



Statsforvalteren i Trøndelag

Trööndelagen Staatehaaltoje

Vår dato:

10.12.2025

Vår ref:

2025/294

Deres dato:

15.08.2025

Deres ref:

-

Skaun kommune

Postboks 74

7358 BØRSA

Saksbehandler, innvalgstelefon

Daniel Bergamelli, 73199338

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

Vi viser til tilbakemeldingene som vi fikk fra dere 15.08.2025 og 22.09.2025, i tilsynet vårt med Nav-kontorets ansvar for økonomisk rådgivning.

Vi beklager den sene tilbakemeldingen.

Konklusjon

Skaun kommune har oppfylt påleggene om retting. Vi avslutter derfor tilsynet.

Vi ber samtidig Skaun kommune og Nav Skaun Melhus særlig merke seg vurderingen vår til lovbrudd nummer 2.

Med hilsen

Tone Flaten (e.f.)
fung. underdirektør
Oppvekst- og velferdsavdelingen

Daniel Bergamelli
juridisk seniorrådgiver
Oppvekst- og velferdsavdelingen

Dokumentet er elektronisk godkjent

Kopi til:

Nav Skaun Melhus

Postboks 44

7353

BØRSA



Oppsummering av tilsynet

Vi har gjennomført et tilsyn med Skaun kommune, og besøkte i den forbindelse Nav Skaun Melhus 02.04.2025 og 03.04.2025. Vi undersøkte om Skaun kommune ved Nav-kontoret gir tjenesten økonomisk rådgivning til personer i krevende økonomiske situasjoner med behov for tjenesten.

Vi konkluderte 10.06.2025 med tre lovbrudd:

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)

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 dette lovkravet:

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.

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

	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	20.06.2025



	• 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	
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

Fristen for å rette forholdene ble satt til 31.08.2025.

Oppsummering av oppfølgingsarbeidet til kommunen og Nav-kontoret

Kommunen sendte oss en oversikt over gjennomførte tiltak 15.08.2025.

Her er tiltakene til lovbrudd 1:

- Ferdigstille felles rutinehåndbok for sosiale tjenester.
- Gå gjennom rutinene på et utvidet sosialfaglig teammøte, og gjøre den tilgjengelig for alle på Nav-kontoret.

Her er tiltakene til lovbrudd 2:

- Presisere når det skal skrives vedtak i rutinehåndboken.
- Gå gjennom og friske opp med de ansatte i sosialfaglig team.
- Gå gjennom tekstmal og sikre at alle er kjent med innholdet i tekstmalen, for å sikre at Nav-kontoret skriver frist for når rådgivningen starter.

Her er tiltakene til lovbrudd 3:

- Gå gjennom rutinen journalføring – samtalereferat.
- Presisere plikten til å journalføre i rutinehåndboken.
- Leder og fagutviklere tar kvartalsvis stikkprøver av saksbehandlingen i saker som gjelder sosialtjenesteloven § 17, for å sikre at det føres journalnotat og kontinuitet i oppfølgingen.

Kommunen ettersendte rutinehåndboken, journalnotater som manglet fra sakene som Nav-kontoret sendte til oss før tilsynsbesøket, og nye vedtak etter sosialtjenesteloven § 17 med tilhørende journalnotater. Vi fikk denne dokumentasjonen 22.09.2025.

Vurderingen vår

Etter vårt syn har kommunen, ved Nav-kontoret, planlagt og satt i verk flere tiltak for å endre både tjenesteutøvelsen (praksisen) og styringen og ledelsen av tjenesten (internkontrollen).

Til lovbrudd 1

Nav-kontoret har skrevet en ny rutinehåndbok. Håndbokens punkt 2.3.1 beskriver hvordan Nav-kontoret skal håndtere muntlige søknader. Beskrivelsen ser riktig og hensiktsmessig ut, og viser blant annet til opplysning, råd og veiledning som et eksempel. Dette er et godt grep for å forbedre styringen og ledelsen av tjenesten.



Nav-kontoret beskriver videre at håndboken er gjennomgått med de ansatte som jobber med sosiale tjenester, og at den vil være tilgjengelig for alle i kontoret, uansett fagfelt. Dette er et nødvendig grep for å sikre at også praksisen blir endret. Det er likevel grunn til å stille spørsmål ved om det er et tilstrekkelig grep.

I et journalnotat fra en telefonsamtale med ID 11472 datert 02.07.2025 skriver Nav-kontoret: «Du forteller at du har en del gjeld. [...] Du ønsker råd og veiledning i forbindelse med dette. Du blir bedt om å sende inn en søknad der du søker om opplysning, råd og veiledning.»

Notatet kan tyde på at Nav-kontoret ikke behandler en muntlig søknad på riktig måte. Etter vårt syn søkte radsøkeren muntlig om tjenesten i denne telefonsamtalen. Det er i så fall ikke riktig å kreve at radsøkeren må sende inn en (skriftlig) søknad, for å få vurdert hjelpebehovet sitt.

Vi ser samtidig at Nav-kontoret har skrevet et § 17-vedtak i saken, og at det henvises til søknaden fra 02.07.2025. Vi forstår det derfor slik at Nav-kontoret har behandlet den muntlige søknaden på riktig måte, til tross for formuleringen i journalnotatet.

Vi forutsetter at Nav-kontoret praktiserer det som står i håndbokens punkt 2.3.1.

Til lovbrudd 2

Nav-kontoret har presisert i rutinehåndboken hvordan de ansatte skal gå frem, når en radsøker søker om økonomisk rådgivning. Nav-kontoret har også tydeliggjort og gått gjennom hvordan de ansatte skal skrive § 17-vedtak, med alle som jobber på fagfeltet. Vi er enige i at det er hensiktsmessige tiltak for å sikre en lik praksis, med vedtak i alle saker og et godt nok innhold i vedtakene.

Nav-kontoret har også gått gjennom tekstmalen i fagsystemet, som beskriver når rådgivningen skal starte. Gjennomgangen viser at saksbehandlerne er kjent med tekstmalene, og at de bruker malene når de skriver vedtak. Avdelingsleder og fagutviklere leser og godkjenner alle vedtakene som sendes ut, og ser at det settes frist for oppstart av rådgivning. Nav-kontoret har ettersendt dokumentasjon på det, i form av to nye § 17-vedtak, datert 03.09.2025.

Begge de nye vedtakene inneholder en frist for oppstart. Det er positivt, og gir oss grunn til å tro at Nav-kontoret har endret praksis også på dette punktet.

Vi ser at det oppgitte tidspunktet for oppstart i begge eksemplene som Nav-kontoret har sendt oss, enten er samme dato som vedtaksdatoen eller en tidligere dato. Det er en praksis som vi også har sett ved andre Nav-kontor, og som vi har gitt pålegg om å endre.

Årsaken til det er at et sentralt poeng med § 17-vedtak er å gi radsøkeren mulighet til å klage på at Nav-kontoret planlegger å starte opp rådgivningen for sent (altså klage på oppstartstidspunktet). Når vedtaket ikke inneholder en fremtidig frist eller tidspunkt for oppstart av tjenesten, mister radsøkeren muligheten til å klage på det. Praksisen kan også tyde på at vedtaket er skrevet for sent, ved at tjenesten allerede har blitt innvilget (muntlig) tidligere.

For å gi et eksempel: I det ene vedtaket viser Nav-kontoret til en søknad om opplysning, råd og veiledning datert 02.07.2025. Vedtaket er datert 03.09.2025, og viser til at oppstarten av tjenesten var 28.08.2025. Hvis søknaden fra 02.07.2025 inneholdt nok opplysninger til å kunne fastslå at søkeren oppfylte vilkårene for å ha rett på tjenesten opplysning, råd og veiledning (inkludert



økonomisk rådgivning), skulle rådsøkeren ha fått et vedtak før 28.08.2025, med informasjon om at 28.08.2025 var planlagt tidspunkt for oppstart av tjenesten.

Vi har ikke omtalt denne problemstillingen i tilsynsrapporten vår, siden praksisen hos Nav-kontoret delvis gikk ut på at det ikke ble skrevet § 17-vedtak i alle saker, og delvis på at § 17-vedtakene ikke alltid inneholdt en frist for oppstart. Vi ser også at Nav-kontoret også har lagt ved en prosessoversikt, som viser rådsøkeren når det neste møtetidspunktet er. Vi ser det derfor ikke som hensiktsmessig å gi et nytt pålegg om retting for dette forholdet.

Vi ber samtidig Nav-kontoret se på hvordan det kan innrette praksisen sin, slik at Nav-kontoret ivaretar rådsøkerens rett til å klage på hvor lang tid det tar å starte med økonomisk rådgivning.

Til lovbrudd 3

Nav-kontoret har presisert i rutinehåndboken punkt 2.4 at det «SKAL skrives journalnotat etter samtaler, telefonsamtale og lignende», og forklarer at ledelsen skal gjennomføre kvartalsvise stikkprøver av saksbehandlingen etter sosialtjenesteloven § 17. Dette er gode grep for å forbedre styringen og ledelsen av tjenesten.

Rutinen er gått gjennom med de ansatte, noe som er nødvendig for at også praksisen skal bli endret.

Nav-kontoret har videre dokumentert å ha skrevet flere journalnotat enn det vi fikk tilgang til før vi skrev tilsynsrapporten, og har sikret en felles praksis for hvordan å notere opplysninger fremover. Nav-kontoret har også dokumentert å ha skrevet journalnotat i nye eksempelsaker.

Vi vurderer det som klart sannsynlig at Nav-kontoret journalfører de opplysningene de skal, i forbindelse med økonomisk rådgivning. I lys av den nye dokumentasjonen, var det trolig også tilfellet i tilsynsperioden.

Oppsummering

Det fremstår nå som sannsynlig at Nav-kontoret behandler muntlige søknader om økonomisk rådgivning på riktig måte, og at Nav-kontoret journalfører alle relevante opplysninger underveis i rådgivningen.

Det fremstår også som sannsynlig at Nav-kontoret har tatt grep for å sikre at det skrives vedtak i alle saker der Nav-kontoret gir økonomisk rådgivning, og at vedtakene inneholder en frist for oppstart.

I tillegg fremstår internkontrollen som egnet til å avdekke svikt og risiko for svikt, og til å gjøre nødvendige endringer ved behov.

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

Ta gjerne kontakt, hvis dere har spørsmål eller tilbakemeldinger til dette brevet eller til tilsynet.