



Drammen kommune v/ rådmann  
Postboks 7500  
3008 DRAMMEN

Saksbehandler, innvalgstelefon  
Hallvard Øren, 22003611

## Rapport fra tilsyn med kommunens plikt til å gi tjenesten økonomisk rådgivning etter sosialtjenesteloven ved Nav Drammen

Fylkesmannen i Oslo og Viken gjennomførte tilsyn med Drammen kommune og besøkte i den forbindelse Nav Drammen fra 09.09.2019 til 13.09.2019. Vi undersøkte om kommunen sørger for at kommunens plikt til å gi tjenesten økonomisk rådgivning etter sosialtjenesteloven blir utført i samsvar med aktuelle lovkrav slik at brukerne får trygge og gode tjenester.

Tilsynet ble gjennomført som del av årets planlagte tilsyn initiert av Fylkesmannen.

### Fylkesmannens konklusjon:

- Drammen kommune, ved Nav Drammen tildeler ikke tjenesten økonomisk rådgivning i samsvar med regelverket.
- Drammen kommune, ved Nav Drammen sikrer ikke forsvarlig gjennomføring av tjenesten økonomisk rådgivning.

### Dette er brudd på:

Sosialtjenesteloven § 4 (krav til forsvarlighet), § 5 (internkontroll) og § 17 (opplysning, råd og veiledning), og forskrift om internkontroll for kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen (internkontrollforskriften)

Nav Drammens mangelfulle styring av tjenesten økonomisk rådgivning medfører at personer som kan ha behov for bistand ikke systematisk fanges opp, kartlegges eller tilbys en individuelt tilpasset tjenesten i forhold til sitt behov. Den mangelfulle styringen av tjenesten kan føre til at rådgivningen som gis er uforsvarlig.



**Tilsynsmyndigheten ber Drammen kommune om å:**

- gjøre en egen vurdering av hvilke forhold som har påvirket og bidratt til lovbruddene
- utarbeide en plan med tiltak for å rette lovbruddene. Planen skal beskrive:
  - tiltak som settes i verk for å rette lovbruddene
  - hvordan ledelsen vil følge med på og kontrollere at tiltakene er iverksatt
  - hvordan ledelsen vil gjennomgå om tiltakene har virket som planlagt etter at de har fått virke en stund
  - virksomhetens egne frister for å sikre fremdrift

Vi ber Nav kontoret oversende planen innen **20.12.19**. Når vi har mottatt planen vil vi ta stilling til om den er tilstrekkelig for å anse lovbruddene for rettet, og om tilsynet kan avsluttes.



## Innhold

<b>1. Tilsynets tema og omfang .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Aktuelt lovgrunnlag for tilsynet .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Beskrivelse av faktagrunnlaget .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt lovgrunnlag .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Fylkesmannens konklusjon .....</b>	<b>12</b>
<b>6. Oppfølging av påpekte lovbrudd .....</b>	<b>13</b>
<b>Vedlegg: Gjennomføring av tilsynet.....</b>	<b>15</b>



## 1. Tilsynets tema og omfang

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

Tema for tilsynet er om tjenesten økonomisk rådgivning er tilgjengelig og tildelingen er forsvarlig, om gjennomføring av tjenesten er forsvarlig, og at tjenesten blir gitt med forsvarlig kompetanse.

**Tjenesten økonomisk rådgivning skal være tilgjengelig og tildelingen skal være forsvarlig.**

Kommunen skal, ved styringsaktiviteter med tilstrekkelig innhold og omfang, sikre at tjenesten økonomisk rådgivning er tilgjengelig og at tildelingen (kartlegging, vurdering og beslutning) gjøres forsvarlig.

**Tjenesten økonomisk rådgivning skal gjennomføres på en forsvarlig måte.** Kommunen skal, ved styringsaktiviteter med tilstrekkelig innhold og omfang, sikre forsvarlig gjennomføring, herunder om tidsfristen for iverksetting av vedtak overholdes og at det tilbys en tilpasset tjeneste.

**Tjenesten økonomisk rådgivning skal ytes med forsvarlig kompetanse.** Kommunen skal, ved styringsaktiviteter med tilstrekkelig innhold og omfang, sikre forsvarlig kompetanse, herunder at kompetent personell utfører tjenesten økonomisk rådgivning og at kommunen overholder sin opplæringsplikt.

## 2. Aktuelt lovgrunnlag for tilsynet

Fylkesmannen er gitt myndighet til å føre tilsyn med sosiale tjenester i Nav, etter sosialtjenesteloven § 9 og lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) kapittel 10A..

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.

Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven)

- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)
- Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV-loven)
- Forskrift om internkontroll for kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen
- Forskrift om rammer for delegering mellom stat og kommune om oppgaveutførelsen i de felles lokale kontorene i arbeids- og velferdsforvaltningen.



## **Forsvarlige tjenester**

Krav til forsvarlige tjenester er regulert i sosialtjenesteloven § 4. Forsvarlighetskravet er en rettslig standard, og setter en nedre grense for hva som kan aksepteres før det må regnes som svikt i tjenestene. Å tilby tjenester som ikke er forsvarlige, eller bygge vurderinger og konklusjoner på en uforsvarlig saksbehandling, vil være brudd på loven. Forsvarlighetskravet stiller krav til tilgjengelighet til tjenesten, saksbehandlingen, tjenestens innhold og tjenestens omfang. Hva som er forsvarlige tjenester må vurderes i forhold til faglig utvikling, endret verdioppfatning og det som vurderes som god praksis på området. Uforsvarlige tjenester er alltid ulovlige, uavhengig av ytre rammebetingelser som stor arbeidsmengde, manglende kompetanse og tidspress.

I tillegg til selve loven og lovforarbeider, gir rundskriv Hovednr. 35 til sosialtjenesteloven, utgitt av Arbeids- og velferdsdirektoratet i 2012 med senere endringer, innhold til hva som er faglig forsvarlig og som er aktuelt for dette tilsynet.

## **Plikt til systematisk styring**

Kravet til ledelse, organisering og styring er et viktig element i kommunens ansvar for å tilby og yte forsvarlige tjenester. Sosialtjenesteloven § 5 fastslår at kommunen skal føre internkontroll for å sikre at virksomhet og tjenester etter kapittel 4 er i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av lov eller forskrift. Kommunen må kunne gjøre rede for hvordan den oppfyller denne plikten. Plikten til å utarbeide et styringssystem er lagt til den kommunale administrative ledelsen. Den praktiske gjennomføringen av internkontrollen ligger i Nav-kontoret.

Internkontrollarbeidet bør være nært knyttet til ordinær drift, og fremstå som en integrert og tilpasset del av de løpende oppgavene. God internkontroll forutsetter medvirkning fra de ansatte og at ledere på alle organisatoriske nivå i kommunen og Nav-kontoret legger til rette for, og følger opp at tjenester er i tråd med gjeldende regelverk og av god nok kvalitet. Det innebærer at ledelsen må ha kunnskaper om kvaliteten på virksomhetens tjenester, sørge for klar fordeling av ansvar, oppgaver og myndighet og at ansatte har tilstrekkelig kunnskap og kompetanse til å utføre sine oppgaver. Ledelsen må også ha oversikt over områder i virksomheten hvor det er risiko for svikt, behov for kvalitetsforbedring eller mangel på etterlevelse av myndighetskrav. Håndtering av avvik og systematisk kvalitetsforbedring av tjenestene er også en del av internkontrollen.



## **Opplæring av ansatte som yter tjenester og utfører oppgaver etter loven**

Kommunen har ansvaret for å gi nødvendig opplæring til alle ansatte ved Nav-kontoret som yter tjenester og utfører oppgaver etter loven. Dette kan være både kommunalt og statlig ansatte. De ansatte må blant annet ha kunnskap og kompetanse om:

- regelverket - herunder sosialtjenesteloven med tilhørende forskrifter og andre bestemmelser som gjelder for tjenester etter denne loven, som i forvaltningsloven, NAV-loven og kommuneloven.
- rettsanvendelse - herunder lovtolkning og forståelse i samsvar med lovens formål.

## **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.

### **Om å fange opp og tilby tjenesten**

Tjenesten økonomisk rådgivning skal være en lavterskeltjeneste.

Ved Nav Drammen er det besluttet at Veiledningssenteret (publikumsmottaket) ikke skal gi råd og veiledning, det skal kun bistås med å fylle ut søknader. Personer som møter opp informeres ikke systematisk om tjenesten økonomisk rådgivning. Fylkesmannen hadde befarings i Veiledningssenteret uten å finne skriftlig eller elektronisk informasjonsmateriell.

Samtaler i Veiledningssenteret blir i hovedsak ikke journalført, dermed blir ikke alltid tidspunktet for henvendelsen og brukerens behov for tjenesten registrert ved første henvendelse.

Praksis i Veiledningssenteret er at brukerne skal sluses videre. De uten fast veileder henvises til selv å ringe Navs økonomitelefons eller oppsøke Navs nettsider. Bruker må dermed gjøre en aktivitet ekstra. Flere ledd forsinker saksbehandlingstiden. Dette ekstra leddet kan føre til at brukere lar være å søke hjelp, eller får rett hjelp for sent.

Nav-kontoret har en ordning der de skal sende saker om økonomisk rådgivning til Navs økonomitelefons. Det fremgår av sosialtjenesteloven § 17 at kommunen har mulighet til å la andre utføre selve tjenesten økonomisk rådgivning, så lenge kommunen selv kan styre og kontrollere tjenesten. Navs økonomitelefons er en del av den statlige styringslinjen i Nav og Drammen kommune ved Nav-kontoret har ikke myndighet til å styre og kontrollere denne statlige tjenesten. Navs



økonomitelefon er av Arbeids- og velferdsdirektoratet definert som et supplement til kommunens tjeneste og er ikke ment å skulle ta over arbeidet og ansvaret til kommunen.

I samtaler med veiledere fremkommer det at de ikke alltid fanger opp brukere med behov for økonomisk rådgivning og informerer om tjenesten. Ledelsen har ikke laget prosedyrer som sikrer at veiledere alltid informerer om tjenesten til brukere som kan ha rett til tjenesten.

### **Kartlegging**

Nav Drammen har ett kartleggings skjema. Dette er lite detaljert, og inneholder ikke egne punkt som sikrer at for eksempel utleggstrekk blir fanget opp. Tilsynet avdekker at det ikke er en enhetlig praksis på hvordan saker kartlegges. Det kommer frem i intervju at ledelsen ikke har noe system for å kvalitetssikre at praksisen er lik.

### **Rettighetsvedtak etter sosialtjenesteloven § 17**

Det fremgår av rundskrivet til sosialtjenesteloven og veileder til sosialtjenesten § 17 utarbeidet av Arbeids- og velferdsdirektoratet at det er behovet til brukeren som avgjør om brukeren skal gis rettighetsvedtak på tjenesten. Nav-kontoret gir brukere tjenesten uten rettighetsvedtak. Uten vedtak fratrar Nav-kontoret brukerne mulighet til å få overprøvd retten til tjenesten, og når denne skal startes opp.

Intervju med ansatte viser at det ikke er en felles forståelse for når en bruker har rett til et vedtak på tjenesten. Ledelsen har ikke definert grensen for når brukerens behov utløser rett til vedtak. Det blir i all hovedsak kun fattet vedtak på tjenesten brukeren får fra spesialistene ved kontoret.

Tilsynet har avdekket at det kan ta tid før brukere som har behov for økonomisk rådgivning får det. Vi har sett eksempel på at det gikk over et halvt år fra Nav-kontoret registrerte behov for hjelp til vedtak ble fattet.

Søknadsdato i vedtakene samsvarer ikke alltid med tidspunktet brukeren søkte om å få tjenesten.

Det fremgår av rundskrivet til sosialtjenesteloven at et vedtak skal inneholde følgende:

- Vedtaket gir retten til tjenesten – sier ikke noe om innholdet
- Gir tidspunktet for oppfyllelse, dvs. når tjenesten starter



- Skal angi hjemmelen § 17
- Skal ha en begrunnelse – knyttet til oppstarttidspunkt
- Skal ha en avgjørelse – innvilgelse eller avslag
- Skal informere om klageadgangen

Ved Nav Drammen fattes det vedtak med tidsbegrensning, dvs. når retten gjelder fra og til et sluttidspunkt. Av regelverket knyttet til sosialtjenesteloven § 17 fremgår det at det ikke skal settes et sluttidspunkt fordi retten til tjenesten gjelder til behovet for retten er oppfylt. Dersom retten skal fratras skal det skje gjennom et nytt vedtak der retten fratras.

Vedtakene skal gi retten til tjenesten og skal ikke definere innholdet i tjenesten som skal gis. Dette fordi tjenesten har et preg der innholdet i tjenesten kan endres, ettersom aktuelle tiltak kan bli aktuelle som del av at tjenesten gis.

Ledelsen har ikke utarbeidet rutiner eller system som sikrer at brukerne får tjenesten i rett tid ut fra sin situasjon og kompleksitet i saken.

Ledelsen er kjent med at tjenesten ytes uten at det fattes vedtak. Det er ikke satt i verk tiltak for å fatte vedtak.

### **Iverksetting av rettighetsvedtakene etter sosialtjenesteloven § 17**

Kommunen har ingen system for å følge med på at tidsfristen i rettighetsvedtakene blir overholdt.

### **Organisering av tjenesten**

I innsendt dokumentasjon fremgår det at kontoret har definert ulike nivå for tjenesten. Samtidig kommer det frem i intervju med ansatt at det ikke er felles forståelse av hvem som skal utføre tjenesten på de ulike nivåene. Det foreligger ingen dokumentasjon på at grensen mellom hvilke oppgaver alle veiledere skal bistå med, og det spesialistene skal utføre, er definert.

Tilsynet har avdekket at saker av grunnleggende økonomisk karakter (definert av Nav-kontoret til nivå 1) ofte overlates til spesialistene. Spesialistene opplyser at dette begrenser kapasiteten til å løse vanskelige, komplekse saker på en tilfredsstillende måte.





Tjenesten skal tilpasses den enkelte brukers forutsetninger og behov. Det fremkommer gjennom intervju med ansatte og brukere at dette ikke alltid skjer. Eksempelvis bistand til utleggstrekk er et tiltak som ofte ikke blir gitt eller overlatt til brukeren selv å ordne.

Ledelsen har ikke utarbeidet rutiner, prosedyrer, instruksjoner eller lignende slik at det bidrar til forsvarlig utførelse av tjenesten økonomisk rådgivning.

Det ble bekreftet i intervju at Nav-kontoret ikke har et avvikssystem for å melde faglige mangler.

### **Kompetanse**

Intervju avdekker at flere mener de ikke har tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter til å løse oppgavene de har ansvar for ved tildeling og gjennomføring av økonomisk rådgivning.

Det foreligger ingen oversikt over hva slags kompetanse som kreves for å gi økonomisk rådgivning i saksbehandlingsprosessen (kartlegging, vurdering og beslutning). Det foreligger ingen oversikt over hva slags kompetanse som kreves for å yte tjenesten på de ulike nivåene.

Tilsynet har ikke avdekket manglende kompetanse innen økonomisk rådgivning hos spesialistene.

Kommunen må sikre at ansatte som yter tjenesten økonomisk rådgivning har riktig kompetanse. Ledelsen har ikke satt i gang systematiske kontrolltiltak for å undersøke om kompetansearbeidet, herunder opplæring, har hatt ønsket og nødvendig effekt.

Kommunen har et opplæringsansvar. Det fremkommer i referat av 2. februar fra samarbeidsmøte mellom fagkoordinator og avdelingsledere at det er behov for grunnleggende opplæring når det gjelder økonomi, herunder gjeldssaker, trekk, kreditor og så videre. Det foreligger ikke informasjon om at det er iverksatt tiltak i forhold til dette i etterkant.

## **4. Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt lovgrunnlag**

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

### **Om å fange opp og tilby tjenesten**

Brukere som ønsker tjenesten økonomisk rådgivning kan ha vansker med å få tilgang til tjenesten. Dersom de møter opp i Veiledningscenteret ved Nav-kontoret vil de ikke få råd- eller veiledning om



tjenesten. Dersom de ikke allerede har en fast veileder ved Nav-kontoret vil de kun få informasjon om å gå på nettsider eller ringe det den statlige tjenesten Nav Økonomitelef. Denne telefonen er et supplement til kommunens plikt til å tilby tjenesten på alle nivå. Nav Økonomitelef gir kun generell rådgivning, og verken skal eller kan erstatte kommunens plikt til å gi individuell rådgivning. Når kommunen legger opp til et system der brukere som trenger økonomisk rådgivning ikke får det av kommunen selv, men henviser til andre, vil det bli for vanskelig for mange å få hjelp. Det vurderes å bli for mange ledd før brukeren kan få hjelp, og dermed vil mange brukere la være å søke hjelp. Dermed bidrar organiseringen av Nav-kontoret til at mange personer som kan trenge økonomisk rådgivning ikke får det.

Fylkesmannen mener videre at når behovet til brukere som kontakter Veiledningssenteret ikke blir registret, kan ikke Nav-kontoret dokumentere at brukere får bistand i forhold til sitt behov til rett tid. Dermed kan mange personer som trenger hjelp få bistand fra Nav-kontoret senere enn de skulle, og de økonomiske problemene kan være større enn de hadde trengt å være.

Brukere som er i kontakt med Nav-kontoret fra før kan også få tilbud om tjenesten økonomisk rådgivning for sent. Dette fordi veiledere ved Nav-kontoret ikke fanger opp behovet for tjenesten hos brukeren. Brukere som mottar Nav-ytelser og har utleggstrekk i inntekten sin, må fanges opp og få tilbud om økonomisk rådgivning.

Fylkesmannen mener at få og manglende rutiner for å fange opp og tilby tjenesten økonomisk rådgivning bidrar til at brukere for sent får hjelp med sine økonomiske problemer.

### **Kartlegging**

Nav-kontoret har kartleggings skjema for å få informasjon om brukerne. Dersom dette skjemaet skal ha praktisk betydning må det gi relevant informasjon om brukerens økonomiske situasjon, slik at brukerens økonomiske utfordringer kan bli fanget opp. At det ikke er en enhetlig praksis for å kartlegge brukernes økonomiske situasjon bidrar også til at det blir tilfeldig hva som blir kartlagt. At ledelsen ikke har utarbeidet gode måter å kartlegge på som veilederne kjenner og bruker, bidrar til at kartleggingen blir tilfeldig.

### **Rettighetsvedtak etter sosialtjenesteloven § 17**

At det ved Nav-kontoret ikke er definert når og hvem som har krav på rettighetsvedtak om råd og veiledning bidrar til at det er tilfeldig hvilke brukere som får rett til å få råd og veiledning. Dermed er risikoen stor for at personer som har behov for tjenesten økonomisk rådgivning ikke får hjelp.



Et rettighetsvedtak skal kun gi retten til tjenesten, og ikke si noe om innholdet. Nav-kontoret har over en lengere periode frem til gjennomføringen av tilsynet fattet rettighetsvedtak for en tidsperiode frem i tid, uten at ledelsen har forstått at dette ikke er i samsvar med reglene. Det svekker dermed brukernes rett til å få tjenesten økonomisk rådgivning.

Når Nav-kontoret fatter et vedtak med en tidsperiode der retten til hjelp løper til oppgitt tidspunkt, har ikke brukeren noe vedtak å klage på når retten til tjenesten stoppes. Dermed vurderer Fylkesmannen at brukerne har vært fratatt en rett de har til å klage etter sosialtjenesteloven § 17.

### **Iverksetting av rettighetsvedtakene etter sosialtjenesteloven § 17**

Når Nav-kontoret ikke har noe system for å påse at tidspunktene i vedtakene om å starte tjenesten økonomisk rådgivning blir fulgt bidrar det til at brukeren kan bli fratatt en rett de har, eller de ikke får retten i tide. Det kan føre til at tjenesten starter opp for sent og personer med økonomiske problemer kan få enda større problemer.

Å ha et system der ledelsen kan følge med på fristene i vedtakene kan bidra til å systematisere tjenesten og kapasiteten, og dermed bidra til at enda flere får tjenesten økonomisk rådgivning.

### **Organisering av tjenesten**

Når det er usikkerhet knyttet til hvem som skal gjøre de ulike tiltakene innen økonomisk rådgivning så kan det resultere i at brukerne ikke får den tjenesten de har behov for. Både fordi veiledere ved Nav-kontoret er usikre på hvordan de utfører ulike deler av tjenesten økonomisk rådgivning, som å vurdere om utleggstrekk er korrekte, og gjennom kapasitetsutfordringer dersom spesialistene ved Nav-kontoret får mange oppgaver som er av generell karakter. Mangelen på rutiner og felles forståelse for hvordan oppgavene skal løses gjør at tjenesten er sårbar, og dette kan løses gjennom klarere definering av hvem som skal gjøre hva i tjenesten og når det skal gjøres. Det blir i liten grad innhentet erfaringer fra veilederne som skal gi økonomisk rådgivning for å få en oversikt over hva som gjøres og de utfordringer som oppleves av den enkelte veileder. Gjennom at Nav-kontoret ikke har et avvikssystem for å melde faglige feil og mangler er det også vanskelig å fange opp denne typen problemstillinger og for ledelsen å arbeide med forbedringsarbeid.

### **Kompetanse**

Det at veiledere er usikre i hvordan de skal gi tjenesten økonomisk rådgivning gir en risiko for at brukerne som trenger tjenesten ikke får en forsvarlig tjeneste. Ledelsen har ikke oversikt over den kompetansen som veilederne som utføre de ulike delene av tjenesten har, og de har heller ikke



oversikt over hvilken kompetanse som kreves for å utføre de ulike delene av tjenesten økonomisk rådgivning. Det gjør at det er vanskelig å drive kvalitetsutvikling av tjenesten. Fylkesmannen vurderer det som kritisk at ledelsen i god tid før tilsynet selv hadde avdekket at det var mangel på kompetanse for å utføre tjenesten økonomisk rådgivning uten at det ble iverksatt tiltak. Det er kritikkverdig at Nav-kontorets ledelse ikke iverksatte tiltak på selvstendig basis da dette ble oppdaget.

Fylkesmannen mener at manglende styring og fokus på tjenesten bidrar til at det er risiko for at brukerne ikke får den hjelpen de trenger når de har behov for tjenesten økonomisk rådgivning.

## 5. Fylkesmannens konklusjon

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

### Fylkesmannens konklusjon:

- Drammen kommune, ved Nav Drammen tildeler ikke tjenesten økonomisk rådgivning i samsvar med regelverket.
- Drammen kommune, ved Nav Drammen sikrer ikke forsvarlig gjennomføring av tjenesten økonomisk rådgivning.

### Dette er brudd på:

Sosialtjenesteloven § 4 (krav til forsvarlighet), § 5 (internkontroll) og § 17 (opplysning, råd og veiledning), og forskrift om internkontroll for kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen (internkontrollforskriften)

Nav Drammens mangelfulle styring av tjenesten økonomisk rådgivning medfører at personer som kan ha behov for tjenesten ikke får den eller ikke får den forsvarlige tjenesten de har krav på.

## 6. Oppfølging av påpekte lovbrudd

I dette kapittelet redegjør vi om hva vi forventer virksomheten skal gjøre i prosessen med å rette påpekte lovbrudd, slik at kravene til kvalitet og sikkerheten for tjenestemottakerne blir ivaretatt.

### Fylkesmannen ber Drammen kommune om å:

- gjøre en egen vurdering av hvilke forhold som har påvirket og bidratt til lovbruddene



- utarbeide en plan med tiltak for å rette lovbruddene. Planen skal beskrive:
  - tiltak som settes i verk for å rette lovbruddene
  - hvordan ledelsen vil følge med på og kontrollere at tiltakene er iverksatt
  - hvordan ledelsen vil gjennomgå om tiltakene har virket som planlagt etter at de har fått virke en stund
  - virksomhetens egne frister for å sikre fremdrift

Vi ber Nav kontoret oversende planen innen **20.12.19**. Når vi har mottatt planen vil vi ta stilling til om den er tilstrekkelig for å anse lovbruddene for rettet, og om tilsynet kan avsluttes.

Med hilsen

Bente Rygg  
avdelingsdirektør

Grete Finstad  
seksjonssjef

*Dokumentet er elektronisk godkjent*

Kopi til:  
NAV Drammen Postboks 1583 3007 DRAMMEN



## Vedlegg: Gjennomføring av tilsynet

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

Varsel om tilsynet ble sendt 20.06.2019.

Tilsynsbesøket ble gjennomført ved Nav Drammen, og innledet med et kort informasjonsmøte 11.09.2019. Oppsummerende møte med gjennomgang av funn ble avholdt 13.09.2019.

En del dokumenter var tilsendt og gjennomgått på forhånd, mens andre dokumenter ble mottatt og gjennomgått i løpet av tilsynsbesøket.

Det ble gjennomført dokumentgjennomgang 09.09.2019 der 24 mapper ble gjennomgått etter følgende kriterier:

- Saksmappene knyttet til de 12 siste vedtakene etter sosialtjenesteloven §§ 18 og 19 fattet før tilsynsdagen hvor det er foretatt en vurdering av brukers økonomiske situasjon, inkludert 5 avslag på ytelse
- Saksmappene knyttet til 6 saker om økonomisk rådgivning hvor det ikke er fattet vedtak etter sosialtjenesteloven § 17
- Saksmappene knyttet til 6 saker om økonomisk rådgivning hvor det er fattet vedtak etter sosialtjenesteloven § 17

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
Judita S Fjeldberg	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Flutra Rexha	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sadia Rashid Rana	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Camilla Martinsen	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sara Svensson	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fatlinda Rexhaj	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Shqipe Shaban	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Stine M. Nilsen	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Madeleine T Schee	Veileder	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Charlotte V. Glad	Markedskontakt	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



Navn	Funksjon/stilling	Intervju	Oppsummerende møte
Elisa Fanney Vidorsdottir	Avd. system og fagstøtte	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Jorunn M. Bekke	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Stine Grinna	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ronny Ytterdahl	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Branislav Anicic	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tuva Lønrusten Tau	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ivi Wolff Stang	Avdelingsleder	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rita Evensen	Veileder	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Celin Bergquist	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ida Beate Dalene	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Stine Torsvik	Øk. forvalter	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nina Lauritzen	Øk. forvalter	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lise M. Bakke	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Thor Eirik Øvretveit	Gjeldsrådgiver	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tone Karin Bergene	Gjeldsrådgiver	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Berit Borge	Gjeldsrådgiver	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Camilla Smith-Hanssen	Veiledningslos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cathrine Gulbrandsen	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kjersti Jahren Rusten	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ellen Lolland	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hanne C. Rutledal	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bente Gudem	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Catrine Christiansen	Nav-leder	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Johanna Bäckman-Nygaard	Avdelingsleder	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rozan Karim	Veileder	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Natalia Sakhan	Avdelingsleder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Maria Olid	Avdelingsleder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nancy-Ann Helgevold	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ingjerd Røyrvik	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hege Jåberg	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tina Langtangen	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



Navn	Funksjon/stilling	Intervju	Oppsummerende møte
Jorunn Anvedsen	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vårin Lotternes	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Aleksander Leikvangen	Prosjektmedarbeider	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kamilla Lem Herbjørnsen	Helseavklaring	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lise-Lotte Lolland	Fagkoordinator	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Marthe Emilie Østby	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Idar Gundersen	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Jens Christian Hole	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Geir Gustavsen	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nina Fagerlid	Rådgiver	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tone Strande	Rådgiver	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Christine Stang Lund	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Miriam Olsen	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Thomas Skjønberg	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Heidi Engelkor	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ane Vagle	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Johanna K. Åbrandt	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Liv Jorun Paw-Bolås	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Amir Makouei	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nevin Budak	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rania Sheyki	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Anne Grete Røine	Veileder	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Live Marie Grimslund	Fagkoordinator	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finn Øivind Gabrielsen	Rådgiver	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Toril Løberg	Helse- og sosialdirektør	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 brukere ble intervjuet i forbindelse med tilsynet.

**Disse deltok fra tilsynsmyndigheten:**

- rådgiver, Joo Luraaas, Fylkesmannen i Oslo og Viken, revisor
- seniorrådgiver, Magnhild B. Pettersen, Fylkesmannen i Oslo og Viken, revisor
- seniorrådgiver, Hallvard Øren, Fylkesmannen i Oslo og Viken, revisjonsleder