



Saksframlegg

Arkivsak-dok. 25/5787-1
Saksbehandler Øystein Fritzen

Utvalg	Møtedato
Kommunestyret 2023 - 2027	25.09.2025
Helse- og omsorgsutvalget 2023 - 2027	16.09.2025

Tilbakemelding etter tilsyn om økonomisk rådgivning til personer i en vanskelig økonomisk situasjon

Kommunedirektørens forslag til vedtak

Kommunestyret tar saken til orientering

Vedlegg

Varsel om tilsyn

Tilsynsrapport Nav Grimstad

Avslutning av tilsyn - Nav Grimstad - landsomfattende tilsyn med Nav-kontorets ansvar for tjenes
Informasjon om status på gjennomføring av tiltak etter lovbrudd

Kommuneplanen

Saken har relevans for kommuneplanens samfunnsdel om livsmestring i alle faser.

Sammendrag

Statsforvalteren gjennomførte tilsyn med Grimstad kommune og besøkte i den forbindelse Nav Grimstad fra 31.10.2024 til 11.11.2024. Statsforvalteren undersøkte om Grimstad kommune ved Nav kontoret gir tjenesten økonomisk rådgivning til personer i en vanskelig økonomisk situasjon med behov for tjenesten. Tilsynet ble gjennomført som del av et landsomfattende tilsyn initiert av Statens helsetilsyn.

Grimstad kommune ble i foreløpig rapport varslet om pålegg om retting av lovbrudd og muligheten til å komme med innsigelser eller kommentarer til Statsforvalterens beskrivelse av de faktiske forholdene, gjennomføringen av tilsynet og vurderingene. Grimstad kommune hadde ingen innsigelser eller kommentarer til den foreløpige rapporten, men ba om utsatt frist for å lage en plan og når lovbruddet skal være rettet. Kommunen har fått utsatt frist slik de ønsket, og datoene er justert i rapporten.

Statsforvalteren i Agder har kommet frem til at Nav Grimstad har brutt forvaltningsloven § 17, jf sosialtjenesteloven § 4, kommuneloven § 25-1. Statsforvalteren fattet derfor vedtak om å pålegge retting av lovbrudd i medhold av kommuneloven § 30-4.

Nav Grimstad har i tilbakemelding gitt en beskrivelse av gjennomførte tiltak, hvordan kommunen evaluerer tiltakenes effekt og hvordan kommunen skal følge med på at tjenesten fremover er i tråd med lovkrav.

Ledelsen ved Nav Grimstad vurderer at de per 10.04.2025 leverer forsvarlige tjenester etter loven. Statsforvalterens vurdering er at Nav Grimstad har dokumentert at påpekt lovbrudd er rettet og tjenesten ytes i tråd med lovkrav om kvalitet og sikkerhet. Tilsynet avsluttes med dette.

Fakta

Tilsynet er del av et landsomfattende tilsyn hvor alle statsforvalterne fører tilsyn med samme tema. Temaet er: Nav-kontorenes ansvar for å tilby tjenesten økonomisk rådgivning til personer i en vanskelig økonomisk situasjon.

Formålet med tilsynet er å avdekke svikt i tjenesten økonomisk rådgivning, og bidra til forbedret kvalitet og styrket rettssikkerhet. Tilsynet skal også bidra til kommunens eget kvalitetsforbedringsarbeid.

Økonomiske og administrative konsekvenser

Tjenesten økonomisk rådgivning til personer i en vanskelig økonomisk situasjon er viktig for å bidra til at hver enkelt i størst grad blir selvforsørget. Tjenesten kan derfor ha betydning for utbetaling av økonomisk sosialhjelp og kommunens kostnader til dette.

Vurderinger:

Økonomisk rådgivning er en lovpålagt tjeneste, og er en del av Nav-kontorets plikt til å gi opplysning, råd og veiledning. Den er også en av kjerneoppgavene i Nav-kontoret. Tjenesten er et lavterskeltilbud, som både skal forebygge at personer kommer i en vanskelig situasjon og bidra til å løse situasjonen.

Nav-kontoret har ansvar for at den økonomiske rådgivningen er tilgjengelig, ved å identifisere behov, og å gi tilpasset informasjon. De skal kartlegge brukernes økonomiske situasjon, fatte vedtak om tjenesten, og starte hjelpen til riktig tid. Brukerne skal medvirke i alle faser av prosessen, og tiltakene som settes i verk skal ta utgangspunkt i brukernes behov. De sosiale tjenestene i Nav er velferdssamfunnets siste sikkerhetsnett. Dersom sikkerhetsnettet svikter, kan det føre til alvorlige konsekvenser for personer som har behov for tjenesten. For å unngå svikt i tjenesteutøvelsen skal kommunen systematisk planlegge, organisere, utføre, evaluere og forbedre praksis i samsvar med lov- og forskriftskrav.

Årsverk til økonomisk rådgivning per 1000 langtidsmottakere av stønad, er et måleparameter i kommunebarometeret som muliggjør sammenligning mellom kommuner, av ressursbruken på denne tjenesten. Grimstad kommune bruker ett årsverk til økonomisk råd og veiledning, som rangerer Grimstad på 302-plass i 2024.

Beskrivelse av lovbrudd og tiltak for å rette opp lovbrudd

Ledelsen ved kontoret har fanget opp at det ikke er skrevet ned informasjon i fagsystemet i saker som omfatter gjeldsrådgivning. I sluttvedtak om tjenesten var det informasjon om hvilke tilbud/tjenester/hjelp Nav Grimstad hadde gitt. Utover det var det ikke arkivert informasjon, kartlegging og dokumentasjon i fagsystemet av opplysninger som var aktuelle i oppfølgingsarbeidet i gjeldssaker. Dette var ikke rettet på tilsynstidspunktet, og det kan være risiko

for at uforsvarlig tjeneste ikke blir fanget opp. Manglende nedtegning av opplysninger kan føre til at det er vanskelig å etterprøve tjenesten som er gitt, og eventuelt videreføre denne. Brukere kan risikere å miste nødvendig kontinuitet i tjenesten ved fravær/skifte av ansatte i Nav når det mangler informasjon i fagsystemet

Status for beskrivelse av gjennomførte tiltak

- Opplæring av gjeldsrådgiver er ivarettatt av Ressurssenter Økonomi- og Gjeldsrådgivning og av avdelingsleder. Opplæringen er startet, og vil være en pågående prosess en tid fremover.
- Det gjennomføres faste møter mellom gjeldsrådgiver og avdelingsleder hver annen uke. I møtene gjennomgås porteføljen og kvalitetssikrer at rutinen følges.

Status for beskrivelse av hvordan kommunen evaluerer tiltakenes effekt

- Ved kontroll kan avdelingsleder nå følge saksgang i saksbehandlingssystemet. Man ser at det foreligger journalnotat etter samtaler. Videre ser man at notatene inneholder vurderinger som beskriver brukers sak og behov. Videre fattes det vedtak når det kreves. Dette sikrer at bruker får kontinuitet i oppfølgingen, også ved bytte av veileder.

Status for beskrivelse av hvordan kommunen skal følge med på tjenesten fremover er i tråd med lovkrav

- Det gjennomføres jevnlige porteføljesamtaler med gjeldsrådgiver
- Opplæring og rutiner er gjennomgått. Dette er en kontinuerlig prosess.
- Det gjennomgås månedlige statistikk- og analyserapporter fra Ressurssenter Økonomi- og Gjeldsrådgivning i de faste møtene mellom avdelingsleder og gjeldsrådgiver.
- Leder har gjennomført kontroll av sakene og sjekker at det skrives notater og journalføres etter lovkravene. Dette gjøres flere ganger per måned.

Konklusjon

Ledelsen ved Nav Grimstad vurderer at de per 10.04.2025 leverer forsvarlige tjenester etter loven. Statsforvalterens vurdering er at Nav Grimstad har dokumentert at påpekt lovbrudd er rettet og tjenesten ytes i tråd med lovkrav om kvalitet og sikkerhet. Tilsynet avsluttes med dette.