

***FR***

*Forvaltningsrevisjon*

***Økonomisk sosialhjelp***

***Bærum kommunerevisjon***

***2001***

***Gjennomført: 05.07.2000 -02.02.2001***

Morten Mjøsnes  
fagansvarlig for forvaltningsrevisjon

Ingvild Langerud Andreassen  
Berit Slettum  
revisorer

# INNHOLD

<b>SAMMENDRAG</b>	<b>2</b>
MÅLSETTING MED PROSJEKTET	2
ARBEIDETS OMFANG OG BEGRENSNINGER	2
KONKLUSJON	2
ANBEFALINGER	3
<b>1 INNLEDNING</b>	<b>3</b>
BAKGRUNNEN FOR PROSJEKTET	3
AVGRENSNINGER	4
<b>2 MÅLSETTINGER FOR PROSJEKTET</b>	<b>4</b>
<b>3 ANVENDTE METODER I PROSJEKTET</b>	<b>5</b>
DATAINNSAMLING	5
BEARBEIDING OG ANALYSE	5
<b>4 REVISJONSKRITERIER</b>	<b>6</b>
<b>5 FUNN/ FAKTA</b>	<b>6</b>
<b>6 REVISJONENS VURDERINGER</b>	<b>9</b>
<b>7 REVISJONENS KONKLUSJONER OG ANBEFALINGER</b>	<b>10</b>
KONKLUSJON	10
ANBEFALINGER	11

# SAMMENDRAG

## Målsetting med prosjektet

Formålet med prosjektet:

- Er anbefalingene i rapporten fra 1997 fulgt opp?
- Er sosialhjelpsutbetalingene i dag i samsvar med føringene?

Vi har spesielt fokusert på å måle om tiltak som er gjort på anbefalingene i rapporten fra 1997 er tilstrekkelige. For prosjektet ble formålet brutt ned til følgende problemstillinger:

1. Er det gjengangere i de største sosialhjelpsutbetalingene over flere år?
2. Synes utbetalingene rimelige?
3. Er det ett områdekontor som skiller seg ut?
4. Er dokumentasjonen tilfredsstillende?

## Arbeidets omfang og begrensninger

Vi har bare gjennomført en avgrenset revisjon for å vurdere om de tiltak som sosialseksjonen iverksatte i 1998 har utbedret problemene som var påpekt. Revisjonen har gjennomført analyser med utgangspunkt i lister fra KAS<sup>1</sup> som viser sum utgifter pr klient pr (halv)år. Revisjonen har i tillegg foretatt detaljkontroll mot et utvalg klientmapper.

Prosjektets revisjonskriterier:

1. Det er et krav til offentlig saksbehandling at bistand til innbyggerne skal skje i samsvar med vedtatte lover og retningslinjer. Implisitt i dette er et krav om likebehandling i offentlig forvaltning.
2. Enkeltvedtak skal være etterprøvbare. Dette innebærer at det skal være god nok dokumentasjon til å kunne vurdere alle fakta på nytt.

## Konklusjon

*Det er et krav til offentlig saksbehandling at bistand til innbyggerne skal skje i samsvar med vedtatte normer/ retningslinjer. Implisitt i dette er et krav om likebehandling i offentlig forvaltning.*

Forhold kan tyde på at det skjer en viss forskjellsbehandling ved sosialkontorene. Det trengs innskjerping av rutineene gjennom en oppdatering av Sosialhåndboka. Dette vil bidra til å sikre at det ikke skjer forskjellsbehandling.

*Enkeltvedtak skal være etterprøvbare. Dette innebærer at det skal være god nok dokumentasjon til å kunne vurdere alle fakta på nytt.*

I og med at ikke alle vedtak er basert på skriftlig søknad kan man ikke si at alle enkeltvedtak er etterprøvbare. Revisjonen ser likevel en bedring siden gjennomgangen i 1997.

---

<sup>1</sup> KAS = Klient AdministrasjonsSystem. Saksbehandlingssystem som bl.a. viser vedtak, diverse statusbilder for formue, økonomi, familie, reskontro og lignende for alle klientene.

## **Anbefalinger**

1. Sosialhåndboken må oppdateres for å sikre lik behandling av alle klientene i kommunen.
2. Sosialseksjonen må sikre at alle vedtak bare skje på grunnlag av skriftlige og fullstendige søknader.
3. Sosialseksjonen må dokumentere i klientmappene at opplysningene er kontrollert mot eksterne databaser. Vi oppfordrer igjen til at man undersøker muligheten til å kunne hente ut denne type informasjon fra ett sted/en database. Evt. bør det lages rutiner som sikrer og dokumenterer kontroll av opplysninger mot eksterne kilder.

## **1 INNLEDNING**

### **Bakgrunnen for prosjektet**

Revisjonen er pålagt etter lov og forskrift å utføre forvaltningsrevisjon. *Revisjonen skal kontrollere at den økonomiske forvaltning foregår i samsvar med gjeldende bestemmelser og vedtak, og foreta en systematisk vurdering av bruk og forvaltning av de kommunale midler med utgangspunkt i oppgaver, ressursbruk og oppnådde resultater* (Lov om kommuner og fylkeskommuner, § 60 nr 7).

Revisjonen gjennomførte i 1997 forvaltningsrevisjonsprosjektet ”Økonomisk sosialhjelp”. Revisjonen fant flere svakheter og mangler ved Sosialhåndboken. Håndboken er utarbeidet av Sosialseksjonen i kommunen. Noen av dem medførte forskjellsbehandling internt i kommunen, dvs. at vurderinger av opplysninger som lå til grunn for utbetalingene medførte ulik utbetaling avhengig av hvor klienten bodde i kommunen.

I 1997 var en av hovedbegrunnelsene for å ha en Sosialhåndbok at Sosialtjenesten skulle ha et felles grunnlag for sine avgjørelser, slik at klientene kunne få et likeverdig tilbud uavhengig av hvor de bodde i kommunen.

Området reguleres av Lov om sosiale tjenester m.v. av 13. desember 1991 med senere endringer.

Kort gjengitt var anbefalingene i rapporten fra 1997:

1. Søknadsskjema er til tider mangelfullt utfyllt.
2. Dokumentasjonen for at inntekts- og formuesopplysninger er kontrollert synes noe svak/varierende.
3. Arkivansvaret i den enkelte virksomhet er ikke fulgt.
4. Ajourføring av Sosialhåndboken bør prioriteres.
5. Sosialtjenesten bes undersøke om det finnes dataregistre hvor aktuell informasjon kan gjøres samlet.

I tilbakemeldingen på rapporten fra sosialseksjonen av 10.03.98 står det følgende om oppfølgingen av de ulike punktene:

1. Fullstendig utfylte søknadsskjemaer vil følges opp umiddelbart. Rutinene er skjerpet inn.
2. Vil se på samarbeid med ligningsmyndighetene for å sikre at saksbehandlerne får tilsendt forespurt dokumentasjon. Rutinene er skjerpet inn.
3. Ansvar for dokumentføring og arkivering skal tydeliggjøres og avklares slik at gjeldende arkivreglement blir fulgt.
4. Vi regner med at oppdatert Sosialhåndbok vil foreligge i løpet av 1. halvår – 98.
5. Mulighet for søk i andre databaser vil bli vurdert.

I påvente av oppdatering av Sosialhåndboken har ikke revisjonen gjennomført oppfølgingsprosjekt tidligere. Tidligere ble dette normalt gjort ca ett år etter at rapporten var fremlagt.

Vi får opplyst at Sosialhåndboken pr. i dag ikke er ajourført. Når vi nå likevel velger å gjennomføre et oppfølgingsprosjekt, skyldes dette bl.a. at vi ønsker å poengtere over for Sosialseksjonen at feil, svakheter og mangler revisjonen påpeker skal følges opp innen rimelig tid.

Revisjonen gjør oppmerksom på at Sosialseksjonens manglende oppdatering av Sosialhåndboken er tatt med i revisjonsprotokoll til seksjonen (med kopi til kommunaldirektøren) i både 1998 og 1999.

I rapporten fra 1997 ba vi Sosialtjenesten undersøke om det finnes dataregistre hvor f. eks. kontroll av bosted, arbeidssituasjon, inntekt, formue osv. kan gjøres samlet på ett sted. Revisjonen har ikke hørt om, eller sett dokumentasjon, for at man gjør dette i dag.

I og med at Lov om sosiale tjenester er en rammelov, anser revisjonen Sosialhåndboken for å være et vesentlig og viktig hjelpemiddel for saksbehandlerne på sosialtjenestene ved Rykkinn, Sandvika og Bekkestua.

## **Avgrensninger**

Vi har som nevnt fått tilbakemelding på at Sosialhåndboka pr dd. ikke er oppdatert. Oppfølgingsprosjektet har bl.a. av denne grunn ikke gått i dybden av problemstillingene. Revisjonen finner det ikke formålstjenlig å gå i dybden så lenge Sosialhåndboken ikke er oppdatert. Dermed har ikke revisjonen oppdatert og riktig dokumentasjon å måle evt. funn mot.

Vi har bare gjennomført en avgrenset revisjon for å vurdere om de tiltak som sosialseksjonen iverksatte i 1998 har utbedret problemene som var påpekt.

## **2 MÅLSETTINGER FOR PROSJEKTET**

Formålet med prosjektet:

- Er anbefalingene i rapporten fra 1997 fulgt opp?
- Er sosialhjelpsutbetalingene i dag i samsvar med føringene?

Vi har spesielt fokusert på å måle om tiltak som er gjort på anbefalingene 1 – 3 fra 1997 over er tilstrekkelige.

For dette forvaltningsrevisjonsprosjektet ble formålet brutt ned til følgende problemstillinger:

1. Er det gjengangere i de største sosialhjelpsutbetalingene over flere år?
2. Synes utbetalingene rimelige?
3. Er det ett områdekontor som skiller seg ut?
4. Er dokumentasjonen tilfredsstillende?

### **3 ANVENDTE METODER I PROSJEKTET**

#### **Datainnsamling**

Da vi gjennomførte prosjektet i 1997 fikk vi lister fra KAS som viste sum utbetalt pr klient for hele 1996 og pr 30.06.1997. I forbindelse med denne gjennomgangen har revisjonen fått lister som viser sum utbetalt pr klient for hele 1998 og 1999, samt pr 30.06.2000.

Revisjonen har ikke innhentet liste som viser sum utbetalt pr klient for hele 1997. Listen ville antagelig være ufullstendig da en er pålagt fra Datatilsynet å slette inaktive klienter etter 2 år. Det er grunn til å tro at mange av klientene med store utbetalinger i 1. halvår i 1997 også har mottatt store utbetalinger i 2. halvår i 1997. Revisjonen har derfor forholdt seg til listen vi allerede hadde for 1997.

#### **Bearbeiding og analyse**

Listene var alle sortert fallende på beløp. Dette gjorde det mulig å gjøre et utplukk av de 30 klientene med største utbetalinger pr år.

Listene ble så gjennomgått for å se om de utvalgte klientene også hadde mottatt store utbetalinger øvrige år. Stor utbetaling definerte vi til beløp større enn kr 100.000,- på lister som viste sum pr klient for et helt år og kr 50.000,- for lister som viste sum pr klient for et halvt år. Beløpsgrensene ble satt for å begrense revisjonsomfanget.

Utvalget ble brukt til å vurdere om det var gjengangere på listene fra år til år, dvs. om klienter har mottatt sosialhjelp i flere påfølgende år.

Utvalget medfører at klienter som har mottatt sosialhjelp med mindre beløp enn det vi har definert som ”stor utbetaling” ikke kommer med på listen disse årene/dette året.

På grunnlag av listene og klientmappene ønsket vi å:

- Se om de 30 ”største” klientene pr år går igjen blant klientene som har mottatt store sosialhjelpsutbetalinger øvrige år.
- Vurdere rimeligheten av hva som ligger i utbetalingen (husleie, sosialstønad, utgifter til livsopphold osv.) og å vurdere om utbetalingene synes rimelige og ihht til lovverk/retningslinjer. Analysen ble foretatt utfra opplysningene i KAS og klientmappene.
- Vurdere om noen av områdekontorene går igjen i utvalget.

For å vurdere om dokumentasjonen i klientmappene er tilfredsstillende som grunnlag for vedtakene og utbetalingene, gjorde vi et utvalg bestående av de 10 største utbetalingene pr 1. halvår i 2000 og de 5 største utbetalingene for 1999. Klientmappene ble gjennomgått i detalj. Dette utfra at vi forventet at de største utbetalingene gjaldt klienter med omfattende og/eller kompliserte saker. Disse klientene gir derfor flere dokumenter/saker å vurdere, enn mindre klienter.

## 4 REVISJONSKRITERIER

Revisjonskriterier er vedtak, krav og bestemmelser vi vil vurdere innsamlede fakta opp mot.

Sosialhåndboka utarbeidet internt i kommunen, kan vi ikke definere som revisjonskriterie da den ikke er oppdatert.

De revisjonskriterier vi har valgt for prosjektet er:

1. Det er et krav til offentlig saksbehandling at bistand til innbyggerne skal skje i samsvar med vedtatte lover og retningslinjer. Implisitt i dette er et krav om likebehandling i offentlig forvaltning.
2. Enkeltvedtak skal være etterprøvbare. Dette innebærer at det skal være god nok dokumentasjon til å kunne vurdere alle fakta på nytt.

For å vurdere om bistanden er i samsvar med lover og retningslinjer har vi basert oss på kriterier som følger av Lov om sosiale tjenester mv., og da spesielt kap. 4 "Sosiale tjenester mv", kap. 5 "Økonomisk stønad" og kap 6 "Særlige tiltak overfor rusmiddelmissbrukere".

## 5 FUNN/ FAKTA

### Langtidsklienter

Vurdering av om det er klienter som mottar utbetalinger i flere år er interessant sett utfra § 5-1 i Lov om sosiale tjenester mv. som lyder:

*De som ikke kan sørge for sitt livsopphold gjennom arbeid eller ved å gjøre gjeldende økonomiske rettigheter, har krav på økonomisk stønad.*

***Stønadens bør ta sikte på å gjøre vedkommende selvhjulpen.***

*Departementet kan gi veiledende retningslinjer om stønadsnivået."*

(Vår utheving).

Ved å plukke de 30 største utbetalingene pr år fikk vi et utvalg på totalt 96 klienter. Dette betyr at det er flere gjengangere, dvs. personer som har mottatt forholdsvis mye sosialhjelp i mer enn ett år. Dersom alle klientene hadde mottatt sosialhjelp bare ett år hver ville listen talt 150 klienter. Av 96 klienter har 71 stk. mottatt sosialhjelp i 2 år eller mer, dvs. 74% av klientene. Av 96 klienter er det 44 som har mottatt sosialhjelp i 3 år eller mer, dvs. 46% av klientene.

## **Gjengangere**

Av 96 klienter i utvalget er 24 klienter (25%) tilknyttet sosialtjenesten på Bekkestua. De har ingen klienter i utvalget som har mottatt store utbetalinger (definert over) i 5 år. Revisjonen gjør oppmerksom på at dette ikke betyr at klientene ikke har mottatt sosialhjelp i flere år.

Rykkinn har totalt 30 klienter med på listen, dvs. 31,3% av 96 klienter hører inn under sosialtjenestene på Rykkinn. Av disse har 2 klienter mottatt store utbetalinger i alle 5 årene.

Sosialtjenesten i Sandvika har totalt 36 klienter av de 96 i utvalget, dvs. 37,5%. Av disse har 5 klienter mottatt store utbetalinger i alle 5 årene.

I tillegg er 6,2% fordelt på Flyktninge- og innvandrerkontoret. For to klienter har ikke revisjonen klart å finne hvilke kontor de er tilknyttet. Revisjonen har ikke lagt vekt på dette, da det ikke har betydning for analysen eller konklusjonen.

## **Gjennomgang av klientmappene for 2000**

Utvalget for 2000 tok sikte på å vurdere klientmappene til de 10 klientene som hadde mottatt de største utbetalingene i 2000. Klientene fordelte seg med 2 klienter tilknyttet Sandvika, 4 klienter tilknyttet Rykkinn og 4 klienter tilknyttet Bekkestua.

Revisjonen gjorde følgende funn:

En klient i Sandvika skulle egentlig vært under Rykkinn, men siden klienten bodde forholdsvis dyrt ønsket ikke Rykkinn å få klienten overført. Det ble arbeidet med å finne billigere husvær for klienten, noe de også klarte i løpet av 2000.

En klient i Sandvika mottok lite av de totale utgiftene personlig. Utbetalingene var hovedsakelig knyttet til dekning av opphold i avrusingsinstitusjon.

En av klientene har fått sosialhjelp selv om det ikke foreligger skriftlig søknad. Det er skrevet i Journalbildet i KAS at det ikke foreligger skriftlig søknad.

Samme klient har mottatt flere mindre utbetalinger til etablering. Totalt overstiger sum utbetalt til etablering gjeldende standardsats for etablering. Begrunnelsen for at det ytes mer enn standardsats for etablering til klienten er delvis begrunnet i papirene i klientmappen.

Revisjonen avdekket dobbeltføring i reskontroen for en klient i KAS. Saken gjaldt dekning av en ½ miljøarbeiderstilling. Feilen medførte at reskontroen viste kr 126.000 for mye på klienten. Dette blir korrigert i 2001.

På Bekkestua var det spesielt en klient revisjonen noterte seg. Klienten var overført fra Røa sosialsenter pga. flytting til Bærum. I et orienteringsbrev fra Røa sosialsenter anbefaler de Bekkestua at husleie betales direkte til utleier og ikke til klient. Dette begrunnes med at klienten viser liten vilje og/eller manglende evne til å disponere pengene. Bekkestua velger likevel å utbetale husleien direkte til klienten. I løpet av de første 6 månedene i kommunen mottar klienten flere varseler om utkastelse fra leiligheten pga. manglende betaling av husleien. Dette gjentar seg flere påfølgende måneder.



Det foreligger vedtak på at penger til husleie skal utbetales klienten som selv skal betale til utleier. Siden klienten ikke disponerer pengene slik de er tenkt og samtidig også risikerer å stå uten husvær, medfører dette mange nødhjelpsutbetalinger. Pengene som var ment brukt til husleie er benyttet til å nedbetale personlig gjeld, sendt til hjemlandet mv.

Ca. ett år etter at klienten flyttet til Bærum begynner Sosialtjenesten Bekkestua å disponere pengene på vegne av klienten.

For samme klient overskrider støtte til etablering standardsatsene for etablering. Dette er begrunnet med at familien kjøper dyrere varer enn hva standardsatsene legger til grunn og derfor har behov for mer støtte. Det er også flere vedtak som ikke har tilfredsstillende søknad/mangler søknad.

En annen klient ved Bekkestua har mottatt nesten 1 mill kroner i 1999. Vedkommende har bl.a. en utbetaling på kr 168 150,- for et to måneders opphold ved en avrusingsinstitusjon. Bekkestua har protestert på de høye kostnadene, men godtok til slutt fakturaen siden det var en akutt krisesituasjon. Forklaringene og dokumentasjonen for de høye utbetalingene er tilfredsstillende. De øvrige utbetalingene gikk i hovedsak til ulike behandlingstiltak.

Ellers ingen spesielle kommentarer til klientene i utvalget for 2000. Utbetalingene synes tilfredsstillende dokumentert og synes også å ligge innenfor retningslinjer og rammeverk gitt i lover og forskrifter.

### **Gjennomgang av klientmappene for 1999**

Utvalget for 1999 tok sikte på å vurdere klientmappene for de 5 klientene som hadde mottatt de største utbetalingene i 1999. Klientene fordelte seg med 3 klienter tilknyttet Sandvika og 2 klienter tilknyttet Bekkestua.

Revisjonen gjorde følgende funn:

For en av klientene fant vi ikke dokumentasjon for husleien.

For denne og en annen klient var det flere nødhjelpsutbetalinger som ikke var dokumentert med tilfredsstillende søknad/muntlige søknader. I noen tilfeller står det i vedtaket at det ikke foreligger skriftlig søknad.

Mye av utgiftene knyttet til en klient er boutgifter til Oslo Apartments AS. Revisjonen fant ikke fakturaer som dokumenterer boutgiftene. Samme klient har fått dekket flytteutgifter fra Danmark til Norge, samt internt i Bærum, med ca kr 50 000,-. Støtten overstiger standardsats for flytting og etablering. Begrunnelsen og dokumentasjon for hvorfor standardsatsen overskrides er svak.

For de øvrige klientene i utvalget har ikke revisjonen noen spesielle kommentarer. Utbetalingene synes tilfredsstillende dokumentert og synes også å ligge innenfor retningslinjer og rammeverk gitt i lover og forskrifter.

## 6 REVISJONENS VURDERINGER

Sandvika har flest langtidsklienter vurdert internt for hvert distrikt og totalt for alle distriktene, men det synes ikke å være store (vesentlige) forskjeller kontorene imellom mtp antall store utbetalinger og antall langtidsklienter. Differansene er for små til at vi kan vurdere om et av kontorene er flinkere enn de øvrige.

Det synes som om mange klienter har mottatt mye stønad over en lengre periode. Sosialhjelp skal være hjelp til selvhjelp, jfr. Lov om sosiale tjenester mv. § 5-1. Utfra gjennomgang av klientmappene synes det som om mange av langtidsklientene er rusmisbrukere og/eller klienter med tyngre problemer som det er vanskelig å få selvstendige og selvhjulpne. Dette har sosialseksjonen også meldt i handlingsprogram og økonomimeldinger. De rapporterer at de arbeider med å finne tiltak overfor klientene, men det synes vanskelig å finne de "riktige" tiltakene.

For klienter som har mottatt sosialhjelp i flere år burde sosialtjenesten ha dokumentert evt. arbeid som gjøres for å få klientene til å bli selvstendige og selvhjulpne. Revisjonen fant ikke slik dokumentasjon i noen av de reviderte klientmappene.

Vedr. klienten ved Sosialtjeneste på Bekkestua som ikke selv var i stand til å disponere sosialhjelpen, synes revisjonen at kontoret var sene med å overta disponeringen av midlene på vegne av klienten. Vi synes de burde ha grepet inn tidligere, særlig utfra at de ble orientert fra Røa sosialsenter om klientens manglende evne/vilje til å disponere midlene. Dette synes å være svak saksbehandling som har påført kommunen større utgifter enn nødvendig.

En klient som ble revidert på Bekkestua hadde klagt på et vedtak om avslag på støtte. Av avslaget gikk det frem at det ikke var kommet frem nye opplysninger som ga grunn til å endre vedtaket. Dette støtter opp under at kontorene innhenter nødvendig og tilfredsstillende dokumentasjon. Dokumentasjon av hastesaker som nødhjelpsutbetalinger kan likevel bli bedre.

Det synes som om kontorene er flinkere til å innhente skriftlig søknad nå, enn da forrige prosjektet ble gjennomført i 1997, men det er fremdeles rom for forbedringer. Alle vedtak skal dokumenteres med tilfredsstillende skriftlige søknader. Selv om klienten er kjent ved kontoret skal alle opplysninger i søknaden fylles ut fullstendig.

Det er tilfeller hvor klienten mottar mer i økonomisk støtte enn angitte standardsatser. Det varierer om det foreligger tilfredsstillende begrunnelse og dokumentasjon for avvik fra standardsatsene.

Alle tilfeller hvor klienten mottar økonomisk støtte som avviker fra angitte standardsatser bør begrunnes og arkiveres i klientmappene.

Høye utgifter til klientene er ofte utgifter til plasser på avrusingsinstitusjoner. Dette er dyre plasser som til en viss grad blir refundert fra fylket. Refusjon forutsetter at institusjonen er godkjent av staten/fylket som avrusingsinstitusjon, samt at søknad om refusjon er godkjent av fylket før klienten mottar plassen. Kravet om godkjent refusjon før plassen blir tatt i bruk er ikke alltid oppfylt.

Revisjonens generelle oppfatning er at klienter med innvandrerbakgrunn lettere får støtte til nødhjelp. Av de reviderte klientmappene synes det også som om de har flere søknader om nødhjelp enn øvrige klienter.

For alle nye klienter og periodisk for klienter som mottar stønad over tid skal opplysninger i søknadsskjemaet kontrolleres mot eksterne kilder som f. eks ligningskontor, folkeregister, infotrygd. Revisjonen finner dokumentasjonen for at dette er gjort mangelfull.

Mappene synes å være mer systematiske og ryddige nå enn tidligere. Fra 01.01.2001 skal alle mapper deles opp i vedtak, regninger mv. Hensikten med omleggingen er at mappene skal bli enklere å finne frem i. Revisjonsmessig er det lettere å finne frem i en mappe hvor all dokumentasjon ligger kronologisk.

## **7 REVISJONENS KONKLUSJONER OG ANBEFALINGER**

### **Konklusjon**

#### **1. Er det gjengangere i de største sosialhjelpsutbetalingene over flere år?**

Det synes å være gjengangere blant klientene som mottar de største sosialhjelpsutbetalingene.

#### **2. Synes utbetalingene rimelige?**

De fleste vedtakene/sakene i de reviderte klientmappene synes rimelige, selv om grunnlagene (søknadene) av og til kan være mangelfulle.

Ved et tilfelle ved Bekkestua synes svake rutiner og den generelle muligheten for å bruke skjønn, å ha påført kommunen unødige høye utgifter.

Revisjonen vurderer det dithen at de forhold vi har påpekt som svakheter og/eller mangler i klientmappene kan utbedres gjennom en oppdatering av Sosialhåndboken. En utbedring og oppdatering av Sosialhåndboken vil bidra til å sikre klientene mot forskjellsbehandling, da den vil være retningsgivende og ledende for hva slags typer økonomisk støtte klientene kan motta.

#### **3. Er det ett områdekontor som skiller seg ut?**

Revisjonen har ikke avdekket forhold eller ulikheter som angir at et sosialkontor har flere langtidsklienter, generelt har høyere utbetalinger el. enn de øvrige kontorene.

#### **4. Er dokumentasjonen tilfredsstillende?**

På alle sosialkontorene fant vi vedtak som hadde utilfredsstillende og/eller manglende skriftlig søknad som grunnlag. Det var flere forekomster av utbetalinger, særlig nødhjelpsutbetalinger, som ikke var tilfredsstillende dokumentert med skriftlig søknad. Det ser ut som om de er blitt flinkere til å ha skriftlige søknader enn de var i 1997, men det er fremdeles rom for forbedringer.

Revisjonen fant lite eller ingen dokumentasjon for at kontroll mot/bekreftes av eksterne kilder var gjort i klientmappene. Revisjonen kan derfor ikke spore noen bedring på området siden prosjektet i 1997.

Mappene synes ryddigere og enklere å finne frem i nå, enn da prosjektet ble gjennomført i 1997. Revisjonen vil bemerke at det revisjonsmessig er enklere å finne frem i en mappe hvor all dokumentasjon ligger kronologisk, enn slik mappene synes å bli organisert fra 01.01.2001.

### **Konklusjonene på revisjonskriteriene**

*Det er et krav til offentlig saksbehandling at bistand til innbyggerne skal skje i samsvar med vedtatte normer/ retningslinjer. Implisitt i dette er et krav om likebehandling i offentlig forvaltning.*

Det trengs innskjerping av rutinene gjennom en oppdatering av Sosialhåndboka. Dette vil bidra til å sikre at det ikke skjer forskjellsbehandling.

*Enkeltvedtak skal være etterprøvbare. Dette innebærer at det skal være god nok dokumentasjon til å kunne vurdere alle fakta på nytt.*

I og med at ikke alle vedtak er basert på skriftlig søknad kan man ikke si at alle enkeltvedtak er etterprøvbare. Revisjonen ser likevel en bedring siden sist gjennomgang.

### **Anbefalinger**

1. Sosialhåndboken må oppdateres for å sikre lik behandling av alle klientene i kommunen.
2. Sosialseksjonen må sikre at alle vedtak bare skjer på grunnlag av skriftlige og fullstendige søknader.
3. Sosialseksjonen må dokumentere i klientmappene at opplysningene er kontrollert mot eksterne databaser. Vi oppfordrer igjen til at man undersøker muligheten til å kunne hente ut denne type informasjon fra ett sted/en database. Evt. bør det lages rutiner som sikrer og dokumenterer kontroll av opplysninger mot eksterne kilder.