



Bærum kommune v/kommunedirektør  
Postboks 700  
1304 Sandvika

Saksbehandler, innvalgstelefon  
Hallvard Øren, 22003611

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

Fylkesmannen gjennomførte tilsyn med Bærum kommune og besøkte i den forbindelse Nav Bærum og Boligbistand fra 25.11.2019 til 06.12.2019. Vi undersøkte om Bærum kommune 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:

Bærum kommune, ved Nav Bærum, ivaretar ikke sitt lovpålagte ansvar for tjenesten økonomisk rådgivning.

### Dette er lovbrudd 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), jf. Nav-loven §13
- Sosialtjenesteloven § 41, jf. Forvaltningsloven § 23

### Fylkesmannen ber Bærum 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 kommune oversende planen senest innen **30.04.20**. 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

Rapport fra tilsyn med kommunens plikt til å gi tjenesten økonomisk rådgivning etter sosialtjenesteloven i Bærum kommune ved Nav Bærum .....	1
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. Fylkesmannens konklusjon .....	9
6. Oppfølging av påpekte lovbrudd .....	9
Vedlegg: Gjennomføring av tilsynet .....	11

### 1. Tilsynets tema og omfang

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

Tema var hvordan kommunen sørger for tjenesten økonomisk rådgivning til personer som har rett på det. Tilsynet undersøkte om kommunen sikrer:

At tjenesten økonomisk rådgivning er tilgjengelig og tildelingen er forsvarlig

Kommunen skal, ved styringsaktiviteter med tilstrekkelig innhold og omfang, sikre at tjenesten økonomisk rådgivning er tilgjengelig ved at alle som kan trenge den og ha rett på den får tjenesten, og at tildelingen av tjenesten (kartlegging, vurdering og beslutning) gjøres forsvarlig.

At tjenesten økonomisk rådgivning 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.

At tjenesten økonomisk rådgivning 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. 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. Ved tilsynet har vi også lagt til grunn *Veileder til sosialtjenesteloven § 17: Hvordan fatte vedtak på tjenesten opplysning, råd og veiledning?*

### **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 lovtolking 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.

#### **Organisering**

Ifølge Statistisk sentralbyrå (SSB) hadde Bærum kommune 127 467 innbyggere per 3. kvartal 2019. Kommunen har plassert tjenesten økonomisk rådgivning på to steder i organisasjonen sin.

Nav Bærum har ansvaret for sosiale tjenester i kommunen, inkludert individuelle tjenester etter sosialtjenesteloven § 17. Nav-kontoret er organisatorisk delt inn i avdelingene Veiledning publikumsmottak, Marked og Arbeidsinkludering, Ungdomsavdeling, Arbeidsgiveravdeling, Oppfølging 1, Oppfølging 2, Kvalifiserings- og integreringsavdeling, og Stab/støtte. Alle avdelingene ledes av en avdelingsleder. Oppfølging 2 har ansvaret for oppfølging av personer som mottar sosialhjelp, Oppfølging 1 har ansvaret for personer som mottar statlige ytelser som AAP (arbeidsavklaringspenger), og fatter også vedtak om supplerende sosialhjelp for de som trenger det. Ungdomsavdelingen har ansvaret for brukere opp til 30 år, og veiledere arbeider med brukere som både mottar statlige og kommunale ytelser. Kvalifiserings- og integreringsavdelingen har ansvaret for personer som blant annet mottar kvalifiseringsprogrammet og introduksjonsprogrammet, og arbeider også med lavinntektsfamilier. Arbeidsgiveravdelingen arbeider med brukere som har sykepenger og kan gå over til AAP. Veiledning publikumsmottaket har blant annet ansvar for å bemanne publikumsmottaket som er åpent fra kl. 11 til 14 mandag til fredag. Oppfølging 2 har i tillegg mandag til fredag mellom kl. 13 og 14 et mottak for nye brukere som søker sosialhjelp.

Nav Bærum er ledet av Nav-leder som i kommunens organisasjon er seksjonssjef for Nav-kontoret. Nav-leder har en ledergruppe bestående av avdelingslederne ved Nav-kontoret. Nav Bærum er en seksjon i kommunens sektorområde Helse- og sosiale tjenester, som ledes av en kommunalsjef. Nav-leder sitter i ledergruppen til kommunalsjef for helse- og sosial.

Videre har kommunen spesialister innen utøvelsen av tjenesten økonomisk rådgivning ved enheten Boligbistand. Boligbistand har en leder, og har i tillegg til å gi økonomisk rådgivning også ansvar for blant annet Husbankens virkemidler og forvaltning av privatpersoners økonomi. Boligbistand er del av enheten Henvendelser - bolig, psykisk helse og rus som har en leder. Denne enheten igjen er en av tre enheter som inngår i seksjon psykisk helse og rus, som ledes av en seksjonsleder. Seksjonsleder for seksjon psykisk helse og rus sitter i ledergruppen til kommunalsjef for helse- og sosiale tjenester.

Seksjon psykisk helse og rus og seksjon Nav Bærum er to av fire seksjoner underlagt kommunalsjef for helse- og sosial. I Bærum kommunes organisasjonskart er Helse- og sosiale tjenester en av fire enheter i sektoren Velferdstjenester som ledes av kommunaldirektør for Velferd. Kommunaldirektør for velferd sitter i Bærum kommunedirektørs ledergruppe sammen med kommunaldirektører henholdsvis for Samfunn og for Organisasjon, styring og utvikling. Det er kommunedirektøren som er øverst ansvarlig i Bærum kommunes organisasjon.

#### **Ansvar, styring og delegasjon:**

Bærum kommune skal tilby en helhetlig økonomisk rådgivningstjeneste til sine innbyggere. I dag er denne plassert på to steder i kommunens organisering.



Utgangspunktet er Nav-loven § 13 om at «Kontoret skal ivareta oppgaver for etaten og kommunens oppgaver etter lov 18. desember 2009 nr. 131 om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen».

Bærum kommune har i henhold til delegasjonsvedtak av 27.08.15 delegert myndighet til å fatte vedtak etter sosialtjenesteloven § 17 til ansatte ved kontoret Boligbistand under Seksjon Psykisk helse og rus, som er annen seksjon enn Nav-kontoret.

I brev av 23.05.16 fra Arbeids- og velferdsdirektoratet til Fylkesmannen fremgår det at etter § 13 er vedtaksfullmakten tillagt Nav-kontoret og kan ikke delegeres videre. Nav-kontoret har dermed ansvaret for forsvarlig saksbehandling i hver enkelt sak. Tjenesten kan imidlertid utføres av andre, så lenge vedtakene fattes av Nav-kontoret. Dette brevet er videresendt til Bærum kommune 27.05.2016.

Etter at Bærum kommune mottok brev fra Fylkesmannen om at det er kun Nav-kontoret som har ansvaret for tjenesten økonomisk rådgivning og vedtak om dette, ble det holdt et møte mellom Boligbistand og Nav-kontoret. Det var derfor da kjent for de som utøver tjenesten i Bærum kommune i 2016 at det kun er Nav-kontoret som kan gi vedtak etter sosialtjenesteloven § 17. Kommunen har ikke endret praksis etter at dette ble kjent.

Tjenesten er organisert i to ulike etater. Av innsendte styringsdokumenter og intervju ved tilsynet fremgår ikke hvilken etat som har det faglige ansvaret for tjenesten.

Nav-kontoret har ikke tilgang til fagsystemene som spesialistene ved Boligbistand bruker, og kan dermed ikke styre tjenesten.

Det fremkommer at spesialistene på Boligbistand bistår med råd og veiledning i enkeltsaker overfor Nav-kontoret. Det er ikke etablert et formelt samarbeid mellom etatene om tjenesten økonomisk rådgivning.

### **Fange opp og tildeling av tjenesten:**

I samtaler med ansatte fremkommer det at det er uklart hvem på Nav-kontoret som skal løse de ulike oppgavene i forhold til å tildele og utføre tjenesten, og når og hvem som skal fatte vedtak på tjenesten.

Det er ingen omforent praksis for systematisk å informere om retten til tjenesten økonomisk rådgivning, hverken hos statlig eller kommunalt ansatte. Dokumenter og samtaler med ansatte viser dermed at det kan være personavhengig om brukeren får informasjon om retten til tjenesten.

Nav-kontoret har plakater om økonomisk rådgivning i publikumsmottaket. På plakaten informeres det om tilbudet hos Boligbistand og til den statlige økonomirådgivningstelefonen i Nav. Ingen av disse tilbudene er styrt av Nav-kontoret. Det finnes ikke informasjon om Nav-kontorets eget tilbud om økonomisk rådgivning.

Tjenesten økonomisk rådgivning er en selvstendig tjeneste brukerne kan få uavhengig av om brukeren får andre tjenester ved Nav-kontoret. Samtaler med ansatte på Nav-kontoret viser at de ikke oppfatter økonomisk rådgivning som en selvstendig tjeneste. Økonomisk rådgivning på Nav-kontoret skjer stort sett i forbindelse med søknader om sosialhjelp. Dette fremgår av gjennomgåtte saker og er bekreftet i intervju.



I gjennomgåtte vedtak om sosialhjelp etter sosialtjenesteloven §§ 18 og 19 fremkommer det ingen informasjon om retten til å få tjenesten økonomisk rådgivning. Dette gjelder også saker der det fremstår som at søker kan ha behov for tjenesten.

Bærum kommune har informasjon om økonomisk rådgivning på kommunens hjemmeside. Det er ikke informert om at Nav-kontoret tilbyr denne tjenesten. Det er kun vist til Boligbistands spesialister. Videre står det på hjemmesiden at «Ventetid for samtale er ca. 4 uker», selv om det fremkommer i samtaler under tilsynet at brukere vil komme til raskere. I skjema brukere kan fylle ut på hjemmesiden fremgår det at man må være folkeregistrert i Bærum for å få økonomisk rådgivning. Etter sosialtjenesteloven § 3 er det imidlertid alltid oppholdskommunen som har ansvar å tilby bistand.

Brukere som selv melder behov for økonomisk rådgivning blir i all hovedsak tilbudt innholdet i tjenesten.

Brukernes økonomi blir i hovedsak kartlagt i forbindelse med behovet for økonomiske ytelser. Der det fremkommer at det er utfordringer med økonomi, vil dette kunne bli fanget opp i denne kartleggingen. Ved andre henvendelser enn økonomisk stønad er det ikke rutiner for kartlegging som identifiserer behov for økonomisk rådgivning.

#### **Vedtak på retten til tjenesten økonomisk rådgivning:**

De som kommer i kontakt med Boligbistand får samtale, og på tidspunktet for tilsynet var ventetiden oppgitt til to/tre uker. I samtale med ansatte fremkommer det at hastesaker blir prioritert.

Søknadstidspunkt er tidspunktet for når et behov for tjenesten blir meldt eller fanget opp. I vedtak fra Boligbistand fremgår ikke reelt søknadstidspunkt. Brukere som tar direkte kontakt vil få en samtale to/tre uker frem i tid, der søknadsskjema blir fylt ut og blir registrert som søknadstidspunkt. For mange brukere fremkommer behovet for økonomisk rådgivning i kontakt med Nav-kontoret, som er et tidspunkt før første kontakt hos Boligbistand. I en av de gjennomgåtte sakene hos Nav-kontoret viser at fra behovet om tjenesten om økonomisk rådgivning ble meldt og til det ble tatt kontakt med Boligbistand tok det tre måneder å få tjenesten. Ledelsen kan heller ikke få oversikt over reell saksbehandlingstid fra behovet blir meldt til kommunen til tjenesten starter.

Boligbistand har fattet vedtak om tjenesten økonomisk rådgivning etter sosialtjenesteloven § 17. Dette har de etter regelverket ikke anledning til å gjøre. Fylkesmannen har gjennomgått disse vedtakene som er fattet uten vedtakshjemmel, og gjennomgangen viser at det ikke er angitt tidsfrist for når retten til tjenesten gjelder fra. Videre fremgår det at disse vedtakene har blitt godkjent av vedkommende som skriver vedtakene. Det har ikke blitt foretatt vedtaks kontroll av leder.

Ved Nav-kontoret fattes det kun i enkelte tilfeller rettighetsvedtak på tjenesten økonomisk rådgivning. Det kommer frem i samtale med ansatte at flere brukere som har rett på tjenesten ikke har fått den. Det var ingen omforent praksis for at det skal fattes rettighetsvedtak ved Nav-kontoret, og når det skal skje. Det foreligger ingen rutiner for når det skal fattes rettighetsvedtak, ledelsen har heller ikke noe system som sikrer at brukere som har krav på rettighetsvedtak får retten sin.

Det er behovet til brukeren som avgjør om brukeren skal gis rettighetsvedtak på tjenesten. Nav-kontoret hjelper mange bruker med økonomi uten at tjenesten er tydeliggjort og formalisert gjennom et rettighetsvedtak. Uten vedtak fratår Nav-kontoret brukerne mulighet til å få overprøvd retten til tjenesten.



Det fremgår ikke av gjennomgåtte saker hvilke vurderinger veileder har foretatt knyttet til økonomisk rådgivning som en selvstendig tjeneste, som eksempel kompleksitet i saken, og på hvilket tidspunkt tjenesten bør iverksettes. Ledelsen ved Nav-kontoret kan dermed ikke vurdere at brukerne får tjenesten i rett tid ut fra sin situasjon og kompleksitet i saken.

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

#### **Ansvar for å utføre tjenesten:**

Nav-kontoret har ikke tydeliggjort tjenesten økonomisk rådgivning som en selvstendig tjeneste brukerne kan få ved Nav-kontoret. Rundskrivet til sosialtjenesteloven viser til at tjenesten kan deles inn i ulike nivå. Det er kjent at kommunen har spesialister innen tjenesten økonomisk rådgivning på nivå 3, mens det er uklart for ansatte hvem som har ansvar for å utføre tjenesten økonomisk rådgivning på nivå 1 og 2.

#### **Kompetanse til å gi tjenesten:**

Intervju avdekker at flere mener de ikke har tilstrekkelig kjennskap til tjenesten økonomisk rådgivning, slik at de kan løse oppgavene de har ansvar for ved tildeling av økonomisk rådgivning.

Ledelsen har ikke klargjort 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.

#### **Avvikssystem:**

Bærum kommune har et avvikssystem. Gjennom intervju fremkommer det at mange kjenner til at det eksisterer. Samtidig fremkommer det at flere ikke har fått opplæring i å bruke det. I intervju med ledere som skulle ha mottatt eventuelle avviksmeldinger fremkommer det at det ikke meldes om faglige avvik i dette systemet. Samtidig fremkommer det i intervju at ansatte i stor grad melder faglige avvik til sin nærmeste leder, og det blir håndtert på denne måten. Tilsynet avdekket at ingen har levert avviksmelding om at det i flere år er fattet vedtak om tjenesten økonomisk rådgivning hos Boligbistand, uten at det foreligger delegasjonshjemmel til dette. Intervju bekrefter at kommunens ledelse ikke har hatt kjennskap til at vedtak er fattet uten delegasjonshjemmel.

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

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

#### **Ansvar, styring og delegasjon:**

Bærum kommune har organisert tjenesten økonomisk rådgivning på to steder i kommunen, der både Nav-kontoret og Boligbistand gir økonomisk rådgivning til innbyggerne. Kommunen kan organisere tjenesten på denne måten forutsatt at organiseringen er i henhold til det regelverket som skal følges. Fylkesmannens tilsyn viser at det ikke er noen samhandling mellom Nav-kontoret og Boligbistand, ut over at Nav-kontoret i mange sammenhenger viser brukere med kompliserte saker videre til Boligbistands spesialister på økonomisk rådgivning. Videre så gir begge steder brukerne rettighetsvedtak etter sosialtjenesteloven § 17 uten at de er kjent med om det andre stedet også har gitt brukeren rettighetsvedtak om samme tjenestene. Det er dermed en risiko for at en person får



rettighetsvedtak på samme tjenesten av to ulike enheter i kommunen samtidig, og det uten at de to stedene er kjent med det.

Nav-kontoret har det faglige ansvaret for tjenesten økonomisk rådgivning. I det ligger det også at de må ha kontroll med tjenesten. Fylkesmannen vurderer at det vanskelig kan gjøres når de ikke har hatt kontroll med tjenesten som gis hos Boligbistand. Det kommer tydelig frem når de ikke har oversikt over hvem som har fått vedtak om retten til tjenesten hos Boligbistand. Når de ikke har denne kontrollen, har de ikke ivaretatt det ansvaret de har for å sikre at innbyggerne har fått de tjenestene de skal ha.

Kommunen, både hos Nav-kontoret og Boligbistand, har vært kjent med at kommunen ikke følger loven i flere år uten at dette er rettet opp. Dette er heller ikke meldt som avvik i kommunens avvikssystem eller på annen måte, og er dermed heller ikke fanget opp av ledelsen i kommunen. Svikten i avvikssystemet gir slik vi vurderer det også en risiko for at andre feil i fagutøvelsen ikke blir meldt og gjort kjent for kommunens ledelse

### **Fange opp og å tildele tjenesten:**

Fylkesmannen legger til grunn at Nav-kontoret ikke har forstått at de har det faglige ansvaret for tjenesten økonomisk rådgivning, hverken internt på Nav-kontoret eller i andre kommunale etater. Internt gjenspeiler det seg i manglede internkontroll, gjennom systematisering og organisering av tjenesten. Det gjelder helt fra at brukere i publikumsmottaket blir informert om andre aktørers tilbud om tjenesten, men ikke Nav-kontorets, til at brukere som har oppfølging i varierende grad får tilbud om tjenesten. Det fremstår som personavhengig om en bruker får tilbudet, og det fremkommer at noen avdelinger i større grad enn andre avdelinger ved Nav-kontoret gir tilbud om tjenesten. Det fremkommer at kartlegging av brukernes økonomi stort sett foregår i forbindelse med søknad om ytelse. Dermed er risikoen stor for at personer som trenger økonomisk rådgivning ikke får dette fordi de enten ikke får sosialhjelp, oppfølgingen de får i forbindelse med ytelse opphører, eller veilederen deres ikke fanger opp at de trenger økonomisk rådgivning.

Vi ser også at informasjon om tjenesten på kommunens hjemmesider inneholder feil og mangler. Dette utgjør en risiko for at personer som trenger økonomisk rådgivning ikke kontakter kommunen, eller ikke gjør det tidlig nok.

### **Vedtak på retten til tjenesten økonomisk rådgivning:**

Fylkesmannen vurderer at vedtak Boligbistand har gitt brukere av tjenesten økonomisk rådgivning ikke er gyldige. Det betyr at alle vedtak som omhandler tjenesten i pågående saker formelt sett ikke gjelder, og Nav-kontoret må gi brukerne gyldige vedtak i disse sakene. Det må her tydelig fremgå for brukerne bakgrunnen for at de får nye vedtak.

Videre ser vi at det er en risiko for at brukere på Nav-kontoret ikke får tjenesten økonomisk rådgivning når denne ikke blir sett på som en selvstendig tjeneste brukerne har rett på. At økonomisk rådgivning er så tett knyttet til ytelse som blir gitt, øker sannsynligheten for at brukere som har behov for hjelp med økonomien ikke får dette. Når Nav-kontoret svært sjeldent fatter rettighetsvedtak på tjenesten økonomisk rådgivning etter sosialtjenesteloven § 17 til brukere som har rett til det, fratras brukerne retten til å få tjenesten økonomisk rådgivning, og det fratras de retten til å klage om de er uenig i vedtaket om § 17. Vedtak bidrar til å synliggjøre at økonomisk rådgivning er en selvstendig tjeneste. Fylkesmannen ser det som kritikkverdig at ledelsen ved Nav-kontoret er kjent med at det ikke fattes rettighetsvedtak på tjenester brukerne har rett på, uten at de har rettet opp i det. Når det ikke fattes vedtak om tjenesten økonomisk rådgivning fratras det også ledelsen ved Nav-kontoret å kunne kontrollere at brukere får tjenesten økonomisk rådgivning i forhold til sitt behov.

Det at kommunen har flere som gir tjenesten økonomisk rådgivning uten at det er tett samhandling øker risikoen for at innbyggerne ikke får tjenesten til rett tid. Det at brukere som først kontakter Nav-





kontoret for å få hjelp, eller at Nav-kontoret oppfatter at brukere har behov for økonomisk rådgivning, blir sendt videre og selv må kontakte Boligbistand gjør at det er stor risiko for at brukere enten får hjelp for sent, eller at de lar være å kontakte Boligbistand for å få hjelp. Nav-kontoret som har ansvaret for tjenesten har heller ikke hatt oversikt som sikrer at de som trenger bistand får dette.

### **Ansvar for å utføre tjenesten og ansattes kompetanse:**

Når ledelsen ved Nav-kontoret ikke har tydeliggjort tjenesten økonomisk rådgivning som en selvstendig tjeneste ved kontoret, vurderer Fylkesmannen det som vanskelig for ansatte å vite når og hvordan de skal gi økonomisk rådgivning. Kommunen har tydeliggjort at tjenesteyting på nivå tre skal gis av spesialistene ved Boligbistand, mens det ikke er laget klare regler for hvem som skal gjøre hva i forhold til resten av tjenestenivåene. Når ledelsen heller ikke har klargjort hvilken kompetanse den enkelte ansatte skal ha for å gi tjenesten på ulike måter så bidrar dette til at brukerne ikke får tjenesten økonomisk rådgivning basert på behovet de har. Det er ledelsen som skal definere tjenesten og hvordan den skal gis.

## **5. Fylkesmannens konklusjon**

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

### **Fylkesmannens konklusjon:**

Bærum kommune, ved Nav Bærum, ivaretar ikke sitt lovpålagte ansvar for tjenesten økonomisk rådgivning.

### **Dette er lovbrudd 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), jf. Nav-loven §13
- Sosialtjenesteloven § 41, jf. Forvaltningsloven § 23

## **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 ivarettatt.

### **Fylkesmannen ber Bærum 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 kommune oversende planen senest innen **30.04.20**. 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.

Dersom kommunen ser at de ikke får sendt inn en plan innen den angitte fristen ber vi om en tilbakemelding.

Endelig rapport oversendes Statens helsetilsyn for publisering på [www.helsetilsynet.no](http://www.helsetilsynet.no).

Med hilsen

Bente Rygg  
avdelingsdirektør

Grete Finstad  
seksjonssjef

*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 07.10.2019.

Tilsynsbesøket ble gjennomført ved Nav Bærum og Boligbistand, og innledet med et kort informasjonsmøte 03.12.2019. Oppsummerende møte med gjennomgang av funn ble avholdt 11.12.2019.

Fylkesmannen hadde samtaler med sju brukere 03.12.2019 og 05.12.2019.

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:

- Mål og styringsdokumenter, som Nav Bærums virksomhetsplan
- Oversikt over kommunens organisering, inkludert Nav Bærum og Boligbistand
- Beskrivelse av funksjoner med ansvar, myndighet og oppgaver
- Dokumentasjon av delegering av myndighet
- Oversikt over møtestruktur
- Oversikt over vedtak hjemlet etter sosialtjenesteloven § 17
- Diverse rutiner
- Beskrivelse av avvikssystem i kommunen
- Vedtak etter sosialtjenesteloven § 17, inkludert bakgrunnsdokumentasjon
- Skjema: Dokumentasjonskrav – søknad om sosialstønad

Det ble valgt 26 mapper etter følgende kriterier:

- Saksmappene knyttet til de 12 siste vedtakene etter sosialtjenesteloven §§ 18 og 19 før 21. november der det er foretatt en vurdering av brukers økonomiske situasjon, inkludert fem avslag på ytelser
- Saksmappene knyttet til seks saker om økonomisk rådgivning hvor det ikke er fattet vedtak etter sosialtjenesteloven § 17
- Saksmappene knyttet til seks saker om økonomisk rådgivning hvor det er fattet vedtak etter sosialtjenesteloven § 17
- To saker behandlet av kommunens spesialister innen økonomisk rådgivning

En mottaksperm fra Nav-kontorets mottak for nye brukere som søker sosialhjelp ble gjennomgått.

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
Kari Knutsen	Avdelingsleder Nav	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Edel Hegerholm	Nav-leder	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Marita F. Johansen	Tjenesteleder Henvendelser – Bolig, psykisk helse og rus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Inger Myhre	Avdelingsleder Boligbistand	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fares Albattoura	Prosjektmedarbeider	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



Navn	Funksjon/stilling	Intervju	Oppsummerende møte
Berit Eugvig	Avdelingsleder Nav	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cai Birger Nasset	Spesialrådgiver	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mari-Ann Bøe Simonsen	Rådgiver Introteam	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hanne Hammersborg	Teamkoordinator Ungdomsavdelingen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Per Christian Gundersen	Beslutter/Fagkonsulent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Alen Telarevic	Beslutter/Fagkonsulent	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Guro Aamot	Økonomisk rådgiver	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Audun Pehrsson	Økonomisk rådgiver	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hilde Rosenlund	Seksjonsleder psykisk helse og rus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Grete Syrdal	Kommunalsjef Helse og sosial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Semsa Huckic	Veileder - enslig mor/far	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Anine Nugteren Dalen	Veileder Jobbsjansen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Norin Rauf	Prosjektleder Jobbsjansen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vetle Johansen	Veileder Oppfølging 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Caroline Carruthers	Veileder Ungdomsavdelingen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Marian Eldstad	Veileder Introteam KIA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ervin Bracic	Veileder KVP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Liv Eriksen	Avdelingsleder Nav	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nanna Eikeland	Veileder	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vibeke Skogen	Veileder	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Caroline Stigar	Student	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Alma Ramic	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Jo Elster	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Linn Fjelltun	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ida Juklerød	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sandra Dahl	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dag Arild Dahle	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mads Nicolai Solheim	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lise K. Juklerød	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Christine Engh	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Magdeli Frantzen	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ingrid Øyen	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rune Berger	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Malika Tariq	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Wauda Berge	Jobbspesialist	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Guri Krogstad	Avdelingsleder	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Turid Hjelde	Jobbspesialist	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Torgunn E. Köpke	Markedskontakt	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Jonas Grotøy	Jobbspesialist	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Azar Gholami	Veileder KVP	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Heidi Fondevik	Fagkonsulent	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Magnar Lillerovde	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Henriette Øwre Hjermand	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tom Skar	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vedran Pasic	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



Navn	Funksjon/stilling	Intervju	Oppsummerende møte
Kahlid Jurmy	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Siri Soltvedt	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Maja Grendahl Østby	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Josefine Nordstrøm	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Troska Karim	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Benedicte E. Pedersen	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mirza Krnjic	Fagkonsulent	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Truls Skjelbred	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ane Berg-Balto	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Synnøve Gabrielsen	Fagkoordinator	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ida Stapnes Elvestad	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Maria Øyhovden	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Astrid Refsnes	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ankica A. Jurisic	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Helene Unstad	Fagkoordinator	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Eirin Ulleberg Hansen	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Simen Lund	Fagkonsulent	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kine Johansen	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Aleksander Lyngstadås	Veileder	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Martin Moldekleiv	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Wenke Aas	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Unni Smith-Erichsen	Fagkonsulent	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mary-Ann Erikstad	Fagkonsulent	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Anita Holter	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ragnhild Ba Søreide	Avdelingsleder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hege Schilling	Veileder	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nadia Shaukat	Veileder Ungdomsavdelingen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Elisabeth Wold	Veileder Ungdomsavdelingen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Christine Litlekalsøy	Fagkonsulent	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Elisa Rasmussen	Veileder KVP	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Inga Nordsveen	Fagkonsulent	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Erika Fitzer	Fagkonsulent/beslutter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Birthe Christensen	Fagkonsulent	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kine Johansen	Veileder Mottak	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kristn Nilsen	Kommunaldirektør Velferd	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

4 brukere ble intervjuet i forbindelse med tilsynet.

**Disse deltok fra tilsynsmyndigheten:**

- seniorrådgiver, Hallvard Øren, Fylkesmannen i Oslo og Viken, revisjonsleder
- seniorrådgiver, Magnhild B. Pettersen, Fylkesmannen i Oslo og Viken, revisor
- seniorrådgiver, Joo Luraas, Fylkesmannen i Oslo og Viken, revisor
- seniorrådgiver, Linn Weiergang, Fylkesmannen i Oslo og Viken, observatør