



Statsforvalteren i Trøndelag

Trööndelagen Staatehaaltoje

Vår dato:

10.06.2025

Vår ref:

2025/294

Deres dato:

-

Deres ref:

-

Skaun kommune

Postboks 74

7358 BØRSA

Saksbehandler, innvalgstelefon

Daniel Bergamelli, 73199338

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

Statsforvalteren i Trøndelag har gjennomført et tilsyn med Skaun kommune ved Nav Skaun Melhus. Vi har undersøkt om 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 30.04.2025, 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.

Kommunen har ikke kommet med tilbakemeldinger til den foreløpige rapporten. Vi har derfor vedtatt å pålegge retting. Vedtaket 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 flere dialogmøter enn møtet vårt 10.04.2025, 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 Skaun Melhus

Postboks 44

7353

BØRSA



Innhold

1.	Tilsynets tema og hvordan vi har gjennomført tilsynet.....	5
1.1	Tema.....	5
1.2	Hvordan vi har gjennomført tilsynet	5
2.	Aktuelt rettslig grunnlag for tilsynet	6
2.1	Krav til forsvarlig tilgjengelighet til tjenesten	6
2.2	Krav til forsvarlig beslutning og oppstart av tjenesten	6
2.3	Krav til forsvarlig oppfølging	6
2.4	Krav til styring og ledelse	7
2.5	Vedtak om å pålegge retting av lovbrudd.....	7
2.6	Veilederen til tilsynet.....	7
3.	Bakgrunnsinformasjon om kommunen og Nav-kontoret	8
3.1	Fakta om kommunen og Nav-kontoret.....	8
3.2	Statistikk om økonomisk rådgivning og økonomisk sosialhjelp	8
3.3	Styring og ledelse.....	8
4.	Faktagrunnlag, vurdering opp mot rettslig grunnlag og delkonklusjon.....	9
4.1	Forsvarlig tilgjengelig tjeneste.....	9
4.1.1	Faktagrunnlag (beskrivelse av praksis og styring og ledelse)	9
4.1.2	Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt rettslig grunnlag	10
4.1.3	Delkonklusjon	10
4.2	Forsvarlig beslutning og oppstart av tjenesten	11
4.2.1	Faktagrunnlag (beskrivelse av praksis og styring og ledelse)	11
4.2.2	Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt rettslig grunnlag	11
4.2.3	Delkonklusjon	12
4.3	Forsvarlig oppfølging.....	13
4.3.1	Faktagrunnlag (beskrivelse av praksis og styring og ledelse).....	13
4.3.2	Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt rettslig grunnlag	14
4.3.3	Delkonklusjon	15
5.	Statsforvalterens konklusjon	16
5.1	Statsforvalterens konklusjon	16
5.2	Konsekvenser av lovbrudd 1	16
5.3	Konsekvenser av lovbrudd 2	16
5.4	Konsekvenser av lovbrudd 3	16
5.5	Sammenhengen mellom lovbruddene og styringen og ledelsen av tjenesten	17
6.	Pålegg om å rette forhold som bryter med sosialtjenesteloven	18
6.1	Forholdene som kommunen må rette	18



6.2	Dokumentasjonen som kommunen må sende til oss	18
6.3	Fristen for retting.....	18
6.4	Informasjon om klagerett.....	19
Vedlegg: Gjennomføring av tilsynet		20



1. Tilsynets tema og hvordan vi har gjennomført tilsynet

1.1 Tema

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

1.2 Hvordan vi har gjennomført tilsynet

Tilsynet er en del av et landsomfattende tilsyn, som er initiert av Statens helsetilsyn.

Vi har gjennomført tilsynet som en systemrevisjon. Det betyr at vi har ført tilsyn med hvordan kommunen, gjennom styring og ledelse, oppfyller kravene til forsvarlig økonomisk rådgivning.

Vi har samlet informasjon ved å

- gå gjennom styringsdokumenter, som plandokumenter og rutiner/arbeidsbeskrivelser
- gå gjennom resultatdokumenter, som vedtak, journalnoter og annen dokumentasjon som viser hvordan Nav-kontoret har gitt tjenesten til rådsøkerne
- intervju ansatte og ledere

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 rettslig grunnlag 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.

Kravet betyr at kommunen, ved Nav-kontoret,

1. identifiserer personer som kan ha behov for økonomisk rådgivning
2. ikke avviser personer som kan ha behov for økonomisk rådgivning ved å henvise til Økonomi- og gjeldsveiledningstelefonen i Nav eller andre aktører
3. gir personer som kan ha 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

Relevante hjemler er sosialtjenesteloven §§ 17 og 4, forvaltningsloven § 11 og kommuneloven § 25-1.

2.2 Krav til forsvarlig beslutning og oppstart av tjenesten

Nav-kontoret fatter skriftlig vedtak om tjenesten og starter opp tjenesten i riktig tid.

Kravet betyr at kommunen, ved Nav-kontoret,

1. gir rådsøkeren 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 rådsøkeren sitt behov og om saken haster
4. starter tjenesten ut fra rådsøkeren sitt behov og om saken haster

Relevante hjemler er sosialtjenesteloven §§ 17, 4, 41, 42 og 43, forvaltningsloven §§ 17 og 23, og kommuneloven § 25-1.

2.3 Krav til forsvarlig oppfølging

Nav-kontoret sørger for en forsvarlig oppfølging av tjenesten økonomisk rådgivning.

Kravet betyr at kommunen, ved Nav-kontoret,

1. gir rådsøkeren tilbud om samtaler under oppfølgingen
2. kartlegger rådsøkeren sine økonomiske forhold, det vil si inntekter, utgifter, formue og gjeld, og om rådsøkeren har prioritert bort nødvendige utgifter
3. kartlegger særskilte utgifter til barn, når rådsøkeren har forsørgeransvar



4. kartlegger om andre forhold i rådsøkeren sin livssituasjon kan påvirke valg av tiltak i den økonomiske rådgivningen
5. kartlegger i samarbeid med rådsøkeren
6. utformer tiltakene i samarbeid med rådsøkeren
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

Relevante hjemler er sosialtjenesteloven §§ 17, 4 og 42 og kommuneloven § 25-1.

2.4 Krav til styring og ledelse

Krav til ledelse, organisering og styring er viktige elementer i kommunen sitt ansvar for å tilby og gi forsvarlige tjenester. God styring og ledelse bidrar til at rådsøkerne 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 rådsøkeren.

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.

2.5 Vedtak om å pålegge retting av lovbrudd

Ved brudd på bestemmelsene som vi fører tilsyn med, har vi myndighet til å fatte vedtak om å pålegge retting av lovbrudd. Det følger av kommuneloven § 30-4 første ledd.

2.6 Veilederen til tilsynet

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. Bakgrunnsinformasjon om kommunen og Nav-kontoret

3.1 Fakta om kommunen og Nav-kontoret

Skaun kommune er en mellomstor trøndersk kommune, med 8 521 innbyggere (per 4. kvartal 2024). Kommunen er organisert i tre sektorer:

- Helse og mestring (der Nav-kontoret er en av enhetene)
- Oppvekst
- Samfunn og kultur

Nav Skaun Melhus er et interkommunalt samarbeid mellom Skaun kommune og Melhus kommune, som ble opprettet 1. juni 2024. Nav-kontoret har 56 ansatte, og består av

- Nav-leder
- markedsteam
- tiltakskoordinator
- avdeling arbeid og helse
- avdeling arbeid og inkludering

Avdelingene har hver sin avdelingsleder og to fagutviklere. Avdelingsleder og fagutviklerne deler på oppgaven med å godkjenne vedtak.

Avdeling arbeid og inkludering har blant annet et sosialfaglig team, en gjeldsrådgiver i 100 prosent stilling (for Melhus) og en gjeldsrådgiver i 50 prosent stilling (for Skaun). Nav-kontoret bruker Socio som fagsystem for de sosiale tjenestene.

Skaun kommune har en avtale med Kompetansesenter for gjeldsrådgivning, om at de kan sende over enkeltsaker ved behov.

3.2 Statistikk om økonomisk rådgivning og økonomisk sosialhjelp

Nav-kontoret har blant annet rapportert disse tallene for 2023 og 2024:

Sakstype	2023	2024
Opplysning, råd og veiledning	60 saker	11 saker
Gjeldsrådgivning	31 saker	22 saker
Økonomisk sosialhjelp	4 310 saker	4 872 saker
Nødhjelp	864 saker	1 222 saker

3.3 Styring og ledelse

Nav-kontoret gjennomfører årlig en ROS-analyse for de sosiale tjenestene, og har eget årshjul for internkontroll. Nav-kontoret lagrer skriftlige rutiner i kommunens rutinesystem (Compilo) og i Microsoft Teams. Avvik meldes i kommunens avvikssystem (Compilo). Det er ikke meldt avvik om økonomisk rådgivning.

Nav-lederen rapporterer til kommunalsjefen for helse og mestring i Skaun kommune. Nav-lederen og kommunalsjefen har ledersamtaler hver 14. dag. Nav-leder og avdelingslederne har månedlige statistikk-møter for å ha kontroll på antall saker og utviklingen.

Nav-kontoret har sosialfaglig møte én gang i uken, der avdelingsleder deltar regelmessig. Gjeldsrådgiveren deltar digitalt i fagforum for gjeldsrådgivere i Nav på torsdager, og fysisk i faglig forum for gjeldsrådgivere i sørdelen av Trøndelag tre til fire ganger i året.



4. Faktagrunnlag, vurdering opp mot rettslig grunnlag og delkonklusjon

4.1 Forsvarlig tilgjengelig tjeneste

4.1.1 Faktagrunnlag (beskrivelse av praksis og styring og ledelse)

Målepunkt 1: Identifiserer mulige behov for tjenesten

Ansatte og ledelse har beskrevet en felles forståelse om at alle ansatte i Nav-kontoret skal spørre om økonomi, og identifisere mulige behov for økonomisk rådgivning. Ansatte og ledelse har oppgitt mottakere av økonomisk sosialhjelp og personer som går over på dagpenger eller arbeidsavklaringspenger, som eksempler på personer som kan ha behov for tjenesten.

Ansatte og ledelse har også beskrevet en praksis for helhetlig kartlegging i hele Nav-kontoret. Veiledere i Avdeling arbeid og inkludering bruker et kartleggingsskjema om økonomisk sosialhjelp, som blant annet omfatter økonomi. Veiledere i Avdeling arbeid og helse tar utgangspunkt i funksjonssirkelen, der økonomi og gjeld er ett av ti tema.

Målepunkt 2: Ikke avviser rådsøkere ved å henvise til andre

Vi har ikke sett telefontjenesten omtalt i brukersakene vi har lest. Ansatte har fortalt at de i liten grad informerer om telefontjenesten.

I kartleggingsskjemaet for økonomisk sosialhjelp, henvises det til Økonomi- og gjeldsveilednings-telefonen ved generelle spørsmål om økonomi.

Målepunkt 3: Informerer om tjenesten til personer med mulig behov for tjenesten

Ifølge rutinen for godkjenning av saker og stikkprøvekontroll, skal godkjenneren se at opplysning, råd og veiledning er tilbudt. Alle 20 personene som har fått vedtak om økonomisk sosialhjelp som vi har lest, har fått minst ett vedtak som inneholder lovteksten til sosialtjenesteloven § 17, og tekst om at en person som ønsker veiledning om økonomi eller andre forhold, har krav på og kan søke om tjenesten.

Kartleggingsskjemaet om økonomisk sosialhjelp omtaler ikke økonomisk rådgivning.

Ansatte har beskrevet at veiledere i Avdeling arbeid og helse henviser en person til sosialfaglig team eller gjeldsrådgiver i et eget skjema, hvis de avdekker behov for økonomisk rådgivning eller gjeldsrådgivning.

Rådsøkerne vi snakket med, hadde fått informasjon om tjenesten fra ulike kilder, som arbeidsgiver, venner eller en veileder i Nav.

Målepunkt 4: Skriver ned og dokumenterer muntlige søknader

I de åtte sakene vi har lest med vedtak etter sosialtjenesteloven § 17, er det dokumentert fire skriftlige søknader. De fire siste sakene har ikke dokumentert en søknad.

Vi har fått ulik informasjon fra ansatte om håndteringen av muntlige søknader. Noen opplyser at de aldri har fått muntlige søknader om tjenesten, andre opplyser at de både får og skriver ned muntlige søknader.

I rutinehåndboken punkt 3.15.1 står det at muntlig søknad om nødhjelp «kan godkjennes unntaksvis». Ansatte og ledere forteller at denne formuleringen ikke praktiseres, og at Nav-kontoret ofte tar imot muntlige søknader om nødhjelp.



4.1.2 Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt rettslig grunnlag

Vi mener at det er sannsynlig at Nav-kontoret ikke har en fast praksis for å skrive ned muntlige søknader om økonomisk rådgivning. Vi baserer vurderingen vår på disse forholdene:

- Fire av åtte saker med § 17-vedtak, mangler dokumentasjon på søknaden (ID 2370, ID 2986, ID 5441 og ID 15041). Vi vurderer det som mer sannsynlig at Nav-kontoret ikke har skrevet ned en muntlig søknad, enn at Nav-kontoret har latt være å journalføre eller sende oss en skriftlig søknad.
- Nav-kontoret har ikke en skriftlig rutine for saksbehandlingen som gjelder økonomisk rådgivning. Ansatte har samtidig gitt ulike beskrivelser av hvordan Nav-kontoret håndterer muntlige søknader om økonomisk rådgivning, og hvor hyppig personer søker om tjenesten muntlig.
- Formuleringen i rutinen for nødhjelp tyder på at Nav-kontoret har en feil forståelse av hvordan muntlige søknader om sosiale tjenester skal håndteres. Vi får riktignok opplyst at rutinen ikke praktiseres, men den er skrevet inn i en rutinehåndbok som er under utarbeidelse, og som sist ble redigert 26.02.2025.
- Nav-kontoret har svært få saker om økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning, sammenlignet med antall saker om økonomisk sosialhjelp og nødhjelp. Nav-kontoret har heller ingen saker om kun økonomisk rådgivning. Dette kan skyldes ulike forhold. Én årsak kan være at tjenesten ikke er tilgjengelig. Siden vi ikke har funnet brudd på de andre målepunktene, stiller vi spørsmål ved om Nav-kontoret fanger opp alle muntlige henvendelser som kan forstås som en søknad om tjenesten.

Praksisen strider mot lovens krav, som blant annet er presisert slik:

- Rundskriv R35-00 til sosialtjenesteloven punkt 5.41.2.2: «NAV-kontoret har videre plikt til å nedtegne muntlige søknader.»
- Veileder til sosialtjenesteloven § 17 (Hvordan fatte vedtak på tjenesten opplysning, råd og veiledning?) punkt 2.2: «NAV-kontoret har plikt til å nedtegne muntlige søknader. Når brukeren gir uttrykk for et behov for tjenesten, er dette å regne som en muntlig søknad.»

Etter vår vurdering, har Nav-kontoret en felles forståelse av ansvaret for å avdekke behovet for økonomisk rådgivning, og en praksis for kartlegging, som bidrar til å identifisere personer som kan ha behov for tjenesten. Nav-kontoret fremstår også bevisste på flere relevante persongrupper som kan trenge tjenesten.

Vi har ikke funnet tegn på at Nav-kontoret avise personer som kan trenge økonomisk rådgivning, ved å henvise dem til Økonomi- og gjeldsveiledningstelefonen i Nav eller til andre aktører.

Vi mener videre at Nav-kontoret har en felles praksis for å informere godt nok om tjenesten, der det er relevant. Det gjelder særlig for personer som søker om økonomisk sosialhjelp, selv om kartleggingsskjemaet for økonomisk sosialhjelp gjerne kunne ha hatt en henvisning til tjenesten, som en påminnelse til veilederen. Også personer som er i kontakt med andre deler av Nav-kontoret fremstår som ivaretatt.

4.1.3 Delkonklusjon

Vi har funnet brudd på målepunkt 4. Vi har ikke funnet brudd på de tre andre målepunktene.



4.2 Forsvarlig beslutning og oppstart av tjenesten

4.2.1 Faktagrunnlag (beskrivelse av praksis og styring og ledelse)

Målepunkt 1: Gir mulighet til samtale før vedtak

Vi har sett henvisninger til en samtale eller til tidligere oppfølging i alle åtte § 17-vedtakene vi har lest. Vi har sett journalnotat fra kartleggingsamtaler i forkant av vedtaket i tre av disse åtte sakene.

Målepunkt 2: Skriver vedtak om økonomisk rådgivning

Vi har sett vedtak etter sosialtjenesteloven § 17 i åtte av de femten sakene vi har lest om økonomisk rådgivning. Fem av vedtakene er skrevet av gjeldsrådgiver, to av vedtakene er skrevet av en veileder for sosiale tjenester og ett av vedtakene er skrevet av en veileder for statlige tjenester.

Vedtakene er skrevet fra to dager til fem måneder etter at Nav-kontoret tok imot søknaden.

Ingen av rådsøkerne vi snakket med, husket å ha fått et vedtak om tjenesten.

Vi har fått opplyst at Nav-kontoret i enkelte situasjoner venter med å skrive § 17-vedtak til rådsøkeren har vist motivasjon ved å møte til én eller flere rådgivningssamtaler.

Målepunkt 3: Setter en frist for oppstart i vedtaket, ut fra rådsøkerens behov

Fem av de åtte § 17-vedtakene vi har lest, inneholder en frist for oppstart. Tre av fristene er satt til en dato før søknadstidspunktet. Én av fristene er satt til datoen for søknaden, mens én av fristene er satt til en dato og et klokkeslett cirka en måned etter vedtaksdatoen.

Ansatte har beskrevet en praksis med å skrive vedtak med tilbakevirkende kraft, etter at Nav-kontoret fikk varselet vårt om tilsyn, da de oppdaget at det ikke var skrevet vedtak tidligere.

I ett av vedtakene som det ikke er satt en frist for oppstart av tjenesten, skriver Nav-kontoret at de vurderer at det haster å starte med rådgivningen (ID 12915). I et annet vedtak uten frist for oppstart, skriver Nav-kontoret at søkeren må ta kontakt med Nav-kontoret når hen får brev om begjæring av utleggstrekk fra namsmyndighetene (ID 14913).

Målepunkt 4: Starter tjenesten ut fra rådsøkerens behov

Ansatte har beskrevet at det er kort ventetid for å komme til første samtale. Vi fikk samtidig noe motstridende informasjon om ventetiden for å få time til gjeldsrådgiver. Noen beskrev en venteliste, men vi forstår det slik at gjeldsrådgiver uansett gjennomfører en første samtale i løpet av en til to uker.

Rådsøkerne vi snakket med, fortalte at ventetiden var kort.

Vi har ikke sett opplysninger i sakene som vi har lest, som tilsier at ventetiden har vært uforsvarlig lang, eller at oppstartstidspunktet ikke er tilpasset hvor mye rådgivningen haster.

4.2.2 Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt rettslig grunnlag

Vi mener at det er klart sannsynlig at Nav-kontoret ikke har en fast praksis for å skrive ned alle avgjørelser om å innvilge eller avslå søknader om økonomisk rådgivning. Vi baserer vurderingen vår på disse forholdene:

- Syv av femten saker om økonomisk rådgivning, mangler § 17-vedtak.



- Flere av vedtakene er skrevet etter at rådgivningen har kommet i gang. Den skriftlige informasjonen om vedtaket er derfor gitt senere enn det forvaltningsloven krever («så snart som mulig», se forvaltningsloven § 27 første ledd).
- Den beskrevne praksisen med å vente med å skrive vedtak til en råde søker har demonstrert motivasjon til å ta imot den økonomiske rådgivningen, er klart i strid med loven. Hvis en person søker om økonomisk rådgivning, har hen rett på å få avgjort søknaden i et enkeltvedtak. Hvis Nav-kontoret mener at råde søkeren fyller vilkårene for tjenesten, skal Nav-kontoret skrive et vedtak som innvilger tjenesten. Hvis Nav-kontoret mener at råde søkeren ikke fyller vilkårene for tjenesten, skal Nav-kontoret skrive et avslag, som råde søkeren kan klage på.
- Nav-kontoret har svært få saker om økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning, sammenlignet med antall saker om økonomisk sosialhjelp og nødhjelp. Nav-kontoret har heller ingen saker om kun økonomisk rådgivning. Dette kan skyldes ulike forhold. Én årsak kan være at Nav-kontoret ikke fatter vedtak om tjenesten, slik at økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning som gis, blir synlig i statistikken.

Vi mener videre at det er klart sannsynlig at Nav-kontoret ikke skriver en frist for når rådgivningen skal starte, i alle vedtak om økonomisk rådgivning. Vi baserer vurderingen vår på disse forholdene:

- Tre av de åtte § 17-vedtakene vi har lest, mangler en frist for oppstart.
- Bare én av de fem fristene vi har sett, er en reell frist for oppstart, ved at det oppgis et tidspunkt fremover i tid. De fire andre fristene viser til et tidspunkt bakover i tid, da rådgivningen allerede hadde startet.

Praksisen strider mot lovens krav, som blant annet er presisert slik:

- Forvaltningsloven § 23: «Et enkeltvedtak skal være skriftlig om ikke dette av praktiske grunner vil være særlig byrdefullt for forvaltningsorganet.»
- Forvaltningsloven § 27: «Det forvaltningsorgan som har truffet vedtaket, skal sørge for at partene underrettes om vedtaket så snart som mulig. Dersom en mindreårig over 15 år er part i saken og blir representert av verge, skal organet også underrette den mindreårige selv. Underretning skal gis av det forvaltningsorgan som har truffet vedtaket, hvis ikke særlige grunner tilsier at dette overlates til et annet organ. I regelen gis underretning skriftlig. [...]»

Nav-kontoret fremstår som bevisste på behovet for helhetlig kartlegging, og at kartleggingen gjerne skjer i fysiske kartleggingssamtaler. Det gjelder både før tjenesten kommer i gang, og underveis. Det at Nav-kontoret ikke alltid skriver vedtak, eller skriver vedtak for sent, bidrar også til å oppfylle kravet om en kartleggingssamtale før vedtaket fattes. I disse sakene har råde søkeren ofte flere samtaler med Nav-kontoret, før Nav-kontoret eventuelt fatter vedtak.

Mangelen på vedtak og reelle frister for oppstart, gjør det mer krevende å vurdere om rådgivningen faktisk starter i tide. Basert på informasjonen vi har lest og hørt fra både ansatte og råde søkere, mener vi likevel at det er sannsynlig at Nav-kontoret starter den økonomiske rådgivningen i tide. Råde søkerne vi har snakket med, ga uttrykk for at de var fornøyde med hjelpen fra Nav-kontoret, og at de fikk hjelp raskt.

4.2.3 Delkonklusjon

Vi har funnet brudd på målepunkt 2 og 3. Vi har ikke funnet brudd på de to andre målepunktene.



4.3 Forsvarlig oppfølging

4.3.1 Faktagrunnlag (beskrivelse av praksis og styring og ledelse)

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

Målepunkt 1: Gir rådsøkeren tilbud om samtaler

Vi har sett at rådsøkere får tilbud om samtaler med en veileder og/eller en gjeldsrådgiver i alle femten sakene vi har lest om økonomisk rådgivning. Ansatte har også beskrevet en fast praksis om å tilby slike samtaler.

Målepunkt 2: Kartlegger rådsøkeren sin økonomi

Nav-kontoret har et kartleggingsskjema for økonomisk rådgivning, som blant annet inneholder felt for

- inntekter
- boutgifter
- andre utgifter
- formue
- gjeld

Vi har sett og hørt at både veiledere og gjeldsrådgiver kartlegger økonomi. Kartlegging av gjeld skjer ved hjelp av Inkassoregisteret.

Målepunkt 3: Kartlegger særskilte utgifter til barn

Kartleggingsskjemaet for økonomisk rådgivning inneholder også felt for

- antall og alder på barn
- utgifter til barnepass
- barnebidrag og samvær

I tillegg legger kartleggingsskjemaet for økonomisk sosialhjelp opp til kartlegging av hvert barn, inkludert utgifter til fritidsaktiviteter.

Vi har sett kartlegging av særskilte utgifter til barn i de fleste av de åtte sakene vi har lest, der søkeren har forsørgeransvar for barn.

Målepunkt 4: Kartlegger andre forhold i livet til rådsøkeren

Kartleggingsskjemaet for økonomisk sosialhjelp legger opp til kartlegging av blant annet

- familie og nettverk
- bolig
- jobb
- helse

Vi har sett og hørt at veiledere og gjeldsrådgiver kartlegger helhetlig, blant annet familiesituasjonen, bosituasjonen og helsesituasjonen til rådsøkeren.

Målepunkt 5: Kartlegger i samarbeid med rådsøkeren

Kartleggingen skjer i kartleggingssamtaler med rådsøkerne. Kartleggingssamtalene er i hovedsak fysiske. Samtalene kan skje på telefon, hvis rådsøkeren ønsker det, og det er hensiktsmessig.



Rådsøkerne involveres i kartleggingen, blant annet ved å logge inn på Inkassoregisteret og andre nettsider med BankID, og ved å få en eller flere «hjemmeoppgaver» frem til neste rådgivningsmøte.

Vi ser at rådsøkerne har fått mulighet til å gi innspill og har uttalt seg om egne behov gjennom oppfølgingen, i alle femten sakene vi har lest om økonomisk rådgivning,

Målepunkt 6: Utformer tiltakene i samarbeid med rådsøkeren

Ansatte har beskrevet en praksis om at valg av tiltak alltid skjer i samråd med rådsøkeren.

Tiltakene som er beskrevet i de femten sakene vi har lest om økonomisk rådgivning, samsvarer med ønskene og behovene til rådsøkerne, så langt disse er dokumentert.

Målepunkt 7: Tilbyr økonomisk rådgivning for ulike typer økonomiske problemer med ulik alvorlighetsgrad

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

- budsjettveiledning
- råd om hverdagsøkonomi
- hjelp til å klage på utleggstrekk
- kartlegging av gjeld
- forhandling med kreditorene
- oversendelse til Kompetansesenter for gjeldsrådgivning
- bistand til å søke om gjeldsordning

Rådsøkerne vi har snakket med har fortalt at de har fått hjelp med gjeld, budsjett, forbruk og prioriteringer.

Målepunkt 8: Dokumenterer opplysninger som kommer fram i oppfølgingen

Vi har sett journalnotater i alle de 10 brukersakene vi har lest om økonomisk rådgivning. Opplysningene i brukersakene er blant annet dokumentert i journalnotat, dokumenter fra rådsøkeren og skriftlig dialog med kreditorer.

Flere ansatte har beskrevet at Nav-kontoret har et forbedringspotensial på å journalføre. Rådsøkere vi har snakket med, har fortalt om hjelp som vi ikke finner beskrevet i saksdokumentene, som veiledning om forbruk.

4.3.2 Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt rettslig grunnlag

Vi mener at det er sannsynlig at Nav-kontoret ikke har en fast praksis for å dokumentere alle relevante opplysninger fra oppfølgingen, slik at opplysningene kan kontrolleres og etterprøves, og for å sikre kontinuitet i tjenesten. Vi baserer vurderingen vår på disse forholdene:

- Rådsøkere vi har snakket med, har fortalt om hjelp som vi ikke finner beskrevet i saksdokumentene, blant annet veiledning om forbruk.
- Flere ansatte innrømmer et forbedringspotensial på å journalføre.
- Fire av åtte saker med § 17-vedtak har ikke dokumentert en søknad, og vi har sett journalnotat fra kartleggingssamtaler i forkant av vedtakene i bare tre av disse åtte sakene.



Praksisen strider mot lovens krav, som blant annet er presisert slik:

- Rundskriv R35-00 til sosialtjenesteloven punkt 5.43.2.3: «Opplysningene i saken skal foreligge skriftlig, enten dette er i form av innhentede dokumenter eller nedtegnelser i søknad eller øvrige saksdokumenter. Skriftlighet sikrer tjenestemottakers rettsikkerhet og muliggjør at behovsvurderingen i saken kan overprøves og kontrolleres.»

Vi ser at rådsøkerne får samtaler, og at Nav-kontoret kartlegger både økonomien til rådsøkeren, utgifter til eventuelle barn og andre forhold av betydning for rådgivningen, sammen med rådsøkeren.

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

4.3.3 Delkonklusjon

Vi har funnet brudd på målepunkt 8. Vi har ikke funnet brudd på de sju andre målepunktene.



5. Statsforvalterens konklusjon

5.1 Statsforvalterens konklusjon

1.	Skaun kommune v/Nav Skaun Melhus har ikke en klar og felles praksis for • å skrive ned muntlige søknader om økonomisk rådgivning
	Det er brudd på • sosialtjenesteloven § 17, jf. § 4 (forsvarlig økonomisk rådgivning) • kommuneloven § 25-1 (internkontroll i kommunen)
2.	Skaun kommune v/Nav Skaun Melhus har ikke en klar og felles praksis for • å skrive vedtak etter sosialtjenesteloven § 17 i alle saker der Nav-kontoret gir økonomisk rådgivning • å skrive en frist for når rådgivningen skal starte, i alle vedtak om økonomisk rådgivning
	Det er brudd på • sosialtjenesteloven § 17, jf. § 41, jf. forvaltningsloven § 23 og § 27 (skrive enkeltvedtak om økonomisk rådgivning, og sende skriftlig underretning om vedtaket) • kommuneloven § 25-1 (internkontroll i kommunen)
3.	Skaun kommune v/Nav Skaun Melhus har ikke en klar og felles praksis for • å dokumentere alle relevante opplysninger fra rådgivningen, slik at opplysningene kan kontrolleres og etterprøves, og for å sikre kontinuitet i tjenesten
	Det er brudd på • sosialtjenesteloven § 17, jf. § 4 (forsvarlig økonomisk rådgivning) • kommuneloven § 25-1 (internkontroll i kommunen)

5.2 Konsekvenser av lovbrudd 1

Mangel på en klar og felles praksis for å skrive ned muntlige søknader om økonomisk rådgivning, gir en risiko for at innbyggere som søker om økonomisk rådgivning

- ikke får vurdert søknaden sin
- ikke får vurdert søknaden sin uten ugrunnet opphold
- ikke får vurdert søknaden i et enkeltvedtak, som innbyggeren kan klage på

5.3 Konsekvenser av lovbrudd 2

Mangel på en klar og felles praksis for å skrive ned alle avgjørelser om økonomisk rådgivning, gir en risiko for at innbyggere som har, eller står i fare for å få, økonomiske problemer

- ikke får vurdert retten sin til økonomisk rådgivning
- ikke får muligheten til å klage på avgjørelsen

Mangel på en klar og felles praksis for å skrive en frist for når rådgivningen skal starte, i alle vedtak om økonomisk rådgivning, gir en risiko for at innbyggere som har, eller står i fare for å få, økonomiske problemer

- ikke får rådgivning til riktig tid
- ikke får muligheten til å klage på at rådgivningen starter for sent

5.4 Konsekvenser av lovbrudd 3

Mangel på en klar og felles praksis for å dokumentere alle relevante opplysninger fra rådgivningen, gir en risiko for at



- rådsøkeren ikke får innsyn i hjelpen som er gitt
- ledelsen ikke kan styre og lede tjenesten
- kollegaer ikke kan overta jobben ved fravær
- andre ikke kan kontrollere arbeidet som er gjort, for eksempel i forbindelse med klager, tilsyn og revisjoner

5.5 Sammenhengen mellom lovbruddene og styringen og ledelsen av tjenesten

Lovbruddene kan helt eller delvis skyldes disse forholdene i styringen og ledelsen av tjenesten:

- At Nav-kontoret for tiden ikke har skriftlige rutiner for økonomisk rådgivning.
- At Nav-kontoret har en feil forståelse av hvordan muntlige søknader skal håndteres.
- At Nav-kontoret har en feil forståelse av når det gis opplysning, råd og veiledning etter sosialtjenesteloven § 17.
- At Nav-kontoret har en feil forståelse av hvilke opplysninger som skal journalføres.
- At internkontrollen ikke er egnet til å avdekke at praksisen ikke er i tråd med rutiner.



6. Pålegg om å rette forhold som bryter med sosialtjenesteloven

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.	Nav-kontoret gjør tjenesten økonomisk rådgivning tilgjengelig, ved å skrive ned alle muntlige søknader om økonomisk rådgivning.
2.	Nav-kontoret fatter skriftlig vedtak om tjenesten og starter opp tjenesten i riktig tid, ved å skrive vedtak med en frist for oppstarten av tjenesten, til riktig tid.
3.	Nav-kontoret sørger for en forsvarlig oppfølging av tjenesten økonomisk rådgivning, ved å dokumentere opplysninger som kommer fram i oppfølgingen, slik at opplysningene kan kontrolleres og etterprøves, og for å sikre kontinuitet i tjenesten.

Tiltakene må sikre en endring i

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

6.2 Dokumentasjonen som kommunen må sende til oss

	Dokumentasjon	Frist
a.	En plan for hvordan dere skal oppfylle pålegget. Vi ønsker at planen inneholder • tiltakene dere har planlagt eller gjennomført for å endre praksisen • tiltakene dere har planlagt eller gjennomført for styringen og ledelsen av tjenesten, for å sikre at praksisen blir endret • fristene dere planlegger for å sikre fremdrift i arbeidet	20.06.2025
b.	Dokumentasjon på at dere har oppfylt pålegget. Vi ber om at dere sender oss • en liste over tiltakene dere har gjennomført • en evaluering av om tiltakene har ført til en ønsket endring • dokumentasjon som er egnet til å sannsynliggjøre at tiltakene er gjennomført og evaluert, for eksempel nye/oppdaterte skriftlige rutiner, maler eller dokumentasjon fra stikkprøvekontroll med enkeltsaker • en beskrivelse av hvordan dere vil sikre at endringen i praksisen holder seg over tid	22.08.2025

6.3 Fristen for retting

Lovbruddene skal være rettet **senest i løpet av 31.08.2025**.

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



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 varsel om tilsynet 08.01.2025. Etter dialog med kommunen, endret vi datoene for det planlagte tilsynsbesøket, og sendte et nytt varsel 27.01.2025.

Vi gjennomførte tilsynsbesøket ved Nav Skaun Melhus sine lokaler på Melhus, siden lokalene i Skaun var under ombygging. Vi startet med et informasjonsmøte 02.04.2025. Vi presenterte funnene våre og de foreløpige vurderingene og konklusjonene våre i et oppsummerende møte 03.04.2025.

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
- Disse skjemaene og malene:
 - kartleggingsskjema for økonomisk rådgivning
 - kartleggingsskjema for økonomisk sosialhjelp
- Disse rutinene:
 - rutinehåndbok sosiale tjenester (v. 1.0, redigert 26.02.2025)
 - rutine for avvikshåndtering
 - rutine for godkjenning av saker og stikkprøvekontroll
 - rutine for oppfølging av serviceklager
- Disse avtalene:
 - samarbeidsavtale mellom Flyktningetjenesten og Voksenopplæringa i Melhus kommune og Nav Skaun Melhus om introduksjonsprogrammet for 2025
 - vertskommuneavtale om Nav Skaun Melhus mellom Skaun kommune og Melhus kommune
- Disse styringsdokumentene:
 - ROS-analyse sosiale tjenester
 - virksomhetsplan Nav Skaun Melhus 2025
 - årshjul for internrevisjon av sosiale tjenester
- Disse oversiktene:
 - organiseringen av Nav-kontoret
 - møtestrukturen i Nav-kontoret og i kommunen
 - rollebeskrivelse for Nav-leder og avdelingsleder
 - ansatte i Nav-kontoret
 - fagsystemene som Nav-kontoret bruker
 - antall saker om økonomisk rådgivning og økonomisk sosialhjelp i 2023 og 2024

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
Asbjørn Strømmen	kommunalsjef Helse og mestrings, Skaun kommune	☒	☒
Heidi Skorstad	leder, Nav Skaun Melhus	☒	☒
Turi Saltnes	Avdelingsleder	☒	☒
Carina Rømme	veileder	☒	☒
Dorthe Ommedal	gjeldsrådgiver	☒	☒
Linda Beate Granberg	veileder	☒	☒
Ann Kristin Willmann	veileder	☒	☐
Nina Sandmark	veileder	☒	☐
Petter Lindseth	kommunedirektør	☐	☒
Maria Hagemann	avdelingsleder	☐	☒
Dag Alexander Gamst	veileder	☐	☒
Gina Paulsen Sollund	veileder	☐	☒
Borghild Prestegård	veileder	☐	☒
Khandah Kiyani	veileder	☐	☒
Aud Irene Gjersvold	veileder	☐	☒
Julie Eriksdatter Gorsetbakk	veileder	☐	☒
Benedicte Sandmo	veileder	☐	☒
Lotte Victoria Sailer	veileder	☐	☒
Mariel Iren Wang	veileder	☐	☒
Berit ?	veileder	☐	☒

Vi intervjuet fem rådsøkere i forbindelse med tilsynet.

Her er en oversikt over hvem som deltok fra Statsforvalteren:

Navn	Funksjon/stilling
Daniel Bergamelli	juridisk seniorrådgiver og revisjonsleder
Anne Mette Apeland	juridisk seniorrådgiver og revisor
Petter Olden	sosialfaglig seniorrådgiver og revisor

Egenkontroll - økonomisk rådgivning

Hensikten med egenkontrollen er at Statsforvalteren skal få et grunnlag for å vurdere om praksis i Nav-kontoret er forbedret. I egenkontrollen skal kommunen/Nav-kontoret gå gjennom egen praksis etter punktene i dette skjema, fylle ut skjema og sende det til Statsforvalteren.

Kommunen/Nav-kontoret skal gjennomgå saker fra **X** brukere som

1. kun har mottatt økonomisk rådgivning
2. kun har mottatt økonomisk sosialhjelp
3. har mottatt både økonomisk rådgivning og økonomisk sosialhjelp

Det er kun de områder som omhandler lovbruddet som skal undersøkes. Andres spørsmål kan tas ut av skjemaet. I skjemaet skal kommunen/Nav-kontoret svare ja, delvis eller nei på påstandene. Etter gjennomgangen skal svarene til hver påstand summeres i de tre siste kolonnene. Til slutt i skjema er det en boks hvor kommunen/Nav-kontoret kan svare med utdypende tekst.

For utfyllende informasjon om krav til praksis, se gjerne [Veileder for landsomfattende tilsyn 2024-2025 - Nav-kontorenes ansvar for tjenesten økonomisk rådgivning til personer i en vanskelig økonomisk situasjon](#)

Skjemaet sendes til Statsforvalteren innen **dd.mm.åååå**.

Ta kontakt med **[sett inn kontaktinformasjon]** ved spørsmål.

Nav-kontor:	
Utfylt av:	
Dato:	

Forsvarlig tilgjengelig tjeneste	Sak 1 Saksnr.	Sak 2 Saksnr.	Sak 3 Saksnr.	Sak 4 Saksnr.	Sak 5 Saksnr.	Sak 6 Saksnr.	Sak 7 Saksnr.	Sak 8 Saksnr.	Sak 9 Saksnr.	Sak 10 Saksnr.	Totalt antall		
	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Ja	Delvis	Nei
	Ja/Nei/ delvis												
1. Nav-kontoret identifiserer personers mulige behov for økonomisk rådgivning													
a) Nav-kontoret er tilgjengelig for telefonhenvendelser fra Nav kontaktsenter og Økonomi- og gjeldsrådgivningstelefonen													
b) Nav-kontoret fanger opp behovet for økonomisk rådgivning i saker som handler om økonomisk sosialhjelp													
2. Nav-kontoret avviser ikke personer med mulig behov for økonomisk rådgivning ved å henvise til Økonomi- og gjeldsrådgivningstelefonen i Nav eller andre aktører													
3. Nav-kontoret 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													
a) Nav-kontoret gir informasjon om tjenesten til unge som den unge forstår													
b) Nav-kontoret legger til rette for bruk av tolk eller andre tilretteleggingstiltak ved behov													

c)	Tilpasset informasjon gis uavhengig av om brukerne henvender seg i papirform, digitalt, på telefon eller ved personlig oppmøte.												
d)	Brukerne medvirker i hva slags informasjon de trenger og hvordan (i hvilken kanal) de skal få informasjonen												
4.	Nav-kontoret nedtegner og dokumenterer muntlige søknader om økonomisk rådgivning												
a)	Nav-kontoret behandler muntlige søknader etter saksbehandlingsreglene												
b)	Ved muntlige søknader kommer tidspunktet for når behovet er meldt fram av saken.												
c)	Som søknadstidspunkt legger Nav-kontoret til grunn tidspunktet for når muntlig søknad er mottatt, eller når behov er meldt eller fanget opp.												

Forsvarlig beslutning og oppstart av tjenesten	Sak 1 Saksnr.	Sak 2 Saksnr.	Sak 3 Saksnr.	Sak 4 Saksnr.	Sak 5 Saksnr.	Sak 6 Saksnr.	Sak 7 Saksnr.	Sak 8 Saksnr.	Sak 9 Saksnr.	Sak 10 Saksnr.	Totalt antall		
	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Ja	Delvis	Nei
	Ja, delvis Nei												
1. Nav-kontoret gir brukeren mulighet til samtale om sitt behov før det fattes vedtak.													
2. Nav-kontoret fatter skriftlige vedtak om økonomisk rådgivning.													
3. Nav-kontoret setter frist for oppstart av tjenesten i vedtaket, ut fra brukerens behov og om saken haster.													
a) Nav-kontoret har undersøkt hvor mye det haster å sette i gang med økonomisk rådgivning.													
4. Nav-kontoret starter tjenesten ut fra brukerens behov og om saken haster.													
a) Hvis det ikke er fattet vedtak med frist, går det likevel fram av saken at tjenesten har startet tidsnok ut fra hvor mye det haster.													
b) Bruker har fått tilbud om samtale med rådgiver for å få hjelp med økonomien eller Nav-kontoret har tatt kontakt med kreditorer eller namsfogd.													
c) Nav-kontoret har ikke startet opp tjenesten etter fristen, men årsakene ligger utenfor Nav-kontorets kontroll (bruker har ikke møtt til time mm.)													

Forsvarlig oppfølging	Sak 1 Saksnr.	Sak 2 Saksnr.	Sak 3 Saksnr.	Sak 4 Saksnr.	Sak 5 Saksnr.	Sak 6 Saksnr.	Sak 7 Saksnr.	Sak 8 Saksnr.	Sak 9 Saksnr.	Sak 10 Saksnr.	Totalt antall		
	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Type sak:	Ja	Delvis	Nei
	Ja Delvis Nei												
1. Nav-kontoret gir brukeren tilbud om samtaler.													
a) Bruker har fått tilbud om samtaler i starten og underveis i oppfølgingen.													
2. Nav-kontoret kartlegger brukerens økonomiske forhold, det vil si inntekter, utgifter, eiendeler/ og gjeld, og om brukeren har prioritert bort nødvendige utgifter.													
a) Opplysninger om inntekter, utgifter, eiendeler og formue, og gjeld er kartlagt i saken.													
b) Opplysninger om bruker ikke har betalt nødvendige utgifter og på grunn av dårlig økonomi er kartlagt.													
c) Dersom brukers situasjon endrer seg følges dette opp med å oppdatere eller hente inn nye opplysninger.													
3. Nav-kontoret kartlegger særskilte utgifter til barn, når brukeren har forsørgeransvar.													
a) Nav-kontoret har kartlagt om bruker har forsørgeransvar.													
b) Nav-kontoret har kartlagt hvilke utgifter barnefamilien har til barna.													

4.	Nav-kontoret kartlegger om andre forhold i brukerens livssituasjon kan påvirke valg av tiltak i den økonomiske rådgivningen.												
a)	Nav-kontoret har kartlagt om brukeren har andre utfordringer enn de økonomiske.												
b)	Nav-kontoret vurdert individuelt hvor mye av brukerens helhetlige situasjon det er nødvendig å kartlegge.												
5.	Nav-kontoret kartlegger i samarbeid med brukeren.												
a)	Det kommer fram at bruker har fått mulighet til å gi innspill og har uttalt seg om egne behov gjennom oppfølgingen.												
6.	Nav-kontoret utformer tiltakene i samarbeid med brukeren.												
a)	Bruker er med på å definere målene og bestemme hvilke tiltak som skal settes i verk.												
7.	Nav-kontoret tilbyr økonomisk rådgivning for ulike typer av økonomiske problemer med ulik alvorlighetsgrad												
a)	Tiltakene som gis er tilpasset alvorlighetsgraden av de økonomiske problemene.												
8.	Nav-kontoret dokumenterer opplysninger som kommer fram i oppfølgingen, slik at opplysningene kan kontrolleres og etterprøves, og for å sikre kontinuitet i tjenesten.												

Her kan kommunen/Nav-kontoret utdype svarene ved behov: