

I underkant av ¼ av stønadsmottakerne med sosialhjelp som hovedinntekt er registrert i løpet av de siste 8 måneder før utløpet av utbetalingsperioden.

Tabellen viser også at 53% av stønadsmottakerne med sosialhjelp som hovedinntekt ble registrert i 2020 eller tidligere. I noen tilfeller har stønadsmottakeren ingen rettigheter i folketrygdloven selv om vedkommende er arbeidsufør. I slike tilfeller vil hovedinntekten være sosialhjelp på varig basis, uten at NAV-kontoret kan påvirke dette i vesentlig grad. Denne stønadsmottakergruppen utgjør sannsynligvis et lite mindretall av de som har lange stønadsperioder bak seg.



Figur 17: Socio: Mottatt sosialhjelp i perioden 01.01.2024 - 31.08.2024. Andel av utbetalingene fordelt på år for førstegangs registrering i Socio

Sosialhjelp som hovedinntekt:

Sosialhjelpsmottakere med sosialhjelp som hovedinntekt og som er registrert første gang i løpet av de siste 20 månedene før utløpet av registreringsperioden mottok 38 % av sosialhjelpsutbetalingene. Tabellen viser også at 50 % av sosialhjelpen ble utbetalt til mottakere som var registrert i 2020 eller tidligere.

Andre hovedinntekter:

For sosialhjelpsmottakere med andre hovedinntekter enn sosialhjelp ble mer enn 60 % av stønaden utbetalt til mottakere som var registrert første gang i 2020 eller tidligere. Tilsvarende andel for mottakere registrert etter 01.01.2023, er 23%.

6.3 Utbetalinger til flyktninger

En betydelig andel av sosialhjelpsmottakerne er flyktninger og ukrainske fordrevne som kommunen mottar integreringstilskudd for fra IMDi. Basert på inntektene fra integreringstilskuddet i 2023, kan vi fastslå at Moss kommune har en noe høyere bosettingsaktivitet enn landsgjennomsnittet.

Det er kun andelen bosatte flyktninger som kommunen ikke lenger mottar integreringstilskudd for som inngår i de levekårsfaktorene som legges til grunn ved fastsettelse av behovet for sosiale tjenester. KOSTRA-tallene spesifiserer ikke hvilken kategori sosialhjelpsmottakerne tilhører, og fordelingen mellom mottakere i – og utenfor flyktninggruppen må basere seg på data fra fagsystemet. Sikre data når det gjelder sosialhjelpsutbetalinger til flyktninger som kommunen mottar tilskudd for, er svært viktige for å kunne vurdere det faktiske avviket i kostnadsnivå.

Flyktninger mottatt sosialhjelp i 2023:

Hvor stor andel av sosialhjelpsmottakerne som er flyktninger og hvor store utbetalingene har vært til de mottakerne som kommunen mottar integreringstilskudd for, avhenger av hvilke definisjoner som legges til grunn.

I denne rapporten har vi valgt å ta utgangspunkt i de verdiene som Beregningsutvalget operer med og som er rapportert inn fra Moss kommune og de andre kommunene i utvalget.

Rapporten fra Beregningsutvalget¹ viser at Moss kommunes utgifter til sosialhjelp utgjør 72 % mer enn gjennomsnittet i kommunene, målt i andel av integreringstilskuddet. Dette er det høyeste kostnadsnivået av alle kommunene i utvalget. Disse tallene omfatter bare sosialhjelp og inkludering av andre stønadsordninger i tallene vil redusere dette avviket noe. Det samlede avviket er ikke beregnet i rapporten.

Rapporten fra Beregningsutvalget viser også at kommunene i gjennomsnitt brukte 17,2 % av integreringstilskuddet på sosialhjelp og ventestønnad inkludert etablering. Moss kommunen mottok omlag 130 millioner kroner i integreringstilskudd i 2023. 17,2 % av dette beløpet utgjorde ca. 22,4 millioner kroner.

Datauttrekk fra Socio, med samme utvalg som rapporteringen til Beregningsutvalget viser at 266 stønadsmottakere mottok i overkant av 31 millioner kroner i sosialhjelp. Utbetalingene til flyktninger lå altså 38 %, eller omtrent 8,6 millioner kroner, høyere enn tilsvarende gjennomsnittet av utvalgskommunene i 2023.

Det må også tas høyde for at praksis når det gjelder inntektssikring i påvente av oppstart i introduksjonsprogrammet og forlengelse av programperioden, vil påvirke behovet for sosialhjelp. For å få et mer presist bilde av de samlede utgiftene til ytelser til bosatte flyktninger må det gjennomføres mer omfattende og brede analyser av flere ulike ordninger.

6.4 Saksbehandlingen

Forvaltningen av sosialhjelpsordningen krever stor andel av de tilgjengelige ressursene ved kontoret.

Tabellen under viser fordelingen av saker etter utfall. Tallene omfatter alle typer vedtak etter sosialtjenesteloven. I tillegg til vedtak om økonomisk sosialhjelp, inngår også vedtak om kvalifiseringsprogram og tjenesten råd og veiledning etter §17.

Vedtakene i denne perioden er fordelt på totalt 45 saksbehandlere registrert i systemet. Flere av veilederne har ansvar for andre vedtakstyper enn ordinære sosialhjelpsvedtak. Dette er en av årsakene til det relativt lave antallet vedtak som var registrert på disse veilederne.

Resultat	Antall	Andel
Innvilget	8 738	75,2
Avslått	1 703	14,6
Delvis innvilget	1 036	8,9
Omgjort	145	1,2
Avvist	5	0,0
Totalt	11 626	100,0

Tabell 10: Socio – sammenslåtte resultatverdier - utfall av vedtak fattet etter sosialtjenesteloven i perioden 1.1.2024 - 31.8.2024

¹ [Kommunenes utgifter til bosetting og integrering av flyktninger og nyankomne innvandrere i 2023](#)

Den største andelen av vedtakene er fordelt på 25 saksbehandlere, som samlet fattet 75% av alle vedtakene. Disse veilederne behandler i hovedsak søknader om økonomisk sosialhjelp. Gjennomsnittlig antall vedtak i denne perioden var 350, noe som utgjør omtrent 3 vedtak per arbeidsdag.

Omtrent 3 av 4 saker er registrert som innvilget. Dette omfatter også endringsvedtak og effektivering av formål som allerede er innvilget, og andre vedtak som NAV har fattet, uten at det foreligger en søknad fra bruker. Ca. 25 % sakene er registrert med utfall helt eller delvis avslått.

6.4.1 Saksbehandlingstider

Kort saksbehandlingstid er viktig for både brukerne og kontoret. Ved å kunne behandle søknadene om sosialhjelp raskt, vil kontoret kunne unngå ytterligere forverring av brukernes situasjon og kunne gå inn med råd og veiledning på et tidligere tidspunkt.

Saksbehandlingstid	Antall	Andel
Under 1 uke	5 261	45,1
1-2 uker	2 172	18,6
2-3 uker	1 461	12,5
3-4 uker	1 451	12,4
1-2 måneder	1 133	9,7
Mer enn 2 måneder	197	1,7
Totalt	11675	100

Tabell 11: Saksbehandlingstider - vedtak fattet i perioden 1.1.2024 - 31.8.2024

Tabellen over omfatter alle sakstyper, også søknader om KVP og råd og veiledning. Saksbehandlingen for disse sakstypene har gjennomgående vesentlig lengre saksbehandlingstider enn for søknader om økonomisk sosialhjelp.

Nærmere halvparten av søknadene avgjøres i løpet av en uke etter søknadstidspunktet. Dette omfatter også saker som opprettes av kontoret selv og som avsluttes umiddelbart. Dette kan være tilleggsvedtak, korrigeringer og effektivering av søknader som i realiteten allerede er behandlet tidligere.

6.4.2 Krisehjelp

Registreringene i Socio viser at 716 personer mottok krisehjelp i løpet av de 8 første månedene i 2024. Dette utgjør hele 40 % av det samlede antallet stønadsmottakere i samme periode.

Totalt ble det utbetalt krisehjelp 2 675 ganger i perioden. Det høyeste antall utbetalinger til en mottaker var 44 i løpet av de 8 månedene. Omtrent 75 % av de som mottok krisehjelp hadde en annen hovedinntekt enn sosialhjelp.

Samlet ble det utbetalt om lag 2,7 millioner kroner som krisehjelp i perioden. Antall saker, mottakere og utbetalt beløp ligger omtrent på samme nivå som i 2023.

6.4.3 Vedtakslengder

Registreringene i Socio viser at nærmere 3 av 4 vedtak har en varighet på 1 måned eller kortere. Antallet omfatter også vedtak om strøm, andre boutgifter og ulike enkeltformål som gjelder for en kort periode for en gitt dato.

Varighet	Antall	Andel
Engangsyttelse 1 dag	774	8,4
2-7 dager	1 113	12,0
8-14 dager	1 049	11,3
14 dager – 1 måned	1 444	15,6
1 måned	2 321	25,1
2 måneder	611	6,6
3 måneder	700	7,6
4 – 11 måneder	860	9,3
Ett år eller lenger	374	4

Tabell 12: Lengde på vedtak fattet i perioden 1.1.2024 - 31.8.2024 - alle sakstyper

7 Vurderinger og anbefalinger

7.1 Oppsummering

Selv om flere av sammenligningskommunene har betydelig høyere utgifter til sosialhjelp enn hva deres levekår skulle tilsi, er kostnadsnivået i Moss enda høyere. Dette peker på at det er andre faktorer som driver utgiftene til økonomisk sosialhjelp i Moss, utover det som kan forklares av sosioøkonomiske forhold alene.

Ressursinnsatsen på KOSTRA-funksjoner utenom ytelser til livsopphold, som tjenester til rusavhengige, arbeidsrettede tiltak i kommunal regi og kvalifiseringsordningen, er betydelig lavere enn i sammenligningskommunene. Dette kan indikere at det er et ubenyttet potensial i å styrke virkemiddelfunksjonene; tjenester til rusavhengige, arbeidsrettet tiltak kommunal regi og kvalifiseringsprogrammet. Organisert og målrettet styrking på en hensiktsmessig måte kan en slik styrking bidra til å redusere trykket på sosialhjelpsordningen og utbetalingene.

Registerdata tyder ikke på at det er spesifikke kjennetegn ved omgivelsesforholdene i Moss som forklarer det høye nivået av økonomisk sosialhjelp. Selv om kommunens inntekter fra integreringstilskuddet tyder på en noe høyere aktivitet på bosettingsområdet enn landsgjennomsnittet, kan det høye utbetalingsnivået i liten grad forklares med antall bosatte flyktninger. Tallene fra Beregningsutvalget tilsier imidlertid at Moss kommune bruker en langt større andel av integreringstilskuddet på sosialhjelp, sammenlignet med de øvrige kommunene i utvalget.

NAV Moss bruker store ressurser på å håndtere søknader om krisehjelp. Dette legger beslag på ressurser som kunne ha gått til oppfølging av sosialhjelpsmottakere.

Det er ikke avdekket mangler eller svakheter i forvaltningen av sosialhjelpsordningen som skulle tilsi manglende kontroll.

En stor andel av sosialhjelpsmottakerne har mottatt sosialhjelp over svært lang tid, dette omfatter også brukere som ikke har andre inntekter enn sosialhjelp. Denne gruppen mottar en stor andel av de samlede sosialhjelpsutbetalingene. Varigheten på stønadsperioden ser ut til å være den viktigste faktoren som bidrar til at sosialhjelpsutgiftene ligger så høyt.

7.2 Bakgrunn for tiltaksforslag

Den økonomiske sosialhjelpen representerer de største kostnadene innenfor sosialtjenesten. En betydelig andel av kapasiteten hos veilederne blir brukt på administrasjon og forvaltning av sosialhjelpsordningen, noe som går på bekostning av oppfølgingsarbeidet med sosialhjelpsmottakerne. Dette kan føre til at ressurser ikke utnyttes best mulig, særlig når det gjelder forebygging og selvstendigjøring av mottakere.

Analysen viser at en høy andel av befolkningen mottar sosialhjelp i Moss, sammenlignet med KOSTRA-gruppen og et utvalg av kommuner. Det er ikke funnet noen forhold i omgivelsene som tilsier at de faktiske, objektive behovene i befolkningen er tilsvarende større i Moss. Det er nødvendig med en omforent forståelse og avgrensing av hva sosialhjelpen skal dekke blant alle som er involvert i forvaltningen av ordningen i kontoret.

Varigheten av sosialhjelpen er en betydelig kostnadsdriver, da langvarig mottak av sosialhjelp øker utgiftsnivået. For å redusere kostnadene må sosialhjelpen erstattes av andre inntektskilder, som arbeid eller andre stønadsordninger, slik at mottakerne gradvis blir mer selvstendige.

Ressursbruken på øvrige funksjoner innenfor sosialtjenesten påvirker også utgiftene til sosialhjelp. For å oppnå størst effekt må ressursene rettes mot de brukerne og aktivitetene som har størst potensial for reduksjon i sosialhjelp. Dette kan innebære tettere oppfølging, målrettede tiltak og økt fokus på å gjøre brukerne selvhjulpne og i stand til å forsørge seg selv.

I tillegg er det viktig å vurdere samarbeidet NAV har med virksomheter utenfor kontoret, og hvordan ansvarsdelingen mellom ulike områder i kommunen fungerer. Et styrket og mer systematisk samarbeid med andre fagtenester kan gi muligheter for bedre oppfølging, mer presis kartlegging av behovene, og en bedre overføring av kompetanse mellom enhetene. Dette kan bidra til å gi bærekraftige løsninger og en reduksjon i sosialhjelpsutgiftene over tid.

7.2.1 Grunnlag og utforming av tiltaksforslag

Analyse av registerdata gir et godt grunnlag for å si noe om kostnadsnivåer, ressursinnsats, varigheten av stønadshjelpen, samt antall mottakere og saksmengder knyttet til sosialhjelpsordningen. Etter å ha sammenliknet disse variablene med andre kommuner, kommer det tydelig frem at det er et innsparingspotensial i Moss kommune.

Det er ikke grunnlag for å anta at kommuner med vesentlig lavere utgifter til sosialhjelp korrigeret for levekår, gir sine innbyggere mindre forsvarlige tjenester. Det er ikke nødvendigvis slik at reduksjon i sosialhjelpsutbetalingene vil gå på bekostning av tjenestens forsvarlighet. Med målrettede tiltak kan kommune oppnå kostnadsreduksjoner uten å svekke kvaliteten på oppfølgingen av brukerne.

Tiltaksforslagene er strukturert som utviklingsområder, med anbefalinger som kan bidra til å redusere utgiftene knyttet til økonomisk sosialhjelp. Imidlertid vil enkelte av anbefalingene kreve

ytterligere kartlegging og nærmere utredning for å sikre at tiltakene er tilpasset lokale forhold og behov.

Det at det foreslås et tiltak på et område, behøver ikke å bety at det er grunnlag for å fastslå eller anta at virksomheten på dette området er mangelfull eller feilaktig. Det kan snarere være en anbefaling om å foreta en gjennomgang av virksomheten for å forsikre seg om at den tilfredsstillende forventningene om høy faglig kvalitet og effektiv utnyttelse av de tilgjengelige ressursene.

Anbefalingene som presenteres videre må også sees i sammenheng med andre hensyn, prioriteringer og forventinger som strekker seg utover rammen for denne tjenestegjennomgangen. En helhetlig tilnærming vil være nødvendig for å sikre at tiltakene gir ønsket effekt uten at det går utover kvaliteten på tjenestene.

7.3 Utviklingsområde 1: En bærekraftig sosialhjelpsordning

Sosialhjelpsordningen må være forsvarlig, rimelig og bærekraftig for å møte brukernes behov og kommunens økonomiske utfordringer. Dette innebærer å ivareta sosialhjelpens funksjon som et ubetinget sikkerhetsnett, samtidig som at ressursene brukes mest mulig effektivt og rettet mot oppfølgingen av brukerne.

Tildeling og utmålingen av sosialhjelpen må være basert på et faglig og saklig skjønn, basert på den enkelte brukers behov og rettigheter.

For å oppnå dette må det tilrettelegges for:

- ▶ Ytterligere øke kompetanse blant veilederne, slik at de klarer å ivareta hensynet til forsvarlige tjenester, samtidig som tjenestemottakers eget ansvar blir tydeliggjort.
- ▶ Sikre en enhetlig forståelse og praktisering av sosialhjelpsordningens funksjon og begrensninger, slik at det er tydelig hva ordningen skal dekke og ikke.
- ▶ Kvalitetssikring av prosessen som understøtter en individuell, faglig og saklig vurdering av rettigheter, plikter og stønadsnivå.
- ▶ Å redusere andelen av ressursene som går med til ren forvaltning av sosialhjelpsordningen og håndtering av nødhjelpssøknader, slik at mer tid kan frigjøres til oppfølging og andre forebyggende tiltak.

Tiltak og anbefalinger

1. Gjennomgå, oppdatere og supplere retningslinjer for saksbehandling, for å avklare om det er behov for endringer slik at de i størst mulig grad samsvarer med dagens utfordringer og behov.
2. Gjennomgå eksisterende beskrivelser av ansvarsfordelingen mellom ulike roller i saksbehandlingen og forvaltningen av sosialhjelpsordningen, for å sikre at ansvarsfordelingen mellom ulike aktører er tydelig og omforent.
3. En målrettet innsats for å redusere antallet søknader om krisehjelp gjennom forebyggende tiltak og bedre oppfølging av brukerne.

7.4 Utviklingsområde 2: Helhetlige og fullførte oppfølgingsløp

Hyppe skifter av oppfølgingsansvarlig veileder kan bidra til forsinkelser i oppfølgingsprosessen og fører ofte til en forlenget oppholdstid i sosialhjelpsordningen. Deling av ansvar mellom flere veiledere krever tett og ressurskrevende koordinering, noe som igjen påvirker effektiviteten og kontinuitet i oppfølgingen.

For å redusere disse utfordringene er det avgjørende at:

- ▶ Organiseringen og samhandlingen på NAV-kontoret i størst mulig grad unngår unødvendig ansvarsdeling og hyppige skifter av ansvarlig veileder.
- ▶ Oppfølgingsløpene er basert på innbyggers behov, uavhengig av hvilken ytelse vedkommende mottar fra NAV.
- ▶ Ansvar og ordninger for samhandling og koordinering mellom ulike aktører må beskrives konkret og implementeres i den daglige driften for å sikre kontinuitet.

Tiltak og anbefalinger

4. Gjennomgang av valgt organisering fra 1.10.2024. med vurdering av hvordan ansvars- og arbeidsdeling legger til rette for en smidig og effektiv oppfølgingsprosess, og minst mulig bruk av ressurser til ytelsesforvaltning.
5. En evaluering av oppfølgingsløpene for et utvalg brukere kan gi verdifull innsikt i hvordan kontoret kan sikre en mer helhetlig og koordinert oppfølging, med mål om å redusere oppholdstiden i sosialhjelpsordningen.

7.5 Utviklingsområde 3: Tilpasset oppfølgingsbistand og tiltak

En betydelig andel av brukerne som har sosialhjelp som hovedinntektskilde, har vært mottakere over mange år. Langtidsmottakerne mottar stor del av de totale sosialhjelpsutbetalingene.

Oppfølgingsinnsatsen og tilgangen til tiltak og ytelser som arbeidssøker avgjøres av hvilket oppfølgingsbehov som brukeren har fått fastslått gjennom et vedtak etter NAV-lovens §14a. Det er ofte et misforhold mellom det oppfølgingsnivået som er vedtatt og det faktiske oppfølgingsbehovet til den enkelte sosialhjelpsmottakeren.

Sosialtjenesteloven gir NAV anledning til å stille vilkår for å kunne motta sosialhjelp. Vilkårene omfatter typisk ulike aktiviteter som stønadsmottakeren må utføre for å kunne motta sosialhjelp, som for eksempel å møte til samtaler, søke jobber, delta i tiltak og tilsvarende. Det er en varierende praksis når det gjelder bruken av vilkår i saksbehandlingen.

For å sikre at sosialhjelpsmottakerne får likeverdig og tilpasset oppfølgingsbistand må det:

- ▶ Defineres tydelige standarder og kvalitetskrav for oppfølgingsaktivitetene, slik at det er en mer forutsigbar og konsekvent tilnærming til oppfølgingen av sosialhjelpsmottakere.

Tiltak og anbefalinger

6. De skriftlige retningslinjene for saksbehandlingen oppdateres slik at det tydelig defineres hva som er forventningene til oppfølgingsaktivitetene. Retningslinjene bør omfatte konkrete krav til bruk av vilkår for sosialhjelp, kartlegging og fastsettelse av oppfølgingsnivå og gjennomført arbeidsevnevurdering.
7. Kontroll av oppfølgingsaktiviteten bør knyttes tettere opp mot vedtaksgodkjenningen, slik at man kan sikre at både vedtaket og oppfølgingen er i tråd med de definerte retningslinjene.

Utviklingsområde 3b: Kommunalt aktiviseringstiltak

For å hindre marginalisering av sosialhjelpsmottakere og sikre at de forblir aktive i perioden de venter på andre tiltak eller overganger til arbeid, er det avgjørende å tilby meningsfulle aktiviteter. Dette sikrer at brukere forblir engasjert, og bidrar til en bedre overgang til videre oppfølgingsaktiviteter eller arbeidsmarkedstiltak.

Bruken av vilkår knyttet til aktivitet tydeliggjør forholdet mellom mottakernes rettigheter og deres ansvar. Ved å sette klare vilkår for deltakelse i aktiviseringstiltak som en betingelse for å motta sosialhjelp, kan NAV-kontoret legge til rette for en mer strukturert og målrettet oppfølging av brukerne. Dette gir også saksbehandlerne et bedre grunnlag for å fastsette målsettinger og velge egnede virkemidler i den videre oppfølgingsprosessen.

Videre er det et lovkrav etter sosialtjenestelovens §20a at kommunene krever aktivitet for mottakere av økonomisk sosialhjelp under 30 år. Det er imidlertid ingen grunn til at slike vilkår ikke kan stilles overfor stønadsmottakere som er eldre enn 30 år.

For å imøtekomme dette lovkravet må NAV-kontoret disponere et reelt aktiviseringstiltak som er arbeidslignende og relevant for arbeidslivet. Aktivitetene bør utformes slik at de gir brukerne verdifulle ferdigheter og erfaringer som kan styrke deres overgang til arbeid. Da et slikt aktiviseringstiltak er et kommunalt ansvar, bør det vurderes om kommunale virksomheter bør stille med nødvendige antallet praksisplasser.

Tiltak og anbefalinger

8. Det bør utredes nærmere for å vurdere etableringen av et kommunalt arbeidsrettet tiltak for sosialhjelpsmottakere. En slik utredning bør inkludere en vurdering av kapasiteten, målgruppen tiltaket skal rettes mot, og hvilke ressurser som vil være nødvendige for å gjennomføre dette på en forsvarlig måte.
9. Hvordan tiltaket organiseres, og driftes er avgjørende for dets suksess. Det bør vurderes hvordan samarbeidet mellom NAV, andre kommunale instanser og eventuelle eksterne aktører skal struktureres for å sikre at tiltaket fungerer effektivt.

7.6 Utviklingsområde 4: Samhandling med andre kommunale tjenester

En stor andel av sosialhjelpsmottakerne har behov for tjenester som ligger utenfor NAV-kontorets ansvars- og kompetanseområde. Behovet for tjenester og ytelser fra NAV påvirkes i stor grad av prioriteringer og resultater i andre kommunale tjenester.

Overganger mellom ulike kommunale tjenester er ofte sårbare og kan påvirke det samlede behovet for bistand i stor grad. Dette gjelder for eksempel overgangen fra introduksjonsprogram til videre oppfølging i NAV eller de tilfellene der ungdom som har vært under barnevernstjenestens omsorg overføres til NAV for videre oppfølging og inntektssikring.

I mange situasjoner er tilgangen på andre kommunale tjenester, for eksempel når det gjelder bolig, helsetjenester eller barnehageplass, helt avgjørende for å lykkes med den arbeidsrettede oppfølgingen i NAV. De kommunale tjenestene har også kompetanse som vil være avgjørende for å kartlegge brukerens situasjon og utfordringer med tanke på å velge egnede tiltak og ta stilling til alternative rettigheter.

Regnskapstallene viser at en betydelig andel av utgiftene til tjenester innenfor sosialtjenestefunksjonene er plassert på andre ansvarsområder enn NAV. Dette gjelder særlig funksjonene 242 Råd og veiledning og sosialt forebyggende arbeid og 243 tjenester til rusavhengige. Det er derfor særlig viktig med ordninger som sikrer at innretningen på disse tjenestene også bidrar til å styrke oppfølgingsarbeidet og redusere utgiftene til sosialhjelp.

Ansvaret i lovverket når det gjelder de sosiale tjenestene er lagt til hos kommunen som helhet. Det er den samlede forsvarligheten i tjenestene som tilbys innbyggerne som kommunen har ansvaret for, uavhengig av hvordan tjenesten er organisert. Kommunen må sørge for at oppgavefordeling,

finansiering og samhandlingen mellom de ulike virksomhetene er slik at innbyggerne får best mulig tjenester innenfor rammene av de samlede ressursene som er tilgjengelige.

Tiltak og anbefalinger:

- 10.** Det bør tas et initiativ fra overordnet nivå overfor relevante virksomheter i Moss kommune for å gjennomgå og oppdatere gjeldene rutiner og retningslinjer for ansvarsdeling, samhandling og brukerflyt.

For å sikre at avtaler og ordninger får nødvendig legitimitet og gjennomføringskraft bør prosessen og beslutninger være på et overordnet nivå.

7.7 Tiltaksvalg, implementering og resultatoppfølging

De foreslåtte tiltakene er gjort med utgangspunkt i det grunnlaget som registerdataanalysen og intervjuene har gitt. I den videre prosessen må NAV Moss og Moss kommune se forslagene opp mot andre hensyn og vurderinger, og gjøre en selvstendig vurdering av om tiltakene er relevante og gjennomførbare.

Det bør utarbeides en overordnet plan for implementeringen av de valgte tiltakene. Implementeringen av tiltakene vil måtte sees i sammenheng med andre prosesser i kontoret, blant annet innføringen av ny organisasjonsmodell.

Det aller meste av kontorets kapasitet på området er knyttet opp til å ivareta fortløpende og kritiske oppgaver knyttet til ivaretagelse av brukernes grunnleggende behov for inntekt og bolig. I hvor stor grad kontoret lykkes med tiltakene for å redusere sykefraværet vil påvirke gjennomføringen og resultatet av tiltakene. Gjennomføringen av de ulike tiltakene vil måtte tilpasses den faktiske ressurs situasjonen i kontoret til enhver tid.

For å sikre at tiltakene får effekt på utbetalinger og antall stønadsmottakere bør det defineres effektmål på et utvalg nøkkeltall. Det bør også etableres ordninger for å sikre fortløpende rapportering på fremdrift og resultatoppnåelse i de ulike delprosjektene som iverksettes.