



Statsforvalteren i Trøndelag

Trööndelagen Staatehaaltoje

Vår dato:

11.04.2025

Vår ref:

2024/2204

Deres dato:

28.03.2025

Deres ref:

-

Stjørdal kommune
Postboks 133 / 134
7501 STJØRDAL

Saksbehandler, innvalgstelefon
Daniel Bergamelli, 73199338

Avslutning av tilsyn med Stjørdal kommune - Nav-kontorets ansvar for økonomisk rådgivning

Vi viser til tilbakemeldingen som dere sendte til oss 28.03.2025, i tilsynet med Nav-kontorets ansvar for økonomisk rådgivning.

Konklusjon

Stjørdal kommune har oppfylt påleggene om retting.

Vi avslutter tilsynet. Det betyr at dere ikke skal rapportere noe mer til oss.

Med hilsen

Hanne Reitan Øksnes (e.f.)
underdirektør
Oppvekst- og velferdsavdelingen

Daniel Bergamelli
juridisk seniorrådgiver
Oppvekst- og velferdsavdelingen

Dokumentet er elektronisk godkjent

Kopi til:

Nav Værnes

Postboks 63

7501

STJØRDAL



Oppsummering av tilsynet

Vi har gjennomført et tilsyn med Stjørdal kommune, og besøkte i den forbindelse Nav Værnes 08.04.2024 og 09.04.2024. Vi undersøkte om Stjørdal kommune ved Nav-kontoret gir tjenesten økonomisk rådgivning til personer i krevende økonomiske situasjoner med behov for tjenesten.

Vi konkluderte 27.06.2024 med tre lovbrudd:

1.	Stjørdal kommune v/Nav Værnes gir ikke informasjon om tjenesten økonomisk rådgivning til alle personer som kan ha behov for tjenesten.
	Dette er lovbrudd på • sosialtjenesteloven § 17, jf. § 4 (forsvarlig økonomisk rådgivning) • sosialtjenesteloven § 41, jf. forvaltningsloven § 11 (veiledningsplikten) • kommuneloven § 25-1 (internkontroll i kommunen)
2.	Stjørdal kommune v/Nav Værnes setter ikke et forsvarlig oppstartstidspunkt for rådgivningen i alle saker.
	Dette er lovbrudd på • sosialtjenesteloven § 17, jf. § 4 (forsvarlig økonomisk rådgivning) • sosialtjenesteloven § 41, jf. forvaltningsloven §§ 17 og 23 (utredningsplikten og plikten til å skrive enkeltvedtak) • kommuneloven § 25-1 (internkontroll i kommunen)
3.	Stjørdal kommune v/Nav Værnes dokumenterer ikke all den økonomiske rådgivningen som gis.
	Dette er lovbrudd på • sosialtjenesteloven § 17, jf. § 4 (forsvarlig økonomisk rådgivning) • kommuneloven § 25-1 (internkontroll i kommunen)

Vi påla kommunen å velge og sette i verk de tiltakene som var nødvendige for å endre tjenesteutøvelsen (praksisen) og styringen og ledelsen av tjenesten (internkontrollen), slik at Nav-kontoret fremover ivaretar disse lovkravene:

a.	Kravet til å sørge for at økonomisk rådgivning er tilgjengelig for dem som trenger det.
b.	Kravet til å fatte skriftlige vedtak om tjenesten, og til å starte opp tjenesten i riktig tid.
c.	Kravet til å gi forsvarlig økonomisk rådgivning.

For å kunne vurdere om kommunen har oppfylt pålegget, ba vi kommunen om denne dokumentasjonen:

	Dokumentasjon	Frist
a.	En plan for arbeidet med å oppfylle påleggene.	15.08.2024
b.	En beskrivelse av tiltakene som er gjennomført, og dokumentasjon som er egnet til å sannsynliggjøre at tiltakene er gjennomført.	31.10.2024
c.	En beskrivelse av hvordan kommunen evaluerer effekten av tiltakene, og dokumentasjon som er egnet til å sannsynliggjøre at tiltakene er evaluert.	30.11.2024
d.	En beskrivelse av hvordan kommunen skal følge med på at tjenesten er i tråd med lovkravene fremover.	30.11.2024



Fristen for å rette forholdene ble satt til 31.12.2024. Fristen ble senere endret til 28.02.2025 og 31.03.2025.

Oppsummering av oppfølgingsarbeidet til kommunen og Nav-kontoret

Nav-kontoret sendte oss en plan for arbeidet med å oppfylle påleggene 15.08.2024, rapporterte om gjennomførte tiltak 31.10.2024 og beskrev oppfølgingen og evalueringen 11.12.2024.

I hovedtrekk har Nav-kontoret planlagt og satt i verk disse tiltakene:

Tilgjengelighet

1. Øke bevisstheten og kunnskapen om økonomisk rådgivning
 - Sette temaet på agendaen i avdelingsmøte/teammøte
 - Videreutvikle og dele rutiner
 - Oppdatere maler
 - Inkludere temaet i alle opplæringsprogrammer for nye ansatte
 - Gjennomføre felles økonomikurs sammen med Nav Malvik og Sparebank1 SMN
2. Forbedre identifisering av behov
 - Implementere rutiner for systematisk kartlegging av behov i alle brukersamtaler
 - Oppdatere og standardisere sjekklister for kartlegging av brukernes situasjon
3. Sikre dokumentasjon av muntlige søknader
 - Utvikle en rutinebeskrivelse for hvordan muntlige søknader skal dokumenteres
 - Presisere viktigheten av dokumentasjon og informere om hvordan det skal gjøres i praksis

Beslutning og oppstart

1. Skriftlige vedtak med ensartet bruk av frister
 - Utarbeide en standardmal for vedtak om økonomisk rådgivning som inkluderer konkrete og tilpassede frister/oppstartsdato
 - Gjennomgang for ansatte om hvordan malene skal brukes
2. Kartlegge hastebehov
 - Utvikle rutiner for systematisk kartlegging av hastebehov i alle saker
 - Inkludere spørsmål om hastebehov i sjekklister til bruk i samtaler

Oppfølging

1. Dokumentasjon av opplysninger
 - Utvikle en sjekklister for dokumentasjonskrav av alle relevante opplysninger knyttet til tjenesten
 - Gi opplæring til ansatte om hvordan og hvorfor opplysninger skal dokumenteres
2. Regelmessige oppfølgingsmøter
 - Jevnlige møter som inneholder tema knyttet til tjenesten økonomisk rådgivning
 - Fast tema i ledergruppens driftsmøter

Styring og ledelse

1. Styrke internkontrollen
 - Forbedre internkontrollsystemene i form av skriftlige rutiner og oppfølgingsmøter



2. Ressursplanlegging

- Gjennomføre en ressursanalyse for å identifisere behov og mangler
- Vurdere muligheter for styrking/omprioritering av ressursene til tjenesten

Vi gjennomførte et dialogmøte med Nav-kontoret 17.01.2025. Vi mente at Nav-kontoret hadde gjort mye for å oppfylle påleggene, særlig når det gjaldt styringen og ledelsen av tjenesten. For å forsikre oss om at endringene hadde ledet til en ny, lovlig praksis, påla vi 21.01.2024 Nav-kontoret om å gjennomføre en egenkontroll. Fristen for egenkontrollen ble først satt til 28.02.2025, og deretter flyttet til 31.03.2025.

I egenkontrollen har Nav-kontoret gått gjennom ni saker, der

- tre saker gjelder personer som kun har fått økonomisk rådgivning
- tre saker gjelder personer som kun har fått økonomisk sosialhjelp
- tre saker gjelder personer som både har fått økonomisk rådgivning og økonomisk sosialhjelp

Nav-kontoret har fylt ut et egenkontrollskjema, for de målepunktene som gjelder områdene der vi fant lovbrudd.

Vurderingen vår

Etter vårt syn har kommunen, ved Nav-kontoret, jobbet langsiktig og godt med å planlegge og sette i verk tiltak som har endret både tjenesteutøvelsen (praksisen) og styringen og ledelsen av tjenesten (internkontrollen).

Nav-kontoret har satt i verk flere tiltak enn det som har vært nødvendig for å oppfylle påleggene våre, blant annet når det gjelder håndteringen av muntlige søknader. Det vurderer vi som svært positivt.

Nav-kontoret har dokumentert endringer i både styringen og ledelsen av tjenesten og utføringen av tjenesten, som har ført til en endret praksis ved Nav-kontoret.

Det fremstår nå som sannsynlig at Nav-kontoret har en praksis med å avdekke behov for tjenesten økonomisk rådgivning, og med å informere om tjenesten på en slik måte at innbyggere blir i stand til å søke om tjenesten. Det bidrar til at tjenesten er tilgjengelig til dem som kan trenge den.

Det fremstår videre som sannsynlig at Nav-kontoret har en praksis med å skrive en konkret frist for oppstart av rådgivningen i alle vedtak om økonomisk rådgivning. Det bidrar til å oppfylle kravet om å skrive vedtak og starte rådgivningen til riktig tid.

Det fremstår også som sannsynlig at Nav-kontoret har en praksis med å dokumentere alle relevante opplysninger fra rådgivningen, slik at opplysningene kan kontrolleres og etterprøves, og for å sikre kontinuitet i tjenesten. Det bidrar til at den økonomiske rådgivningen som gis, kan gis på en forsvarlig måte.

I tillegg fremstår internkontrollen som egnet til å avdekke svikt og risiko for svikt, og til å gjøre nødvendige endringer ved behov. Vi viser blant annet til at Nav-kontoret har planlagt ytterligere tiltak for å følge opp funnene fra egenkontrollen.

Vi avslutter tilsynet. Ta gjerne kontakt med oss, hvis dere har spørsmål eller tilbakemeldinger til tilsynet eller temaet for tilsynet.