

# Introduksjon til kapittel 4. Individuelle tjenester



Statsforvaltaren i Møre og Romsdal





# Kapittel 4. Individuelle tjenester

- § 17. Opplysning, råd og veiledning
- § 18. Stønad til livsopphold
- § 19. Stønad i særlige tilfeller
- § 20. Bruk av vilkår
- § 21. Stønadsformer
- § 22. Utbetaling av stønad
- § 23. Følgen av at det er gitt uriktige opplysninger
- § 24. Inndrivelse av lån og andre former for dekning
- § 25. Refusjon i underholdsbidrag
- § 26. Refusjon i ytelser fra folketrygden m.m
- § 27. Midlertidig botilbud
- § 28. Rett til individuell plan
- § 29. Kvalifiseringsprogram
- § 30. Kvalifiseringsprogrammets innhold
- § 31. Iverksetting av programmet
- § 32. Programmets varighet
- § 33. Individuell plan for deltakere i kvalifiseringsprogram
- § 34. Stans av kvalifiseringsprogrammet på grunn av den enkeltes forhold
- § 35. Kvalifiseringsstønad
- § 36. Fravær og permisjon fra kvalifiseringsprogrammet
- § 37. Samordning mellom kvalifiseringsstønad og arbeidsinntekt mv
- § 38. Samordning mellom kvalifiseringsstønad og andre offentlige ytelser
- § 39. Utbetaling av kvalifiseringsstønad
- § 40. Trekk i framtidige utbetalinger m.m



# Viktige «knagger» i forvaltning av sosialtjenesteloven

- Loven er samfunnets siste sikkerhetsnett
- Skal fange opp hjelpebehov som ikke ivaretas av andre ordninger
- Loven inngår i NAV og kommunens samlede velferdsansvar
- Tjenestene skal medvirke til å:
  - Forebygge fattigdom
  - Redusere fattigdom
  - Fremme sosial inkludering
  - Fremme et sterkere sosialt sikkerhetsnett

Vurdering av, og tildeling av sosiale tjenester skal sees i sammenheng med lovens **formålsparagraf**; På hvilken måte vil innholdet i de tjenestene dere gir, støtte opp under formålet?



# Kapittel 4. Individuelle tjenester

Gjelder for **alle** de individuelle tjenestene:

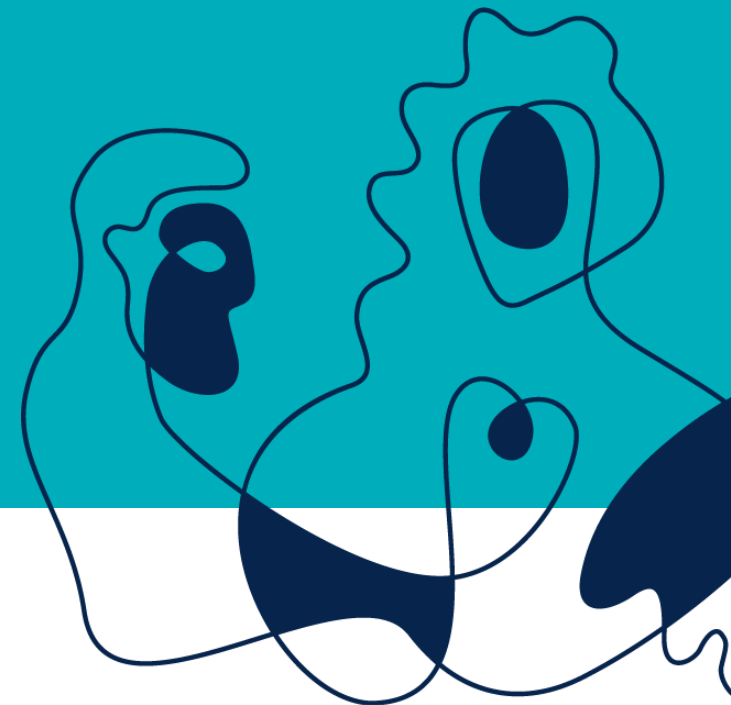
- Tjenestene skal være **tilgjengelige**
- Tjenestene skal fremme **lovens formål** og bidra til **hjelp til selvhjelp** slik at brukeren kan oppnå et best mulig funksjons- og mestringsnivå og får mulighet til å bli selvhjulpen gjennom **arbeid**.
- Brukermedvirkning
- Det skal særlig legges vekt på ivaretagelse av **barn og unges** behov.
- Alle tjenester som ytes skal være **forsvarlige**, jfr §4
- Tjenestene er i stor grad **behovsbaserte rettigheter**.
- Innvilgelse eller avslag skal alltid foretas etter en **konkret og individuell** vurdering.

# Kapittel 4. Individuelle tjenester

## §17 Opplysning, råd og veiledning



Statsforvaltaren i Møre og Romsdal





# Kapittel 4. Individuelle tjenester

## §17 Opplysning, råd og veiledning

Kommunen skal gi opplysning, råd og veiledning som kan bidra til å løse eller forebygge sosiale problem

Kan kommunen ikke selv gi slik hjelp, skal den så vidt det er mulig sørge for at andre gjør det.





# Oppllysning, råd og veiledning – en av kjerneoppgavene i NAV

- Fvl. § 11 regulerer plikten til å gi **generell råd og veiledning**
- NAV-kontoret har etter dette plikt til å gi råd og veiledning om eget saksområde.
- Rommer plikten til å gi veiledning om selve søknadsprosessen
- NAV skal om mulig henvise til rette organ dersom NAV ikke er rette instans til å gi veiledning om det som etterspørre
- Det skal ikke fattes enkeltvedtak på denne tjenesten.

Forvaltningsloven (fvl.) § 11 regulerer en veiledningsplikt som gjelder for alle forvaltningsorganer, og derfor også for NAV og NAV-kontoret.

Kapittel 2 §§ 2 til 7 i forskriften til forvaltningsloven utdyper nærmere hva som ligger i den generelle råd og veiledningsplikten



# Opplysning, råd og veiledning – en av kjerneoppgavene i NAV

- Sotj. §17 går lengre enn fvl. §11
- Gir NAV plikt til å gi **omfattende** råd og veiledning om bruker har behov for
- **Formålet** med tjenesten gir retning: skal bidra til å **løse** eller **forebygge** sosiale problem
- Er en **selvstendig** tjeneste
- Kan ikke NAV-kontoret selv gi slik hjelp, skal det så **vidt mulig sørge for** at andre gjør det, jfr fvl. § 11
- Tjenesten kan kreve **vedtak**, men ikke alltid.





Veileder til sosialtjenesteloven § 17

## Hvordan fatte vedtak på tjenesten opplysning, råd og veiledning?



# Veileder til sotjl. § 17

Målgruppe: primært NAV-veiledere

Brukes som oppslagsverk og er delt inn i 4 deler:

1. Hva tjenesten innebærer, hvem som har ansvaret og forholdet til forvaltningsloven §11
2. Søknadsprosessen
3. Tilfeller der det ikke skal fattes vedtak etter STL 17
4. Eksempler på vedtak



# Innhold i tjenesten i sotjl. § 17 vs veiledningsplikten etter fvl. §11

## Fvl. § 11 (ikke vedtak)

- Almennelig veiledningsplikt om eget saksområde som f.eks. regelverk, mulige rettigheter, saksbehandling, praksis og kontaktinfo
- Generell veiledning etter fvl. § 11 kan avdekke behov for råd og veiledning av mer individuell og personlig karakter (sotjl § 17)

## Sotjl. § 17 (vedtak)

- Individuell og mer omfattende enn etter fvl. §11
- Planlagt, avtalt med formål og tilpasset innhold
- Skal styrke den enkeltes mulighet til å mestre egen livssituasjon
- Aktiv involvering og deltakelse av bruker
- Skal være ønsket og frivillig
- Innebærer endrings -og motivasjonsarbeid
- Viktig virkemiddel i lovens mål om å bidra når det gjelder **utsatte barn og unge**



# Identifisering av behov for tjenesten etter sotjl. § 17

- **Kartlegging** kan avdekke om det er spesielle forhold ved brukers situasjon som tilsier behov for råd og veiledning etter § 17
- **Helhetlig** fokus
- Tjenesten rommer **ikke** utføring av tjenester/oppgaver ligger til andre lowerk/instanser

[Veileder for arbeidsrettet oppfølging](#)

Kan gjelde:

- helse
- fritid
- hjemmesituasjon
- vold i nære relasjoner
- omsorgsoppgaver
- boligforhold
- nettverk
- økonomi
- **barn og unge**



# Vedtak på tjeneste etter sotjl. §17

- **Alle** som oppholder seg i Norge har rett til å søke om og få vurdert sitt behov for tjenesten
- Videre målgruppe enn de øvrige individuelle tjenestene
- Oppholdskommunens ansvar
- Søknad (muntlig eller skriftlig) skal vurderes **konkret og individuelt**
- **Saksbehandlingsreglene** i lovens kapittel 5 skal følges
- Vedtak med klageadgang



# Innhold i vedtaket

- Retten til tjenesten skal gå fram av vedtaket
- Skal inneholde **tidspunkt for oppstart** eller **frist for første samtale**
- **Omfang** i tid vanskelig å fastsette i vedtak
- Råd og veiledning **som er gitt** skal omtales i vedtak på f eks økonomisk stønad eller midlertidig bolig
- Kan fattes i **eget** vedtak, eller **inngå** som en del av vedtak som gjelder andre sosiale tjenester
- **Eget vedtak** på tjenesten dersom råd og veiledning er tiltak i KVP
- Råd og veiledning som er gitt og som det ikke er vedtak på, skal **journalføres**.
- Avslag på/avslutning av tjenesten skal gis i vedtak



# Eks på råd og veiledning med vedtak

## Familieliv

- Håndtere hverdagen om det å være forelder, kombinere arbeidsliv med familieliv, sette grenser, utvikle sosialt nettverk

## Boligfremskaffelse

- Finne leiligheter til leie, avtale å gå på visning, søke/komme i kontakt med andre kommunale/statlige låne og støtteordninger

## Etablering

- Kommer fra opphold i institusjon, skaffe seg bolig og innbo

## Helse

- Har div. helseplager, ingen diagnose/mottar ikke behandling
- Hvordan håndtere hverdagen og utnytte egne ressurser best mulig
- Hvilke aktivitets- og treningstilbud finnes i kommunen
- Mulighet for bistand fra andre deler av tjenesteapparatet

## Økonomi

- Alt fra disponeringsproblemer til omfattende gjeldsproblematikk



# Eks på avslutning av tjenesten/stans av vedtak

## *Tjenesten avsluttes fordi den er gitt*

Brukeren kan ikke lenger bo i boligen sin på grunn av helseplager.

Han får innvilget opplysning, råd og veiledning i forbindelse med boligfremskaffelse.

I løpet av tre timeavtaler blir det søkt om kommunal bolig og opprettet kontakt med kommunens hjemmetjeneste.

Brukeren og NAV-veileder er enig i løsningene, og tjenesten **avsluttes**.

Hva som er gjort og hvilke løsninger som er valgt skrives i et avslutningsnotat

## *Tjenesten stanses fordi det ikke anses hensiktsmessig å fortsette*

Brukeren er innvilget økonomisk rådgivning. Hun har altfor store utgifter i forhold til inntektene.

Brukeren og NAV-veileder går igjennom inntekts- og utgiftsposter, setter opp budsjett og lager en plan for hvordan hun skal få kontroll over økonomien.

Brukeren følger ikke opp planen og viser liten vilje til å kutte i utgiftene.

NAV-veileder vurderer at det ikke er hensiktsmessig å fortsette tjenesten så lenge brukeren ikke bidrar, og fatter et **stansvedtak på tjenesten**.

## *Brukeren møter ikke opp*

Brukeren har fått vedtak om opplysning, råd og veiledning, og får time førstkommande mandag.

Han dukker ikke opp, og svarer ikke på gjentatte henvendelser fra NAV-kontoret.

Han dukker opp etter tre måneder og ønsker tjenesten.

**Hvis behovet fortsatt er der, gjelder retten til tjenesten fortsatt.**

Hvis NAV-kontoret i mellomtiden har fattet et **stansvedtak**, må tjenesten **innvilges på nytt**.



# Klageadgang på tjenesten, eks på hva man kan klage på

## Manglende avgjørelse – ikke fått vedtak

Alle søknader, muntlige eller skriftlige, skal vurderes og avgjørelse skal fattes i vedtak.

Hvis NAV-kontoret har avvist eller ikke vurdert behovet til brukeren, uten at det er fattet vedtak, kan dette påklages.

Klagen gjelder i slike tilfeller det forhold at søknaden ikke er behandlet.

## Avslag

Alle som oppholder seg i Norge og har et hjelpebehov, har rett på tjenesten.

Hvis NAV-kontoret har avslått søknaden fordi søkeren ikke har fast bopel eller lovlig opphold, ikke har behov for tjenesten eller fordi kontoret ikke har økonomiske eller andre ressurser for å yte tjenesten, kan dette påklages.

## Innvilgelse

Det er også mulig å klage på en innvilgelse.

Dette kan være aktuelt hvis brukeren mener iverksettelsen av tjenesten ikke er i samsvar med behovet.

Hvis for eksempel brukeren er i ferd med å miste boligen, og økonomisk rådgivning først kan gis etter tre måneder, kan vedkommende klage på at det ikke er forsvarlig å måtte vente så lenge på å få tjenesten.





# Særlig om økonomisk rådgivning

- Økonomisk rådgivning er sentral i kommunens råd og veiledningsplikt.
  - Økonomiske problemer har stor innvirkning på hele livssituasjonen – **viktig å komme inn tidlig med tiltak**
  - Flere med behov for tjenesten i kjølevannet av pandemien
- Opprettelse av ny, nasjonal telefontjeneste for NAV-veiledere i forbindelse med forventet økt etterspørsel etter tjenesten
  - Ny veiviser på nav.no i november 2020 om økonomi- og gjeldsrådgivning



# Økonomisk rådgivning

Formålet med tjenesten er tredelt:

- Forebygge økonomiske problemer
- Løse akutte økonomiske problemer
- Bidra til å finne helhetlige og varige løsninger

Ved alvorlige gjeldsproblemer

- Informere om gjeldsordning
- Henvise til Namsmannen

Mye informasjon  
om dette på navet  
under overskriften

«Opplysning, råd  
og veiledning,  
herunder  
økonomisk  
rådgivning"»



# Forholdet til andre vedtak og tjenester

## §17 Opplysning, råd og veiledning

En **selvstendig tjeneste** som omhandler et konkret temaområde eller mere sammensatte utfordringer, og **ikke et generelt oppfølgingsvedtak**

- Kan være nyttig som del av **helhetlig** arbeidsrettet oppfølging, sykefraværsoppfølging eller tiltak i KVP
- **Kartleggingen** som gjøres i behovs -eller arbeidsevnevurdering kan avdekke at bruker **har eller står i fare for å få sosiale problemer**
- Et vedtak etter sotjl. § 17 kommer **i tillegg** til oppfølgingsvedtak etter NAV-lovens § 14a og kan inngå som tiltak i aktivitetsplanen
- Kan inngå som en del av en individuell plan (IP)
- Frivillig forvaltning er etter frivillig avtale og skal ikke fattes vedtak på etter sotjl. §17
- Tjenesten **omfatter ikke** bistand, støtte og opplæring i hjemmet – er en tjeneste etter helse -og omsorgstjenesteloven.



# Program for dagene

Tirsdag 19.10.21 (09.00-12.00)

Innledning

Ansvar etter sosialtjenesteloven

De generelle oppgavene i sosialtjenesteloven

Sosialtjenestelovens formål og virkeområde

Tjenesten opplysning, råd og veiledning

Onsdag 20.10.21 (09.00-12.00)

Økonomisk stønad til livsopphold

Vilkår

Fortsettelse vilkår

Kort om øvrige bestemmelser



# Program for dagene

## Torsdag 21.10.21 (09.00-12.00)

Midlertidig bolig og krav til tilbudet

Kvalifiseringsprogrammet

- Tiltak i program
- Lage plan sammen med deltaker
- KVP i Modia

## Fredag 22.10.21 (09.00-12.00)

Saksbehandlingsreglene i kapittel 5:

- Gangen i en sak fra søknad til vedtak
- Klage på vedtak om sosiale tjenester
- Taushetsplikt
- Opplysningsplikt til barnevernet

Annen informasjon fra  
Statsforvalteren