



Indre Fosen kommune

Postboks 23

7101 RISSA

Saksbehandler, innvalgstelefon

Daniel Bergamelli, 73199338

Endelig rapport og pålegg om retting av lovbrudd - tilsyn etter sosialtjenesteloven - økonomisk rådgivning i Nav - Indre Fosen kommune

Statsforvalteren i Trøndelag har gjennomført et tilsyn etter sosialtjenesteloven med Indre Fosen kommune. Vi har undersøkt om kommunen, ved Nav-kontoret, gir forsvarlig økonomisk rådgivning til personer i en vanskelig økonomisk situasjon.

Vi har funnet lovbrudd i dette tilsynet. I den foreløpige rapporten vår fra 18.11.2024, varslet vi derfor at vi ville pålegge kommunen å rette forholdene. Kommunen fikk samtidig en oppfordring til å komme med innsigelser eller kommentarer til den foreløpige rapporten vår.

Tilbakemeldinger fra kommunen

Kommunen sendte en tilbakemelding 17.12.2024. Kommunen viser til at praksisen som nå har ledet til et lovbrudd, ble godkjent av Statsforvalteren etter tilsynet i 2019. Nav-kontoret har nå gått gjennom den foreløpige rapporten, og oppdatert rutinene og praksisen, for å rette opp i forholdene som begrunnet lovbruddet.

Selv om vi ikke konkluderte med lovbrudd om tilgjengeligheten til tjenesten, har Nav-kontoret også tatt til seg kommentarene våre om et forbedringspotensial her. Nav-kontoret har endret vedtaksmalene for nødhjelp og strøm, for å sikre at de informerer skriftlig om tjenesten i aktuelle saker.

Kommunen har ellers ikke hatt innsigelser eller kommentarer til rapporten.

Våre kommentarer til tilbakemeldingene

Vi beklager at misforståelser i forbindelse med tilsynet i 2019 har ført til en feil forståelse av kravet til innhold i vedtak etter sosialtjenesteloven § 17. Vi vurderer det ellers som veldig positivt at Nav-kontoret har gjort endringer også utover det vi har varslet pålegg om retting for.

Vi kan derimot ikke se at malen for vedtak etter sosialtjenesteloven § 17 er endret på en måte som er egnet til å rette opp forholdene som begrunnet lovbruddet vi konkluderte med. I den oppdaterte malen, har Nav-kontoret lagt til denne teksten:



«Du vil bli kontaktet [dato]/senest innen [X] uker for å avtale dato for oppstart av rådgivningen.»

Ifølge veilederen «Hvordan fatte vedtak på tjenesten opplysning, råd og veiledning?» punkt 2.3 skal vedtak som innvilger opplysning, råd og veiledning «inneholde tidspunkt for oppstart av tjenesten, i form av konkret timeavtale eller frist for når første samtale skal være avholdt, for eksempel «innen to uker»».

Den oppdaterte teksten i vedtaksmalen til Nav-kontoret, legger ikke opp til at vedtaksbrevet skal inneholde fristen for oppstarten av selve rådgivningen. Vi har derfor vedtatt å pålegge retting av lovbrudd, med hjemmel i kommuneloven § 30-4 første ledd. Vedtaket om pålegg av retting står i kapittel 6 i denne rapporten.

Støtte til arbeidet med retting

Vi legger ved et skjema for egenkontroll, som Statens helsetilsyn har laget til dette tilsynet. Dere velger selv om dere vil bruke skjemaet i arbeidet med å oppfylle pålegget om retting, og/eller som et verktøy i styringen og ledelsen av tjenesten økonomisk rådgivning generelt.

Hvis kommunen ønsker dialogmøter eller en annen oppfølging fra oss underveis, ber vi om at dere tar kontakt med oss.

Med hilsen

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

Daniel Bergamelli
juridisk seniorrådgiver
Oppvekst- og velferdsavdelingen

Dokumentet er elektronisk godkjent

Vedlegg

1 Skjema for egenkontroll - økonomisk rådgivning

Kopi til:

NAV Indre Fosen

Rådhusveien 13

7100

RISSA



Innhold

1. Tilsynets tema og omfang	4
2. Aktuelt lovgrunnlag for tilsynet.....	5
2.1 Krav til forsvarlig tilgjengelighet til tjenesten	5
2.2 Krav til forsvarlig beslutning og oppstart av tjenesten	5
2.3 Krav til forsvarlig oppfølging.....	5
2.4 Krav til styring og ledelse	6
3. Beskrivelse av faktagrunnlaget.....	7
3.1 Fakta om kommunen og Nav-kontoret.....	7
3.3 Møter og rapportering	7
3.3 Tilgjengelighet til tjenesten	7
3.5 Beslutning og oppstart.....	9
3.6 Oppfølging	9
4. Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt lovgrunnlag	12
4.1 Tilgjengelighet til tjenesten.....	12
4.2 Beslutning og oppstart.....	12
4.3 Oppfølgingen ved Nav-kontoret	13
5. Statsforvalterens konklusjon	14
5.1 Statsforvalterens konklusjon.....	14
5.2 Konsekvenser av lovbruddet.....	14
5.3 Sammenhengen mellom lovbruddet og styringen og ledelsen av tjenesten.....	14
6. Pålegg om å rette lovbrudd.....	15
6.1 Forholdene som kommunen må rette.....	15
6.2 Dokumentasjonen som kommunen må sende til oss	15
6.3 Fristen for retting	15
6.4 Informasjon om klagerett.....	16
Vedlegg: Gjennomføring av tilsynet	17



1. Tilsynets tema og omfang

I dette kapittelet beskriver vi hva vi undersøkte i tilsynet.

Vi har undersøkt og vurdert om tjenesten økonomisk rådgivning til personer i en vanskelig økonomisk situasjon, er forsvarlig. Mer konkret har vi undersøkt om

- Nav-kontoret gjør tjenesten økonomisk rådgivning tilgjengelig
- Nav-kontoret fatter skriftlig vedtak om tjenesten, og starter opp tjenesten til riktig tid
- Nav-kontoret sørger for en forsvarlig oppfølging av tjenesten økonomisk rådgivning

Tilsynet er en del av et landsomfattende tilsyn, som er initiert av Statens helsetilsyn. Tilsynet er gjennomført som en systemrevisjon. Det betyr at vi har ført tilsyn med hvordan kommunen, gjennom styring og ledelse, oppfyller kravene til forsvarlig økonomisk rådgivning.

Rådsøkerne sine meninger om, og erfaringer med, tjenestetilbudet i kommunen, er viktig informasjon for tilsynsmyndighetene. Vi har derfor snakket med et utvalg rådsøkere i dette tilsynet.



2. Aktuelt lovgrunnlag for tilsynet

Vi har myndighet til å føre tilsyn med kommunens oppfyllelse av plikter etter lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven), se sosialtjenesteloven § 9. Vi kan også føre tilsyn med kommunens internkontroll med plikter etter sosialtjenesteloven kapittel 4, se lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) § 25-1.

Et tilsyn er en kontroll av om virksomheten er i samsvar med lov- og forskriftsbestemmelser. Nedenfor beskriver vi lovkravene vi har lagt til grunn i tilsynet.

Økonomisk rådgivning er en del av tjenesten opplysning, råd og veiledning, som er hjemlet i sosialtjenesteloven § 17. Ifølge sosialtjenesteloven § 4 skal tjenesten være forsvarlig. For å kontrollere om tjenesten er forsvarlig har vi undersøkt punktene nedenfor.

2.1 Krav til forsvarlig tilgjengelighet til tjenesten

Nav-kontoret gjør tjenesten økonomisk rådgivning tilgjengelig, se sosialtjenesteloven §§ 17, 4, forvaltningsloven § 11 og kommuneloven § 25-1.

Kravet betyr at kommunen ved Nav-kontoret

1. identifiserer personers mulige behov for økonomisk rådgivning
2. ikke avviser personer med mulig behov for økonomisk rådgivning ved å henvise til Økonomi- og gjeldsrådgivningstelefonen i Nav eller andre aktører
3. gir personer med mulig behov for økonomisk rådgivning tilpasset informasjon ut fra personens forutsetninger og behov, slik at de blir i stand til å søke om tjenesten
4. nedtegner og dokumenterer muntlige søknader om økonomisk rådgivning

2.2 Krav til forsvarlig beslutning og oppstart av tjenesten

Nav-kontoret fatter skriftlig vedtak om tjenesten og starter opp tjenesten i riktig tid, se sosialtjenesteloven §§ 17, 4, 41, 42 og 43, forvaltningsloven §§ 17 og 23, og kommuneloven § 25-1.

Kravet betyr at kommunen ved Nav-kontoret

1. gir brukeren mulighet til samtale om sitt behov før det fattes vedtak
2. fatter skriftlige vedtak om økonomisk rådgivning
3. setter frist for oppstart av tjenesten i vedtaket, ut fra brukerens behov og om saken haster
4. starter tjenesten ut fra brukerens behov og om saken haster

2.3 Krav til forsvarlig oppfølging

Nav-kontoret sørger for en forsvarlig oppfølging av tjenesten økonomisk rådgivning, se sosialtjenesteloven §§ 17, 4 og 42 og kommuneloven § 25-1.

Kravet betyr at kommunen ved Nav-kontoret

1. gir brukeren tilbud om samtaler under oppfølgingen
2. kartlegger brukerens økonomiske forhold, det vil si inntekter, utgifter, eiendeler/ og gjeld, og om brukeren har prioritert bort nødvendige utgifter
3. kartlegger særskilte utgifter til barn, når brukeren har forsørgeransvar
4. kartlegger om andre forhold i brukerens livssituasjon kan påvirke valg av tiltak i den økonomiske rådgivningen
5. kartlegger i samarbeid med brukeren
6. utformer tiltakene i samarbeid med brukeren



7. tilbyr økonomisk rådgivning for ulike typer av økonomiske problemer med ulik alvorlighetsgrad
8. dokumenterer opplysninger som kommer fram i oppfølgingen, slik at opplysningene kan kontrolleres og etterprøves, og for å sikre kontinuitet i tjenesten

2.4 Krav til styring og ledelse

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

Sosialtjenesteloven § 5 viser til at kommunen skal ha en internkontroll etter reglene i kommuneloven § 25-1. Styringssystemet skal tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold, og ha det omfanget som er nødvendig.

For mer utfyllende informasjon, se [Veileder for landsomfattende tilsyn 2024-25 Nav-kontorenes ansvar for tjenesten økonomisk rådgivning til personer i en vanskelig økonomisk situasjon](#).



3. Beskrivelse av faktagrunnlaget

Her beskriver vi hvordan tjenesten fungerer, og tiltakene som virksomheten har satt i verk for å sikre at kravene til kvalitet og sikkerhet for rådsøkerne blir overholdt.

3.1 Fakta om kommunen og Nav-kontoret

Indre Fosen kommune er en mellomstor trøndersk kommune, med 10 056 innbyggere (per 2. kvartal 2024). Kommunen er organisert i tre sektorer: Helse, oppvekst og samfunn. Kommunen har i tillegg en fellestjeneste, som blant annet har en økonomiavdeling.

Nav-kontoret er organisert som en enhet i sektor helse. Nav-kontoret har 14 ansatte, fordelt slik:

- 1 Nav-leder i 60 prosent stilling
- 4 ansatte i veiledningsteam, som blant annet jobber med sosiale tjenester
- 9 ansatte i oppfølgingsteam, som blant annet jobber med arbeidsrettet oppfølging

Kommunen har i tillegg en gjeldsrådgiver i 40 prosent stilling, som jobber ved økonomiavdelingen i kommunen.

Kommunen har også inngått en samarbeidsavtale med Kompetansesenteret, der det jobber tre gjeldsrådgivere. Avtalen betyr at kommunen kan sende over saker om gjeldsrådgivning til Kompetansesenteret, der kommunen ønsker hjelp, for eksempel til å forhandle med kreditorene.

3.2 Statistikk om økonomisk rådgivning i kommunen

Kommunen hadde i 2023 totalt 17 saker om økonomisk rådgivning. I oktober 2024 hadde kommunen totalt 30 aktive saker. Gjeldsrådgiveren behandlet 21 av sakene, mens veiledere i Nav-kontoret behandlet 9 saker.

I oktober 2024 hadde kommunen 25 personer som fikk frivillig offentlig forvaltning fra Nav-kontoret. 7 personer var underlagt tvungen forvaltning fra Nav-kontoret.

3.3 Møter og rapportering

Nav-lederen rapporterer til kommunalsjefen for helse i Indre Fosen kommune. Nav-lederen og kommunalsjefen har statusmøter hver 14. dag, og ellers kontakt ved behov.

Gjeldsrådgiveren i kommunen og veiledningsteam i Nav-kontoret har samarbeidsmøter hver 14. dag. Gjeldsrådgiveren i kommunen og en representant for veiledningsteam deltar i fagforum for gjeldsrådgivere hver torsdag.

Avvik meldes i kommunens avvikssystem, Compilo. Det er ikke meldt avvik om økonomisk rådgivning.

3.3 Tilgjengelighet til tjenesten

Identifiserer mulige behov for tjenesten

Ifølge rutinen for veiledningsteam skal tjenesten være fokus i alle samtaler. Ansatte har beskrevet en klar forventning om at alle ansatte i Nav-kontoret skal spørre om økonomi. Ansatte beskriver også en felles bevissthet om situasjoner som kan føre til økonomiske problemer, som overgangen til lavere inntekt.



Nav-kontoret har et støtteskjema for kartleggingssamtale, som alle i Nav-kontoret kan bruke. Skjemaet er laget sammen med de andre Nav-kontorene på Fosen. Økonomi er ett av temaene i skjemaet.

Ansatte har fortalt at flere rådsøkere er henvist fra samarbeidspartnere, som kommunens enhet for psykisk helse og rus, barnevern, fastleger og banker. Vi har sett og hørt at dere gir tjenesten til personer i ulike livssituasjoner, som unge, pensjonister, barnefamilier, arbeidstakere, stønadsmottakere og flyktninger.

Ikke avviser rådsøkere ved å henvise til andre

Nav-kontoret informerer om Økonomi- og gjeldsveiledningstelefonen på en informasjonsskjermer i mottak. På den samme skjermen informerer Nav-kontoret om at man kan søke om opplysning, råd og veiledning ved Nav-kontoret.

Ansatte har fortalt at de ikke henviser rådsøkere til telefontjenesten eller til andre. Vi har ikke sett telefontjenesten omtalt i sakene vi har lest.

Informerer om tjenesten til personer med mulig behov for tjenesten

Ifølge rutinen for veiledningsteam skal det orienteres om tjenesten ved behov. Det er særlig viktig ved endring av inntekt som f.eks. ved overgang til arbeidsavklaringspenger, dagpenger og uføretrygd. Alle ansatte har et ansvar, og skal dokumentere at det er informert om tjenesten.

Kommunen har informasjon om både opplysning, råd og veiledning, økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning på nettsidene sine¹. Nav-kontoret har i tillegg laget et eget søknadsskjema for opplysning, råd og veiledning. Skjemaet er tilgjengelig i mottak, og kan tas med av veilederen til avtalte samtaler.

I vedtaksmalene for innvilgelse og avslag om økonomisk sosialhjelp, har Nav-kontoret lagt inn et avsnitt for opplysning, råd og veiledning, med relevant hjelpetekst. I de 10 vedtakene om sosialhjelp som vi har lest, gir Nav-kontoret i varierende grad informasjon om økonomisk rådgivning.

Noen av vedtakene vi har lest inneholder lovteksten til sosialtjenesteloven § 17. Andre vedtak inneholder råd og veiledning som er gitt i forbindelse med søknaden om sosialhjelp, eller tilbud om tjenesten økonomisk rådgivning. I én av sakene vi har lest, ga Nav-kontoret ikke noen skriftlig informasjon om tjenesten, selv om saken gjaldt både søknad om nødhjelp og søknad om hjelp til å åpne stengt strøm.

På grunn av den varierende informasjonen i vedtakene, undersøkte vi enkelte saker nærmere under tilsynsbesøket, ved søk i Velferd. Undersøkelsene viste at Nav-kontoret hadde informert om tjenesten økonomisk rådgivning i påfølgende samtaler.

Skriver ned og dokumenterer muntlige søknader

Ifølge rutinen for veiledningsteam kan man søke både skriftlig og muntlig om tjenesten.

Vi har fått opplyst at rådsøkere som muntlig gir uttrykk for et behov for rådgivning, fyller ut et søknadsskjema selv, eller får hjelp av veileder til å gjøre det. I de 10 brukersakene vi har lest om

¹ Se <https://www.indrefosen.kommune.no/tjenester/helse-omsorg-og-sosiale-tjenester/sosiale-tjenester/nav-indre-fosen/> (undersøkt 11.11.2024).



økonomisk rådgivning, er det søkt digitalt i to saker, og det er fylt ut søknadsskjema i de åtte siste sakene.

3.5 Beslutning og oppstart

Gir mulighet til samtale før vedtak

Vi har hørt at rådsøkere får tilbud om en samtale med veileder i veiledningsteam, i hovedsak fysisk, før det er aktuelt å fatte et § 17-vedtak. Det refereres til en kartleggingssamtale i alle 15 § 17-vedtakene vi har lest.

Skriver vedtak om økonomisk rådgivning

Vi har sett vedtak etter sosialtjenesteloven § 17 i alle de 15 sakene vi har sett om økonomisk rådgivning. Vedtakene er stort sett skrevet kort tid etter at Nav-kontoret tok imot søknaden. Alle vedtakene er skrevet av ansatte i veiledningsteam.

Vi har sett ett eksempel på at en mottaker av økonomisk sosialhjelp får budsjettveiledning, uten at det er skrevet § 17-vedtak.

Setter en frist for oppstart i vedtaket, ut fra rådsøkerens behov

Ifølge rutinen for veiledningsteam skal vedtak om innvilgelse inneholde tidspunkt for oppstart av tjenesten, i form av konkret timeavtale eller frist for når første samtale skal være avholdt.

9 av de 15 § 17-vedtakene vi har lest, inneholder opplysninger om at gjeldsrådgiver vil ta kontakt innen fire uker for å avtale time. 5 av vedtakene inneholder en frist på to eller fire uker for når første/neste samtale skal være holdt. 1 av vedtakene inneholder informasjon om at Nav-veileder vil ta kontakt etter noen uker.

Ifølge et journalnotat fra én av de 10 brukersakene om økonomisk rådgivning, har Nav-kontoret informert rådsøkeren om at fristen som står i vedtaket ikke er reell. Selv om det står i vedtaket at rådsøkeren vil bli kontaktet «innen fire uker».

Starter tjenesten ut fra rådsøkerens behov

Ifølge rutinen for veiledningsteam, skal rådsøkeren bli kontaktet innen fire uker, eller tidligere hvis det er akutt. Det skal tas særlig hensyn til om barn er involvert. Vi har ikke sett eksempler på brudd på denne rutinen.

Vi har videre fått opplyst at gjeldsrådgiveren alltid kontakter rådsøkeren innen fire uker fra vedtaket. Som regel gjennomfører gjeldsrådgiveren også den første rådgivningssamtalen innen denne fristen.

Ansatte har beskrevet en felles bevissthet og forståelse av å prioritere saker som haster. Ansatte trekker frem saker som gjelder barnefamilier, saker med varsel om tvangssalg og saker med førstegangsvarsel om utleggstrekk som eksempler på saker som prioriteres.

Rådsøkerne vi har snakket med, ga uttrykk for at de ikke måtte vente for lenge med å starte rådgivningen. De opplevde også at ventetiden var tilpasset hvor mye det hastet.

3.6 Oppfølging

Vi har undersøkt og vurdert den delen av oppfølgingen som skjer ved Nav-kontoret. Arbeidet som gjøres hos Kompetansesenteret, var tema under tilsynet vårt med Steinkjer kommune (vår referanse 2024/2206). Arbeidet ved Kompetansesenteret har derfor ikke vært et tema i dette tilsynet.



Gir rådsøkeren tilbud om samtaler

Ifølge rutinen for veiledningsteam skal saker som gjelder rådsøkere med gjeld og betjeningsevne (nå eller innen rimelig tid), sendes over til gjeldsrådgiveren. Gjeldsrådgiveren skal snakke med rådsøkeren, og forberede saken.

Vi har sett og hørt at rådsøkere får tilbud om samtaler med en veileder eller gjeldsrådgiveren. Samtalene er som regel fysiske, men samtalene kan også skje via telefon, hvis rådsøkeren ønsker det.

Kartlegger rådsøkerens økonomiske forhold

Nav-kontoret har et støtteskjema for kartleggingssamtale, som alle ansatte kan bruke. Skjemaet inneholder flere spørsmål om økonomi, blant annet

- opplevd økonomisk situasjon
- den økonomiske fordelingen i husstanden
- inntekter
- utgifter, som ulike boutgifter, transport, helse og høytid
- gjeld

Vi har sett og hørt at både veiledere i veiledningsteam og gjeldsrådgiveren kartlegger økonomi i saker om økonomisk rådgivning. Grundigere kartlegging av gjeld skjer ved hjelp av Inkassoregisteret og Gjeldsregisteret.

Kartlegger særskilte utgifter til barn

Støtteskjemaet for kartleggingssamtale inneholder også flere spørsmål til saker som angår barn, blant annet

- barnehage/SFO
- barnebidrag og samvær
- hvilke fritidsaktiviteter barna deltar og ønsker å delta på
- hvilke utgifter rådsøkeren har til barna (fritidsaktiviteter, klær, barnehage/SFO o.l.).

Vi har sett og hørt at både veiledere i veiledningsteam og gjeldsrådgiver kartlegger utgifter til barn.

Kartlegger andre forhold i rådsøkerens livssituasjon

Støtteskjemaet for kartleggingssamtale inneholder også spørsmål om andre forhold enn økonomi, som

- ønsker og forventninger
- familie og sosiale forhold
- bosituasjon
- arbeid
- kompetanse/utdanning
- helse

Vi har sett og hørt at både veiledere i veiledningsteam og gjeldsrådgiveren kartlegger helhetlig, blant annet boforhold, familiesituasjon og helsesituasjon.

Kartlegger i samarbeid med rådsøkeren

Kartleggingen i de 10 brukersakene vi har lest, har skjedd i kartleggingssamtaler med rådsøkerne. I kartleggingen av gjeld, involveres rådsøkerne i tillegg ved å logge inn på Inkassoregisteret o.l. med BankID.



Utformer tiltakene i samarbeid med rådsøkeren

Tiltakene som er beskrevet i de 10 brukersakene vi har lest om økonomisk rådgivning, er tilpasset ønskene og behovene som rådsøkerne beskriver i søknaden sin.

Tilbyr økonomisk rådgivning for ulike typer økonomiske problemer med ulik alvorlighetsgrad

Ansatte har fortalt at de tilbyr rådsøkerne ulike tiltak i den økonomiske rådgivningen. Vi har sett og hørt at Nav-kontoret har tilbudt disse ulike tiltakene:

- budsjettveiledning
- råd om hverdagsøkonomi
- hjelp til å klage på utleggstrekk
- frivillig forvaltning
- kartlegging av gjeld
- forhandling med kreditorene

Saker der rådsøkeren har gjeld og betjeningsevne eller er aktuell for rettslig gjeldsordning, kan sendes til Kompetansesenteret. NAV-kontoret bestemmer selv hvilke saker som skal sendes over.

Dokumenterer opplysninger som kommer fram i oppfølgingen

Ifølge rutinen for veiledningsteam skal gjeldsrådgiveren skrive notater i Velferd og skanne inn all dokumentasjon i saken under gjeldsfanen.

Vi har sett flere journalnotater i alle de 10 brukersakene vi har sett om økonomisk rådgivning.

Dokumentene i brukersakene består ellers av blant annet søknads-, samtykke- og fullmaktsskjema, dokumentasjon på gjeld og korrespondanse med kreditorer og namsmyndigheter.



4. Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt lovgrunnlag

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

4.1 Tilgjengelighet til tjenesten

Vi har ikke funnet brudd på noen av de 4 målepunktene for dette lovkravet.

Nav-kontoret har både rutiner og en praksis som bidrar til å identifisere mulige behov for tjenesten, hos personer som søker om sosialhjelp, personer som er i kontakt med Nav-kontoret på grunn av oppfølging og personer som ikke er i kontakt med Nav-kontoret.

Vi vil særlig fremheve at Nav-kontoret har styrket samarbeidet med aktuelle samarbeidspartnere, noe som har bidratt til å nå personer som ikke er i kontakt med Nav-kontoret. Det er gledelig å se at Nav-kontoret har fulgt opp dette, som ble påpekt som et forbedringspotensial i tilsynet vårt med økonomisk rådgivning i 2019.

Kommunen og Nav-kontoret har også både rutiner og en praksis som bidrar til å informere om tjenesten til personer som kan trenge tjenesten, både generelt (på internett og i mottak) og individuelt (i samtaler og i vedtak).

Vi vil særlig fremheve bevisstheten om risikoen som inntektsnedgang ved overgang til arbeidsavklaringspenger o.l. har for å utvikle økonomiske problemer, som bidrar til at også ansatte med statlige oppgaver snakker om økonomi med rådsøkerne.

Vi fant ett eksempel på manglende informasjon om tjenesten i vedtak om sosialhjelp, der vi tenker det klart hadde vært relevant å informere om tjenesten. Også i andre vedtak om sosialhjelp var det i varierende grad gitt informasjon, slik vedtaksmalene legger opp til. Vi mener derfor at Nav-kontoret har et forbedringspotensial når det gjelder å informere skriftlig om tjenesten.

Siden vi fant journalnotater som tilsa at sosialhjelpsmottakerne fikk muntlig informasjon om tjenesten nokså kort tid senere, kan vi ikke se at den mulige svikten er systematisk eller omfattende nok til å utgjøre et lovbrudd.

NAV-kontoret har en felles, riktig praksis med ikke å avvise personer som kan trenge økonomisk rådgivning, ved å henvise dem til Økonomi- og gjeldsveiledningsstelefonen i Nav eller til andre aktører. NAV-kontoret har også en felles, riktig praksis for å håndtere muntlige søknader, ved at de er bevisste over muligheten til å søke muntlig, og sørger for at søknaden skrives ned i et søknadsskjema av rådsøkeren selv eller en veileder ved Nav-kontoret.

4.2 Beslutning og oppstart

Vi har funnet brudd på 1 av de 4 målepunktene for dette lovkravet.

Nav-kontoret skriver ikke frister for når rådgivningen skal starte, i alle vedtak om økonomisk rådgivning.

Vi baserer vurderingen vår særlig på disse forholdene:

- Kun 5 av de 15 § 17-vedtakene som vi har lest, inneholder en frist for når rådgivningen skal starte. 9 av vedtakene inneholder en frist for når gjeldsrådgiveren tar kontakt, for å avtale et møtetidspunkt. Det siste vedtaket oppgir at Nav-veileder vil ta kontakt etter noen uker.



- Ifølge veilederen «Hvordan fatte vedtak på tjenesten opplysning, råd og veiledning?» punkt 2.3, skal vedtak som innvilger en tjeneste etter sosialtjenesteloven § 17 «inneholde tidspunkt for oppstart av tjenesten, i form av konkret timeavtale eller frist for når første samtale skal være avholdt, for eksempel «innen to uker»».

Nav-kontorets praksis er altså ikke i tråd med lovforståelsen i veilederen til sosialtjenesteloven § 17. Nav-kontorets praksis er heller ikke i tråd med rutinen for veiledningsteam, som slår fast at vedtak om innvilgelse skal inneholde «tidspunkt for oppstart av tjenesten, i form av konkret timeavtale eller frist for når første samtale skal være avholdt».

Vi har ikke funnet brudd på de 3 andre målepunktene for dette lovkravet.

Nav-kontoret har en felles, riktig praksis med å tilby rådsøkere en kartleggingssamtale, før de eventuelt begynner med økonomisk rådgivning.

Nav-kontoret har også en felles praksis med å skrive vedtak om økonomisk rådgivning, selv om vi har sett et eksempel på at Nav-kontoret ikke har skrevet vedtak om noe som fremstår som økonomisk rådgivning (budsjettveiledning). I lys av at Nav-kontoret har nokså få saker om økonomisk rådgivning, særlig målt mot antall saker om økonomisk sosialhjelp, vurderer vi at Nav-kontoret har et forbedringspotensial når det gjelder å skrive vedtak om enklere økonomisk rådgivning.

Til tross for mangelen på frist for oppstart i mange av vedtakene, vurderer vi også at Nav-kontoret faktisk starter den økonomiske rådgivningen i tide.

4.3 Oppfølgingen ved Nav-kontoret

Vi har ikke funnet brudd på noen av de 8 målepunktene for dette lovkravet.

Nav-kontoret har dokumentert rådgivningen svært godt i alle brukersakene vi har lest. Både antallet journalnotater og grundigheten i journalføringen, er imponerende. Dokumentasjonen viser at rådsøkerne får samtaler. Den viser også at Nav-kontoret kartlegger både økonomien til rådsøkeren, utgifter til barn og andre forhold av betydning for rådgivningen, sammen med rådsøkeren.

Tiltakene som tilbys i rådgivningen, fremstår også tilpasset til rådsøkerens ønsker og behov, og er varierte.



5. Statsforvalterens konklusjon

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

5.1 Statsforvalterens konklusjon

1.	Indre Fosen kommune v/Nav Indre Fosen • skriver ikke frister for når rådgivningen skal starte, i alle vedtak om økonomisk rådgivning
	Det er brudd på • sosialtjenesteloven § 17, jf. § 41, jf. forvaltningsloven § 23 (skrive fullstendige enkeltvedtak om økonomisk rådgivning) • kommuneloven § 25-1 (internkontroll i kommunen)

5.2 Konsekvenser av lovbruddet

Vi har ikke sett av lovbruddet har hatt konsekvenser for personene som vi har lest sakene til. Kommunens praksis gir likevel en risiko for at innbyggere som har, eller står i fare for å få, økonomiske problemer, ikke får rådgivning til riktig tid.

Manglende informasjon om oppstartstidspunkt, gjør det også vanskelig for rådsøkeren å vurdere om hen skal klage på at det tar for lang tid før rådgivningen starter opp.

5.3 Sammenhengen mellom lovbruddet og styringen og ledelsen av tjenesten

Etter vårt syn kan lovbruddet helt eller delvis skyldes disse forholdene i styringen og ledelsen av tjenesten:

- At Nav-kontoret har misforstått kravet til innhold i vedtak om økonomisk rådgivning.
- At malen for vedtak etter sosialtjenesteloven § 17 legger opp til å angi en frist for å bli kontaktet for å avtale dato for oppstart av rådgivningen, og ikke en frist for oppstarten av selve rådgivningen.
- At Nav-kontoret ikke praktiserer egen rutine for utforming av vedtak om økonomisk rådgivning.
- At internkontrollen ikke er egnet til å avdekke at praksisen ikke samsvarer med skriftlige rutiner.



6. Pålegg om å rette lovbrudd

Vi har vurdert virkningene som dette pålegget vil ha for kommunens øvrige virksomhet, i samsvar med kommuneloven § 30-4 andre ledd. Vi kan ikke se at hensynet til kommunens øvrige virksomhet, hindrer oss fra å pålegge kommunen å rette forholdene som har ført til at vi har konkludert med lovbrudd i dette tilsynet. Kommunen har heller ikke gitt opplysninger som tilsier et annet resultat.

Vi pålegger derfor kommunen å rette lovbruddene som vi har funnet i dette tilsynet. Hjemmelen for pålegget er kommuneloven § 30-4 første ledd.

6.1 Forholdene som kommunen må rette

Kommunen må velge og sette i verk tiltak, slik at tjenestene er i tråd med disse lovkravene:

1.	Avgjørelser som innvilger tjenesten økonomisk rådgivning tas skriftlig, og inneholder en frist for når rådgivningen senest skal starte.
----	---

Tiltakene må sikre en endring i

- tjenesteutøvelsen (praksisen)
- styringen og ledelsen av tjenesten (internkontrollen)

6.2 Dokumentasjonen som kommunen må sende til oss

	Dokumentasjon	Frist
a.	En beskrivelse av tiltakene som er planlagt og gjennomført for å endre tjenesteutøvelsen, og hvordan tiltakene har ført til en faktisk endring i praksis. I denne saken kan det for eksempel være aktuelt med • en oppdatert mal for vedtak etter sosialtjenesteloven § 17, som legger opp til at vedtaksbrevet skal inneholde oppstartstidspunktet for selve rådgivningen	31.01.2025
b.	En beskrivelse av tiltakene som er planlagt og gjennomført for å endre styringen og ledelsen av tjenesten økonomisk rådgivning, slik at Nav-kontoret • planlegger • utfører • kontrollerer/evaluerer • korrigerer I denne saken kan det for eksempel være aktuelt med • en beskrivelse av hvordan kommunen vil evaluere effekten av tiltakene • en beskrivelse av hvordan kommunen skal følge med på at tjenesten er i tråd med lovkravene fremover	31.01.2025

Etter at vi har fått all dokumentasjonen, vil vi vurdere om kommunen har oppfylt pålegget. Når pålegget er oppfylt, vil vi avslutte tilsynet.

6.3 Fristen for retting

Lovbruddene skal være rettet **senest i løpet av 14.02.2025**.



6.4 Informasjon om klagerett

Kommunen kan klage på dette pålegget, se forvaltningsloven § 28. Klagefristen er tre – 3 – uker fra kommunen mottok dette pålegget.

En eventuell klage må sendes til Statsforvalteren i Trøndelag. Statens helsetilsyn er klageinstans.



Vedlegg: Gjennomføring av tilsynet

I dette vedlegget beskriver vi hvordan vi gjennomførte tilsynet, og hvem som deltok.

Vi sendte et brev som varslet om tilsynet 11.09.2024. Vi gjennomførte tilsynsbesøket ved NAV Indre Fosen sine lokaler. Vi startet med et informasjonsmøte 11.11.2024. Vi presenterte funnene våre og de foreløpige vurderingene og konklusjonene våre i et oppsummerende møte 12.11.2024.

Vi har gått gjennom disse relevante dokumentene før eller under tilsynsbesøket:

- Utfylt skjema for egenrapportering
- De fem siste vedtakene om økonomisk rådgivning
- De fem siste vedtakene om økonomisk sosialhjelp
- Støtteskjema for kartleggingssamtale
- Rollebeskrivelser for fagansvarlig veiledningsteam, fagansvarlig oppfølgingsteam og veileder
- Rutiner for sosialfaglig team/veiledningsteam ved Nav Indre Fosen
- Bilder fra informasjonsskjerm i mottak
- Huskeliste til time med økonomisk rådgiver
- Skjema for samtykke til flerfaglig samarbeid
- Skjema for søknad om opplysning, råd og veiledning
- Fire maler for vedtak om opplysning, råd og veiledning og sosialhjelp
- Åtte maler for brev om økonomisk rådgivning
- Fullmaktsskjema
- Samarbeidsavtale om Kompetansesenter for gjeldsrådgivning for Indre Fosen kommune (signert 10.01.2022)
- Virksomhetsplan 2024 for Nav-kontorene på Fosen
- Oversikt over kommuneledelsen, organisering og ansatte i NAV-kontoret, møtestrukturen, fagsystemene som NAV-kontoret bruker i arbeidet med økonomisk rådgivning og antall saker om økonomisk rådgivning

Vi har gått gjennom dokumenter i 15 brukersaker, fordelt slik:

- 5 saker som gjelder en person som **kun** har fått **økonomisk rådgivning**.
- 5 saker som gjelder en person som **kun** har fått **økonomisk sosialhjelp**.
- 5 saker som gjelder en person som har fått **både økonomisk rådgivning og økonomisk sosialhjelp**.

Brukersakene ble valgt etter disse kriteriene:

- Personene har fått tjenestene i **løpet av det siste året** (regnet fra datoen for varselbrevet).
- Noen av sakene om økonomisk rådgivning **må**
 - gjelde personer med forsørgeransvar
 - gjelde personer under 30 år
- Noen av sakene om økonomisk sosialhjelp **bør**
 - handle om strøm/husleierestanse
 - handle om nødhjelp

Her er en oversikt over hvem vi intervjuet, og hvem som deltok på det oppsummerende møtet:

Navn	Funksjon/stilling	Intervju	Oppsummerende møte
Carl-Tore Ellingsen Næss	leder, NAV Indre Fosen	☒	☒
Hege Tøndervik Dybvik	fagansvarlig, sosialhjelp	☒	☒
Trine Berg Fines	veileder, veiledningsteam	☒	☒



Navn	Funksjon/stilling	Intervju	Oppsummerende møte
Maria Vemundstad Roten	veileder, veiledningsteam	☒	☒
Kristin Kårli-Hjelmen	veileder, veiledningsteam	☒	☒
Eva Lise Fallrø	gjeldsrådgiver	☒	☒
André Sagmo	konstituert kommunalsjef, helse og omsorg	☒	☐
Siri Enebakk Mælan	veileder, veiledningsteam	☐	☒
Virginia Rønning	veileder, oppfølgingsteam	☐	☒
Kathrine Holden	veileder, oppfølgingsteam	☐	☒
Hanne Storvik Marholm	sosionomstudent	☐	☒

Vi intervjuet 10 rådsøkere i forbindelse med tilsynet.

Her er en oversikt over hvem som deltok fra Statsforvalteren:

Navn	Funksjon/stilling
Daniel Bergamelli	juridisk seniorrådgiver og revisjonsleder
Lise Marie Engbakken	juridisk seniorrådgiver og revisor
Petter Olden	sosialfaglig seniorrådgiver og revisor