



Deres dato:

Deres ref:

Grimstad kommune
Postboks 123
4891 Grimstad

Saksbehandler, innvalgstelefon
Birthe Guttormsen, 38 17 62 34

Rapport fra tilsyn med Grimstad kommune/Nav Grimstad. Tema for tilsynet var Nav kontorets ansvar for tjenesten økonomisk rådgivning til personer i en vanskelig økonomisk situasjon

Statsforvalteren gjennomførte tilsyn med Grimstad kommune og besøkte i den forbindelse Nav Grimstad fra 31.10.2024 til 11.11.2024. Vi 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 fatter derfor vedtak om å pålegge retting av lovbrudd i medhold av kommuneloven § 30-4.

Statsforvalterens konklusjon:

- Grimstad kommune må sørge for forsvarlig dokumentasjon av veiledningsarbeidet innen gjeldsrådgivning.

Dette er lovbrudd på:

forvaltningsloven § 17, jamfør sosialtjenesteloven § 4, kommuneloven § 25-1.

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 nedtegnning av opplysninger kan føre til at det er vanskelig å etterprøve tjenesten som er gitt, og evt videreføre denne. Brukere kan risikere å miste nødvendig kontinuitet i tjenesten ved fravær/skifte av ansatte i Nav når det mangler informasjon i fagsystemet.

Innhold

1. Tilsynets tema og omfang	2
2. Aktuelt lovgrunnlag for tilsynet.....	2
3. Beskrivelse av faktagrunnlaget	4
4. Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt lovgrunnlag.....	7
5. Statsforvalterens konklusjon	9
6. Vedtak med pålegg om å rette lovbrudd.....	9
Vedlegg: Gjennomføring av tilsynet	11

1. Tilsynets tema og omfang

I dette kapittelet beskriver vi hva som ble undersøkt i tilsynet.

Statsforvalteren har undersøkt og vurdert om tjenesten økonomisk rådgivning til personer i en vanskelig økonomisk situasjon er forsvarlig.

Statsforvalteren har 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

Statsforvalterens tilsyn er gjennomført som en systemrevisjon. Det betyr at Statsforvalteren har ført tilsyn med hvordan kommunen gjennom styring og ledelse oppfyller kravene til forsvarlig økonomisk rådgivning.

Brukerens meninger om og erfaringer med tjenestetilbudet i kommunen er viktig informasjon for tilsynsmyndighetene. Statsforvalteren har derfor hatt samtale med et utvalg brukere i dette tilsynet.

2. Aktuelt lovgrunnlag for tilsynet

Statsforvalteren er gitt myndighet til å føre tilsyn med kommunens oppfyllelse av plikter etter lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven), jf. sosialtjenesteloven § 9. Etter bestemmelsen kan det også føres tilsyn med kommunens internkontroll med plikter etter kapittel 4, jf. lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) § 25-1.



Et tilsyn er en kontroll av om virksomheten er i samsvar med lov- og forskriftsbestemmelser. Vi gir derfor her en oversikt over kravene som ble lagt til grunn i tilsynet.

Økonomisk rådgivning er en del av tjenesten opplysning, råd og veiledning som er hjemlet i sosialtjenesteloven § 17. I følge § 4 skal tjenesten være forsvarlig. For å kontrollere om tjenesten er forsvarlig har Statsforvalteren undersøkt:

Krav til forsvarlig tilgjengelighet til tjenesten

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

Kravet innebærer at kommunen ved Nav-kontoret

- identifiserer personers mulige behov for økonomisk rådgivning
- ikke avviser personer med mulig behov for økonomisk rådgivning ved å henvise til Økonomi- og gjeldsrådgivningstelefonen i Nav eller andre aktører
- 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
- nedtegner og dokumenterer muntlige søknader om økonomisk rådgivning

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, 43 forvaltningsloven §§ 17 og 23, og kommuneloven § 25-1.

Kravet innebærer at kommunen ved Nav-kontoret

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

Krav til forsvarlig oppfølging

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

Kravet innebærer at kommunen ved Nav-kontoret

- gir brukeren tilbud om samtaler under oppfølgingen
- kartlegger brukerens økonomiske forhold, det vil si inntekter, utgifter, eiendeler/ og gjeld, og om brukeren har prioritert bort nødvendige utgifter
- kartlegger særskilte utgifter til barn, når brukeren har forsørgeransvar
- kartlegger om andre forhold i brukerens livssituasjon kan påvirke valg av tiltak i den økonomiske rådgivningen
- kartlegger i samarbeid med brukeren
- utformer tiltakene i samarbeid med brukeren
- tilbyr økonomisk rådgivning for ulike typer av økonomiske problemer med ulik alvorlighetsgrad



- dokumenterer opplysninger som kommer fram i oppfølgingen, slik at opplysningene kan kontrolleres og etterprøves, og for å sikre kontinuitet i tjenesten

Krav til styring og ledelse

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

I sosialtjenesteloven § 5 vises det til at kommunen skal ha internkontroll etter reglene i kommuneloven § 25-1. Styringssystemet skal tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold, og ha det omfang som er nødvendig.

3. Beskrivelse av faktagrunnlaget

Her gjøres det rede for hvordan virksomhetens aktuelle tjenester fungerer, inkludert virksomhetens tiltak for å sørge for at kravene til kvalitet og sikkerhet for tjenestemottakerne blir overholdt.

Grimstad kommune har 25.357 innbyggere (3. kvartal 2024, SSB). KOSTRA tall fra Statistisk sentralbyrå (SSB) for 2023 viser at det var en økning på 11 % på antall sosialhjelpstilfeller i Nav Grimstad fra 2022 til 2023. For hele landet var denne økningen på 16.4 % (SSB).

Beskrivelse av virksomhetens organisering

Grimstad kommune er organisert med kommunedirektør og kommunalsjefer med ansvar for hvert sitt fagområde. Nav er underlagt kommunalsjef for helse- og omsorgssektoren.

Nav Grimstad er organisert med en Nav leder, og tre oppfølgingsavdelinger med hver sin avdelingsleder. Det er følgende team i hver avdeling: Oppfølgingsavdeling 1 (Integreringsteam, Økonomiteam), Oppfølgingsavdeling 2 (Levekårsteam, Ungdomsteam), Oppfølgingsavdeling 3 (Sykefraværsoppfølging, Arbeid med støtte). Det er ansatte i Økonomiteam og Levekårsteam som fatter vedtak etter sosialtjenesteloven. Det er en gjeldsrådgiver i 100 % stilling tilknyttet levekårsteam. Gjeldsrådgiver har saksdrøftinger ved behov f. eks. i eget team eller i Økonomiteam. Nav Grimstad har inngått avtale med Arendal kommune/Nav Arendal om samarbeid med «Ressurssenter økonomi og gjeldsrådgivning». Ressurssenterets formål er å sikre et godt og helhetlig tilbud innen økonomi- og gjeldsrådgivning for de kommunene som deltar i dette samarbeidet.

Nav Grimstad har mal for kartlegging og rutinebeskrivelse for tjenester etter sosialtjenesteloven. Eksempler på det er: «Definisjonen på nivåinndeling innen økonomisk rådgivning», «Kartlegging og enkel økonomisk rådgivning nivå 1», «Trinnene i nivå 2 / budsjettjobbing», «Rutine gjeldsrådgivning», «Trinnene i en økonomi- og gjeldssak», «Rutine for vedtakskontroll vedtak etter sosialtjenesteloven».

Nav kontoret har en møtestruktur for interne og eksterne møter. Eksempler på møter ved kontoret der sosiale tjenester, inkludert økonomisk rådgivning er tema: Ledermøte ukentlig, teammøter



Levekårsteam ukentlig, teammøter Økonomiteam ukentlig, møte mellom Økonomiteam og Levekårsteam en gang i måneden, møte avdelingsleder og gjeldsrådgiver ukentlig, nettverkssamling gjeldsrådgivere månedlig.

I kommunen er Nav leder plassert i ledergruppen til helse- og omsorgssektoren og rapporterer til kommunalsjef. Både Nav leder og kommunalsjef fortalte at de har avtalte ledermøter, og ellers møter ved behov. Det er partnerskapsmøter to ganger per år og utover dette ved behov.

Ved Nav Grimstad er det kjent hvem som har myndighet til å fatte vedtak etter sosialtjenesteloven, og hvem som har ansvar for å godkjenne vedtakene.

Tilgjengelige tjenester

Ved Nav Grimstad er de opptatt av at alle veiledere skal ha fokus på økonomi i samtale med brukere uavhengig av saksfelt den enkelte jobber med. Ved Nav Grimstad er de opptatt av å identifisere personers mulige behov for økonomisk rådgivning, alt fra enklere rådgivning til gjeldsrådgivning. Ansatte forteller oss at de får henvendelser gjennom ulike kanaler, som f.eks. i søknader, digital post, eller ved muntlige henvendelser. De avviser ikke personer med mulig behov for økonomisk rådgivning ved å henvise til Økonomi- og gjeldsrådgivningstelefonen i Nav, eller andre aktører. Brukerne vi snakket med fortalte at de fikk hjelp med gjeldsrådgivning på Nav når de tok kontakt.

Ved kontoret er de opptatt av å fange opp aktuelle brukere som kan være i sårbare overganger, slik som overgang fra sykepengene til arbeidsavklaringspenger, endringer i familiesituasjon og samlivsbrudd. Ansatte fortalte at det var fokus på tjenesten ved kontoret, og de fikk bla henvendelser fra samarbeidspartnere om brukere som trengte slike tjenester.

Ansatte er opptatt av at de skal gi informasjon om økonomisk rådgivning til personer med mulig behov for denne tjenesten. De bruker tolk ved behov. Videre at de informerer om tjenesten, slik at den enkelte bruker forstår hva det betyr i praksis. Frivillig organisasjon har utlevering av gratis mat en gang i uka på «Rasteplassen» i Grimstad. Representanter fra Nav kontoret, inkludert gjeldsrådgiver er til stede for å informere om Nav sine tjenester til de som ønsker det. I mat-posene ble det også lagt ved skriftlig informasjon fra Nav om blant annet tjenesten økonomisk rådgivning. Det er andre lignende treffsteder i kommunen der ansatte fra Nav stiller opp for å fortelle om sine tjenester, inkludert økonomisk rådgivning.

Ved saksgjennomgang så vi eksempler på henvendelser i papirform, digitalt, på telefon og ved personlig oppmøte. Muntlige søknader/situasjonsbeskrivelser ble også registrert som søknad, og ved saksgjennomgang så vi flere eksempler på det. Vi så eksempler på ulike saker om økonomisk stønad der gjeld var nevnt som et problem, og det var fulgt opp.

Det er en intern møtestruktur ved kontoret. I flere av møtene er det mulig å drøfte aktuelle problemstillinger, i tillegg til at saker drøftes ved behov.

Beslutning og oppstart

Ansatte fortalte at de gir brukeren mulighet til samtale om sitt behov før det fattes vedtak etter sosialtjenesteloven § 17. Dette bekreftet brukerne vi snakket med, og vi så det også ved



gjennomgang av saker. Ved saksgjennomgang så vi at det gikk kort tid fra avklart behov til det ble fattet vedtak om tjenesten. I et slikt møte kunne ansatt og bruker bli enige om hva bruker trengte av økonomisk rådgivning og hvordan de skulle samarbeide videre.

Ved dokumentgjennomgang så vi rutine for budsjettarbeid og gjeldsrådgivning, som er utarbeidet av «Ressurssenter økonomi- og gjeldsrådgivning». Nav Grimstad har i tillegg utarbeidet dokumentet «Gjeldsrådgiver Nav Grimstad». Der er det beskrevet hvordan gjeldsrådgiver skal dokumentere og følge opp sine saker, slik at leder og andre skal kunne følge saken i fagsystemet. Videre står det at månedlig statistikk fra Ressurssenteret skal gjennomgås i faste møter mellom gjeldsrådgiver og avdelingsleder.

Nav kontoret fattet skriftlig vedtak om økonomisk rådgivning på nivå 1, 2 og 3. Dette så vi ved dokumentgjennomgang.

Det settes frist for oppstart av tjenesten i selve vedtaket om gjeldsrådgivning. Ved gjennomgang av saker så vi at tjenesten startet opp raskt. Tjenesten starter opp ut fra brukers behov og om saken haster. Det er kort ventetid for tjenesten, oftest bare noen få dager. Brukerne hadde delte erfaringer, men flere vi snakket med ga uttrykk for at de fikk hjelp raskt. Vi så eksempler på saker der behovet for gjeldsrådgivning var identifisert, men ved oppslag i fagsystemet fant vi ikke informasjon om hva som skulle skje videre.

Oppfølging

Ansatte og ledere fortalte at de ga brukere tilbud om samtale. Ansatte forteller at de kartlegger brukernes økonomiske forhold slik som: inntekter, utgifter, inkludert utgifter til barn, eiendeler, gjeld og om brukeren har prioritert bort nødvendige utgifter på grunn av dårlig økonomi. Nav forteller at de har fokus på barnas situasjon i barnefamilier de følger opp.

I samtale med ansatte og brukere fikk vi bekreftet at brukere fikk snakke om sin situasjon både ved oppstart og underveis i oppfølgingen fra Nav. Brukere bekreftet at de kan ringe på direkte telefon til sin kontaktperson på Nav.

Ansatte og ledere fortalte at de kartlegger om andre forhold i brukerens livssituasjon kan påvirke valg av tiltak i den økonomiske rådgivningen, f.eks. helseproblemer. I intervju med ansatte fortalte de at kartlegging skjer i samarbeid med brukeren, så langt det er mulig ut fra brukers livssituasjon. Videre at de gir tilbud om økonomisk rådgivning av ulik alvorlighetsgrad. Vi så eksempler på det ved gjennomgang av saksmapper. Brukere fortalte også om ulike typer av økonomiske problemer/alvorlighetsgrad.

Ansatte fortalte at de ofte startet med veiledningssamtale i sak som gjaldt økonomisk rådgivning, og saken ble løst/avklart. Vi så også eksempler på dette ved saksgjennomgang. Veiledning ble gitt på nivå 1 uten regelmessig vedtak etter sosialtjenesteloven § 17.

Brukerne vi snakket med sa at de fikk økonomisk rådgivning fra Nav når de trengte det. Flere ga uttrykk for at de var fornøyde med oppfølgingen de fikk, og det ble nevnt av flere at de ble sett og hørt av ansatte på Nav.



Brukernes tilbakemeldinger

Vi snakket med sju brukere hver for seg. Generell tilbakemelding fra brukerne var at de hadde fått relevant informasjon om denne tjenesten, og at de ble sett og hørt av ansatte på Nav. Videre bekreftet de at kartlegging gjøres i samarbeid med ansatt på Nav. Brukere ga uttrykk for at de ble involvert i sin egen sak og fikk personlig oppfølging fra Nav. Videre fortalte de at det gjøres avtaler om oppfølging fra gang til gang, og at det fungerte. De fikk direkte telefonnummer inn til Nav Grimstad, og det fungerte bra. Brukerne sa at de fikk god og rask hjelp med økonomisk rådgivning og at de hadde god nytte av hjelpen.

4. Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt lovgrunnlag

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

Tilgjengelighet

Nav Grimstad har fagmøter hvor det er mulig å drøfte saker, og det er med å sikre at aktuelle brukere blir fanget opp og får tilbud om denne tjenesten. Både ledere og ansatte ved kontoret er opptatt av at denne tjenesten skal være tilgjengelig for personer som trenger slik hjelp uavhengig om de mottar statlige eller kommunale tjenester fra Nav. Kontoret tar også aktivt grep for å informere om sine tjenester, inkludert økonomisk rådgivning ved for eksempel «Rasteplassen». Der treffer de personer som mottar mat fra frivillige organisasjoner.

Statsforvalteren vurderer at praksis er i tråd med etablert rutine, og at personer med mulig behov for tjenesten blir identifisert.

Beslutning og oppstart

Nav Grimstad gir brukeren mulighet til samtale om sitt behov før det fattes vedtak etter sosialtjenesteloven § 17. Det fattes skriftlig vedtak om økonomisk rådgivning, og det settes frist for oppstart av tjenesten i selve vedtaket om gjeldsrådgivning. Vedtakene gir en kortfattet oversikt over faktum i saken og avtalen mellom bruker og Nav for videre samarbeid. Nav starter tjenesten ut fra brukerens behov og om saken haster.

Retten til vedtak gjelder for alle nivå av økonomisk rådgivning. Kontoret har rutiner som omhandler når det skal fattes vedtak. Rutinene er kjent ved Nav Grimstad og brukes. Ved gjennomgang av saker så vi at brukere ble identifisert til å ha rett til denne tjenesten, og ansatte fortalte at brukere fikk tjenesten. Tjenesten starter ut fra brukerens behov og om saken haster. Dersom bruker ikke kommer til avtale, følger ansatte opp med telefon/tilbud om nytt møte.

Statsforvalteren vurderer at praksis ved kontoret sikrer at tjenesten blir gitt.



Oppfølging

Både ansatte og brukere bekrefter at brukere får tilbud om samtale. Ved saksgjennomgang fant vi oversikt over inntekt/utgifter i vedtak om økonomisk stønad, men gjeldsproblematikk kommer ikke frem av fagsystem. Videre at særskilte utgifter til barn kartlegges i vedtak om økonomisk stønad, men i gjeldssaker fremgår det ikke av fagsystem hvordan hensynet til barn er vurdert. Ansatte forteller at de er oppmerksomme på om andre forhold i brukerens livssituasjon kan påvirke valg av tiltak i den økonomiske rådgivningen, f.eks. helseproblemer.

Ansatte forteller at de utformer tiltakene i samarbeid med brukeren, så langt det er mulig utfra brukers livssituasjon. Det fremgår ikke av fagsystem hva som er vurdert som aktuelle tiltak i gjeldssaker. Ansatte forteller at de tilbyr økonomisk rådgivning for ulike typer av økonomiske problemer med ulik alvorlighetsgrad. Vi så eksempler på det ved gjennomgang av saksmapper og avslutningsvedtak i gjeldssaker. Brukere fortalte også om ulike typer av økonomiske problemer/alvorlighetsgrad. Det er ikke dokumentert opplysninger som gjelder oppfølgingen på gjeldssaker. Det er få/ingen journalnotat i disse sakene. Veiledningsarbeidet er dermed ikke tilstrekkelig dokumentert.

Nav Grimstad må endre praksis, slik at veiledningsarbeidet blir forsvarlig dokumentert. Dokumentasjonen må skje fortløpende etter hvert som tjenesten blir gitt.

Styring og ledelse

Tema som gjelder økonomisk rådgivning er løftet fram i flere møter for hele kontoret, for å få frem betydningen av å fange opp mulige behov hos brukere.

I egenrapporteringen skriver Nav at kommunen har et avvikssystem for å håndtere svikt/uønsket praksis. Ansatte er gitt opplæring i å melde avvik. Det er ellers lav terskel for å melde mindre saker til leder, for justering av rutiner og praksis. Rutiner revurderes etter behov blant annet etter avviksmeldinger eller forslag.

I rutine for gjeldsrådgivning står det bla at det er viktig å skrive journalnotat etter hver samtale både med bruker og andre Nav er i kontakt med i saken, for eksempel ulike kreditorer og Namsmann. Videre at slike notater er spesielt viktig dersom andre må overta saken. Ledelsen har fanget opp at det mangler informasjon i fagsystemet i saker som omfatter gjeldsrådgivning, men dette er ikke rettet opp.

Det er jevnlig rapportering til kommunalsjefen om sosiale tjenester, inkludert tjenesten økonomisk rådgivning. Politikere i kommunen er opptatt av om Nav har tilstrekkelig kapasitet til å tilby økonomisk rådgivning til de som trenger det. Kommunen har en møtestruktur for kommunale ledere der Nav leder deltar. Statsforvalteren vurderer at de ulike møtefora/møtestruktur legger til rette for nødvendig informasjonsflyt og styring av tjenesten.

Statsforvalteren vurderer at Nav har møtestruktur internt ved kontoret og til kommuneledelsen, som kan fange opp svikt i tjenesten. Videre er det internkontroll ved Nav, ved blant annet gjennomgang/justering av rutiner, fagmøter for drøfting av saker og stikkprøver. Nav Grimstad har ikke endret praksis når det gjelder journalføring i fagsystemet om gjeldsrådgivning.



5. Statsforvalterens konklusjon

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

Statsforvalterens konklusjon:

- Grimstad kommune må sørge for forsvarlig dokumentasjon av veiledningsarbeidet innen gjeldsrådgivning

Dette er lovbrudd på:

forvaltningsloven § 17, jamfør sosialtjenesteloven § 4, kommuneloven § 25-1.

Ledelsen har over tid jobbet med å forbedre denne tjenesten, og gir uttrykk for at de fortsatt jobber med dette. Ved saksgjennomgang så vi i sluttvedtak om tjenesten at det var informasjon om hvilke tilbud/tjenester/hjelp Nav Grimstad hadde gitt. Utover det var det ikke arkivert informasjon, kartlegging og dokumentasjon i fagsystemet 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 evt videreføre denne. Brukere kan risikere å miste en nødvendig kontinuitet i tjenesten ved fravær/skifte av ansatte i Nav når det mangler informasjon i fagsystemet.

6. Vedtak om å pålegge retting av lovbrudd

Statsforvalteren i Agder pålegger kommunen å rette lovbrudd i samsvar med kommuneloven § 30-4.

Pålegg om retting innebærer:

1. Kommunen skal iverksette tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med lovkrav på følgende områder:
 - a. forsvarlig dokumentasjon av veiledningsarbeidet innen gjeldsrådgivning
2. Kommunen skal legge en plan for forbedringsarbeidet med egne frister, og oversende denne til Statsforvalteren. Planen skal inneholde en beskrivelse av hvordan kommunen vil følge med på om de iverksatte tiltakene fører til endring, ved å sammenligne de forventede og faktiske resultatene.
3. Lovbruddet skal være rettet innen 30.04.25
4. Innen denne fristen skal kommunen oversende følgende til Statsforvalteren:
 - a. beskrivelse av gjennomførte tiltak
 - b. beskrivelse av hvordan kommunen evaluerer tiltakenes effekt
 - c. beskrivelse av hvordan kommunen skal følge med på om tjenesten fremover er i tråd med lovkrav
 - d. resultatet av en eventuell egenkontroll
5. Kommunen skal oversende plan for forbedringsarbeid til Statsforvalteren innen 15.03.25 og gi Statsforvalteren informasjon om status på gjennomføringen innen 15.04.25.

Statsforvalteren skal deretter vurdere og evaluere kommunens oppfølging av vedtaket på bakgrunn av dokumentasjonen kommunen sender, og ta stilling til om tilsynet skal avsluttes.



Statsforvalteren vil i samråd med Grimstad kommune/Nav Grimstad avtale om det er behov for dialogmøter.

Klagerett

Det er klagerett på dette vedtaket, jf forvaltningsloven § 28. Klagefristen er tre – 3 – uker fra mottak av vedtaket. En eventuell klage sendes til Statsforvalteren i Agder. Statens helsetilsyn er klageinstans, jf. forvaltningsloven § 28 første ledd.

Rapport oversendes Statens helsetilsyn for publisering på www.helsetilsynet.no.

Med hilsen

Aase Aamland (e.f.)
Avdelingsdirektør/fylkeslege

Birthe Guttormsen
seniorrådgiver

Dokumentet er elektronisk godkjent



Vedlegg: Gjennomføring av tilsynet

I dette vedlegget omtaler vi hvordan tilsynet ble gjennomført, og hvem som deltok.

Varsel om tilsynet ble sendt 26.09.2024.

Tilsynsbesøket ble gjennomført ved Grimstad kommune/Nav Grimstad, og innledet med et kort informasjonsmøte 31.10.2024. Oppsummerende møte med gjennomgang av funn ble avholdt 11.11.2024.

En del dokumenter var tilsendt og gjennomgått på forhånd, mens andre dokumenter ble mottatt og gjennomgått i løpet av tilsynsbesøket. Følgende dokumenter ble gjennomgått og vurdert som relevante for tilsynet:

- Skjema for egenrapportering fra Nav Grimstad i forbindelse med tilsynet
- De 20 siste vedtakene om økonomisk rådgivning og de 20 siste vedtakene om økonomisk stønad. Brukerne skal ha mottatt tjenestene i løpet av perioden fra kommunen mottok varsel om tilsyn, og ett år tilbake i tid
- Organisasjonskart kommunen
- Organisasjonskart Nav Grimstad
- Oversikt ansatte Nav Grimstad, oppgavefordeling
- Årsmelding 2023
- Virksomhetsplan 2024
- Partnerskapsavtale datert 12.04.23
- Referat partnerskapsmøte 14.06.23
- Delegasjonsreglement Grimstad kommune
- Samarbeidsavtale med Nav Arendal Ressurssenter økonomi- og gjeldsrådgivning
- Rutiner om økonomisk rådgivning, vedtakskontroll
- Oversikt over fagsystemene som brukes
- Møtestruktur i Nav Grimstad og i kommunen hvor sosiale tjenester er tema
- Risiko og sårbarhetsanalyse i forbindelse med at gjeldsrådgiver har sagt opp sin stilling
- Retningslinje og rutiner for varsling av kritikkverdige forhold i Grimstad kommune

Det ble valgt 20 saker etter følgende kriterier:

- Saker som gjaldt brukere som kun hadde fått økonomisk rådgivning
- Saker som gjaldt brukere som kun hadde fått økonomisk stønad
- Saker som gjaldt brukere som både hadde fått økonomisk rådgivning og økonomisk stønad

Brukere med forsørgeransvar og brukere under 30 år var representert i utvalget.

Noen av sakene handlet om strøm/husleierestanse, nødhjelp.

I tabellen under gir vi en oversikt over hvem som ble intervjuet, og hvem som deltok på oppsummerende møte ved tilsynsbesøket.



Navn	Funksjon/stilling	Intervju	Oppsummerende møte
Aase Synnøve Hobbesland	kommunalsjef helse- og omsorgssektoren	☒	☒
Øystein Fritzen	Nav leder	☒	☐
Heidi Pleyrn	avdelingsleder	☒	☐
Leiv Erik Larsen	veileder økonomiteam	☒	☒
Nina Christin Larsen	veileder levekårsteam	☒	☒
Christian Strusshamn	gjeldsrådgiver levekårsteam	☒	☐
Liv Margaret Thorsen	veileder sykefraværsoppfølging	☒	☒
Silje Skogheim	veileder ungteam	☒	☐

I tillegg til de vi intervjuet var de fleste ansatte ved Nav Grimstad til stede på det oppsummerende møtet.

Sju brukere ble intervjuet i forbindelse med tilsynet. Flere fikk tilbud om å snakke med tilsynet, men de ønsket ikke det.

Disse deltok fra tilsynsmyndigheten:

- seniorrådgiver, Johan Inge Misund, Statsforvalteren i Agder, revisor
- seniorrådgiver, Heidi Svindland Sandtveit, Statsforvalteren i Agder, revisor
- seniorrådgiver, Birthe Guttormsen, Statsforvalteren i Agder, revisjonsleder