



Statsforvalteren i Innlandet

Sosiale tjenester til unge

Oppsummering av tilsyn gjennomført som
egenvurdering i Innlandet 2022

Sosiale tjenester til unge – rapport egenvurdering Innlandet 2022

Innhold

1	Bakgrunnen for egenvurderingen	3
1.1	Innledning.....	3
1.2	Hvorfor ønsket vi å undersøke sosiale tjenester til unge?.....	3
1.3	Valg av tilsynsmetode - dialogbasert og veiledet egenvurdering	4
2	Kort om det rettslige grunnlaget	4
2.1	Forsvarlige tjenester	5
2.2	Brukermedvirkning	5
2.3	Internkontroll - styring og ledelse	6
3	Resultatet av egenvurderingen	6
3.1	Kommunene gir forsvarlige sosiale tjenester til unge.....	6
3.2	Ulikt grunnlag for vurderingene	6
3.3	Dette viser egenvurderingen	7
3.3.1	<i>Avviser vi unge mellom 17 og 23 år som har rett til å få vurdert om de har krav på opplysning, råd og veiledning eller økonomisk stønad?</i>	<i>7</i>
3.3.2	<i>Kartlegger vi godt nok slik at vi kan være sikre på at unge får tjenestene opplysning, råd og veiledning og økonomisk stønad, dersom betingelsene i rettighetsbestemmelsene er oppfylt?..</i>	<i>7</i>
3.3.3	<i>Får alle unge som søker om økonomisk stønad informasjon om, og oppfordring til, å søke om tjenesten opplysning, råd og veiledning?.....</i>	<i>7</i>
3.3.4	<i>Følger vi opp unge mellom 17 og 23 år som mottar tjenestene opplysning, råd og veiledning og økonomisk stønad på en god måte?.....</i>	<i>8</i>
3.3.5	<i>Gjør vi barnets beste-vurdering i saker som gjelder/omhandler 17-åringer?.....</i>	<i>8</i>
3.3.6	<i>Hvilke internkontrollaktiviteter mangler der det er lovbrudd?</i>	<i>8</i>
4	Gjennomføringen av egenvurderingen	8
4.1	Statsforvalteren inviterte alle kommunene i Innlandet.....	8
4.2	Materialet	9
4.3	Oppstarts samling	9
4.4	Veiledet egenvurdering.....	9
4.5	Midtvegssamling.....	9
4.6	Brev til kommunene med tilbakemeldinger	10
4.7	Oppsummerende samling	10
4.8	Quest-back undersøkelse – tilbakemelding til Statsforvalteren.....	10
4.9	Oppfølging etter egenvurderingen.....	10

5	Erfaringer fra egenvurderingen	11
5.1	Mangelfull dokumentasjon	11
5.2	Kommunene må se velferdstjenestene i sammenheng	11
5.3	Erfaringer fra gjennomføringen vi ønsker å benytte i systemrevisjoner	11

1 Bakgrunnen for egenvurderingen

1.1 Innledning

Barn og unge er et av satsningsområdene hos Statsforvalteren i Innlandet. Vi gjennomførte våren 2022, et egenvurderingstilsyn med sosiale tjenester til unge, mellom 17 og 23 år. De sosiale tjenestene som ble vurdert, var tjenestene opplysning, råd og veiledning og økonomisk stønad. Vi tok utgangspunkt i materialet Statens helsetilsyn utarbeidet i forbindelse med landsomfattende tilsyn med dette temaet i 2015 og 2016.

I Innlandet har flere kommuner inngått vertskommunesamarbeid. Vi har derfor 30 Nav-kontor i Innlandet. 28 kommuner/vertskommuner deltok i egenvurderingen. 16 av disse vurderte at de hadde lovbrudd.

1.2 Hvorfor ønsket vi å undersøke sosiale tjenester til unge?

Ifølge Folkehelseinstituttets oppvekstprofil, var andel unge mellom 16 og 25 år i Innlandet som ikke var i arbeid eller utdanning i 2019, 11,7 prosent. På landsbasis var tallet 11,5 prosent. Ifølge tall fra SSB var 19,7 prosent av de som mottok økonomisk stønad etter sosialtjenesteloven i Innlandet mellom 18-24 år i 2021. Det var altså 1805 unge som var mottakere av økonomisk stønad i Innlandet i 2021. På landsbasis var tallet 17,7 prosent i 2021. Disse oversiktene gir en indikasjon på at andelen unge i Innlandet som mottar sosialhjelp eller står på utsiden av skole, jobb og samfunnsliv, er høyere enn i resten av landet.

Sosialtjenesteloven har ingen nedre aldersgrense for tjenestene som er tema for dette tilsynet. Personer som er 17 år, kan ha rett til sosiale tjenester dersom betingelsene i rettighetsbestemmelsene er oppfylt. Når det gjelder tjenesten *opplysning, råd og veiledning*, er dette en lavterskeltjeneste og den er særlig ment å rette seg mot unge.

Ungdom har vært en prioritert gruppe i Nav i flere år. Etter pandemien, har det kommet fram at flere unge sliter. Statsforvalteren er bekymret for om ungdommer får den hjelpen de har krav på fra kommunene. Mange har psykisk uhelse og mange opplever at de ikke mestrer livet. Det er svært viktig at kommunen fanger opp gryende utenforskap og hjelper ungdommen i den vanskelige overgangen til det å bli voksen. Kommunen v/ Nav-kontorene har et ansvar for å gi sosiale tjenester til de som har fått, eller står i fare for å få sosiale problemer. Nav-kontoret har også et ansvar for å fange opp om ungdommen har behov for tjenester fra andre, å hjelpe ungdommen med å komme i kontakt med disse, samt samarbeide med disse dersom ungdommen samtykker. Får en ungdom som sliter, tidlig hjelp, vil han eller hun få et bedre liv preget av sosial og økonomisk trygghet, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunns- og arbeidsliv.

Temaet for egenvurderingen ble også understøttet av Arbeids- og velferdsdirektoratets forventning til kommunene. I Nasjonale mål og hovedprioriteringer for de sosiale tjenestene i Nav i 2022, står det bl.a. at «*Unge som står utenfor arbeidslivet, er en prioritert gruppe i NAV. Målsettingen er at unge mennesker raskt skal komme i arbeid eller utdanning. ... For tjenestemottakere som fyller krav til å delta i Kvalifiseringsprogrammet, skal dette bli vurdert før det er aktuelt å tildele økonomisk stønad med vilkår om aktivitet.*»

Mange av kommunene i tidligere Hedmark og Oppland, gjennomførte en lignende egenvurdering i 2015 og 2016. Tidligere Fylkesmennene i Hedmark og Oppland gjennomførte også systemrevisjoner med samme tema i dette tidsrommet.

I egenvurderingen som denne rapporten oppsummerer, undersøkte Nav-kontorene tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene, tildelingen av tjenestene og oppfølgingen av unge som mottar tjenestene økonomisk stønad og opplysning, råd og veiledning. I kontorenes vurdering av oppfølgingsaktivitetene, undersøkte de også hvordan Nav-kontorene ivaretok aktivitetsplikten og tilgjengelighet til kvalifiseringsprogrammet (KVP) i sammenheng med tjenesten økonomisk stønad.

En søknad om økonomisk stønad kan også omfatte en ungdom i videregående skole, som bor hjemme, selv om ungdommen ikke er den som søker stønaden. Egenvurderingen omhandlet også hvordan disse ungdommene fikk mulighet til å medvirke og om Nav-kontorene foretok barnets beste-vurderinger for 17-åringer som var omfattet av en søknad.

1.3 Valg av tilsynsmetode - dialogbasert og veiledet egenvurdering

Tilsynsmetoden egenvurdering, gir kommunene v/Nav-kontorene et eierskap til prosessen og resultatet. Et egenvurderingstilsyn skaper engasjement blant de ansatte, og forståelse for hvilke arbeidsprosesser i tjenesteutøvelsen som er gode og hvilke som må bli bedre. Det er først når det er skapt en slik felles forståelse, at det kan skje en forbedring.

Det har vært svært viktig for oss å kommunisere at vi har samme mål som Nav-kontorene og at vi ønsker å bidra til at unge får forsvarlige sosiale tjenester. Gjennom hele egenvurderingen har vi ønsket dialog med Nav-kontorene for å gi nødvendig støtte. Vi har gjennomført flere digitale møter og telefonsamtaler med Nav-kontor i forbindelse med gjennomføringen.

I tre kommuner reiste vi ut og deltok i deler av egenvurderingen. Vi satt sammen med ansatte og ledere og gikk gjennom saker. Tilbakemeldinger fra disse kommunene var at vår veiledning, gjorde det lettere å se hvordan praksis faktisk var. Det ble da lettere å ta stilling til om tjenestene var i tråd med de krav som følger av sosialtjenesteloven.

2 Kort om det rettslige grunnlaget

Beskrivelsen av det rettslige grunnlaget er i det vesentligste hentet fra Statens helsetilsyn sin veileder fra det landsomfattende tilsynet i 2015 og 2016.

Det rettslige grunnlaget for kommunens plikter knyttet til tjenestene, er hjemlet i lov av 18. desember 2009 nr. 131 om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven). Av loven fremgår det at kommunen er ansvarlig for tjenestene. Av NAV-loven fremgår det at de sosiale tjenestene som er hjemlet i sosialtjenesteloven, skal forvaltes av Nav-kontorene. Denne løsningen innebærer at kommunen har ansvaret for at tjenestene er forsvarlige og at Nav-kontoret har som oppgave å forvalte tjenestene.

Tjenestene opplysning, råd og veiledning og økonomisk stønad er hjemlet i sosialtjenesteloven §§ 17, 18 og 19. At det skal stilles vilkår for de under 30 år, er hjemlet i sosialtjenesteloven § 20a og KVP er hjemlet i sosialtjenesteloven § 29.

2.1 Forsvarlige tjenester

Tjenester som ytes etter sosialtjenesteloven skal være forsvarlige, jf. sosialtjenesteloven § 4. Kravet om forsvarlige tjenester i dette tilsynet, innebærer at kommunen v/ Nav-kontoret skal sikre at personer mellom 17 og 23 år får tilbud om tjenester de har rettskrav på i rett tid, med rett innhold og omfang tilpasset den unges hjelpebehov. Kravet om forsvarlighet hjemler videre en plikt til å samarbeide om tjenestene til den unge, ved å samhandle med andre tjenester den unge får hjelp fra, dersom ungdommen ønsker dette. For at tjenesten økonomisk stønad skal være forsvarlig, er det videre et krav om at den unge skal følges opp ved at det stilles vilkår om aktivitet, at vilkårene er hensiktsmessige slik at de bidrar til å hjelpe ungdommen ut av en vanskelig situasjon, og at saksbehandlingsreglene for vilkår følges. Der ungdom over 18 år fyller kriteriene for KVP, er dette en rettighet som skal tilbys før det innvilges økonomisk stønad med vilkår om aktivitet.

2.2 Brukermedvirkning

Plikten til å legge til rette for brukermedvirkning er tema i egenvurderingen. Plikten gjelder innen alle tre områdene. Retten til brukermedvirkning er nedfelt i sosialtjenesteloven § 42, og understrekes også i § 43 om innhenting av opplysninger.

Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med tjenestemottaker. Det skal legges stor vekt på hva den unge mener.

Det er et sentralt prinsipp i sosialt arbeid at tjenestetilbudet så langt det er mulig skal utformes med utgangspunkt i tjenestemottakerens behov og ønsker. Tjenestene får mest effekt på den måten. Dette har en klar sammenheng med lovens mål om hjelp til selvhjelp. Den enkelte er nærmest til å kjenne egne behov og hva som kan bidra til å hjelpe vedkommende ut av en vanskelig livssituasjon. Brukermedvirkning er en grunnleggende forutsetning for tjenestene opplysning, råd og veiledning og oppfølging av unge som mottar økonomisk stønad.

Tjenestemottaker skal ut fra sine forutsetninger aktivt gis mulighet til å bidra til å utforme tjenestetilbudet. Tjenestemottaker skal medvirke og ha innflytelse i hele søknadsprosessen, fra henvendelse, søknad og kartlegging av behov, til vedtak og utforming, og tilrettelegging av tjenestetilbud, herunder hvilke vilkår om aktivitet som stilles. Manglende medvirkning kan føre til at rettsanvendelsen eller skjønnsutøvelsen i saken ikke er korrekt, og at avgjørelsen eller tjenesten som følge av dette ikke er forsvarlig.

I alle vurderinger skal det legges stor vekt på hva tjenestemottaker mener og ønsker, hvis dette er innenfor lovens formål og rammer. Hvis tjenestetilbudet ikke er i samsvar med tjenestemottakers ønsker, skjerpes kravet til at beslutningen begrunnes på en måte som er forståelig for vedkommende.

Hvis tjenestetilbudet, som f.eks. økonomisk stønad, omfatter flere tjenestemottakere, må Nav-kontoret sørge for at alle gis relevant informasjon og anledning til å uttale seg. En ungdom i videregående skole som er omfattet av en av foreldrenes søknad om økonomisk stønad, må derfor få mulighet til å medvirke, dersom vedkommende ikke allerede har uttalt seg i saken.

FNs Barnekonvensjon gir barn og unge grunnleggende rettigheter, som får betydning når det skal tas beslutninger som berører barn og unge, direkte eller indirekte. Nav-kontoret plikter derfor, med utgangspunkt i Barnekonvensjonen artikkel 12, å sikre barn og unges deltakelse og innflytelse i saken. Barn og unge skal få mulighet til å uttale seg og deres synspunkter, opplevelse og behov skal vektlegges. Videre plikter Nav-kontoret å sikre at det i alle avgjørelser som berører barn og unge, er gjort en vurdering av hva som er barnets beste i den konkrete saken, og at vurderingen gis vekt inn i beslutningen som tas, jf. Barnekonvensjonen art. 3. Det stilles derfor krav til at retten til medvirkning er ivaretatt og at det er gjort en barnets beste-vurdering, i saker der tjenestemottaker er 17 år.

2.3 Internkontroll - styring og ledelse

God internkontroll bidrar til å sikre forsvarlige tjenester. Nav-kontoret har derfor plikt til å styre og lede nødvendige arbeidsprosesser, slik at den sikrer at tjenester etter kapittel 4 i sosialtjenesteloven er i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av lov eller forskrift, jf. sosialtjenesteloven § 5, jf. kommuneloven § 25-1. Internkontrollplikten innebærer at kommunen skal ha systematiske tiltak som sikrer at aktiviteter knyttet til å tilby og yte tjenester til ungdom mellom 17 og 23 år planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med de lov- og forskriftskrav som regulerer aktivitetene.

I arbeidet med egenvurderingen ble det lagt opp til at dersom det ble avdekket lovbrudd, måtte det undersøkes og beskrives hva årsaken til lovbruddene var. Ofte er det slik at svikt i de faglige aktivitetene, som igjen fører til at de unge ikke får de tjenestene de har rett på, er et resultat av svikt i styringen og ledelsen av de nødvendige arbeidsprosessene. Nav-kontorene måtte derfor beskrive de ulike delene i «kvalitetssirkelen» for å undersøke hvordan de planla, utførte, kontrollerte og korrigererte de ulike arbeidsprosessene. Først da kunne de finne frem til hva som måtte på plass av styringsaktiviteter for at tjenestene skulle bli i tråd med lov- og forskriftskrav.

3 Resultatet av egenvurderingen

3.1 Kommunene gir forsvarlige sosiale tjenester til unge

Nav-kontorene har gjennomgående vurdert at de gir forsvarlige sosiale tjenester til unge, samtidig som de gjennomgående vurderer at dokumentasjonen er mangelfull. Dette gjelder også vedtak om tjenesten opplysning, råd og veiledning.

Av de 28 kommunene som deltok, vurderte 16 at de har lovbrudd. Også de som vurderte at de ikke hadde lovbrudd, har vurdert at de har forbedringsområder.

3.2 Ulikt grunnlag for vurderingene

Det er stor forskjell på antall saker de ulike Nav-kontorene har som gjelder ungdom i alderen 17 – 23 år. Noen Nav-kontor har derfor utvidet aldersgruppen for å få et godt nok grunnlag for å beskrive praksisen på området. Noen har utført egenvurderingen på en litt annen måte, enn det som står i veiledningsmaterialet. Andre har skrevet om, eller tilføyd vurderingskriterier for å undersøke praksisen.

Disse forholdene, sammen med noe ulik forståelse av spørsmålene i egenvurderingsskjemaet, har gjort det vanskelig å gjøre en detaljert sammenlikning av svarene i egenvurderingen. Og selv om vi ser Nav-kontor som vurderer praksis tilnærmet likt, vurderer de ulikt når det kommer til om de mener det er lovbrudd eller ikke. Noen vurderer at praksis er i tråd med loven, mens andre vurderer at de har lovbrudd.

Det er stor variasjon på hvordan Nav-kontorene har beskrevet lovbruddene. Noen har beskrevet lovbruddet i stort som f.eks.: «*Kommunen gir ikke forsvarlige sosiale tjenester til unge*». Noen har beskrevet lovbrudd som «*Kommunen tilbyr ikke KVP før de innvilger økonomisk stønad med vilkår om aktivitet.*»

Noen Nav-kontor har vurdert at de har lovbrudd fordi de ikke gjør barnets beste-vurderinger og noen fordi de ikke fatter vedtak om tjenesten opplysning, råd og veiledning selv om ungdommen får tjenesten.

Statsforvalteren har understreket overfor Nav-kontorene, at det viktigste med egenvurderingen ikke var om de kom fram til lovbrudd eller ikke. Det viktigste var prosessen og refleksjonene underveis om egen praksis, og at de ansatte erfarer at tjenestene er helt avhengig av styring og kontroll av arbeidsprosessene for at tjenestene skal være forsvarlige. Alle Nav-kontorene som har deltatt i egenvurderingen, jobber med beskrevne forbedringsområder, uavhengig av om de har lovbrudd eller ikke.

Selv om det foreligger ulikt grunnlag for vurderingene, mener vi likevel å kunne beskrive hva egenvurderingen viser.

3.3 Dette viser egenvurderingen

Nedenfor gjengis hovedspørsmålene egenvurderingen skulle gi svar på, og hvordan Nav-kontorene gjennomgående har vurdert praksisen.

3.3.1 Avviser vi unge mellom 17 og 23 år som har rett til å få vurdert om de har krav på opplysning, råd og veiledning eller økonomisk stønad?

Nav-kontorene avviser ikke unge som oppsøker Nav-kontorene. De vurderer at de ikke avviser ungdommer som søker om økonomisk stønad, og alle søknader som mottas blir behandlet.

3.3.2 Kartlegger vi godt nok slik at vi kan være sikre på at unge får tjenestene opplysning, råd og veiledning og økonomisk stønad, dersom betingelsene i rettighetsbestemmelsene er oppfylt?

Nav-kontorene mener de kartlegger godt nok. Ungdommer som omfattes av en av foreldrenes søknad, kartlegges i all hovedsak gjennom foreldrene. Noen Nav-kontor har vurdert at de ikke sikrer forsvarlig tildeling til tjenestene, fordi de ikke får tak i ungdommens stemme.

Nav-kontorene vurderer gjennomgående at kartleggingen i for liten grad dokumenteres, eller dokumenteres i så mange ulike systemer, at det er vanskelig å få et helhetlig bilde av ungdommens situasjon.

3.3.3 Får alle unge som søker om økonomisk stønad informasjon om, og oppfordring til, å søke om tjenesten opplysning, råd og veiledning?

Egenvurderingen viser at omtrent halvparten av Nav-kontorene først vurderer om ungdommen kan ha behov for tjenesten før det gis informasjon om tjenesten. Det dokumenteres i liten grad

om det er gitt informasjon om tjenesten opplysning, råd og veiledning, og om ungdommen ønsker eller ikke ønsker tjenesten.

3.3.4 Følger vi opp unge mellom 17 og 23 år som mottar tjenestene opplysning, råd og veiledning og økonomisk stønad på en god måte?

Egenvurderingen viser at Nav-kontorene gjennomgående mener at de følger opp ungdommer på en god måte. Nav-kontorene samarbeider med andre instanser, men også her vises det til at dokumentasjonen kunne ha vært bedre.

Noen få har vurdert at de har lovbrudd fordi det ikke vurderes om retten til KVP er oppfylt, før det tildeles økonomisk stønad med vilkår om aktivitet. De har vurdert at det er en risiko for at ungdommen ikke får så tett oppfølging som han eller hun har behov for. Andre har vurdert at det tar tid å kartlegge ungdommen og man kan ikke vente med å fatte vedtak om økonomisk stønad før all kartlegging er gjort.

Mange Nav-kontor har funnet at det ikke alltid fattes vedtak om tjenesten opplysning, råd og veiledning der det gis oppfølging til unge. Mange har vist til at de er godt kjent med at dette skal gjøres, men det er utfordrende å vite etter hvilket regelverk ansatte på Nav-kontoret gir råd og veiledning. Er det den alminnelige veiledningsplikten etter forvaltningsloven § 11, er det arbeidsrettet oppfølging etter Nav-loven, eller er det egentlig råd og veiledning etter sosialtjenesteloven § 17 som det skal fattes vedtak om?

3.3.5 Gjør vi barnets beste-vurdering i saker som gjelder/omhandler 17-åringer?

De fleste har svart at de gjør barnets beste-vurderinger. Vi gjengir likevel et sitat fra egenvurderingen som vi mener er representativt for mange Nav-kontor i Innlandet: *«Vi er blitt mer oppmerksomme på dette med barnets beste-vurderinger og de krav som dette stiller både i kartleggingsfasen og i oppfølgingsarbeidet. Det er et tema som også tas opp jevnlig i saksdrøfting og som inngår i vår virksomhetsplan i form av at barne- og familieperspektivet skal løftes frem i alle saker, men vi har likevel behov for mer kunnskap og kompetanse på dette området.»*

3.3.6 Hvilke internkontrollaktiviteter mangler der det er lovbrudd?

Noen få Nav-kontor har vurdert at lovbruddet skyldes manglende kunnskap på enkelte områder. Mange har vurdert at det kartleggingsskjemaet de bruker, er mangelfullt. Noen Nav-kontor har vurdert at det kartleggingsskjemaet de har er bra, men at det ikke brukes av alle veiledere. Noen Nav-kontor har vurdert at «vedtaksmalen» i for liten grad åpner opp for konkrete og individuelle vurderinger. Noen få Nav-kontor har vurdert at det har vært manglende systematisk kvalitetsarbeid i kontoret.

4 Gjennomføringen av egenvurderingen

4.1 Statsforvalteren inviterte alle kommunene i Innlandet

I Innlandet har vi 46 kommuner. Flere kommuner har inngått vertskommunesamarbeid om de sosiale tjenestene i Nav, og vi har 30 Nav-kontor. Statsforvalteren ønsket å gi alle kommunene tilbudet om å delta i egenvurderingen. Den 04.02.22, sendte vi invitasjon til alle kommunene. Der det var vertskommunesamarbeid, ba vi om tilbakemelding fra vertskommunen. Fristen for å takke ja til egenvurderingen, var 21.02.22, og de aller fleste svarte innen fristen. I utgangspunktet

takket alle ja til å delta i egenvurderingen. To kommuner, herunder en vertskommune, trakk seg underveis, og det var derfor 28 kommuner/vertskommuner som gjennomførte egenvurderingen.

4.2 Materialet

Utgangspunkt var materialet Helsetilsynet hadde utarbeidet for tilsynet med dette temaet i 2015 og 2016. Dette ble endret noe, slik at oppfølgingsaktivitetene også omfattet hvordan Nav-kontorene ivaretok aktivitetsplikten og om ungdom over 18 år som oppfyller vilkårene for KVP, ble tilbudt dette før de ble innvilget økonomisk stønad med vilkår om aktivitet.

Materialet ble også skrevet om for at Nav-kontorene skulle undersøke om ungdom som var omfattet av en søknad, fikk mulighet til å medvirke, og om Nav-kontorene foretok barnets beste-vurderinger for 17-åringer som var omfattet av en søknad.

Nav-kontorene ga oss tilbakemelding på at vi ikke hadde tatt hensyn til kritikk og tilbakemeldinger de hadde gitt i forbindelse med gjennomføringen av egenvurdering i 2015-2016. For eksempel kunne noen spørsmål i egenvurderingsskjemaet besvares både med «ja» og «nei». Spørsmålene i sjekklista som ble benyttet, passet heller ikke på alt som skulle undersøkes. Dette var beklagelig, og vi oppfordret Nav-kontorene til å beskrive i egenvurderingsskjemaet, hvordan de forsto spørsmålene. Dette har ført til noe ulike forståelse for spørsmålene og hva som er vurdert.

4.3 Opstartsamling

Den 17.03.22, gjennomførte Statsforvalteren i Innlandet digital opstartsamling. Vi hadde i overkant av 80 deltakere. Vi gikk igjennom materialet som de hadde fått tilsendt i forbindelse med invitasjonen til samlingen, og ga råd og tips om hvordan man kunne undersøke egen praksis.

Vi var tydelige på at refleksjonene, diskusjonene og prosessen var viktigere enn alle skjemaene. Vi ba de bl.a. finne svar på spørsmålene: *«Hvorfor gjør vi det slik? Hva fører det til? Hva er ønsket praksis? Hvordan kommer vi dit?»*

Vi var tydelige på at vi ønsket dialog underveis i egenvurderingen, og vi oppfordret kommunene til å kontakte oss dersom de sto fast i noe underveis.

4.4 Veiledet egenvurdering

Tre kommuner/vertskommuner, takket ja til veiledet egenvurdering. Tre fra Statsforvalteren var sammen med ansatte og ledere ved Nav-kontorene og gikk igjennom mapper og sjekklister. Erfaringer fra denne metoden, beskrives nedenfor i pkt. 5.3.

4.5 Midtvegssamling

For å sikre nødvendig framdrift i arbeidet med egenvurderingen, arrangerte vi en digital midtvegssamling den 28.04.22. I underkant av 60 deltok, og vi informerte om spørsmål og svar som hadde kommet inn fra ulike Nav-kontor underveis.

4.6 Brev til kommunene med tilbakemeldinger

Statsforvalteren mottok de fleste resultatene av tilbakemeldingene innen fristen som var 20.05.22. Alle kommunene fikk tilbakemelding fra oss, også de som vurderte at de ikke hadde lovbrudd. Hensikten med dette, var at vi ønsket å understreke viktigheten av det sirkulære kvalitetsarbeidet for alle, og at egenvurderingen kun er en del av dette arbeidet.

De kommunene som vurderte at de hadde lovbrudd, hadde også laget en plan for hva de skulle gjøre for at tjenestene skulle bli i tråd med loven. Statsforvalteren vurderte om planen beskrev hvilke endringer i tjenesteprosessene de vurderte måtte skje, og hvordan ledelsen skulle følge med på om disse endringene førte til at tjenestene ble i tråd med loven. Vi vurderte også om ansvaret for tiltakene var plassert og om planen inneholdt frister som var egnet til å skape fremdrift i arbeidet.

Bortsett fra til to kommuner, mottok alle tilbakemelding fra Statsforvalteren før oppsummerende samling.

4.7 Oppsummerende samling

Statsforvalteren inviterte to fra hver kommune som hadde arbeidet med egenvurderingen, til en oppsummerende samling på Hamar den 22. – 23. juni 2022. Ca. 60 personer var samlet for å se på veien videre.

Vi gikk igjennom resultatet fra egenvurderingen og hadde en gjennomgang av to faglige tema: Tjenesten opplysning, råd og veiledning og «Å få tak i ungdommens stemme», knyttet til brukermedvirkning og barnets beste-vurderinger. Fire Nav-kontor fortalte om sine erfaringer fra arbeidet med egenvurderingen og utfordringer de ser innenfor de to faglige temaene. De faglige temaene, knyttet opp mot resultatet av egenvurderingen, skapte stort engasjement og gode refleksjoner.

Et Nav-kontor skrev følgende:

«Jobben med egenvurderingen har vært tid- og ressurskrevende, men nyttig. Vi fant ingen store overraskelser, men har nå konkrete ting vi skal jobbe med... Vi har allerede startet og bretter opp ermene og jobber videre til høsten.»

4.8 Quest-back undersøkelse – tilbakemelding til Statsforvalteren

Statsforvalteren gjennomførte en questback-undersøkelse etter oppsummerende samling, for å få innspill på hva som hadde vært bra i prosessen og hva som kunne ha vært bedre. Vi har fått veldig gode tilbakemeldinger, og flere ønsker seg denne formen for tilsyn. De har uttrykt at det har vært arbeidskrevende, men prosessene har vært nyttige for å finne ut hvordan praksis faktisk er, hvordan de ansatte og ledelsen vil den skal være, og hva de må gjøre for å få dette til.

4.9 Oppfølging etter egenvurderingen

Statsforvalteren følger opp de fristene Nav-kontorene selv har satt, og har understreket at vi er tilgjengelige for dialog dersom det er behov for bistand eller støtte i forbindelse med arbeidet for å rette lovbruddene. Tidshorisonten her er fra 15.07.22 – 30.06.23.

Vi har deltatt på fagdager og work-shops hos flere Nav-kontor høsten 2022. Vi skal delta på flere opplæringsdager i 2023. Hensikten er å understøtte Nav-kontorets eget forbedringsarbeid.

5 Erfaringer fra egenvurderingen

5.1 Mangelfull dokumentasjon

Statsforvalteren gjengir et sitat fra rapporten «Med lua i handa?»¹:

«Det er også vanskeleg for fylkesmennene å finne god nok dokumentasjon av kartleggingsprosessen. Det blir skrive gjennomgåande lite, og samhandlinga mellom rettleiar og brukar eller brukaren sine presenterte ønske er vanskeleg å spore. Mange stader er det så lite skriftleg dokumentasjon i samband med kartlegging og opplysning i saka at fakta og vurderingar som er gjorde, ikkje er forstålege for verken brukaren eller tilsette som treng å gjere seg kjende med saka. Dette gjer det også umogleg å sjå i ettertid kva om er vurdert, og kvifor.»

Egenvurderingen viser at dette fortsatt er en utfordring ved flere Nav-kontor.

På oppsummerende samling kom det fram at manglende dokumentasjon til dels skyldes de ulike systemene i Nav. Fordi Nav-kontorene forvalter både statlige og kommunale tjenester, har de mange ulike fagsystemer å forholde seg til. Det er tidkrevende å bytte fra system til system for å skrive opplysningene på riktig sted, og det er også knyttet usikkerhet til hvilke opplysninger som skal skrives hvor. Opplysninger i flere fagsystem, gjør også at det kan være utfordrende å få et helhetlig bilde av tjenestemottakers situasjon. Nav-kontorene ønsker at Statsforvalteren bringer utfordringen med alle systemene i Nav, videre til riktig instans.

5.2 Kommunene må se velferdstjenestene i sammenheng

Samarbeid mellom ulike velferdstjenester, er viktig for at ungdommen får et helhetlig og koordinert tjenestetilbud. Egenvurderingen viser at Nav-kontorene samarbeider med andre tjenester. Informasjon fra egenvurderingen viser likevel at de sosiale tjenestene ikke får like mye oppmerksomhet i kommunen som de andre velferdstjenestene. Statsforvalteren ønsker å bruke erfaringer fra egenvurderingen i å støtte opp under kommunenes arbeid med å implementere de endrede/nye samhandlingsbestemmelsene i velferdslovene som trådte i kraft 01.08.22.

5.3 Erfaringer fra gjennomføringen vi ønsker å benytte i systemrevisjoner

Et viktig prinsipp i forvaltningen, som er nedfelt i forvaltningsloven § 17, er at en sak skal være så godt opplyst som mulig før det tas en avgjørelse. Dette gjelder også for systemrevisjoner og annen tilsynsvirksomhet.

Det er svært viktig at vi har riktige opplysninger, før vi kan vurdere om det foreligger lovbrudd eller ikke.

Å sitte sammen med ansatte og ledere ved gjennomgang av noen saker, gjør at vi helt sikkert får tak i det som finnes av dokumentasjon i en sak, og ikke minst at ansatte og ledere ser det samme som oss.

Statsforvalteren ønsker å bruke metodikken fra veiledet egenvurdering også i systemrevisjoner. Dette for å sikre at vi har forstått hvordan praksis faktisk er i kommunen, slik at konklusjonen blir gjenkjennelig og at tjenesten får større forståelse for hva som må gjøres i oppfølgingsfasen.

¹ «Med lua i handa?» Oppsummering av det landsomfattende tilsynet med kommunane sitt arbeid med sosiale tenester i Nav 2015 og 2016 – tenestene opplysning, råd og rettleiing og økonomisk stønad til personar mellom 17 og 23 år. Rapport fra Helsetilsynet 3/2017