



## Statsforvalteren i Trøndelag

Trööndelagen Staatheaaltoje

Vår dato:

27.06.2024

Vår ref:

2024/2205

Deres dato:

24.06.2024

Deres ref:

pmg1719

Levanger kommune  
Postboks 130  
7601 LEVANGER

Saksbehandler, innvalgstelefon  
Daniel Bergamelli, 73199338

### Endelig rapport og pålegg om retting av lovbrudd - tilsyn etter sosialtjenesteloven - økonomisk rådgivning i NAV - Levanger kommune

Statsforvalteren gjennomførte tilsyn med Levanger kommune og besøkte i den forbindelse NAV Levanger 13.05.2024 og 14.05.2024. Vi undersøkte om Levanger kommune ved Nav-kontoret gir tjenesten økonomisk rådgivning til personer i krevende økonomiske situasjoner med behov for tjenesten.

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

Levanger kommune fikk muligheten til å komme med innsigelser eller kommentarer til den foreløpige rapporten vår fra 04.06.2024, der vi varslet om at vi ville pålegge retting. Kommunen har ikke hatt innsigelser eller kommentarer til rapporten.

Vi har funnet lovbrudd i dette tilsynet. Vi har derfor vedtatt å pålegge retting av lovbrudd, med hjemmel i kommuneloven § 30-4 første ledd. Vedtaket om pålegg av retting står i kapittel 6.

Med hilsen

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

Daniel Bergamelli  
juridisk seniorrådgiver  
Oppvekst- og velferdsavdelingen

*Dokumentet er elektronisk godkjent*

Kopi til:

NAV Levanger

Postboks 24

7601

LEVANGER

E-postadresse:  
[sftlpost@statsforvalteren.no](mailto:sftlpost@statsforvalteren.no)  
Sikker melding:  
[www.statsforvalteren.no/melding](http://www.statsforvalteren.no/melding)

Postadresse:  
Postboks 2600  
7734 Steinkjer

Besøksadresse:  
Strandveien 38, Steinkjer  
Prinsens gt. 1, Trondheim

Telefon: 74 16 80 00  
[www.statsforvalteren.no/tl](http://www.statsforvalteren.no/tl)

Org.nr. 974 764 350



## Innhold

Endelig rapport og pålegg om retting av lovbrudd - tilsyn etter sosialtjenesteloven - økonomisk rådgivning i NAV - Levanger kommune.....	1
1. Tilsynets tema og omfang .....	3
2. Aktuelt lovgrunnlag for tilsynet.....	4
2.1 Krav til forsvarlig tilgjengelighet til tjenesten .....	4
2.2 Krav til forsvarlig beslutning og oppstart av tjenesten .....	4
2.3 Krav til forsvarlig oppfølging.....	4
2.4 Krav til styring og ledelse .....	5
3. Beskrivelse av faktagrunnlaget.....	6
3.1 Fakta om kommunen og NAV-kontoret .....	6
3.2 Møter og rapportering .....	6
3.3 Tilgjengelighet til tjenesten.....	6
3.4 Beslutning og oppstart.....	8
3.5 Oppfølging .....	9
4. Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt lovgrunnlag .....	11
4.1 Tilgjengelighet til tjenesten.....	11
4.2 Beslutning og oppstart.....	11
4.3 Oppfølging .....	12
5. Statsforvalterens konklusjon .....	13
5.1 Statsforvalterens konklusjon.....	13
5.2 Konsekvenser av lovbruddet.....	13
5.3 Sammenhengen mellom lovbruddene og styringen og ledelsen av tjenesten .....	13
<b>6. Pålegg om å rette lovbrudd .....</b>	<b>14</b>
6.1 Forholdene som kommunen må rette.....	14
6.2 Plan for arbeidet med å rette lovbruddet.....	14
6.3 Fristen for retting .....	14
6.4 Dokumentasjonen som kommunen må sende til oss .....	14
6.5 Informasjon om klagerett.....	15
Vedlegg: Gjennomføring av tilsynet .....	16



## 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 har 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. Nedenfor gis det en beskrivelse av lovkravene som ble lagt til grunn i tilsynet.

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

### 2.1 Krav til forsvarlig tilgjengelighet til tjenesten

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

Kravet 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

### 2.2 Krav til forsvarlig beslutning og oppstart av tjenesten

Nav-kontoret fatter skriftlig vedtak om tjenesten og starter opp tjenesten i riktig tid, se Sosialtjenesteloven §§ 17, 4, 41, 42, 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

### 2.3 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

#### **2.4 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.

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



### 3. Beskrivelse av faktagrunnlaget

Her 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.

#### 3.1 Fakta om kommunen og NAV-kontoret

Levanger kommune er en stor trøndersk kommune, med 20 574 innbyggere (per 4. kvartal 2023). Kommunen er organisert i fem tjenesteområder. NAV Levanger er en del av tjenesteområdet for helse og velferd. Fra 1. august 2024 skal tjenesteområdet for helse og velferd slås sammen med tjenesteområdet for oppvekst og utdanning.

NAV-kontoret er delt inn i to avdelinger: Markedsavdelingen og oppfølgingsavdelingen. Markedsavdelingen er delt inn i et team for prioriterte grupper og et sosialteam.

Sosialteam har ansvaret for de sosiale tjenestene, inkludert økonomisk rådgivning. Teamet har ni ansatte (fordelt på 8,7 årsverk), inkludert en gjeldsrådgiver i 100 prosent stilling.

Levanger kommune har inngått en samarbeidsavtale med Kompetansesenter for gjeldsrådgivning. Avtalen går ut på at Kompetansesenteret bistår rådsøkere som er vurdert varig ute av stand til å betale gjelden sin.

#### 3.2 Møter og rapportering

NAV-lederen deltar på månedlige ledermøter i kommunen. NAV-lederen har vanligvis også ukentlige møter med kommunalsjefen for helse og velferd og de andre enhetslederne i tjenesteområdet. Området er for tiden uten kommunalsjef. NAV-lederen har derfor ukentlige statusmøter med kommunedirektøren i stedet. NAV-lederen informerer også til nærmeste leder ved behov.

NAV-kontoret har vinteren 2024 skrevet rutiner som skal sikre at tjenesten økonomisk rådgivning gjøres kjent og tilbys til de som har behov for den. Rutinen er laget for at alle ansatte i kontoret, uavhengig av hva de jobber med, skal ha kunnskap om tjenesten, og kunne drøfte og henvise saker til rette vedkommende i kontoret, når det er aktuelt.

Økonomisk rådgivning er et fast tema på ukentlige fagmøter i sosialteam. Økonomisk rådgivning er også tema på kontormøter ved behov.

#### 3.3 Tilgjengelighet til tjenesten

##### Identifiserer mulige behov for tjenesten

Ifølge NAV-kontorets felles rutine for sosialtjenesteloven § 17 skal alle ansatte «ha kjennskap til tjenesten».

Videre har NAV-kontoret både rutiner for kartlegging, kartleggings skjema og en mal for kartleggingsjournal i Socio (saksbehandlingssystemet for de sosiale tjenestene) som legger opp til en kartlegging av en rekke ulike forhold.

I de 25 sakene vi har lest, ser vi at NAV-kontoret har kartlagt blant annet økonomien, bosituasjonen, familiesituasjonen og helsesituasjonen til personen som saken gjelder.



### Ikke avviser rådsøkere ved å henvise til andre

Ansatte fortalte at de kjenner til og informerer om at økonomi- og gjeldsrådgivningstelefonen finnes, men at de ikke bruker den som et alternativ til å gi rådgivning selv.

Vi har ikke sett telefontjenesten omtalt i sakene vi har lest. Vi har heller ikke sett eller hørt at NAV-kontoret henviser personer til andre instanser.

### Informerer om tjenesten til personer med mulig behov for tjenesten

På nettsidene til Levanger kommune står det per 14. mai 2024 informasjon om at NAV Levanger gir økonomisk råd og veiledning og gjeldsrådgivning. Det er også opplyst om hvem som er økonomisk rådgiver. Nettsidene lenker videre til nav.no sine sider om opplysning, råd og veiledning (<https://www.nav.no/snakke-med-nav>) og økonomisk rådgivning (<https://www.nav.no/okonomi-gjeld>).

Vi har fått fortalt at ansatte ved NAV-kontoret blant annet informerer om tjenesten til samarbeidspartnere i kommunen, og til det lokale næringslivet.

Ifølge NAV-kontorets felles rutine for sosialtjenesteloven § 17 skal alle ansatte «informere tjenestemottakere om» tjenesten, og «gi informasjon til brukere/samarbeidspartnere om § 17 hvis det vurderes hensiktsmessig med lengre og grundigere veiledning – sett mot formålsparagrafen».

Vi har ikke sett opplysninger om § 17 eller økonomisk rådgivning i vedtak om økonomisk sosialhjelp. Vi har heller ikke sett dokumentasjon på at det er gitt muntlig informasjon om tjenesten i de 10 sakene vi har lest som kun gjelder økonomisk sosialhjelp. Sakene gjelder blant annet personer som forteller om utleggstrekk, privat gjeld, forbruksgjeld, uforutsigbare utbetalinger som gjør den økonomiske situasjonen vanskelig eller søker om nødhjelp eller økonomisk sosialhjelp over tid.

Vi har samtidig sett at NAV-kontoret i de fleste av disse sakene har skrevet en vurdering av om tjenestemottakeren er aktuell for § 17 i vurderingsdelen av sakskortet i Socio. Her er tre eksempler på slike vurderinger:

- Person som søker om økonomisk sosialhjelp i en nødssituasjon (klient 8142): «Søker har ikke kjente økonomiske utfordringer, men er rådet til å kontakte sine kreditorer før han søker sosialhjelp. Vurderes aktuell for vedtak etter § 17 i det videre om han ikke løser situasjonen på egen hånd.»
- Person med uforutsigbar utbetaling av sykepenger, som gjør familiens økonomiske situasjon uforutsigbar og vanskelig (klient 7462): ««Det vil i neste samtale tas vurdering rundt om det er aktuelt med § 17 vedtak.»
- Person som har vært gjennom et samlivsbrudd og er uten andre inntekter enn bostøtte (klient 8058): «Søker er i et oppfølgingsløp der hun venter på arbeidsavklaring, og har ingen kjente økonomiske vansker annet enn lav inntekt per nå. Søker vurderes slik ikke aktuell for vedtak etter lovens § 17 i denne vedtaksperioden.»

Vi har også sett og fått fortalt at NAV-kontoret har en praksis med å diskutere personer som er aktuelle for økonomisk rådgivning i ukentlige fagmøter på sosialteam, under den faste posten «Aktuelle for § 17 vedtak?».

### Skriver ned og dokumenterer muntlige søknader

Rådsøkerne har søkt muntlig om tjenesten i alle de 15 sakene vi har lest om økonomisk rådgivning. NAV-kontoret har journalført søknadene i alle sakene, først og fremst i sakskortet i Socio.



13 av vedtakene er rene § 17-vedtak, mens de 2 siste vedtakene er vedtak som kombinerer innvilgelse av opplysning, råd og veiledning med innvilgelse av økonomisk sosialhjelp. Alle vedtakene innvilger tjenesten. Vi har fått fortalt at NAV-kontoret ikke har avslått søknader om tjenesten.

Ansatte fortalte at NAV-kontoret behandler muntlige søknader om økonomisk rådgivning på samme måte som muntlige søknader om andre tjenester. Ansatte fortalte også at NAV-kontoret får svært få skriftlige søknader om økonomisk rådgivning.

### **3.4 Beslutning og oppstart**

#### Gir mulighet til samtale før vedtak

Vi har sett journalnotater fra samtaler med rådsøkerne i alle de 15 sakene vi har lest om økonomisk rådgivning. Notatene viser at rådsøkerne har fortalt om utfordringene sine, og hva de ønsker hjelp til. Samtalene ble gjennomført med gjeldsrådgiveren eller veiledere i sosialteam.

#### Skriver vedtak om økonomisk rådgivning

Vi har sett vedtak som innvilger opplysning, råd og veiledning, økonomisk rådgivning eller gjeldsrådgivning etter sosialtjenesteloven § 17 i alle de 15 sakene vi har lest om økonomisk rådgivning. 4 av de 7 rådsøkerne vi har snakket med, bekreftet at de hadde fått vedtakene, og at de var forståelige.

Ansatte fortalte at det først og fremst er gjeldsrådgiveren som skriver § 17-vedtakene, men at også andre ansatte i sosialteam skriver slike vedtak. Ansvarer med å godkjenne vedtakene om sosiale tjenester er fordelt mellom tre erfarne veiledere på sosialteam.

De fleste vedtakene er skrevet etter at kartleggingssamtalen ble gjennomført. Noen av vedtakene er likevel skrevet først etter at den første oppfølgingsamtalen var gjennomført. Ansatte forteller at det blir gjort i saker der den ansatte er usikker på om rådsøkeren kommer til å møte opp til avtalen.

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

Alle 15 § 17-vedtakene har et oppstartstidspunkt.

Vi har ikke sett dokumentasjon på at NAV-kontoret konkret har satt fristen for oppstart basert på hvor mye saken haster. Samtidig er oppstartstidspunktet gjennomgående kort tid etter at vedtaket er skrevet (som regel rundt 14 dager, opptil én måned). De 7 rådsøkerne vi har snakket med, fortalte om kort ventetid. Ansatte har også fortalt at de er bevisste på å prioritere saker som haster.

Alle 15 § 17-vedtakene har også et sluttidspunkt. Varigheten på vedtakene er mellom 2 måneder og 1 år.

#### Starter tjenesten ut fra rådsøkerens behov

NAV-kontoret starter tjenesten i tråd med fristen som er satt i vedtakene. Fristen er som nevnt ovenfor gjennomgående kort tid etter at vedtaket er skrevet.

Ansatte fortalte at avtalen som NAV-kontoret har med Kompetansesenter for gjeldsrådgivning, frigir tid til økonomisk rådgivning lokalt. Det gjør at NAV-kontoret blant annet ikke har en venteliste for rådgivningen ved kontoret.





### 3.5 Oppfølging

Vi har bare undersøkt og vurdert den delen av oppfølgingen som skjer ved NAV Levanger. Oppfølgingen som skjer hos Kompetansesenter for gjeldsrådgivning har ikke vært en del av tilsynet.

#### Gir råde søkeren tilbud om samtaler

Vi har sett journalnotater som viser at råde søkerne får tilbud om flere samtaler i alle 15 sakene vi har lest om økonomisk rådgivning, når behovet for rådgivning ikke kan dekkes av ett møte. Møtene er i hovedsak fysisk ved NAV-kontoret.

Ansatte fortalte at tidspunktet for oppfølgingssamtaler avtales fra gang til gang.

#### Kartlegger råde søkerens økonomiske forhold

NAV-kontoret har et eget kartleggings skjema for økonomisk rådgivning. Skjemaet inneholder felt for registrering av personalia, sivilstatus, familiesituasjon, boforhold, inntekter, boutgifter, formue og gjeld. Skjemaet inneholder også felt for å fortelle om hva som er årsaken til de økonomiske problemene, forventningen til rådgivningen og hva råde søkeren ønsker hjelp til.

I de 15 sakene vi har lest om økonomisk rådgivning ser vi at NAV-kontoret kartlegger inntekter, utgifter, formue og gjeld. Kartleggingen av gjeld skjer ofte via Inkassoregisteret. Vi ser også at NAV-kontoret kartlegger årsakene til gjelden.

#### Kartlegger særskilte utgifter til barn

NAV-kontoret har en egen rutine for kartlegging av familien, som inkluderer kartlegging av barns behov. Rutinen er sist revidert 4. januar 2024. Skjemaet har en punktliste med 16 punkter, som blant annet gjelder inntekter og utgifter, utgifter til fritidsaktiviteter og hva barnet/barna trenger av utstyr. Skjemaet har i tillegg en liste med 10 forslag til spørsmål som veilederen kan stille for å kartlegge barnets/barnas livssituasjon og behov.

I de 3 sakene vi har lest om økonomisk rådgivning, der råde søkeren har et forsørgeransvar for ett eller flere barn, ser vi at NAV-kontoret har kartlagt både forsørgeransvar, eventuelt samvær og utgifter til dette, og andre utgifter til barnet/barna.

#### Kartlegger andre forhold i råde søkerens livssituasjon

NAV-kontoret har både rutiner for kartlegging, kartleggings skjema og en mal for kartleggingsjournal i Socio (saksbehandlingssystemet for de sosiale tjenestene) som legger opp til en kartlegging av en rekke ulike forhold. I de 15 sakene vi har lest om økonomisk rådgivning, ser vi at NAV-kontoret har kartlagt blant annet råde søkerens økonomi, bosituasjon, familiesituasjon og helsesituasjon.

#### Kartlegger i samarbeid med råde søkeren

Vi har sett journalnotater som viser at råde søkerne deltar aktivt i kartleggingen i alle 15 sakene vi har lest om økonomisk rådgivning. Kartleggingen bygger på opplysningene som råde søkeren forteller om. I tillegg logger råde søkere med gjeld inn på Inkassoregisteret og andre aktuelle digitale portaler med Bank-ID, for å få en oversikt over gjelden sin i de sakene der det er aktuelt.

#### Utformer tiltakene i samarbeid med råde søkeren

I de 15 sakene vi har lest om økonomisk rådgivning, er tiltakene som er beskrevet, planlagt eller gjennomført, tilpasset ønskene og behovene som råde søkerne beskriver i samtalene med gjeldsrådgiveren eller veilederen sin.



Tilbyr økonomisk rådgivning for ulike typer økonomiske problemer med ulik alvorlighetsgrad

I de 15 sakene vi har lest om økonomisk rådgivning, har NAV-kontoret tilbudt disse ulike tiltakene: Budsjettveiledning, oppfølging av forbruk i en periode, bistand til å be om berostillelse, bistand til å søke om endring av en betalingsavtale, bistand til å klage på utleggstrekk og kartlegging av gjeld.

Saker der rådsøkeren er aktuell for utenrettslig eller rettslig gjeldsordning, sendes til Kompetansesenter for gjeldsrådgivning.

Dokumenterer opplysninger som kommer fram i oppfølgingen

Vi har sett dokumentasjon av opplysninger i alle 15 sakene vi har lest om økonomisk rådgivning, både i journalnotater og i sakskortet i Socio. Opplysningene dekker både rene faktaopplysninger om rådsøkeren og rådsøkerens familie, økonomi og andre forhold som er relevante for rådgivningen.



## 4. Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt lovgrunnlag

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

### 4.1 Tilgjengelighet til tjenesten

Basert på opplysningene fra sakene vi har lest, rådsøkerne vi har snakket med og de ansatte og lederne som vi har intervjuet, ser vi at NAV-kontoret oppfyller store deler av dette lovkravet.

Vi ser samtidig at NAV-kontoret har en praksis med ikke å informere om tjenesten til alle som kan ha behov for den, selv etter at NAV-kontoret har identifisert mulige hjelpebehov. Vi baserer dette særlig på to forhold:

- NAV-kontoret informerer ikke om tjenesten i noen av vedtakene om økonomisk sosialhjelp som vi har lest, selv om sakene identifiserer flere forhold som etter vår vurdering gjør at tjenestemottakerne kan ha behov for tjenesten. Det er heller ikke dokumentert at det er gitt muntlig informasjon om tjenesten.
- At NAV-kontoret har en praksis med å diskutere om personer kan være aktuelle for tjenesten på ukentlige fagmøter, før personene selv eventuelt får informasjon om tjenesten. Reelt vurderer NAV-kontoret om en rådsøker skal få tjenesten, før rådsøkeren vet om muligheten til å søke om den.

Vi merker oss også at NAV-kontoret får svært få skriftlige søknader om tjenesten, og at de ikke har avslått noen søknader. Dette kan være tegn som støtter at terskelen for å informere om tjenesten er for høy.

Praksisen utgjør en terskel for å kunne få tjenesten økonomisk rådgivning som er høyere enn det loven forutsetter. Opplysning, råd og veiledning, inkludert økonomisk rådgivning, er en lavterskeltjeneste, og en kjerneoppgave for å kunne nå formålene med sosialtjenesteloven.

NAV-kontoret gjør ellers mye bra for å informere om tjenesten, som å informere arbeidsgivere i kommunen.

NAV-kontoret har videre tydelig plassert ansvaret for å identifisere mulige behov for økonomisk rådgivning på alle ansatte med personkontakt. NAV-kontoret har også en felles og god praksis for å kartlegge bredt og helhetlig, slik at de lykkes med å identifisere mulige behov for økonomisk rådgivning.

Videre har NAV-kontoret en felles, riktig praksis for å håndtere muntlige søknader. NAV-kontoret har også en felles, riktig praksis med ikke å avvise personer med mulig behov for økonomisk rådgivning ved å henvise til Økonomi- og gjeldsrådgivningstelefonen i Nav eller til andre aktører.

### 4.2 Beslutning og oppstart

Basert på opplysningene fra sakene vi har lest, rådsøkerne vi har snakket med og de ansatte og lederne som vi har intervjuet, ser vi at NAV-kontoret oppfyller dette lovkravet. Vi ser samtidig at NAV-kontoret kan bli bedre til å sikre at vedtakene skrives i tide.

NAV-kontoret gir rådsøkerne tilbud om å snakke om behovet sitt, før NAV-kontoret fatter vedtak om tjenesten. NAV-kontoret har en felles praksis med å innvilge tjenesten økonomisk rådgivning skriftlig. Alle vedtakene inneholder et tidspunkt for når tjenesten starter, som enten er tidspunktet for et



møte som allerede har vært, eller et tidspunkt for når første/neste møte skal være. Tjenesten starter til oppgitt tid.

Selv om NAV-kontoret ikke har dokumentert at de tilpasser oppstarttidspunktet til den, mener vi at dette skyldes at NAV-kontoret har svært kort ventetid før første samtale i alle saker. I tillegg fremstår NAV-kontoret bevisste på å prioritere saker som haster. Det er blant annet egne avkrysningsbokser på kartleggingsskjemaet for økonomisk rådgivning for utleggstrekk og tvangssalg.

NAV-kontoret har en praksis med å skrive sluttidspunkt i vedtakene om økonomisk rådgivning. Det er ikke ulovlig, men det utgjør en risiko for svikt, ved at behovet for rådgivning kan vare lenger enn vedtaket. NAV-kontoret fremstår bevisste på dette, og sørger for å skrive nye vedtak ved behov.

I enkelte saker er vedtaket skrevet etter at rådgivningen er i gang. Vi har likevel ikke funnet dette i et stort nok omfang til å kunne fastslå at praksis er i strid med loven.

Vi oppfordrer NAV-kontoret til å se på hvordan det kan sikre at det skrives § 17-vedtak til riktig tid i alle sakene om økonomisk rådgivning.

#### **4.3 Oppfølging**

Basert på opplysningene fra sakene vi har lest, rådsøkerne vi har snakket med og de ansatte og lederne som vi har intervjuet, ser vi at NAV-kontoret oppfyller dette lovkravet.

Rådsøkeren får samtaler tilpasset behovet. Kartleggingen er helhetlig, grundig og god, og dekker både økonomi, særskilte utgifter til eventuelle barn og andre forhold som kan ha betydning for rådgivningen. Både kartleggingen og utformingen av tiltakene skjer i samarbeid med rådsøkeren.

I tillegg gir NAV-kontoret økonomisk rådgivning tilpasset ulike økonomiske utfordringer, fra veiledning om hverdagsøkonomi og budsjett til kontakt med kreditorer og bistand til å klage på utleggstrekk. NAV-kontoret sørger også for rask oversending av saker til Kompetansesenter for gjeldsrådgivning, der det er aktuelt.

NAV-kontoret dokumenterer også godt den rådgivningen som gis.



## 5. Statsforvalterens konklusjon

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

### 5.1 Statsforvalterens konklusjon

1.	<b>Levanger kommune v/NAV Levanger gir ikke informasjon om tjenesten økonomisk rådgivning til alle personer som kan ha behov for tjenesten, selv om de har identifisert et mulig hjelpebehov.</b>
	Dette er lovbrudd på <ul style="list-style-type: none"><li>• sosialtjenesteloven § 17, jf. § 4 (forsvarlig økonomisk rådgivning)</li><li>• sosialtjenesteloven § 41, jf. forvaltningsloven § 11 (veiledningsplikten)</li><li>• kommuneloven § 25-1 (internkontroll i kommunen)</li></ul>

### 5.2 Konsekvenser av lovbruddet

Kommunens praksis fører til at innbyggere som har, eller står i fare for å få, økonomiske problemer, ikke får informasjon om tjenesten økonomisk rådgivning så tidlig som mulig. Det kan føre til at de økonomiske problemene vokser, blir vanskeligere å håndtere og påvirker andre livsområder negativt.

Praksisen fratrar innbyggerne blant annet muligheten til selv å vurdere om de ønsker tjenesten, og til å få vurdert om de har rett på tjenesten i et enkeltvedtak. Når vurderingen ikke skjer i form av et enkeltvedtak, får innbyggerne heller ikke muligheten til å klage på vurderingen, hvis de er uenige i den.

### 5.3 Sammenhengen mellom lovbruddene og styringen og ledelsen av tjenesten

Etter vårt syn kan praksisen skyldes disse svakhetene i styringen og ledelsen av tjenesten:

- Denne formuleringen i felles rutine for sosialtjenesteloven § 17: Alle ansatte skal «gi informasjon til brukere/samarbeidspartnere om § 17 hvis det vurderes hensiktsmessig med lengre og grundigere veiledning». Formuleringen legger opp til at den enkelte ansatte først skal vurdere om tjenesten er hensiktsmessig (reelt sett innvilge tjenesten), før den ansatte informerer om tjenesten.
- Praksisen med å diskutere om en person er aktuell for § 17, før rådsøkeren selv får informasjon om tjenesten. Denne praksisen fører til den samme rekkefølgesvikten som er beskrevet i kulepunktet over (innvilge før informere).



## 6. Pålegg om å rette lovbrudd

Vi har vurdert virkningene som dette pålegget vil ha for kommunens øvrige virksomhet, i samsvar med kommuneloven § 30-4 andre ledd. Vi kan ikke se at hensynet til kommunens øvrige virksomhet, hindrer oss fra å pålegge kommunen å rette lovbruddene som vi har funnet 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 ivareta alle rådsøkeres behov for økonomisk rådgivning. Kommunen må derfor velge og sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med disse lovkravene:

- |    |  |
|----|--|
| a. | Tjenesten økonomisk rådgivning skal være tilgjengelig for alle som kan ha behov for den. |
|----|--|

Tiltakene må sikre en endring i

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

### 6.2 Plan for arbeidet med å rette lovbruddet

Kommunen skal legge en plan for arbeidet med å rette lovbruddet. Planen skal inneholde

- a. tiltakene som kommunen eventuelt allerede har satt i verk, for å endre praksisen
- b. tiltakene som kommunen planlegger å sette i verk fremover, for å endre praksisen
- c. en beskrivelse av hvordan kommunen vil følge med på om de iverksatte tiltakene fører til en endring av praksisen over tid
- d. fristene som kommunen planlegger for å sikre fremdrift i arbeidet

### 6.3 Fristen for retting

Lovbruddene skal være rettet **senest i løpet av 31.10.2024**.

### 6.4 Dokumentasjonen som kommunen må sende til oss

	Dokumentasjon	Frist
a.	En plan for arbeidet med å oppfylle pålegget.	15.08.2024
b.	En beskrivelse av tiltakene som er gjennomført, og dokumentasjon som er egnet til å sannsynliggjøre at tiltakene er gjennomført.	15.09.2024
c.	En beskrivelse av hvordan kommunen evaluerer effekten av tiltakene, og dokumentasjon som er egnet til å sannsynliggjøre at tiltakene er evaluert.	15.10.2024
d.	En beskrivelse av hvordan kommunen skal følge med på at tjenesten er i tråd med lovkravene fremover.	15.10.2024

Vi vil ta kontakt med kommunen og avtale et tidspunkt for et dialogmøte, kort tid etter at vi har mottatt planen. Temaet for møtet er planen, det videre arbeidet og spørsmål som kommunen har.

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



### **6.5 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 omtaler vi hvordan tilsynet ble gjennomført, og hvem som deltok.

Varsel om tilsynet ble sendt 12.03.2024.

Tilsynsbesøket ble gjennomført ved NAV Levanger, og innledet med et kort informasjonsmøte 13.05.2024. Oppsummerende møte med gjennomgang av funn ble avholdt 14.05.2024.

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.
- De fem siste vedtakene om økonomisk rådgivning.
- De fem siste vedtakene om økonomisk sosialhjelp.
- Rutinen «Behandling av søknad + oppbygging av sak/vedtak» (sist revidert 31.08.2023).
- Rutinen «Felles rutine; § 17. Opplysning, råd og veiledning» (sist revidert 08.02.2024).
- Rutine for kartlegging av familiens behov (sist revidert 04.01.2024).
- Kartleggings skjema for økonomisk rådgivning.
- Kartleggingsjournal fra Socio.
- Mal for agenda og referat fra møte i sosialteam.
- Referat fra møter i sosialteam 4., 11, 18. og 25 april 2024.
- Overordnet prosedyre for avviksmelding og avvikshåndtering.
- Prosedyren «AVVIK og VARSLING».
- Samarbeidsavtale om Kompetansesenter for gjeldsrådgivning for Levanger kommune (signert 11.04.2023).

Det ble valgt 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 **må** gjelde **personer med forsørgeransvar**.
- Noen av sakene **må** gjelde **personer under 30 år**.
- Noen av sakene **bør** handle om **strøm-/husleierestanse**.
- Noen av sakene **bør** handle om **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
Heidi Rygg	Leder, NAV Levanger	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Petter Grindstad	Avdelingsleder, markedsavdelingen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Line Bergdal	Økonomisk rådgiver	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>





Navn	Funksjon/stilling	Intervju	Oppsummerende møte
Anita Lønvik	Fagansvarlig AAP og veileder ungdomsteam	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hanne Barkhald	Veileder sosialteam	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Peter Ardon	Kommunedirektør, Levanger kommune	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeanette Fossmo	Veileder innvandrerteam	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ida Katrine Olsen	Veileder sosialteam	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Jon André Fossum	Veileder sosialteam	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Maria Kvisvik	Veileder sosialteam	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Berit Lyng Svendsen	Veileder sosialteam	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mali Gjemble	Veileder sosialteam	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

7 rådsøkere ble intervjuet i forbindelse med tilsynet.

**Disse deltok fra Statsforvalteren:**

- Juridisk seniorrådgiver Daniel Bergamelli, revisjonsleder
- Juridisk seniorrådgiver Lise Marie Engbakken, revisor
- Seniorrådgiver Petter Olden, revisor
- Juridisk seniorrådgiver Anne Mette Apeland, observatør