



NAV Orkland v/Nav-leder
Postboks 83
7301 ORKANGER

Saksbehandler, innvalgstelefon
Lise Marie Engbakken, 74 16 83 32

Avslutning av tilsyn med Orkland kommune- landsomfattende tilsyn med sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen

Vi viser til tilbakemeldingen deres fra 25.10.2024 i tilsynssak om Nav-kontorets ansvar for å ivareta barns behov når familier søker økonomisk stønad ved Nav Orkland. Tilsynet avdekket tre lovbrudd.

Konklusjon:

Statsforvalteren vurderer at lovbruddene er rettet. Tilsynet er avsluttet.

Oppsummering av oppfølgingsarbeidet

I forbindelse med tilsynet besøkte vi Nav-kontoret 27.02.2023 - 01.03.2023. Vi konkluderte den 08.06.2023 med lovbrudd som gjaldt kartlegging, forsvarlig vurdering og beslutning ved søknad om økonomisk stønad til familier, og at internkontrollen til Orkland kommune ikke var egnet til å sikre en forsvarlig kartlegging, vurdering og beslutning ved søknad om økonomisk stønad til familier.

Plan for retting av lovbrudd

I forbindelse med oppfølgingen av tilsynet ba vi kommunen om en plan for å rette lovbruddene. Vi mottok planen 17.07.2023, og kommunen hadde i hovedsak planlagt følgende tiltak:

- utarbeide rutiner for de sosiale tjenestene
- gjennomføre fagmøter hver uke
- avdelingsleder og fagansvarlig gjennomgår saker fra hver veileder
- gjennomgang av interne grensesnitt i kommunen (tverrfaglig samordning)

NAV-kontoret hadde også utarbeidet et eget kartleggingsskjema med spørsmål om barns behov. Skjemaet skulle brukes i møte med førstegangssøkere uavhengig av årsaken til at personen tar kontakt med Nav. Dere hadde også utarbeidet rutiner som omfattet blant annet kartlegging, bruk av veiledende normer, vurdering av enkeltutgifter og nødhjelp som skulle evalueres i fagdag den 04.10.2023.

Statsforvalterens vurdering av planen var at kommunen og Nav-kontoret hadde planlagt flere tiltak som var egnet til å rette de lovbruddene som ble avdekt i tilsynet. Vi savnet konkrete frister for



iverksetting og evaluering av tiltakene som var planlagt. I tillegg savnet vi i hvilken grad, og eventuelt på hvilken måte, NAV-leder eller kommunens ledelse vil være involvert i planlegging, gjennomføring og evaluering av internkontrollen.

I tillegg til å gjennomgå planen, gjennomgikk Statsforvalteren også utkast til rutiner som fremdeles var under utarbeidelse.

Vi savnet at enkelte funn i tilsynet ikke var nærmere beskrevet i utkastet vi mottok, dette gjaldt:

- bruk av stordriftsfordeler
- vurdering av hjelp i en nødssituasjon der søker har lite penger på konto
- synliggjøring av barnets beste og § 19 vurderinger i vedtak

Vi ga også tilbakemelding på at kommunen og Nav-kontoret selv kunne vurdere om det er hensiktsmessig å tydeliggjøre rutineene på de områdene vi har nevnt ovenfor.

Statsforvalteren ga også anbefaling for det videre arbeidet i forhold til at Nav-kontoret planla flere tiltak på systemnivå, som utarbeidelse av rutiner og gjennomføring av stikkprøvekontroll av vedtak. Vi nevnte at selv om tiltak på systemnivå ofte vil være en forutsetning for riktig og lik lovforståelse, så hører det også til internkontrollen å sikre at tiltakene har tilstrekkelig innvirkning på det daglige arbeidet og på tjenestene som gis. Rutiner som sier noe om at det skal gjennomføres kartleggingsamtaler, vil eksempelvis ha liten effekt dersom det ikke er satt av tilstrekkelig tid eller ressurser til å gjennomføre samtaler. For å sikre at tiltak på systemnivå får tilstrekkelig effekt på tjenestene som gis, anbefalte vi at kommunen og NAV-kontoret selv identifiserte kritiske trinn i måten arbeidet ble utført på. Vi foreslo at dere kunne utarbeide et prosesskart som viste hvordan arbeidet utføres, identifisere hvor det er størst fare for svikt, og deretter vurderer hva som må være på plass for at tjenestene skal ytes i samsvar med aktuelle lovkrav. Vi anbefalte videre at dette kunne gjøres i samarbeid med ansatte som utfører oppgavene i det daglige og som best kjenner til eventuelle utfordringer som kan oppstå.

Statsforvalteren tilbudte seg å gi nærmere informasjon om utarbeidelse av prosesskart og andre metoder for gjennomføring av endringsprosesser om det var ønskelig.

Egenkontroll

For å kontrollere om lovbruddene er rettet, har vi bedt dere om å gjennomføre flere egenkontroller. Dere har gått igjennom saksmappene til familier som dere har fulgt opp, og vurdert om praksisen deres er i samsvar med regelverket. I løpet av 2024 gjennomførte dere to egenkontroller. Den første kontrollen vurderte vi at det ikke var sannsynlig at lovbruddene var rettet.

Dere har utført ny egenkontroll og internkontrollen som er oversendt oss i oktober 2024 viser liten fare for svikt på de områdene som er undersøkt. Oversikten over egenkontrollene viser at tjenesten samlet sett er i samsvar med regelverket.

I tillegg fremgår det at dere har planlagt kvalitetsgjennomganger hvert halvår fremover. Dere har også utarbeidet en sjekklister for saksbehandling og godkjenning av vedtak, som fremstår som et hensiktsmessig og godt internkontrolltiltak. Et av kontrollpunktene er at saksbehandler må svare ja på at det er tatt hensyn til barn i saken.



Statsforvalteren vurderer at dere gjennom oppfølgingen av dette tilsynet har satt i gang og fulgt opp flere tiltak som har hatt god effekt på tjenestene dere gir til barnefamilier. Tiltakene har etter vår vurdering ført til konkrete endringer i hvordan dere vurderer og beslutter søknader om økonomisk stønad fra familier. I tillegg er det opplyst at dere har avsluttet bruk av stordriftsfordel til store barnefamilier. Dere løfter også frem at det tverrfaglig samarbeid blant annet på det boligsosialt samarbeid i kommunen har økt.

Dere ser også at barneperspektivet er en kontinuerlig utviklingsprosess, og viser til at det er mange vurderinger, også utover økonomi, som er viktige. Dere skriver at hovedoppgave deres er å gjøre innbyggerne selvstendige og i stand til å ivareta seg selv og sine barn. Dere vurderer at det er foreldrene som er eksperter på sine barn, og dere orienterer foreldrene om at de kan ta kontakt med dere dersom det oppstår behov utover det de har søkt om. I tillegg gjennomfører dere også samtaler med foreldrene, med tolk om nødvendig, der barna er tema.

Statsforvalteren vil minne om at selv om foreldre er eksperter på sine barn og kan ta kontakt med dere om det oppstår behov utover det de har søkt om, så er det en svært viktig oppgave at Nav-kontoret opplyser om alt det de kan søke om. Dette fordi det er vanskelig å søke på ting man ikke vet man kan søke om å få stønad til.

Vår vurdering er at tiltakene har hatt god effekt, og er egnet til å sikre en forsvarlig vurdering og beslutning av familiers behov for stønad innenfor feltet tilsynet undersøkte. Oppfølgingsarbeidet er gjennomført på en grundig måte, og vi har tiltro til at NAV-kontoret er godt rustet til å fortsette forbedringsarbeidet og sikre gode og trygge tjenester fremover til familier som søker om økonomisk stønad. Dere har en internkontroll knyttet til temaet for tilsynet som er egnet til å fange opp risiko for svikt og initiere endringer ved behov.

Vi avslutter tilsynet. Det betyr at dere ikke trenger å rapportere videre til oss.

Med hilsen

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

Lise Marie Engbakken
juridisk seniorrådgiver
Oppvekst- og velferdsavdelingen

Dokumentet er elektronisk godkjent