

TILSYNSRAPPORT

Rapport fra tilsyn med NAV-kontorenes ansvar for å ivareta barns behov når familien søker økonomisk stønad ved NAV Indre Namdal 2022

Tidsrom for tilsynsbesøket:

21.09.22 - 23.09.22

Statsforvalteren i Trøndelag

09.01.2023

Innholdsfortegnelse

1. Tilsynets tema og omfang
2. Aktuelt lovgrunnlag for tilsynet
3. Beskrivelse av faktagrunnlaget
4. Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt lovgrunnlag
5. Statsforvalterens konklusjon
6. Oppfølging av påpekte lovbrudd

Vedlegg: Gjennomføring av tilsynet

Alle tilsynsrapporter fra dette landsomfattende tilsynet

Statsforvalteren gjennomførte tilsyn med Grong kommune som vertskommune, og besøkte i den forbindelse NAV Indre Namdal fra 21.09.2022 til 23.09.2022. Vi undersøkte om Grong kommune i samsvar med aktuelle lovkrav sørger for å ivareta barns behov i saker om økonomisk stønad, slik at brukerne får trygge og gode tjenester.

Tilsynet ble gjennomført som del av et landsomfattende tilsyn initiert av Statens helsetilsyn.

1. Tilsynets tema og omfang

Statsforvalteren har undersøkt og vurdert om kommunen ivaretar barns behov i saker om økonomisk stønad.

Statsforvalteren har undersøkt om:

- Nav-kontoret foretar en tilstrekkelig kartlegging av barns behov ved søknad om økonomisk stønad.
- Nav-kontoret foretar en forsvarlig vurdering og beslutning ved søknad om økonomisk stønad til familier.
- Familier som mottar økonomisk stønad, får oppfølging ved behov.

Statsforvalterens tilsyn er gjennomført som en systemrevisjon. Det innebærer at Statsforvalteren har ført tilsyn med hvordan kommunen gjennom styring og ledelse oppfyller kravene til forsvarlige sosiale tjenester til familiene.

Brukerens meninger om og erfaringer med tjenestetilbudet i kommunen er viktig informasjon for tilsynsmyndighetene. Et utvalg brukere er derfor blitt intervjuet i dette tilsynet.

2. Aktuelt lovgrunnlag for tilsynet

Statsforvalteren er gitt myndighet til å føre tilsyn med kommunens oppfyllelse av plikter etter lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven), jf. sosialtjenesteloven § 9. Etter bestemmelsen kan det også føres tilsyn med kommunens internkontroll med plikter etter kapittel 4, jf. lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) § 25-1.

Et tilsyn er en kontroll av om virksomheten er i samsvar med lov- og forskriftsbestemmelser. Nedenfor gis det en beskrivelse av lovkrav som ble lagt til grunn i tilsynet.

Krav til kartlegging

Nav-kontoret skal foreta en helhetlig kartlegging av familiens situasjon, hvor behovene til hvert enkelt familiemedlem må undersøkes. Målsettingen er å fange opp, avverge og avhjelpe vanskelige livssituasjoner for barn og unge som lever i utsatte familier. Nav-kontoret skal kartlegge familiens behov med tanke på at barna skal ha mulighet til å delta på de samme sosiale arenaene som jevnaldrende barn der de bor.

Kommunen har en plikt til å innhente tilstrekkelige opplysninger før vedtaket fattes, jf. forvaltningsloven § 17. Sosialtjenesteloven §§ 18 og 19 sammenholdt med § 1 danner utgangspunkt for hvilke opplysninger som er nødvendige for å avgjøre en søknad om økonomisk stønad.

Det kommer ikke alltid tydelig frem hva familien har behov for. En del av kartleggingen blir å avdekke behov for stønad og hvordan familien bør følges opp for å oppnå lovens formål. Særlig nye brukere av sosiale tjenester er ikke alltid klar over at det kan søkes om stønad til andre utgifter utover livsopphold, husleie og strøm.

Hva som skal kartlegges vil avhenge av familiens situasjon og omfanget av hjelpebehovet. Opplysningene som innhentes kan være både muntlige og skriftlige. Muntlige opplysninger skal nedtegnes, jf. forvaltningsloven 11 d.

For førstegangssøkere vil det som hovedregel være behov for en grundig kartleggingssamtale. Ved løpende søknader er det viktig med jevnlig samtaler for at opplysningene blir oppdatert og eventuelle nye behov blir avdekket.

Brukermedvirkning skal være sentralt i kartleggingen, og tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med familiene. Det er viktig at Nav-kontoret innhenter barnas synspunkter, direkte eller gjennom foreldrene. Det er opp til avtale mellom Nav-kontoret og familien om kartleggingssamtalene skjer på Nav-kontoret, ved hjemmebesøk eller på andre arenaer.

I samtale eller ved hjemmebesøk hvor det er språkutfordringer, er det viktig at Nav-kontoret bruker tolk slik at bruker får mulighet til å beskrive situasjonen. Manglende tolk kan medføre at Nav-kontoret får uriktige eller mangelfulle opplysninger slik at kartleggingen ikke blir tilstrekkelig.

Krav til vurdering og beslutning

Etter at Nav-kontoret har foretatt en tilstrekkelig kartlegging, skal Nav-kontoret gjøre en vurdering og fatte en beslutning om hvorvidt økonomisk stønad skal innvilges og eventuelt hva som innvilges. Har ikke Nav-kontoret foretatt en tilstrekkelig kartlegging, er det fare for at det kan oppstå følgefeil når søknaden skal vurderes og det skal fattes en beslutning.

Nav-kontoret skal foreta en individuell vurdering, basert på opplysningene som har kommet frem i kartleggingen. Nav-kontoret må også synliggjøre hvordan barnets beste er vurdert ut fra situasjon og behov, og hvordan hensynet til barnet er vektet opp mot andre hensyn.

I vurderingen etter § 18 skal familiens faktiske inntekter og utgifter legges til grunn. Fra 1. september 2022 fikk sosialtjenesteloven § 18 et nytt tredje ledd, hvor det fremgår at barnetrygd skal holdes utenfor beregningen av økonomisk stønad.

I vurderingen av hjelpebehovet skal Nav-kontoret legge til grunn familiens utgifter til et forsvarlig livsopphold. Det er ikke spesifisert i bestemmelsen hvilke utgifter som inngår i livsoppholdet, men formålsbestemmelsen og kravet om forsvarlig livsopphold gir anvisning om stønadsnivået.

Statlige og kommunale satser gir kun et utgangspunkt for vurdering av stønadsnivået. Nav-kontoret må alltid foreta en individuell vurdering, hvor det blant annet tas hensyn til hvert enkelt barn.

Dersom Nav-kontoret avslår etter § 18, skal det vurderes om stønad i særlige tilfeller kan innvilges etter § 19. I likhet med § 18 må det foretas en konkret vurdering.

Stønad i særlige tilfeller er ikke en pliktmessig ytelse, men kan innvilges etter en konkret og individuell vurdering for å fange opp ulike behov for økonomisk hjelp som ikke dekkes gjennom § 18.

Krav til oppfølging

Familier som mottar økonomisk stønad, vil i mange tilfeller ha behov for tett oppfølging for at lovens formål skal nås. Hensikten med oppfølgingen er å løse eksisterende sosiale problemer, og å forebygge at slike problemer oppstår. Oppfølgingen skal støtte opp under familienes mulighet til å bli selvhjulpen.

Kommunene har stor grad av frihet til å velge hvordan oppfølging av familier skal gjennomføres og organiseres. Det fremgår av veilederen til § 17 at oppfølgingen kan omfatte alt fra enklere veiledning for å kunne håndtere hverdagen, til faglig kvalifiserte råd og familieoppfølging.

Ifølge rundskrivet skal Nav-kontoret gjennom motivasjons- og endringsarbeid styrke familiens mulighet til å mestre sin livssituasjon på ulike områder. Dette innebærer at Nav-kontoret skal tilby familien samtaler, og at samtaler er det viktigste elementet i oppfølgingen. Som utgangspunkt skal Nav-kontoret tilby oppfølgingsamtaler i alle saker hvor familier mottar økonomisk stønad. Imidlertid kan det være faglige årsaker til at det ikke er gjennomført samtaler i enkelte saker.

Nav-kontorets oppfølgingsansvar inneholder ikke mer enn det Nav-kontoret har ansvaret for etter sosialtjenesteloven, og gjelder ikke utføring av tjenester og oppgaver som ligger til andre instanser. Samtidig er forsvarlig oppfølging ofte betinget av at Nav-kontoret samarbeider med andre tjenester.

Nav-kontorene skal ivareta sin oppfølgingsplikt ved at de fatter vedtak om opplysning, råd og veiledning etter § 17. At en avgjørelse er et enkeltvedtak har betydning for hele søknadsprosessen; fra informasjon, søknad og utredning, til avgjørelsens innhold og form og muligheten til å klage. Det kan enten fattes eget vedtak etter § 17, eller det kan fattes sammen med vedtak om økonomisk stønad.

Krav til styring og ledelse

Krav til ledelse, organisering og styring er viktige elementer i kommunens ansvar for å tilby og yte forsvarlige tjenester. God styring og ledelse bidrar til at brukerne får oppfylt sine rettigheter. Det kan derfor være stor risiko for svikt i tjenesteytingen hvis kommunen ikke har tilstrekkelig styring med kvaliteten på tjenestene. Svikten kan få store konsekvenser for den enkelte bruker.

I sosialtjenesteloven § 5 vises det til at kommunen skal ha internkontroll etter reglene i kommuneloven § 25-1. Styringsystemet skal tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold, og ha det omfang som er nødvendig.

3. Beskrivelse av faktagrunnlaget

Her gjøres det rede for hvordan virksomhetens aktuelle tjenester fungerer, inkludert virksomhetens tiltak for å sørge for at kravene til kvalitet og sikkerhet for tjenestemottakerne blir overholdt.

Om kommunen

I NAV Indre Namdal er Grong kommune vertskommune for Lierne, Namsskogan og Røyrvik. Ifølge Statistisk sentralbyrå (SSB) har Grong 2.286 innbyggere i 2. kvartal 2022.

Tall fra SSB (2021) viser at det i samarbeidskommunene er en høy andel barn som vokser opp i husstander som mottar økonomisk stønad, sammenlignet med resten av landet utenom Oslo. Dette gjelder spesielt Grong og Namsskogan. Antall barn i husholdninger med lav inntekt, som leier og bor trangt har også økt i Grong, fra 16 i 2019 til 26 i 2021.

Om NAV-kontoret

NAV Indre Namdal består av fire lokasjoner fordelt på alle samarbeidskommunene. NAV-kontoret er i Grong organisert under kommunalsjef for oppvekst, barnevern, PPT og velferd.

NAV-kontoret har to avdelinger: «Arbeid og helse» og «Arbeid og sosial». Det er avdelingen «Arbeid og sosial» som behandler søknader om økonomisk stønad og gir oppfølging til barnefamilier. Avdelingen har en egen fagkontakt. Vedtak om sosiale tjenester godkjennes av enten fagkontakt eller NAV-leder.

NAV Indre Namdal fikk i 2022 innvilget tilskudd fra Statsforvalteren til tiltaket «Vanskeligstilte barnefamilier». Målgruppen for tiltaket er barnefamilier i kommunene som hører inn under NAV Indre Namdal. Tiltaket skal tilby tett oppfølging og grundig kartlegging av familiens og barnas situasjon.

Styring og ledelse

NAV-leder er delegert myndighet på sosialtjenestelovens område. NAV-leder deltar på månedlige avdelingsmøter i kommunen. Kommunens ledelse får informasjon om de sosiale tjenestene gjennom dialog-, partnerskaps- og kommunedirektørmøter. Det opplyses om at det er rom for uformelle samtaler i tillegg til faste møtepunkt. Rapportering skjer gjennom tertialrapportering og årlige budsjettmøter.

Arbeid og sosial har felles fagmøter hver uke og avdelingsmøter en gang i måneden, i tillegg til felles møter for hele NAV-kontoret. NAV-kontoret har et tverrfaglig team hvor saker kan diskuteres på tvers i avdelingene. Teamet har hatt møter hver tredje uke, men dette er foreløpig satt på pause.

Faglige diskusjoner og kompetanseheving gjøres i felles møter. Fagkontakt og NAV-leder diskuterer saker seg imellom. Vedtak godkjennes av leder eller fagkontakt. Dersom godkjenner vurderer at vedtaket ikke oppfyller krav til innhold eller lovanvendelse, sendes vedtaket i retur til veileder med kommentarer og innspill. Det gjennomføres ikke stikkprøver. Ifølge ledelsen blir det gitt tilbakemeldinger på praksis i det daglige og gjennom årlige medarbeidersamtaler.

NAV-kontoret har en egen kompetanseplan, i tillegg til at kompetanse er et fast tema i de årlige medarbeidersamtalene. Ledelsen og ansatte bekrefter at kommunen og NAV-kontoret tilbyr kompetanseheving ved behov. Ifølge ledelsen får ansatte delta på kurs eller opplæringer gjennom Statsforvalteren eller andre aktuelle arrangører. Ansatte deltar også på fredagsprat med Statsforvalteren for å styrke sin kompetanse. Gjennomgang av enkeltsaker og opplysninger fra ansatte viser også at kontoret bruker klagesaker fra Statsforvalteren som læring, og at de i ettertid har endret praksis i tråd med avgjørelsene.

Avvik på sosiale tjenester rapporteres i Compilo, som er Grong kommunes kvalitetssikringssystem. NAV-kontoret har per i dag ikke egne rutiner for avvikshåndtering.

NAV-kontoret har i 2022 gjennomført en risiko og sårbarhetsanalyse avgrenset til HMS-området. Ledelsen opplyser om at det gjøres løpende vurderinger av faren for svikt i arbeidet, men at denne vurderingen kan dokumenteres bedre gjennom å innlemme det i risikovurderingssystemet som brukes på HMS-området.

NAV-kontoret har flere rutiner for arbeidet med de sosiale tjenestene. Rutinene ligger tilgjengelig på Compilo og på Teams. Ifølge ledelsen blir rutinene gjennomgått og revidert med jevne mellomrom. Tilbakemeldinger fra ledelsen og fra ansatte viser at det er uklart i hvilken grad kontoret faktisk bruker rutinene i tjenesteutøvingen.

Kartlegging

Saksmappene vi har gjennomgått viser at det gjennomføres kartleggingssamtaler. Hvor ofte familien tilbys samtaler varierer. Samtalene har ofte sammenheng med at det nylig er levert en søknad om økonomisk stønad eller at det gis tilbud om samtale i forbindelse med at det skal søkes på nytt. For noen familier, ser vi at det avtales jevnlig møter, slik at behov kan avklares fortløpende.

At NAV-kontoret tilbyr kartleggingssamtaler bekreftes av ansatte og brukere som vi har snakket med. Ansatte ved NAV-kontoret opplyser om at de som hovedregel fatter månedsvedtak, for å sikre at de jevnlig har samtaler med familiene. Samtalene gjennomføres hovedsakelig på NAV-kontoret eller på telefon, men vi ser også at det noen ganger gjennomføres hjemmebesøk.

Barns behov er ofte et tema i samtalene mellom familiene og NAV. Ansatte opplyser at det foretas en grundigere kartlegging for førstegangssøkere.

I alle sakene vi har gjennomgått er antall barn og alder kartlagt. Behov for eller ønske om fritidsaktiviteter blir også stort sett kartlagt, sammen med utgifter til barnehage, skole, klær, bil og utgifter i forbindelse med høytider og samvær.

Få saker viser imidlertid at NAV-kontoret systematisk kartlegger barnas helsesituasjon, bosituasjon, familiens nettverk, samt behov for PC og mobiltelefon. Vi finner også få spor av at NAV-kontoret kartlegger kontakt med andre tjenester og familiens behov for oppfølging.

Selv om NAV-kontoret ofte spør foreldrene om barna har særskilte behov, blir dette sjeldent konkretisert nærmere. I noen saker blir foreldrene bedt om å skrive en liste over konkrete behov, men dette gjøres ikke i alle saker. Brukere vi har snakket med forteller at de opplever at

NAV-kontoret først og fremst spør om bakgrunnen for søknaden og om økonomiske forhold. Noen brukere forteller at NAV ofte spør om hvordan barnet har det, men ikke om konkrete utgifter.

Kartleggingen er derfor i flere saker avhengig av at foreldrene på eget initiativ tar opp barnas konkrete behov, enten i samtale eller i søknad om økonomisk stønad. Samtidig forteller flere brukere at det kan være vanskelig å snakke om hvilke behov barna har og at det er vanskelig å vite hvilke utgifter det kan søkes om stønad til. Selv opplever NAV-kontoret at det søkes om mye forskjellig, og at en del brukere er klar over at det kan søkes om det meste av utgifter.

Det er hovedsakelig gjennom samtaler og søknadsskjema at NAV-kontoret får informasjon om familien og barna. Informasjonen innhentes både muntlig og skriftlig i samarbeid med familien. I noen saker er kartleggingen gjennomført i samarbeid med flyktningetjenesten, barnevernet, skole og barnehage. NAV-kontoret tilbyr bruk av tolk dersom familien har språkutfordringer.

I sakene vi har gjennomgått ser vi ikke at NAV-kontoret har innhentet barnas synspunkter, verken direkte eller gjennom foreldrene. Selv om NAV-kontoret i noen saker etterspør hva foreldrene mener er barnas behov, blir foreldrene ikke spurt om barna selv har gitt uttrykk for sine meninger.

NAV-kontoret har eget samtykkeskjema og egne rutiner for innhenting av dokumentasjon. Ifølge disse rutinen skal det sendes ut avslag på søknaden dersom dokumentasjonen ikke er mottatt etter purring. Statsforvalteren har ikke sett at dette er blitt gjort i enkeltsaker som vi har gjennomgått.

Ifølge de samme rutinen må ny dokumentasjon leveres hvis det har gått tre måneder siden siste søknad. Ansatte opplyser imidlertid om at brukere ikke må levere samme dokumentasjon flere ganger, og at dette kun gjelder hvis det er behov for oppdatering av opplysninger.

NAV-kontoret har også egne rutiner som omhandler kartlegging. Rutinene gjelder for førstegangssøkere, langtidsmottakere og i akutte saker. Disse rutinen er:

- Rutine for kartlegging av bruker ved søknad om stønad etter sosiale tjenester
- Rutine for mottak av brukere som ønsker å sette fram krav om sosialstønad/krisehjelp
- Rutine for søknad om krisehjelp
- Rutine for behandling av krisehjelp i mottak

Ifølge rutinen skal nye brukere tilbys en kartleggingssamtale innen syv dager. Hos brukere som har fast oppfølging fra NAV, vurderer den enkelte saksbehandler om det er behov for møte. I akutte saker sier rutinen at det skal settes opp en avtale så raskt som mulig.

I tillegg til søknadsskjema for økonomisk stønad og nødhjelp, har NAV-kontoret utarbeidet et kartleggingsskjema for barnefamilier. Når det gjelder opplysninger som konkret gjelder barn, har kartleggingsskjemaet innfyllingsfelt for alder, navn, samvær, helseutfordringer, barnehage/SFO, fritidsaktiviteter (eventuelt ønske om fritidsaktiviteter) og andre utgifter/behov.

Kartleggingsskjemaet har også spørsmål som omhandler familiens helhetlige behov, herunder bolig og kontakt med andre hjelpetjenester. Ifølge NAV-kontorets rutiner for kartlegging, skal skjemaet brukes i førstegangssamtaler og legges ved saken som dokumentasjon.

Statsforvalteren har ikke sett at dette kartleggings skjemaet har blitt brukt i de sakene vi har gjennomgått. At kartleggings skjemaet i mindre grad blir brukt i tjenesteutøvingen, bekreftes av brukere som forteller at de ikke tror at NAV-kontoret bruker et skjema eller annet verktøy når de kartlegger. Også ledelsen og ansatte forteller at kontoret ikke har en fast praksis for hva de skal spørre om når de snakker med familier.

Vurdering og beslutning

I vedtakene vi har gjennomgått er alle utgifter det søkes om vurdert av NAV-kontoret. Der utgifter til barn er kartlagt, blir disse utgiftene vurdert og i all hovedsak innvilget. De fleste av brukerne vi har snakket med sier at de får innvilget stønad til barna når de ber om det.

Vi har også sett noen saker der faktiske inntekter og utgifter er kartlagt, men hvor det ikke er vurdert hvilken betydning inntekten eller utgiften har for søknaden om økonomisk stønad. Dette gjelder eksempelvis i saker der bruker opplyser å betale barnebidrag, i saker der NAV-kontoret vurderer at bruker burde hatt egne midler og i enkelte saker der bruker opplyser å ha gjeld.

NAV-kontoret bruker statlige veiledende satser og kommunale nødhjelpssatser. Kommunen har også en egen ungdomssats, men denne satsen brukes ikke ved beregning av stønad til familier. I de fleste av sakene vi har gjennomgått er stønad til livsopphold og hjelp i en nødssituasjon utmålt tilsvarende de veiledende satsene. Dette er i samsvar med at ansatte forteller at de sjeldent endrer på selve livsoppholdssatsen, men at de isteden innvilger mer stønad som en tilleggssytelse. De fleste av vedtakene har en standardtekst som beskriver hvilke utgifter satsen er ment å dekke.

Eksempler på utgifter til barn som ofte innvilges i tillegg, og som i utgangspunktet er ment å dekkes av livsoppholdsnormen, er utgifter til fritidsaktiviteter og klær. Andre utgifter som innvilges i tillegg, og som ikke inngår i livsoppholdsnormen er eksempelvis ekstra støtte i høytider slik som jul, ID, påske og sommerferie. Vi har også sett ett eksempel på at NAV-kontoret etter en konkret vurdering ikke tar hensyn til sparepenger av hensyn til at familien skal kunne ha ekstra midler til uforutsette utgifter.

Alle brukere som vi har snakket med forteller at NAV-kontoret bruker fastsatte satser når de utmåler stønaden. Ifølge brukerne kan faktiske utgifter være høyere enn det normen tilsier, noe som fører til at stønaden ikke er tilstrekkelig til å dekke faste utgifter. Brukere nevner også at det kan være vanskelig å få stønaden til å strekke til etter at prisen på matvarer har blitt dyrere.

I tillegg til livsoppholdsnormer har NAV-kontoret utarbeidet en veiledende liste for dekning av utstyr. Listen inneholder blant annet veiledende priser på utgifter til barn. Det er presisert at listen er ment som en veiledning, og at søkers situasjon skal vurderes individuelt ut fra behov.

Som for kartlegging, er det varierende i hvilken grad det er synliggjort individuelle vurderinger i enkeltsaker. I flere vedtak ser vi at det er brukt en standardtekst hvor det står at det er gjort individuelle vurderinger og at stønaden vurderes å være forsvarlig, uten at selve vurderingen er synliggjort i vedtakene.

I enkelte saker har NAV-kontoret brukt en stordriftsfordel på 10% til familier med tre eller flere barn. Det varierer om det er gjort en konkret vurdering av hvordan stordriftsfordeler vil slå ut for familien. Ansatte opplyser at de ikke bruker stordriftsfordeler like ofte etter avgjørelse fra

Statsforvalteren i en konkret klagesak der det ble påpekt at vurderingen av stordriftsfordeler var mangelfull.

I flere vedtak gis livsopphold som et samlet beløp til hele familien. Ansatte opplyser imidlertid om at de nå har endret praksis, slik at vedtakene nå viser hvor mye stønad som er utmålt til hvert enkelt familiemedlem.

NAV-kontoret har foretatt en vurdering etter § 19 i alle saker vi har gjennomgått der det har vært aktuelt. Der stønad er vurdert etter § 19, er det foretatt en reell vurdering hvor det blant annet legges vekt på barnas behov og om stønaden vil bidra til å hjelpe familien å overvinne en vanskelig situasjon.

Gjennomgang av saker viser at NAV-kontoret svært ofte innvilger stønad etter § 19. Vi ser samtidig at NAV-kontoret i flere saker gir avslag på nødvendige levekostnader etter sosialtjenesteloven § 18, selv om bruker ikke har penger på søknadstidspunktet. NAV-kontoret begrunner dette med at bruker *burde* hatt egne midler, og innvilger stønad i særlige tilfeller etter sosialtjenesteloven § 19. Ledelsen og ansatte ved NAV-kontoret opplyser under tilsynsbesøket at de er usikre på i hvilke situasjoner stønad skal innvilges etter § 18 eller § 19.

NAV-kontoret synliggjør vurderingen av hensynet til barnets beste uttrykkelig i noen saker. I andre saker vurderes dette mer indirekte, ved at det legges vekt på hensynet til barna. Ansatte forteller at de undersøker barnets beste ut fra det foreldrene sier, opplysninger fra andre instanser som kjenner barnet og det NAV-kontoret vurderer er barnets beste. Ettersom barnets egne synspunkter ikke er undersøkt, er det ofte hva foreldrene eller NAV-kontoret selv mener er det beste for barna som legges til grunn i vurderingene.

I andre saker vurderes barnets beste, eller hensynet til barna, å være i samsvar med andre hensyn i saken. Dette kan ha sammenheng med at det i liten grad gis avslag på utgifter til barn. I en sak hvor hensynet til barnets beste vektet mot andre hensyn, blir barnets beste tillagt avgjørende vekt i avgjørelsen.

Sakene vi har gjennomgått har vært fattet før 1. september. Ansatte opplyser imidlertid at de har endret praksis i henhold til lovendringen, slik at det i vurdering av stønad til familier ikke tas hensyn til barnetrygd.

Oppfølging

Det er gjennomført samtaler i de fleste av sakene vi har gjennomgått. Det er imidlertid varierende hvor ofte samtaler tilbys. De fleste brukere får tilbud om samtaler når de ber om det, og NAV-kontoret tar også selv initiativ til å sette opp avtaler med familiene.

Samtalene omhandler ofte søknader om økonomisk stønad og andre økonomiske forhold. I flere samtaler gis det økonomisk råd og veiledning, for eksempel til å betale regninger og hjelp til å bruke nettbank. Sett bort fra oppfølging når det gjelder økonomi, er det få saker som viser at det tilbys samtaler med formål om å gi helhetlige oppfølging til familien.

I sakene vi har gjennomgått er det få spor av at det samarbeides med andre. Dette kan ha sammenheng med at behov for samarbeid ikke systematisk blir avdekket som en del av kartleggingen. Flertallet av brukerne vi har snakket med opplever ikke at NAV-kontoret har

tilbudt seg å samarbeide med andre. Det er imidlertid varierende om brukerne ønsker slikt samarbeid. I noen saker ser vi at det samarbeides med eksempelvis flyktningetjenesten og barneverntjenesten.

Selv om vi ser at det gis økonomisk råd og veiledning i flere saker, finner vi få vedtak om tjenesten. Der rådgivningen gis i vedtak om økonomisk stønad, er det i enkelte saker uklart om rådgivningen er gitt etter § 17. Ansatte forteller at opplysning, råd og veiledning kan være vanskelig å «selge inn», fordi brukere får tilbud om samtaler uavhengig av om de har et vedtak etter § 17.

Ifølge NAV-kontorets egne rutiner for opplysning, råd og veiledning, skal alle veiledere gi informasjon om § 17 hvis det vurderes som hensiktsmessig med en lengre og grundigere veiledning sett opp mot formålsparagrafen. Ingen av brukerne vi har snakket med sier at de har fått et vedtak om § 17. Samtidig forteller noen av brukerne at de ønsker denne tjenesten.

4. Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt lovgrunnlag

I dette kapittelet vurderer vi fakta i kapittel 3 opp mot lovbestemmelsene i kapittel 2.

Kartlegging

Statsforvalteren har sett at NAV-kontoret gjennomfører kartleggingssamtaler med familier som søker økonomisk stønad. Kartleggingssamtalene gjennomføres på NAV-kontoret, og i noen tilfeller som hjemmebesøk. Enkelte familier har jevnlige samtaler med NAV-kontoret. Ved språkutfordringer blir tolk stort sett brukt, og familiene kan gi opplysninger til NAV både muntlig og skriftlig.

Selv om NAV-kontoret gjennomfører kartleggingssamtaler, er det store variasjoner når det gjelder hva som kartlegges og når det kartlegges. Det betyr at vi har sett saker der kartleggingen vurderes som tilstrekkelig, men også saker der kartleggingen helt klart har vært mangelfull. NAV-kontoret har utarbeidet et eget kartleggingsskjema, men skjemaet blir i liten grad brukt som et verktøy i samtaler. At innholdet i kartleggingen varierer, understøttes av at ansatte forteller at de ikke har en fast praksis for hva de skal spørre barnefamilier om.

For at kartleggingen skal sies å være tilstrekkelig, må NAV-kontoret foreta en helhetlig kartlegging av familiens behov. En del av kartleggingen vil være å avdekke behov for stønad, også utover de konkrete behovene som familien søker om stønad til. Kartleggingen skal også avdekke om familien har behov for andre tjenester enn økonomisk stønad, og om det er behov for samordning og samarbeid med andre tjenester.

Statsforvalteren finner få saker der NAV-kontoret har kartlagt barnas helsesituasjon, bosituasjon og familiens nettverk, i tillegg til behov for PC og mobiltelefon. Vi finner også at NAV-kontoret i liten grad kartlegger kontakt med andre tjenester og familiens behov for oppfølging. I saker der dette ikke er undersøkt, mangler kartleggingen helt sentrale deler av barnas og familiens situasjon.

Selv om NAV-kontoret opplever at det søkes om mye forskjellig, viser samtaler med brukere at det for noen familier kan være vanskelig å vite om det kan søkes om andre utgifter enn eksempelvis livsopphold, husleie og strøm. Statsforvalteren vurderer at dette har sammenheng med at flere brukere som vi har snakket med opplever stønaden som et fastsatt beløp, og at det dermed kan være vanskelig å vite at det kan søkes om mer stønad.

Selv om journalnotat fra samtaler viser at NAV-kontoret ofte spør om barna har særskilte behov, blir dette i flere saker ikke konkretisert eller undersøkt nærmere. Når ansvaret for å identifisere behov blir lagt til den enkelte bruker, vil det være en fare for at NAV-kontoret ikke fanger opp konkrete behov hos barna som foreldrene ikke selv tar opp eller søker om.

For å sikre at barnas behov blir avdekket, er det viktig at NAV-kontoret innhenter barnas synspunkter enten direkte eller gjennom foreldrene. Barn vil blant annet kunne ha en mening om hva de trenger for å kunne delta på de samme sosiale arenaene som jevnaldrende.

Gjennomgang av saker viser at NAV-kontoret ikke har en praksis for å undersøke barnas synspunkter. Ansatte opplyser om at de først og fremst møter foreldrene, og at det derfor kan være vanskelig å undersøke hva barna mener om saken.

Selv om barnas behov og eventuelle synspunkter som hovedregel skal fremmes gjennom foreldre og foresatte, er det barnas egne synspunkter som skal undersøkes. Fordi barn kan ha andre synspunkter enn foreldrene, er det etter Statsforvalterens vurdering nødvendig at NAV-kontoret undersøker, for eksempel ved å spørre foreldrene, hva barnet selv mener eller har gitt uttrykk for i saken. Når barnets egne synspunkter ikke blir undersøkt, er det en risiko for at barnets behov ikke blir tilstrekkelig kartlagt og vurdert.

Etter vår vurdering sikrer ikke Grong kommune en tilstrekkelig kartlegging av barns behov ved søknad om økonomisk stønad.

Selv om det ikke har hatt betydning for lovbruddet, vil vi gjøre oppmerksom på at enkelte deler av NAV-kontorets rutiner er misvisende eller feil. Vi oppfordrer kommunen til å rette opp dette:

- I rutiner for innhenting av dokumentasjon står det at: *«Dersom dokumentasjon ikke er mottatt etter purring sendes det ut avslag på søknad på grunn av manglende dokumentasjon»*. Etter vår vurdering kan dette gi inntrykk av at NAV-kontoret systematisk avslår søknader når bruker ikke leverer dokumentasjon. Vi minner om at dersom bruker ikke leverer etterspurt dokumentasjon, må NAV-kontoret uansett vurdere sannsynligheten av hjelpebehovet ut fra de opplysningene som er tilgjengelige.

Vurdering og beslutning

Statsforvalteren vurderer at NAV-kontoret i all hovedsak tar hensyn til utgifter som er kartlagt eller som familien har søkt om stønad til. Vi vurderer også at NAV-kontoret i stor grad innvilger stønad til utgifter til barna.

Vi har likevel sett enkeltsaker der faktiske inntekter og utgifter er kartlagt, men ikke vurdert. Dette gjelder spesielt i saker der bruker opplyser å betale barnebidrag, der NAV-kontoret vurderer at bruker *burde* hatt egne midler og der bruker opplyser å ha gjeld.

I tilfeller der den bidragspliktige ikke evner å betale, kan den bidragspliktige ha rett på økonomisk stønad til å dekke utgifter til barnebidrag inntil vedkommende får endret størrelsen på bidraget. Der NAV-kontoret avdekker at en søker betaler barnebidrag, må NAV-kontoret derfor gjøre en konkret og individuell vurdering av hjelpebehovet. Statsforvalteren legger til grunn at NAV-kontoret ikke har en fast praksis for at utgifter til barnebidrag faktisk blir vurdert og eventuelt tatt hensyn til.

Behovet for økonomisk stønad skal ta utgangspunktet i hvilke behov søker har på søknadstidspunktet. At søker *burde* hatt egne midler, er derfor ikke en gyldig avslagsgrunn etter § 18. Statsforvalteren vurderer at NAV-kontor har en praksis hvor det gis avslag på nødvendige levekostnader etter § 18, selv om søkeren ikke har penger på søknadstidspunktet. Stønad innvilges isteden i særlige tilfeller etter § 19. Dette er feil lovanvendelse.

Selv om gjeld normalt ikke er en nødvendig levekostnad i sosialtjenestelovens forstand, må NAV-kontoret likevel vurdere å dekke gjeld hvis manglende betaling kan føre til tap av bolig. NAV-kontoret kan også ta hensyn til annen gjeld, som lån eller kreditt til nødvendig livsopphold. I enkelte saker der bruker opplyser å ha gjeld, savner Statsforvalteren en nærmere vurdering av om gjelden unntaksvis er en nødvendig levekostnad etter § 18.

Selv om vi i enkeltsaker har sett at NAV-kontoret har gjort en tilstrekkelig kartlegging, gjelder dette ikke i alle saker. Der kartleggingen er mangelfull, er det en risiko for at det kan oppstå følgefeil når søknaden skal vurderes og det skal fattes en beslutning.

Barnets rett til å bli hørt henger særlig tett sammen med kartleggingen. Barnets synspunkter har betydning for barnets beste-vurderingen og NAV-kontorets vurdering og beslutning i saken. NAV-kontoret må synliggjøre hvordan barnets beste er vurdert ut fra situasjon og behov, og hvordan hensynet til barnet er vektet opp mot andre hensyn. Når barnets synspunkter ikke blir avklart, er det ofte ikke mulig å vurdere hva som vil være til barnas beste.

Fordi NAV-kontoret ikke har en praksis for å innhente barnets egne synspunkter, er det ofte hva NAV-kontoret eller foreldrene mener er det beste for barna som vurderes. I en illustrerende sak hvor foreldrene søker om stønad til flytting, vurderer NAV-kontoret at det på generelt grunnlag ikke er til beste for barn å flytte. Fordi barnas egne synspunkter ikke er undersøkt, er det etter vår vurdering heller ikke mulig å vurdere hva som er barnets beste i den konkrete saken.

Kommunen bruker statlige og kommunale satser som et utgangspunkt for vurderingen av stønadsnivået. Selv om veiledende satser brukes som et utgangspunkt, må NAV-kontoret alltid foreta individuelle vurderinger av om stønaden er tilstrekkelig til å dekke familiens faktiske utgifter.

Statsforvalteren vurderer at NAV-kontoret i all hovedsak utmåler stønad til livsopphold tilsvarende veiledende satser, samtidig som det i flere vedtak ikke er synliggjort at det er gjort en individuell vurdering av selve livsoppholdssatsen. Dersom det innvilges mer stønad, gjøres dette som en tilleggsytelse.

Selv om NAV-kontoret har som praksis å innvilge tilleggsytelser, vil det samlede stønadsnivået etter vår vurdering avhenge av hvilke utgifter som er kartlagt. Dersom utgiftene ikke blir kartlagt, vil det heller ikke være anledning for NAV-kontoret til å innvilge stønad som en tilleggsytelse. I de sakene Statsforvalteren vurderer at det er mangler ved kartleggingen, kan vi derfor heller ikke se

at NAV-kontoret har foretatt (eller hatt mulighet) til å foreta en tilstrekkelig individuell vurdering av stønadsbehovet. Dette gjelder utmåling av grunnleggende behov (livsoppholdsnorm), og eventuelle tilleggssytelser.

Statsforvalteren vil understreke at vi i flere saker har sett gode individuelle vurderinger av barns behov, men at dette ikke gjelder i alle saker. At NAV-kontoret har en varierende praksis for både kartlegging og vurderinger og beslutninger, utgjør en risiko for at noen familier ikke får tilstrekkelig stønad til å dekke sine behov. Som brukere selv sier, kan faktiske utgifter være høyere enn det normen tilsier og at det kan være vanskelig å få stønaden til å strekke til etter at prisen på matvarer har blitt dyrere. Etter Statsforvalterens vurdering stiller store endringer i prisveksten, større krav til kartleggingen og de individuelle vurderingene som skal gjøres.

Dersom vilkårene i § 18 ikke er oppfylt, kan kommunen i særlige tilfeller innvilge stønad etter § 19. Statsforvalteren vurderer at NAV-kontoret har som praksis å vurdere stønad etter § 19 der det er aktuelt. Sett bort fra at stønaden i enkelte tilfeller skulle vært innvilget etter § 18, foretar NAV-kontoret en reell vurdering av om stønad i særlige tilfeller skal innvilges for å bidra til å hjelpe familien med å overvinne en vanskelig situasjon.

1. september ble sosialtjenesteloven endret slik at barnetrygd skal holdes utenfor beregningen av økonomisk stønad. Ut fra opplysninger fra ansatte, legger vi til grunn at NAV-kontoret har endret praksis i tråd med lovendringen. Vi legger også til grunn at NAV-kontoret har endret praksis slik at stønad til livsopphold nå utmåles til hvert enkelt familiemedlem, og at det gjøres individuelle vurderinger før eventuelle stordriftsfordeler tas i bruk.

Etter vår vurdering sikrer ikke Grong kommune en forsvarlig vurdering og beslutning ved søknad om økonomisk stønad til familier.

Selv om det ikke har hatt betydning for lovbruddet, vil vi gjøre oppmerksom på at enkelte deler av NAV-kontorets rutiner er misvisende eller feil. Vi oppfordrer kommunen til å rette opp dette:

- Statsforvalteren har ikke sett at søknader om nødhjelp ikke blir behandlet innenfor en forsvarlig tidsramme. I søknadsskjema for nødhjelp står det imidlertid at: «*Søknaden vil bli behandlet innen utløpet av neste virkedag, senest kl. 15:00*». Etter vår vurdering kan dette gi inntrykk av at søknader om nødhjelp kan bli behandlet ved utløpet av neste virkedag uten en vurdering av om søknaden må behandles tidligere. Vi minner om at søknader må vurderes raskt i en nødssituasjon, og ofte samme dag som den er mottatt.

Oppfølging

Tema for dette tilsynet er NAV-kontorets ivaretagelse av barns behov ved søknad om økonomisk stønad, herunder at familiene får forsvarlig oppfølging. For å sikre at det blir lagt tilstrekkelig fokus på barns behov, er tilsynet avgrenset til å undersøke om NAV-kontoret tilbyr oppfølging gjennom samtaler, samarbeid med andre tjenester og/eller fatter vedtak etter § 17.

Som utgangspunkt skal NAV-kontoret tilby oppfølgingssamtaler i alle saker hvor familier mottar økonomisk stønad. Statsforvalteren vurderer at NAV-kontoret i all hovedsak tilbyr samtaler til familier som er i kontakt med kontoret. Gjennomgang av saksmapper viser at brukere får tilbud om samtaler når de selv ber om det, og at NAV-kontoret selv setter opp avtaler etter behov.

Forsvarlig oppfølging er ofte betinget av at NAV-kontoret samarbeider med andre. I sakene vi har gjennomgått er det få spor av samarbeid. Etter Statsforvalterens vurdering har dette sammenheng med at NAV-kontoret ikke systematisk avdekker behov for samarbeid som en del av kartleggingen. Der det er kartlagt at familien har kontakt med andre tjenesteytere, ser vi at NAV-kontoret i enkelte saker samarbeider med disse tjenestene.

Tjenesten opplysning, råd og veiledning kan enten gis i eget vedtak etter § 17, eller det kan gis sammen med vedtak om økonomisk stønad. At det skal fattes vedtak om tjenesten, har betydning for hele søknadsprosessen, inkludert muligheten til å klage. Statsforvalteren vurderer at NAV-kontoret i flere saker burde ha fattet vedtak om § 17. Vi vurderer dette ut fra at det i flere saker gis utstrakt økonomisk råd og veiledning, uten at vi kan se at dette gis i eget vedtak. Der det gis råd og veiledning i vedtak om økonomisk stønad, er det i enkelte saker uklart om rådgivningen er gitt etter § 17.

Selv om Statsforvalteren vurderer at det er få spor av samarbeid med andre og at det i liten grad fattes egne vedtak etter § 17, vurderer vi at NAV-kontoret ivaretar sitt oppfølgingsansvar ved å tilby samtaler.

Etter vår vurdering sikrer Grong kommune at familier som mottar økonomisk stønad får oppfølging ved behov.

Selv om det ikke har betydning for vurderingen av om NAV-kontoret tilbyr oppfølging i dette tilsynet, har vi funnet enkelte forbedringspunkt. Vi vil derfor gjøre oppmerksom på følgende:

- Hensikten med oppfølging er å løse eksisterende sosiale problemer, og å forebygge at slike problemer oppstår. Sett bort fra oppfølging når det gjelder økonomi, finner Statsforvalteren få spor av at det tilbys samtaler med formål om å gi helhetlig oppfølging. Vi oppfordrer derfor NAV-kontoret til å se på egen praksis vedrørende hvilken oppfølging som skal gis til familier.
- Tilsynet viser at NAV-kontoret i få saker har etablert et samarbeid med andre tjenester. Vi oppfordrer derfor NAV-kontoret til å undersøke årsakene til dette, og eventuelt vurdere hvordan samarbeid på best mulig måte kan innrettes både i kontoret og i kommunen.
- Vi oppfordrer NAV-kontoret til å se på egen praksis vedrørende vedtak etter § 17. Tilsynet viser at det er få spor av at tjenesten gis i eget vedtak. Som nevnt er det å fatte vedtak en viktig rettsikkerhetsgaranti, som blant annet gir familiene mulighet til å klage.

Krav til styring og ledelse

God styring og ledelse skal sikre at brukerne får oppfylt sine rettigheter og at tjenestene er i samsvar med de kravene som loven stiller. Det er nær sammenheng mellom styring av tjenesten og at tjenestene er forsvarlige.

Statsforvalteren har vurdert at Grong kommune ikke sikrer en forsvarlig kartlegging og vurdering og beslutning i saker om økonomisk stønad til familier. Etter vår vurdering har dette sammenheng med at styring og ledelsen av tjenesten er mangelfull.

Bestemmelsene om internkontroll i kommuneloven § 25-1, angir minstekrav til kommunens styring og ledelse av NAV-kontoret. Ifølge disse bestemmelsene skal kommunen blant annet:

- ha nødvendige rutiner og prosedyrer, og
- avdekke og følge opp avvik og risiko for avvik.

Kravet om å ha rutiner, betyr at disse også må gjelde for virksomheten, gjøres kjent og være tilgjengelige. Rutinene skal gjelde for virksomheten i praksis. NAV-kontoret har flere rutiner for arbeidet med de sosiale tjenestene. Det er imidlertid uklart i hvilken grad NAV-kontoret faktisk bruker rutinene i tjenesteutøvingen.

Som tilsynet viser, blir kartleggings skjema i liten grad brukt i samtaler med barnefamilier, samt at NAV-kontoret har en varierende praksis for både for kartlegging og vurdering og beslutninger om økonomisk stønad. Statsforvalteren legger også til grunn at uklarheter vedrørende vurderinger etter § 18 og § 19 ikke er blitt avdekt eller fulgt opp.

Et sentralt element i arbeidet med internkontroll er å avdekke og følge opp avvik. Etter Statsforvalterens vurdering burde uklarheter om regelverk, varierende praksis og manglende bruk av egne rutiner, blitt sett og fulgt opp gjennom kommunens internkontroll.

Det kan være stor risiko for svikt i tjenesteytingen hvis kommunen ikke har tilstrekkelig styring med kvaliteten på tjenestene, og feil kan ofte få store konsekvenser for den enkelte bruker. Mangler ved NAV-kontorets styring og ledelse medfører dermed en risiko for at familiers behov ikke blir avdekket, og at de dermed ikke får tilstrekkelig stønad til å dekke sine faktiske behov. Etter vår vurdering utgjør kommunens internkontroll, slik den er i dag, en risiko for svikt også i fremtidige saker.

Etter vår vurdering er Grong kommune sin internkontroll ikke egnet til å sikre en forsvarlig kartlegging, vurdering og beslutning i saker som omhandler økonomisk stønad til familier.

5. Statsforvalterens konklusjon

Her presenterer vi konklusjonen av vår undersøkelse, basert på vurderingene i kapittel 4.

Statsforvalterens konklusjon:

- Grong kommune sikrer ikke en tilstrekkelig kartlegging av barns behov ved søknad om økonomisk stønad.

Dette er lovbrudd på:

- Sosialtjenesteloven § 18 og § 19, jf. § 1 og § 4.
- Sosialtjenesteloven § 43, jf. forvaltningsloven § 17.
- Grong kommune sikrer ikke en forsvarlig vurdering og beslutning ved søknad om økonomisk stønad til familier.

Dette er lovbrudd på:

- Sosialtjenesteloven § 18 og § 19, jf. § 4.

- Grong kommune sin internkontroll er ikke egnet til å sikre en forsvarlig kartlegging, vurdering og beslutning i saker som omhandler økonomisk stønad til familier.

Dette er lovbrudd på:

- Sosialtjenesteloven § 5, jf. kommuneloven § 25-1

Vi ba om at eventuelle kommentarer/innsigelser til faktagrunnlaget ble sendt Statsforvalteren innen 21.11.2022. Vi mottok tilbakemelding fra kommunen 02.12.2022.

6. Oppfølging av påpekte lovbrudd

I dette kapittelet redegjør vi for hva Statsforvalteren forventer at kommunen skal gjøre for å rette påpekte lovbrudd.

Vi ber kommunen utarbeide en plan med nødvendige tiltak for å rette lovbruddet, og sender den til Statsforvalteren innen 09.02.23. Planen skal inneholde følgende:

- hvilke tiltak som skal gjennomføres
- frister for iverksetting av tiltak og evaluering av om tiltakene har virket som planlagt
- hvordan ledelsen vil følge med på og kontrollere at tiltakene blir iverksatt
- hvordan ledelsen vil gjennomgå om tiltakene har virket som planlagt

Kort tid etter at planen er mottatt, vil Statsforvalteren ta kontakt med kommunen for å avtale tidspunkt for et dialogmøte. Det er kommunens plan som vil være tema på møtet, i tillegg til at det planlegges for videre dialog.

For å undersøke om tiltakene har resultert i forsvarlig praksis, vil kommunen bli bedt om å utføre en egenkontroll. I egenkontrollen skal kommunen gjennomgå saker ved å fylle ut et skjema med spørsmål. Tidspunkt for gjennomføring av egenkontrollen avtales i dialogmøte.

Statsforvalteren kan i tillegg utføre en stikkprøvekontroll dersom det er nødvendig.

Med hilsen

Hanne Reitan Øksnes (e.f.)
underdirektør

Sabrina Hammer
juridisk seniorrådgiver
Oppvekst- og velferdsavdelingen
Oppvekst- og velferdsavdelingen

Vedlegg: Gjennomføring av tilsynet

I dette vedlegget omtaler vi hvordan tilsynet ble gjennomført, og hvem som deltok.

Varsel om tilsynet ble sendt 22.06.2022.

Informasjonsmøte med virksomheten ble gjennomført 07.09.2022.

Tilsynsbesøket ble gjennomført ved NAV Indre Namdal. Oppsummerende møte med gjennomgang av funn ble avholdt 23.09.2022.

En del dokumenter var tilsendt og gjennomgått på forhånd, mens andre dokumenter ble mottatt og gjennomgått i løpet av tilsynsbesøket. Følgende dokumenter ble gjennomgått og vurdert som relevante for tilsynet:

- Skjema for egenrapportering og dokumentinnhenting
- Budsjett for kommunale tjenester
- Partnerskapsavtale
- Virksomhetsplan
- Oversikt over ansatte
- Risikovurdering
- Årshjul
- Delegasjonsreglement
- Samarbeidsavtale mellom Grong og Lierne kommune
- Samarbeidsavtale mellom Grong og Namsskogan kommune
- Oversikt over fagsystemer
- Referat fra dialogmøte 11.02.2022
- Kompetanseplan
- Utredning av kompetansebehov
- Rutine for kartlegging av bruker ved søknad om stønad etter lov om sosiale tjenester i NAV
- Rutine for opplysning, råd og veiledning
- Rutine for mottak av brukere som ønsker å sette fram krav om sosialstønad/krisehjelp
- Rutine ved søknad om økonomisk sosialhjelp
- Rutine for søknad om krisehjelp
- Rutine for behandling av krisehjelp i mottak
- Rutine for innhenting av dokumentasjon
- Rutine for registrering, skanning og elektronisk arkivering
- Beskrivelse av praksis for avvikshåndtering
- Veiledende liste for dekning av utstyr
- Kartleggingsskjema
- Skjema for samtykke til å innhente/gi informasjon
- Skjema for samtykke til betaling av regninger

Det ble innhentet 21 saksmapper etter følgende kriterier:

- Nye familier

- Langtidsmottakere (mer enn seks mnd.)
- Familier med flere enn tre barn
- Samvær
- Hastesaker

I tabellen under gir vi en oversikt over hvem som ble intervjuet, og hvem som deltok på oppsummerende møte ved tilsynsbesøket.

5 brukere ble intervjuet i forbindelse med tilsynet.

Disse deltok fra tilsynsmyndigheten:

- seniorrådgiver, Sabrina Hammer, Statsforvalteren i Trøndelag, revisjonsleder
- seniorrådgiver, Petter Olden, Statsforvalteren i Trøndelag, revisor
- seniorrådgiver, Lise Marie Engbakken, Statsforvalteren i Trøndelag, revisor

Alle tilsynsrapporter fra dette landsomfattende tilsynet

2022–23 Nav-kontorenes ansvar for å ivareta barns behov ved tildeling av sosiale tjenester

Søk etter tilsynsrapporter
