



**Hanne Glemmestad**

er Nav-leder i Østre Toten og sosionom fra 1993.  
Artikkelen er skrevet på grunnlag av hennes  
masteroppgave i velferdsfag.  
*Hanne.glemmestad@nav.no*

# En viktig plass i Navet

Sosialfaglige metoder og faglig forståelse er sentral kompetanse når det gjelder oppfølging av brukere på Nav-kontor.

Illustrasjon: Hege Wedø

Flere sosialarbeidere i Nav melder om manglende tid og kapasitet til å utøve faget sosialt arbeid, og melder dessuten at deres sosialfaglige kompetanse ikke blir tilstrekkelig verdsatt og brukt i den nye arbeids- og velferdsforvaltningen (Skjong og Conradi 2010). Mange kommunalt tilsatte sosialarbeidere forteller at de må bruke stor del av tiden sin til rent forvaltningsarbeid på statens vegne.

Samtidig stiller de øvrige medarbeiderne i Nav-kontorene seg undrende til denne klagesangen. Det er vanskelig å (be)gripe hva denne sosialfaglige tilnærmingen er, og hva som skiller den fra andre typer oppfølgingsarbeid. Motsetningene har vært store flere steder.

## TILTAKSARBEID

Ved etableringen av Nav-kontorene viste det seg at de ulike faggruppene fra de tre tidligere etatene hadde med seg ulik forståelse av hva man la i begrepet oppfølging. Jeg mener det er relevant å knytte oppfølgingsbegrepet slik det er tenkt innenfor rammen av Nav-kontoret, til begrepet *tiltaksarbeid* slik dette har vært benyttet innenfor den tidligere sosialtjenesten. Tiltaks-

arbeid vokste fram som begrep på arbeidsrettet oppfølgingsarbeid mot sosialhjelpsklienter på 1980-tallet, og tiltaksarbeid er således nært forbundet med arbeidslinja (Marthinsen og Skjefstad (red.) 2007). Begrepet tiltaksarbeid kan sies å være en avgrensning mot det mer forvaltningsrettede saksbehandlingsarbeidet som ble utført ved sosialkontorene.

Tiltaksarbeidet utføres i direkte kommunikasjon og relasjon med enkeltpersoner, og handler om å styrke den enkeltes forutsetninger på flere plan – både formelle kvalifikasjoner som arbeidserfaring og utdanning, men også uformelle kvalifikasjoner som nettverksbygging og evne til sosial omgang, kommunikasjonstrening, rusmestring, håndtering av egen bolig og økonomi osv. Tiltaksarbeidet vil også inneholde arbeid med avklaring av rettigheter innenfor ulike offentlige tjenester og bistand til å utløse disse.

Jeg mener at tiltaksarbeid slik det beskrives her, kan gjøres synonymt med oppfølgingsarbeid slik det er beskrevet i Navs strategier for oppfølgingsarbeid, og lar det være en premiss for min videre omgang med begrepet *oppfølging* her.

## NAV-STRATEGI FOR OPPFØLGING

Nav har utarbeidet en strategi for oppfølging av brukere i Nav, og i denne strategien er det satt opp en oppfølgingsmodell for Navs intervensjoner.

Navnet på illustratøren til fagartikkelen om arbeid og uførepensjon i forrige nummer falt dessverre ut. Illustratøren var Sara Tanderø. Vi beklager.



Fig. 1



(Arbeids- og velferdsdirektoratet, Sosial og helsedirektoratet 2007)

Det er særlig oppfølgingselementene på venstre side i modellen som er aktuelle for veilederne i Nav-kontoret, men også avklaring av rettigheter i forhold til ytelse er et relevant arbeidsområde. Utmåling og utbetaling av økonomisk sosialhjelp ligger for øvrig fremdeles til Nav-kontorene.

Oppfølgingmodellen skal være et rammeverk rundt Nav-kontorets oppfølgingsarbeid. Reell brukermedvirkning skal prege oppfølgingsarbeidet.

Selve oppfølgingsbegrepet defineres som «(...) all samhandling mellom bruker og Nav som har til formål å understøtte framdriften i den enkeltes prosess mot et mål» (Strategi for oppfølging av brukere i Nav, s. 4).

Strategien beskriver noen generelle krav og forventninger til veilederens kompetanse på oppfølgingsarbeidet. Det legges ikke noen særskilte føringer på hvilken metodisk tilnærming eller faglig profesjonsforankring som er å foretrekke for å utføre oppfølgingsarbeidet innenfor de ulike oppfølgingselementene.

### «Tiltaksarbeid er ... nært forbundet med arbeidslinja.»

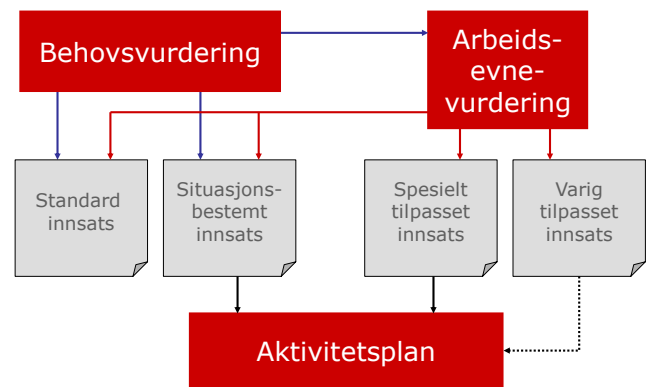
#### BEHOVSVURDERING OG OPPFØLGINGSVEDTAK

Fra 1.1.2010 trådte Nav-lovens §14a i kraft. Bestemmelsen fastslår at «Alle som henvender seg til kontoret, og som

nsker eller trenger bistand for å komme i arbeid, har rett til å få vurdert sitt bistandsbehov. Brukere som har behov for en mer omfattende vurdering av sitt bistandsbehov har rett til å få en arbeidsevnevurdering» (Nav-loven 2006).

Bestemmelsen er en viktig milepæl i arbeidet med å utvikle en ny oppfølgingsmetodikk i Nav-kontorene. Den forener oppfølgingsarbeidet for brukere både på statlige og kommunale ytelser, og er et viktig skritt i retning av større organisatorisk og faglig samordning av fagmiljøer og fagtradisjoner på Nav-kontorene. Nav-veilederne skal legge til grunn en vid tolkning av begrepene arbeid og aktivitet, og brukers muligheter for ordinært, inntektsgivende arbeid kan gjerne ligge langt fram i tid.

Fig. 2



(Hentet fra Navs opplæringsmateriell i forbindelse med innføring av NAV-lovens § 14a, 2010)

En kartlegging – eventuelt i kombinasjon med en arbeidsevnevurdering – kan munne ut i fire ulike prinsipper for oppfølging. Disse er: (1) *Standard innsats*: Brukere i en slik kategori er i hovedsak selvhjulpne hva gjelder evner og muligheter til å komme tilbake i inntektsgivende arbeid. (2) *Situasjonsbestemt innsats*: Brukere som defineres til å ha behov for situasjonsbestemt innsats vil kunne ha noen vansker med å skaffe seg eller beholde arbeid. (3) *Spesielt tilpasset innsats*: Brukere som har nedsatt arbeidsevne på grunn av sosiale, helsemessige eller andre forhold. (4) *Varig tilpasset innsats*: Brukere som har en varig nedsatt arbeidsevne og som ikke vil kunne skaffe seg eller beholde ordinært arbeid, gis tilbud om varig tilpasset bistand.

Før man får vedtak på spesielt tilpasset eller varig tilpasset innsats, skal det gjennomføres en arbeidsevneevaluering. En arbeidsevneevaluering kartlegger forhold ved personen, hans livsbetingelser og omgivelser for øvrig sett opp mot muligheter og begrensninger i arbeidsmarkedet. Brukers deltakelse i prosessen tillegges stor vekt.

Dersom man får vurdert sitt behov for innsats til situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset, har man rett til å få utarbeidet en aktivitetsplan som angir hvilket mål man arbeider mot og hvilke aktiviteter som kan være aktuelle for å nå målet fra brukers og Navs side. Vedtak om innsatsbehov skal gjentas når brukers situasjon endrer seg.

Innføringen av Nav-lovens § 14a kan sies å være et skritt i retning av større rettsikkerhet for brukere, blant annet når det gjelder oppfølging. Vedtak på nivå for oppfølging kan påklages.

Det vedtaket ikke gir noen klare føringer på, er imidlertid hvilke tiltak vedkommende kan forvente å få igangsatt. Dette vil avhenge blant annet av Nav-kontorets kapasitet og tilgang til økonomiske virkemidler. Slik sett går kanskje ikke rettighetsfestingen av oppfølgingsarbeidet langt nok.

Retningslinjene for oppfølgingsvedtak i Nav sier heller ingenting om hvilken kompetanse veilederne på Nav-kontoret bør eller skal ha for å gjennomføre en kvalitativ god behovsvurdering og eventuelt påfølgende oppfølgingsarbeid.

### NIVÅER FOR SOSIALT ARBEID

Det er i dag vanlig å skille mellom fire hovedretninger innenfor sosialfaglig tilnæringsmåter (Kokkin 2009). Disse er: (1) *Individuelt sosialt arbeid*: Relasjonelt endringsarbeid inn mot enkeltpersoner eller familier med sikte på å bistå den enkelte med å overvinne eller endre vanskelige livsbetingelser og bidra til mestring og myndiggjøring. (2) *Sosialt gruppearbeid*: Gruppebasert endringsarbeid med utgangspunkt i felles utfordringer hos deltagerne som i sin tur skaper gjenkjennelse, læring og grunnlag for felles problemløsning. (3) *Samfunnsarbeid*: Medlemmer i et lokalsamfunn skaper i samarbeid med sosialarbeideren grunnlag for positive endringer med hensyn til for eksempel bomiljø eller andre livsbetingelser. Samfunnsarbeid kan også drives som primærforebyggende eller helsefremmende intervensjoner knyttet til kjente risikoområder som for eksempel fysisk inaktivitet eller rusforebyggende arbeid. (4) *Sosial administrasjon og planlegging*:

«Nav-veilederne skal legge til grunn en vid tolkning av begrepene arbeid og aktivitet.»

Administrativt og strategisk planleggings- og utviklingsarbeid som skal bidra til at utsatte grupper får ivarett sine rettigheter til velferdsgoder og sosial deltagelse.

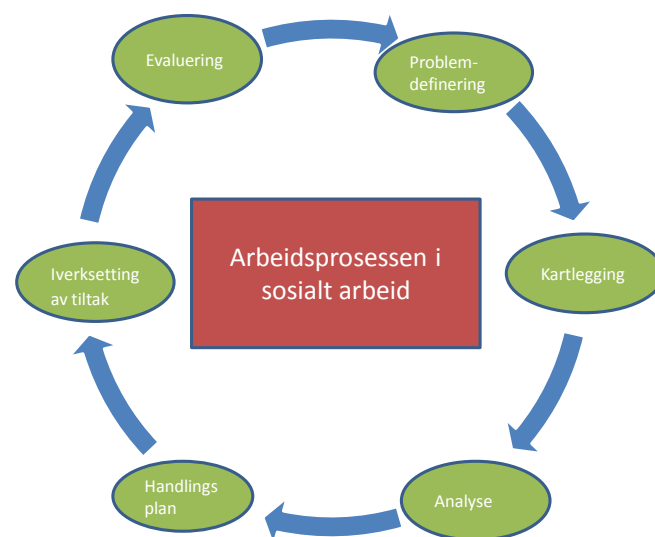
Av disse tilnæringsmåtene har sosialt arbeid innenfor velferdssektoren (som tidligere sosialtjenesten i kommunene og nå Nav-kontorene) i stadig større grad konsentrert seg om individuelt sosialt arbeid. Men lovgrunnlaget for Nav-kontoret åpner for å ta i bruk flere tilnæringsmåter.

### OPPFØLGINGSMODELLEN I SOSIALT ARBEID

Sosialt arbeids metode er hentet fra og utviklet på bakgrunn av teoretiske modeller hentet fra blant annet psykologi og sosiologi (Kokkin 2009), og det er vanskelig å peke på en metodisk tilnæringsmåte som er helt særegen for faget. På samme måte som det faglige fokuset har pendlet mellom individ og samfunn, har også de metodiske tilnæringsmåtene i ulik grad vært rettet inn mot individ eller omgivelsesforhold.

Guri Askeland utviklet i 1994 en modell for arbeidsprosessen i sosialt arbeid.

Fig. 3



(Askeland; gjengitt i Kokkin 2009)

>>

«Det vedtaket ikke gir noen klare føringer på, er ... hvilke tiltak vedkommende kan forvente å få igangsatt.»

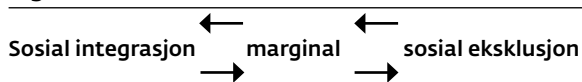
Også Rita Elisabeth Eriksen utviklet og prøvde ut en liknende modell for ressursorientert klientarbeid ved sosialkontor sent på 90-tallet (Eriksen 1998). Modellene og framgangsmåten hos både Askeland og Eriksen er ikke unik for metodisk sosialt arbeid, og selve arbeidsprosessen kan kjennes igjen i flere fag som driver endrings- og utviklingsarbeid. Det særegne for sosialt arbeid blir innholdet og den relasjonelle tilnæringsmåten man legger til grunn innenfor de ulike oppfølgingsselementene.

#### UTVIKLING AV SOSIALE PROBLEMER

Sosialt arbeid baserer mye av sin faglige intervensjon på teorier og kunnskap om marginaliseringsprosesser i samfunnet. Denne forståelsen legger viktige premisser for hvilke temaer som blir sentrale i oppfølgingsarbeidet med brukerne.

Svedberg snakker om marginalitet som en prosess mellom ytterpunktene «förankrad» på den ene siden og «utslagen» på den andre siden (Svedberg 1995). Solheim oversetter dette til norske forhold ved bruk av begrepsparet sosial integrasjon og sosial eksklusjon (Dyb m.fl. 2004).

Fig. 4



Forhold og hendelser i den enkeltes liv eller omgivelser enten medvirker til eller hindrer marginalisering og utstøting. Sosial eksklusjon er ikke en statisk størrelse, men snarere et spørsmål om hvorvidt mennesker faller utenfor en eller flere sentrale områder for sosial interaksjon i samfunnet (Fløtten 2006).

Denne forståelsen av marginalitet som en dynamisk prosess mellom ytterpunktene sosial inklusjon og sosial eksklusjon, kan sees som et



teoretisk utgangspunkt for mandatet til Nav-kontoret generelt og sosialt arbeid spesielt. Nav-veilederne vil gjennom sitt arbeid med å bistå brukere i retning arbeid, aktivitet eller økt deltakelse, måtte arbeide med flere av de samfunnsfærene som påvirker hvorvidt vedkommende er å anse som sosialt inkludert i samfunnet.

Med utgangspunkt i tanken om marginalisering som en pågående prosess er det relevant å se hvilke momenter i brukernes liv eller omgivelser som medvirker i den ene eller andre retningen.

Det kan være fruktbart å ta utgangspunkt i arenaer for sosial inkludering og jobbe spesifikt for å øke den enkeltes deltakelse. Hvilke arenaer man velger å holde fokus på i den enkelte sak, vil variere i forhold til hvilket utgangspunkt og utfordringer den enkelte bruker har.

#### RAMMER FOR SOSIALT ARBEID

Navs strategidokumenter for oppfølgingsarbeid angir *rammeverket* for metodisk arbeid knyttet til veiledning og oppfølging ved Nav-kontoret. Arbeidsprosessen i sosialt arbeid kan sies å angi *innholdet* i dette veilednings- og oppfølgingsarbeidet.

De ulike elementene i Navs strategidokument er til forveksling lik de som Askeland bruker i sin modell. For sosialarbeiderne bør derfor oppfølgingsmodellen være kjent stoff.

Svakheten med Navs oppfølgingsmodell er at det faglig metodiske innholdet ikke er klart definert, men heller vagt forankret i prinsipper om respekt og brukermedvirkning. Her kan sosialarbeiderne potensielt definere sin profesjon og faglige kunnskap. Ved å bruke elementene i arbeidsprosessen i sosialt arbeid i konteksten til Navs oppfølgingsmodell, vil sosialt arbeid i større grad kunne definere sin rolle i Nav-kontoret.

Slik Navs oppfølgingsoppdrag er definert i oppfølgingsmodellen og gjennom Nav-lovens § 14a, har sosialarbeiderne en anledning til å peke på sin metodiske kunnskap og grunnlag for intervensjon og samhandling med bruker.

Navs oppfølgingsmodell er «gammelt nytt» for sosialarbeiderne som er opplært til å jobbe etter en lignende metodisk tilnærming. Men arbeidsprosessen i sosialt arbeid gir mer kunnskap og mer kompetanse til Navs oppfølgingsstrategi ved å være fundert i vitenskapelige kunnskapstradisjoner for metodisk endringsarbeid, etiske retningslinjer og god forståelse for strukturelle og sosialpolitiske sammenhenger i arbeidet med sosiale problemer. Dette er profesjonskunnskap som er tilegnet gjennom studier, erfaringsbasert kompetanse og veiledning/refleksjon. Dette kunnskapstilfanget bør derfor være attraktivt for Nav-kontoret.

### FOR MYE INDIVIDPLAN

En annen svakhet ved både Navs oppfølgingsmodell og delvis også ved den sosialfaglige oppfølgingsmodellen, er tendensen til individuell årsaksforklaring og derav individuell tilnærming og oppfølging. Sosialt arbeid kan potensielt utøves på flere nivåer fra individ til samfunn. Det krever imidlertid en stadig refleksjon rundt hvilket nivå for intervensjon som vil være mest relevant innenfor det enkelte problemområde.

Utfordringen for mange sosialarbeidere er å artikulere sin kunnskap og (be)vise hvordan den kan benyttes mest mulig hensiktsmessig innenfor Nav-kontorets faglige og organisatoriske rammer. Videre er det en klar svakhet ved Navs strategier for oppfølgingsarbeid at de i så liten grad definerer standarder for kompetanse hos Nav-veilederne. Spørsmålet er om sosialarbeiderprofesjonen er klar til å fylle denne rollen?

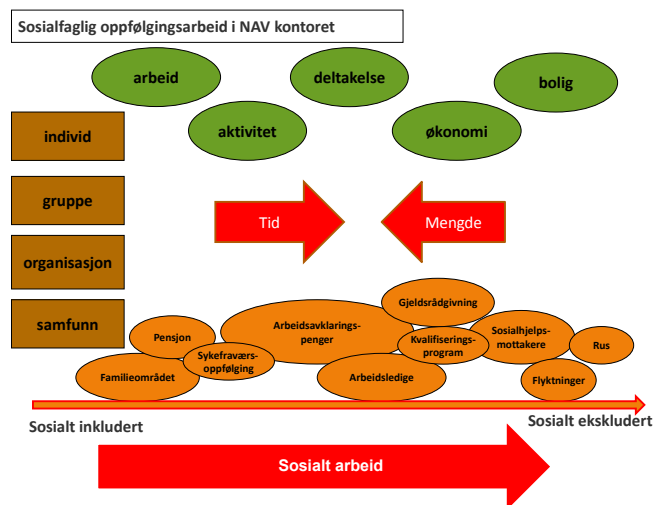
### SOSIALFAGLIG OPPFØLGINGSMODELL PÅ NAV-KONTOR

Hvordan kan sosialfaget forstå sin plass i Navs oppgaveportefølje?

Mitt utgangspunkt er at sosialfaglig forståelse og kompetanse i utgangspunktet kan benyttes innenfor alle deler av Navs oppgaveportefølje, men at den med bakgrunn i sitt særskilte kunnskapsgrunnlag trolig kan spille en mer sentral rolle innenfor noen fagområder enn andre.

*«Det er vanskelig å peke på en metodisk tilnæringsmåte som er helt særegen for faget.»*

Fig. 5



Nav-kontoret har som primæroppgave å bistå brukere som trenger veiledning og oppfølging knyttet til arbeid og aktivitet. I tillegg er imidlertid også Nav-kontoret førstelinja for alle Navs stønadsområder – 56 i tallet (nav.no). Nav-kontoret skal dessuten ha god kjennskap til og kunne formidle kontakt med andre velferdstjenester i samfunnet. Når det gjelder de stønadsorienterte fagområdene i Nav, som for eksempel familieområdet og pensjon, gis disse gjerne til brukere som i hovedsak er lite marginaliserte. I min modell ligger derfor disse fagområdene høyt på skalaen for sosial inklusjon.

I tillegg til rene stønadsorienterte fagområder, jobber Nav-kontoret med mennesker med behov for hjelp til å finne ut av ulike problemstillinger som hindrer dem i å delta i samfunnslivet på lik linje med andre. Avhengig av kompleksiteten i problemstillingene finner vi disse menneskene på ulike stadier i skalaen for marginalisering.

Så snart en person faller ut av arbeidsmarkedet – enten på grunn av sykdom eller sosiale problemer – er risikoen for marginalisering og sosial eksklusjon økende. Særlig hvis tap av arbeid er sammenfallende med at vedkom- >>



mende faller ut av flere områder som er vesentlig for sosial inkludering; slik som utilfredsstillende boforhold, dårlig økonomi og liten sosial deltakelse i lokalsamfunnet.

De fleste personer som registrerer seg som arbeidssøkere ved Nav er ledige kun i kortere perioder og klarer selv å finne seg nytt arbeid uten vesentlig bistand fra etaten. Dersom man blir langtidsledig, langtids sykemeldt eller har rettigheter til arbeidsavklaringspenger som følge av «sykdom, skade eller lyte» eller i siste instans utløser rettigheter til sosialhjelp eller Kvalifiseringsprogram, vil behovet for innsats i form av oppfølging av veileder fra Nav være økende.

*«Det særegne for sosialt arbeid blir innholdet og den relasjonelle tilnæringsmåten man legger til grunn...»*



Nederst på skalaen finner vi personer med et svært marginalt forhold til arbeidsmarkedet spesielt og deltakelse i lokalsamfunnet generelt. Dette gjelder for eksempel personer med uttalte rusproblemer eller fremmedspråklige med lav språkmestring og lav formalkompetanse.

Hver enkelt bruker har sitt unike utgangspunkt for deltakelse og mestring, og det er derfor vanskelig å generalisere på denne bakgrunn.

Med sin faglige forankring vil sosialfaglig arbeid kunne bidra i stadig større grad jo mer marginalisert en bruker(gruppe) kan sies å være. Det systematiske sosialfaglige metodearbeidet peker også mot sterkere sosialarbeider-involvering mot enden av skalaen. Når det er sagt, er det ingen grunn til at ikke sosialfaglig arbeid også skulle kunne spille en rolle i arbeidet med mennesker som ikke oppfattes som

vesentlig marginalisert i utgangspunktet. Sosialt arbeid har også en forebyggende karakter gjennom opplysningsarbeid mot det brede lag

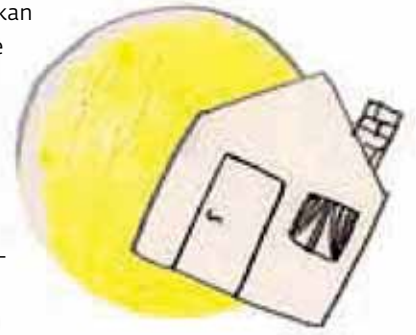
av befolkningen. Det kan også bidra til å avdekke individuelle eller kollektive forhold som kan føre til sosial utstøting på lengre sikt.

I modellen for sosialfaglig arbeid på Nav-kontor er

det også tegnet inn to piler som omhandler forholdet til tid og mengde. Mengdeproblematikk er et kjent fenomen fra Nav-ansattes hverdag på Nav-kontor. Mengden brukere med rettigheter til arbeidsrettet oppfølging oppleves av noen som svært utfordrende, og krever en klar forståelse av hvilke rammer ulike typer oppfølgingsoppgaver krever. Jo mer marginalisert en bruker kan sies å være, jo mer tid kreves det av både bruker og veileder for å snu utviklingen og skape endring og større grad av sosial inkludering for vedkommende.

Mengden tid som kreves for å skape denne positive endringen hos vedkommende, tilsier at antallet oppfølgingsoppgaver må avpasses deretter. Mens man for eksempel kan informere og veilede ordinære arbeidssøkere i grupper, må man kanskje fortrinnsvis jobbe individuelt og målrettet med enkeltpersoner over lang tid i andre enden av skalaen. Dette har betydning for arbeidsfordelingen som skal sikre at alle brukere får sine behov ivaretatt.

Her kan det imidlertid være grunnlag for å sprengre noen faglige innarbeidede rammer for hvordan sosialt arbeid skal utøves. Hvis man for eksempel legger empowerment-strategier til grunn for sitt faglige arbeid, kan man like gjerne tenke seg intervensjoner basert på selvhjelpsgrupper og (lokal)samfunnsarbeid (Andersen m.fl. 2000). Det er også mulighet for å kjøpe oppfølgingstjenester fra eksterne leverandører etter tradisjon fra tidligere a-etat. Navs utfordringer i denne sammenheng blir å kjenne brukeren tilstrekkelig godt til å lage gode henvisninger og på den måten kvalitetssikre at bruker faktisk får den bistand og oppfølging som vedkommende har behov for.



Nav-kontoret vil uansett ha det helhetlige oppfølgingsansvaret for bruker, og veileder ved Nav-kontoret står derfor som en garantist for at oppfølgingsløpet til den enkelte bruker blir preget av kontinuitet og samordning.

### FLERE FAGLIGE DIMENSJONER

En viktig forutsetning for at sosialfaglig oppfølging i Nav kan fungere slik modellen viser, er at sosialarbeiderne anerkjenner flere dimensjoner – og muligheter – ved faget sitt. Dette gjelder bl.a. muligheten for å jobbe mer forebyggende, komme tidligere inn i avklaring av bistandsbehov og på den måten avverge marginalisering hos enkeltpersoner eller grupper. Med sitt hel-

hetsblikk vil en sosialarbeider kunne fange opp utfordringer hos for eksempel sykemeldte, arbeidssøkere eller såkalt «drop-out»-ungdom som handler om mer enn bare



## «... arbeidsprosessen i sosialt arbeid gir merkunnskap og merkompetanse til Navs oppfølgingsstrategi...»

tap av arbeid og inntekt. Denne individorienterte kunnskapen kombinert med kunnskap om utstøttingsmekanismer og omgivelsesforhold i (lokal)samfunnet for øvrig, gir etter mitt syn sosialarbeiderne en unik mulighet til å bruke faget i Nav.

Sosialarbeidere må bli bedre på å artikulere faget sitt og argumentere vitenskapelig og erfaringsbasert for sin forståelse og handlingsvalg. Dette er også en utfordring for sosialarbeiderutdanningene.

Dersom sosialarbeider-profesjonen skal bli en foretrukket kompetanse innenfor Nav, må den i større grad kunne peke på sitt særpreg når det gjelder faglig forståelse og metodisk, faglig intervensjon. Samtidig må sosialarbeiderne i større grad anerkjenne bredden og mulighetene i sitt sosialfaglige mandat i møte med brukere i utfordrende livssituasjoner. ■

### LITTERATUR

- Andersen m.fl.** (2000): *Empowerment på dansk*. Dafalo forlag
- Andreassen, Tone Alm og Fossestøl, Knut** (red.) (2011): *Nav ved et veiskille*. Organisasjonsendring som velferdsreform. Gyldendal Akademisk
- Dyb, Evelyn m.fl.** (2004): *Sosialt perspektiv på bolig*. Abstrakt forlag
- Eriksen, Rita Elisabeth** (1998): *Fra klient til deltaker – et perspektiv på sosialt arbeid ved sosialkontor Diakonhjemmets høgskolesenter*. Litteraturtjenesten
- Fløtten, Tone** (2006): *Poverty and Social Exclusion – Two Sides of the Same Coin?* Fafo
- Hutchinson, Gunn Strand** (2009): *Sosialt arbeid i kommunen. Samfunnsmandat og handlingsrom*. Gyldendal Akademisk
- Kokkin, Judy** (2009): *Profesjonelt sosialt arbeid*. Universitetsforlaget
- Levin, Irene** (2004): *Hva er sosialt arbeid?* Universitetsforlaget
- Marthinsen, Edgar og Skjefstad, Nina** (red.) (2007): *Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og Nav – tett på!* Universitetsforlaget

- Rønning, Rolf** (2005): «Den institusjonelle ydmykingen». *Nordisk sosialt arbeid*, 2/2005, s. 111-121
- Skjong, Gerd og Conradi, Hallgerd** (2010): «Kompetansesvikt i NAV». *Aftenposten*, 17.2.2010
- Sveberg, Lars** (1995): *Marginalitet*. Studentlitteratur
- Terum, Lars Inge** (2003): *Portvakt i velferdsstaten. Om skjønn og beslutningen i sosialt arbeid*. Kommuneforlaget
- Sosialt arbeid i NAV* (2009) Fellesorganisasjonen (FO)
- Strategi for oppfølging av brukere i Nav* (2007) Arbeids- og velferdsdirektoratet. Sosial- og helsedirektoratet
- Retningslinjer for oppfølgingsvedtak i Nav* (2010) Arbeids- og velferdsdirektoratet
- I-1/93 Lov om sosiale tjenester*. Sosial og helsedepartementet
- Lov av 16. juni 2006 nr. 20 om Arbeids- og velferdsforvaltningen*
- Lov av 18. desember 2009 nr.131 om sosiale tjenester i Arbeid- og velferdsforvaltningen*
- [www.nav.no](http://www.nav.no)