



Sosial- og barnevernavdelingen - sosialseksjonen

## INFORMASJONSSKRIV NR. 5/2019

Egenvurdering 2018 – tilgjengelighet til de sosiale tjenestene i arbeids- og velferdsforvaltningen

01.04.2019

Fylkesmannen i Oslo og Viken (tidligere Oslo og Akershus) gjennomførte i 2018 egenvurdering med de sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen, med tema tilgjengelighet. Totalt 18 kommuner/bydeler i Akershus og Oslo takket ja til å delta i egenvurderingen.

I denne artikkelen gis det en kort redegjørelse for hva en egenvurdering er, hvorfor vi valgte tilgjengelighet som tema, hva kommunene/bydelene skulle undersøke, resultatene fra kommunenes/bydelens gjennomgang og vår oppsummering.

### Hva er en egenvurdering?

Fylkesmannen har i medhold av sosialtjenesteloven § 9 både rett og plikt til å føre tilsyn med at kommunen oppfyller sine plikter etter kapittel 4 (de individuelle tjenestene) og § 16 første ledd (beredskapsplan). Et tilsyn er en lovlighetskontroll, som skal bidra til å bedre tjenester. Tilsyn kan gjennomføres som hendelsesbasert tilsynssak eller som systemrevisjon.

Et alternativ til tilsyn er at kommunen selv vurderer sin egen virksomhet og praksis. Ved en egenvurdering skal kommunene på tilsvarende måte som ved Fylkesmannens tilsyn, ut fra beskrevne styringskrav undersøke og konkludere om hvorvidt deres praksis er i tråd med regelverket.

Det er frivillig for kommune/bydelene å delta i en egenvurdering. Fylkesmannens rolle er å bidra med råd og veiledning, og hver kommune/bydel har anledning til å få veiledning frem til eventuelle lovbrudd er rettet. Konklusjonene fra egenvurderingen er en tilstandsrapport som Fylkesmannen ikke skal overprøve. Unntak er tenkt i de tilfeller hvor Fylkesmannen oppdager åpenbare lovbrudd i den innsendte vurderingen som kommunen/bydelen ikke selv har sett eller påpekt. Fylkesmannen må da igangsette et tilsyn.

Fylkesmannen i Oslo og Akershus brukte egenvurdering som metode første gang på sosialtjenestelovens område i 2015, knyttet til det landsomfattende tilsynet som omhandlet tjenestene opplysning, råd og veiledning og økonomisk stønad til personer mellom 17 og 23 år<sup>1</sup>.

Erfaringene fra bruk av denne metoden er gode, ved at kommunen/bydelen selv identifiserer eventuelle svikområder og iverksetter forbedringsaktiviteter. Kommunene/bydelene som har deltatt i egenvurderingene har opplyst at denne metodikken gir god læring og at den har større effekt på

---

<sup>1</sup> Oppsummering av det landsomfattende tilsynet 2015/2016 – tjenestene opplysning, råd og veiledning og økonomisk stønad til personer mellom 17 og 23 år - [Rapport 3/2017](#)



kontoret enn en systemrevisjon, selv om en egenvurdering innebærer mye arbeid. Flere kommuner/bydeler ønsker mer bruk av egenvurdering i fremtiden.

Gangen i egenvurderingen i 2018 var følgende:

- Utsending av invitasjon til kommuner/bydeler om deltakelse i egenvurdering
- Utsending av materialet som skulle brukes i arbeidet – veileder og skjemaer
- Oppstartsmøte 6. september
- Kommunene arbeider med egenvurdering med mulighet for veiledning fra Fylkesmannen
- Innsending av dokumentasjon – frist 19. oktober
- Sluttmøte 7. november
- Avslutningsbrev til kommunene/bydelene som ikke avdekket lovbrudd
- Veiledning av kontorene som avdekket lovbrudd
- Avslutningsbrev til kommunene/bydelene som avdekket lovbrudd

### Valg av tema

Tilgjengelighet til tjenestene er en forutsetning for å kunne drive et godt Nav-kontor, og det var i hovedsak tre grunner til at vi valgte nettopp dette temaet:

Fylkesmannen mottar jevnlig henvender fra brukere, fra rettshjelpere og andre aktører i hjelpeapparatet som opplever å ikke komme i kontakt med Nav, eller som opplever at de oppnår kontakt, men at tjenestene likevel er utilgjengelige. Det kan handle om muligheten til å få levert søknad og klage, mulighet til å få levert dokumentasjon i forbindelse med vilkår som er stilt, eller generell tilgang på råd og veiledning. Noen opplyser at de blir henvist til nettsider eller digitale løsninger som de ikke mestrer, eller at de ikke får snakket med noen som har tilstrekkelig kjennskap til den aktuelle saken.

Tilgjengelighet ved Nav-kontoret har vært en stor del av mediedebatten, særlig etter innføring av tjenestepakken og kanalstrategien. Disse strategiene oppfordrer til at brukerne anvender andre kommunikasjonsmåter til Nav enn uanmeldt oppmøte på Nav-kontoret, ved at man anvender selvbetjeningsløsninger og/eller ringer kontaktsenteret for veiledning. På den måten får veilederne frigitt tid til bl.a. saksbehandling. Utfordringen er at disse strategiene er ment for de statelige tjenestene<sup>2</sup>, men får utslag på den kommunale siden, eksempelvis åpningstider. Det er dermed vanskelig å drive ett Nav-kontor hvor brukernes behov kan være forskjellige, særlig mellom de statlige og de kommunale tjenestene.

I Fylkesmannens tildelingsbrev fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) for 2018 vises det til at landsomfattende tilsyn de senere år har avdekket svikt knyttet til blant annet tilgjengelighet til de sosiale tjenestene. I tildelingsbrevet fremgår det at Fylkesmannen skal medvirke til god forståelse for og riktig praktisering av sosialtjenesteloven, ved blant annet å bidra til at kommunene sikre tilgjengelighet til tjenestene.

---

<sup>2</sup> [Brev fra Arbeids- og velferdsdirektoratet 07.06.17 til Fylkesmannen i Vestfold - «Om kommunens ansvar for forsvarlige tjenester.»](#)



### Hva skulle kommunene/bydelene undersøke?

Kommunen skulle undersøke og konkludere om:

*Kommunen sikrer at tjenestene etter lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen er tilgjengelige for alle som kan ha rett på tjenester etter loven.*

Hjemmel: sosialtjenesteloven kapittel 4, jf. §§ 4, 13 tredje ledd, 41 og 42, jf. forvaltningsloven § 11 og sosialtjenesteloven § 5, jf. forskrift om internkontroll for kommunen i NAV.

Forsvarlighetskravet som fremgår av sosialtjenesteloven § 4, sammenholdt med rettighetsbestemmelsene i kapittel 4, hjemler kommunens plikt til å gjøre tjenestene etter loven tilgjengelig for alle som kan ha rett til tjenester. Plikten støttes av kommunens alminnelige veiledningsplikt etter forvaltningsloven § 11, jf. sosialtjenesteloven § 41, og retten til brukermedvirkning etter sosialtjenesteloven § 42.

Tilgjengelige tjenester innebærer at alle personer som er i kontakt med Nav-kontoret får tilbud om tjenester de har krav på til rett tid, med rett innhold og omfang tilpasset den enkeltes hjelpebehov. Nav-kontoret må derfor være åpne og tilgjengelige for dem som trenger det, slik at alle som er i kontakt med Nav-kontoret og trenger råd, veiledning, tilrettelegging og individuell oppfølging, får bistand.

I egenvurderingen skulle kommunene/bydelene se på tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene fra informasjonen som gis generelt til befolkningen, til vedkommende oppsøker Nav-kontoret, ønsker å fremme søknad, vedtak og oppfølging. Kommunene/bydelene skulle se på tilgjengeligheten knyttet til alle de fem individuelle tjenestene i sosialtjenestelovens kapittel 4; økonomisk stønad, midlertidig botilbud, kvalifiseringsprogram, individuell plan samt opplysning, råd og veiledning.

Kommunene/bydelene skulle blant annet undersøke hvorvidt:

- Det informeres om de sosiale tjenestene til potensielle søkere som henvender seg til Nav-kontoret
- Informasjonen om rett til sosiale tjenester er korrekt
- Informasjonen og veiledning tilpasses den enkeltes forutsetninger og evner, eksempelvis tolk
- Bruker har anledning til å komme i direkte kontakt med Nav-kontoret ved behov
- Alle søknader/henvendelser behandles uten ugrunnet opphold
- Ingen søknader/henvendelser avvises/avslås muntlig i skranken eller i samtale
- Ved henvendelse om bruker fra andre tjenester (kriminalomsorgen, DPS, kommunale helsetjenester, rusinstitusjoner, krisesentre etc.) legger Nav-kontoret til rette for samarbeid innenfor taushetspliktreglene
- Bruker har i vedtaksperioden ved behov mulighet for å komme i kontakt med en veileder, eksempelvis ved oppfyllelse av vilkår
- Det gis informasjon om klageadgang
- Alle som leverer klage får denne behandlet uten ugrunnet opphold

### Kommunenes/bydelens resultater

Det var 6 av 18 kommuner/bydeler som avdekket lovbrudd. Lovbruddene som gikk igjen ved flere kommuner/bydeler var:



- Det fattes ikke vedtak på tjenesten opplysninger, råd og veiledning etter § 17
- Bruker har ikke god nok informasjon om hvordan han/hun skal komme i kontakt med veileder vedr. vilkår og/eller egen sak
- Informasjon om tjenestene i publikumsmottak eller på kommunens hjemmesider er ikke god nok
- Vedtak om konsekvens ved brudd på vilkår fattes for sent
- For lang saksbehandlingstid på klagesaker

Alle kommunene/bydelene som avdekket lovbrudd utarbeidet en plan for retting. I tillegg var det flere kommuner/bydeler som påpekte forbedringsområde, og iverksatte tiltak. Dette gjaldt særlig informasjon om individuell plan. Ikke alle disse forbedringsområdene gjaldt direkte tema for egenvurderingen, men utfordringer kommunen/bydelen så ved gjennomgang av egne dokumenter, eksempelvis kvalitet på journalnotater.

### Oppsummering

Fylkesmannen ser at bruk av egenvurdering gir oss mulighet til å nå flere kommuner/bydeler enn ved kun bruk av systemrevisjon. Ved at den samtidig gir god læring, vil det være naturlig at Fylkesmannen i Oslo og Viken kommer til å bruke denne metodikken i fremtiden, i kombinasjon med tilsyn.

Takk til alle kommunene/bydelene som deltok i egenvurderingen i 2018.