**Delrapport 3**

|  |
| --- |
|  |

# **Områdeovervåkning- sosialhjelpsutviklingen i Agder 2020**

***Råd og Veiledning***

*Hvordan sikrer NAV- kontoret at personer som henvender seg informeres om og gis tilbud om § 17 vedtak?*

*Hvem informerer om tilbudet om råd og veiledning ved NAV kontoret? Alle ansatte eller en bestemt gruppe?*

*Hvordan har utviklingen vært når det gjelder råd og veiledning, vedtak etter § 17?*

*Har dere identifisert noen hovedutfordringer når det gjelder råd og veiledning, gjeldsrådgivning og antall / andel sosialhjelpsmottakere og stønadsnivå?*

**Bakgrunn**:

Enhetslederen i NAV mottok 16.12.20. Microsoft Teams spørreskjema med svarfrist 15.02. Som følge av Korona pandemien har Statsforvalteren behov for å innhente dokumentasjon om status i arbeidet med de sosiale tenester i NAV. Vi er klar over dette innebærer en belastning i en travel hverdag, men ber likevel om at rapporteringen prioriteres. Statsforvalteren har behov for denne informasjonen både for å kunne si noe om situasjonen i 2020, men også for å planlegge aktivitet for 2021. Resultatene vil bli presentert i egen rapport!

Råd og veiledning er en sentral del av sosialtjenestelovens formål og en av de fem obligatoriske sosiale tjenestene som ligger i NAV-kontoret.

**Erfaringer fra 2020 og oppdrag 2021**

 **Hvordan sikrer NAV- kontoret at personer som henvender seg informeres om og gis tilbud om § 17 vedtak?**

|  |  |
| --- | --- |
| **NAV ‘svar** |  |
| NAV Risør | Dialog med veileder |
| NAV Vegårshei | Dialog med veileder |
| NAV Gjerstad | Skriftlig når vedtak |
| NAV Arendal | Første gangs kartlegging |
| NAV Lister | Alle gir veiledning |
| NAV Kristiansand | Muntlig informasjon ved henvendelse, informasjon i alle vedtak |
| NAV Lindesnes | På forespørsel, Alle som oppgir at de har behov for råd og veiledning ihht § 17 kalles inn til samtale med økonomiveileder |
| NAV Birkenes | Av og til i vedtak, eller i telefonsamtaler og oppmøte av brukere |
| NAV Tvedestrand | Individuelle samtaler, i vedtak, muntlig ved spørsmål til sosialtjenesten |
| NAV Grimstad | Rett til økonomisk rådgivning etter §17 i vedtak om avslag. Til brukere med behov |
| NAV Evje og Hornnes | Egne rutiner etter tilsyn 2020 |
| NAV Midt Agder | Alle veiledere (veiledningssenteret) skal spørre de de veileder om de trenger hjelp til å få kontroll på økonomien, egen kartleggingsskjema |
| NAV Åmli | Opplysning muntlig |
| NAV Froland | Egne ansatte ansvarlig for oppfølging. Dersom bruker spør |
| NAV Lillesand | Veileder ansvarlig for å spørre |

I tabellen nedenfor har vi sett nærmere på følgende problemstillinger:

1. **Hvem informerer om tilbudet om råd og veiledning ved NAV kontoret? Alle ansatte eller en bestemt gruppe?**  ( + betyr at bestemte grupper gir info i tillegg)
2. **Hvordan har utviklingen vært når det gjelder råd og veiledning og vedtak etter § 17** ( + = økte henvendelser )
3. **Har dere identifisert noen hovedutfordringer når det gjelder råd og veiledning, gjeldsrådgivning og antall / andel sosialhjelpsmottakere og stønadsnivå?**
4. **har dere erfaringer med eller planer for hvordan dere skal møte endring i rådgivningsbehovet når personer henvender seg på NAV som følge av betydelig inntektsbortfall?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NAV ‘svar** |  **1****Hvem informerer Alle/ alle +** |  **2****Utvikling** |  **3****hovedutfordringer** | **Planer for ved endring** |
| NAV Risør | x | 0 |  |  |
| NAV Vegårshei | x | + | Endringsvilje bruker |  |
| NAV Gjerstad | x | 0 | Langtids mottakere |  |
| NAV Arendal | x | 0 | Umotiverte brukere | prosjektmidler |
| NAV Lister | x + | 0 | Stans sykepenger-Utsatte regninger |  |
| NAV Kristiansand | x | 0 | Skriftliggjøring av vedtak |  |
| NAV Lindesnes | x | + | Umotiverte brukere | Prosjektmidler |
| NAV Birkenes | x + | + | Inntekts endring |  |
| NAV Tvedestrand | x | 0 |  |  |
| NAV Grimstad | x + | 0 | Endret brukergruppe |  |
| NAV Evje og Hornnes | x + | 0 | Økt søknadsmasse | Egne rutiner etter tilsyn |
| NAV Midt Agder | x + | + | Kredittgjeld. Utenlandsk opprinnelse | Eget Team  |
| NAV Åmli | x | + |  |  |
| NAV Froland | x + | 0 | Økt kompleksitet |  |
| NAV Lillesand | x | 0 | Avdragsfrihet startlån |  |

**Vurdering:**

Pandemien vil medføre et økt behov for økonomisk rådgivning i NAV- kontoret. Nye brukergrupper med mer komplekse utfordringer enn det hjelpeapparatet primært har kompetanse på i dag vil komme til.

Råd og veiledning er en av de fem sentrale oppgavene for de sosiale tjenester i NAV.

Personer henvender seg ofte for sent til NAV og da gjerne med løsningen «Bare jeg får hjelp til strømregningen, skal jeg greie meg!». Eller: Dere har plikt til å dekke husleia hvis jeg ikke har penger». I møte med brukere utfordres NAV for å bidra til å identifisere «det egentlige problemet», -alvorlige økonomiske problemer- fremfor en midlertidig løsning på en gjeldspost. Nav medarbeideren står her i et faglig dilemma i det å ta bruker på alvor samtidig som bidra til å gjøre personen selvhjulpen. Mange personer har fått redusert sine inntekter vesentlig samtidig som vi vet at det er stor forbruksgjeld blant mange.

NAV og statsforvalteren kjenner dette dilemmaet og har hatt søkelys på tema over flere år. Særlig fikk tema fokus etter at råd og veiledning er å anse som t enkeltvedtak med krav til skriftlighet og innhold som går ut over forvaltningslovens regler.

NAV kontorene mener de har rutiner som sikrer **at personer som henvender seg informeres** om og gis tilbud om § 17 vedtak?

I Skjema 1 går det frem at alle gir informasjon om råd og veiledning, men også at dette i varierende grad mellom kontorene gjøres systematisk og dokumenterbart. Det er heller ikke klart i hvilken grad spørsmålet om råd og veiledning skjer dersom det blir etterspurt eller om det gis som veiledning uavhengig av hvilke ytelser det er tale om på NAV kontoret.

Har kontoret rutiner som sørger for at personer som kommer på AAP er kjent med at de også kan får råd og veiledning etter sosialtjenesteloven.? Av oversikten går det frem at noen NAV kontor har egne kartleggingsskjema. NAV Evje og Hornnes har utviklet egne rutiner etter tilsyn i 2019/2020.

Få NAV kontor opplyser at de har økte henvendelser om råd og veiledning og § 17 vedtak. Kanskje er det her forbedringspotensialet i form av systemer kvalitetssikring og internkontroll?

Vi har ikke tidligere sett på problemstillingen om manglende endringsvilje fra de som henvender seg og ber om bistand til å få hjelp med økonomien.

NAV Evje og Hornnes har gjennomført tiltak for å sikre at tildeling og gjennomføring av tjenester etter § 17 ble utført forsvarlig og i henhold til gjeldende regelverk. Bakgrunnen var tilsyn med tjenesten som Statsforvalteren gjennomførte i 2019/20. NAV Evje og Hornnes har;

Erfaringene ved NAV Evje og Hornnes kan gi nyttige innspill til å styrke og effektivisere råd og veilednings tjenestene ved det enkelte NAV kontor i påvente at den økte etterspørselen etter tjenesten. Statsforvalterne vil ha dialog med NAV omkring dette tema i tråd med embetsoppdragets søkelys på økonomisk rådgivning i 2021.