

Veileder

Veileder for behandling av saker om økonomisk stønad i unntakstilstanden som skyldes koronavirus

Innhold

Innledning	2
Hvordan er veilederen bygget opp?	3
Del 1: Før vedtaket	3
1.1 Anbefalinger	3
1.2 Veiledningsplikten	3
1.3 Saksbehandlingstid og prioritering av saker	4
1.4 Kartlegging	5
Del 2: Vedtaket	6
2.1 Anbefalinger	6
2.2 Form og innhold	6
2.3 Varighet	7
2.4 Utmåling av stønad	7
2.5 Vilkår	8
Del 3: Etter vedtaket	9
3.1 Anbefalinger	9
3.2 Oppfølging av vilkår	9
3.3 Klagesaksbehandling	9

Innledning

Vi er i en unntakssituasjon. Ressursene må brukes mest mulig effektivt, samtidig som loven fortsatt skal følges. Alle tjenester skal være forsvarlige. Kravet til forsvarlighet er dynamisk og må tilpasses samfunnsforholdene. NAV-kontorene kan derfor ta flere grep for å redusere arbeidsbelastningen og fortsatt gi forsvarlige tjenester i dagens situasjon.

Denne veilederen gir anbefalinger for hva som vil være godkjent praksis i situasjonen vi er inne i nå. Innholdet i anbefalingene ligger innenfor dagens regelverk. Veilederen skal være et praktisk verktøy for å hjelpe ansatte ved NAV-kontorene med å ivareta retten til økonomisk stønad. Under følger lenke til aktuelle lover og rundskriv for ytterlige omtale. Veilederen er digital og det kan fortløpende komme endringer. Vi oppfordrer alle til å følge med på den informasjonen som legges ut på nav.no.

Selv om vi er i en unntakstilstand der vi må gjøre noen prioriteringer, så må NAV-kontoret ha en beredskap for og sosialfaglig oppfølging av de personene som trenger det mest. NAV-kontoret må prioritere å bistå de som blir vurdert som de mest sårbare brukerne. Dette kan være mennesker med utfordringer knyttet til rus, psykisk helse, barnefamilier og ungdom som bor alene. NAV-kontoret skal på vanlig måte ta kontakt med personer man er bekymret for, og veilede de som ikke selv klarer å orientere seg i systemet. Dette behovet kan øke i en tid der faste møteplasser og rutiner er i endring som følge av pandemi.

NAV-kontoret må opprettholde kontakten med det øvrige hjelpeapparatet og finne gode løsninger for de svakeste i samarbeid med eksempelvis barnevern, psykisk helse og rus i kommunen.

Om NAV-kontorene skal ha tid til å fatte vedtak om og å utbetale livsoppholdsytelser samt følge opp de som trenger det mest, er en nødt til å lempe på kravene for dokumentasjon. Det er viktig at NAV-kontoret har tillitt til de opplysningene brukerne legger frem, dette vil spare kontorene for mye arbeid knyttet til innhenting og kontroll. Vi må i denne situasjonen i større grad enn tidligere basere oss på kjent informasjon og egenerklæringer.

I denne pandemisituasjonen er det flere som kommer til å få utfordringer knyttet til sin privatøkonomi. Det er viktig at NAV-kontorene holder fokus på å veilede brukerne i forhold til økonomi, og hvilke grep som kan tas nå for å unngå økonomiske vansker senere.

Denne veilederen er utarbeidet i samarbeid mellom Arbeids- og velferdsdirektoratet og Fylkesmannen i Trøndelag.

Veilederen gjelder fra i dag og frem til 31.10.20 eller til Arbeids- og velferdsdirektoratet gir annen informasjon.

Nyttige lenker

Sosialtjenesteloven: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131?q=sosialtjenesteloven>

Rundskriv hovednummer 35: <https://lovdata.no/nav/rundskriv/r35-00>

Informasjon til kommunene på nav.no: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/samarbeid/for-kommunen/nyttig-a-vite/koronavirus--informasjon-til-kommunene>

Hvordan er veilederen bygget opp?

Veilederen består av tre deler:

1. Før vedtaket.
2. Vedtaket.
3. Etter vedtaket.

Hver del starter med en punktliste som inneholder en oversikt over alle anbefalte tilpasninger for den delen av prosessen. Punktene utdypes deretter, fordelt etter tema.

Veilederen gjelder økonomisk stønad, og omtaler derfor de fire andre sosiale tjenestene i svært liten grad. Det er likevel tatt inn nødvendige henvisninger også til de andre tjenestene, som midlertidig botilbud og opplysning, råd og veiledning, der det passer.

Del 1: Før vedtaket

1.1 Anbefalinger

NAV-kontoret bør:

- henvise mest mulig til informasjon på nav.no, og særlig om tjenesten økonomisk rådgivning
- informere om hvordan man kan søke om stønad, særlig muntlig og digitalt
- tydelig prioritere hvilke saker som må behandles først, og hvilke som kan vente
- snarest mulig sende et foreløpig svar i saker som ikke prioriteres
- bare kreve den mest nødvendige dokumentasjonen, og i større grad akseptere manglende dokumentasjon på utgifter som søkeren oppgir å ha
- ta særlig hensyn til barns situasjon

1.2 Veiledningsplikten

NAV-kontoret har en alminnelig veiledningsplikt innenfor sitt saksområde. Omfanget av veiledningen må likevel tilpasses situasjonen og kapasiteten som NAV-kontoret har til å ta på seg slik virksomhet.

NAV-kontoret bør prioritere å gi veiledning til parter og personer som henvender seg til NAV-kontoret, og unngå utadrettet og oppsøkende virksomhet til andre enn de mest utsatte gruppene, som rusavhengige. Generell veiledning til befolkningen kan ivaretas ved å henvise til informasjonen om sosiale tjenester på nav.no, og kommunens nettside. Kommunens nettside bør oppdateres ved behov. Det er viktig å informere om hvordan man kan komme i kontakt med NAV-kontoret, og søke om økonomisk stønad og andre sosiale tjenester. NAV-kontoret bør oppfordre til muntlige eller digitale søknader, der det er hensiktsmessig.

Siden mange blir permittert eller sagt opp, kan det være fornuftig av NAV-kontoret å prioritere å informere om tjenesten opplysning, råd og veiledning, særlig økonomisk rådgivning.

1.3 Saksbehandlingstid og prioritering av saker

Forvaltningsorganet skal forberede og avgjøre saken uten ugrunnet opphold. Forsinkelser på grunn av stort arbeidspress er i utgangspunktet ikke «ugrunnet». På grunn av omstendighetene, må alle akseptere lenger saksbehandlingstid enn det som er optimalt og vanlig.

NAV-kontoret bør normalt behandle saker kronologisk, det vil si behandle den første mottatte saken først. Det er likevel enkelte saker som fortsatt må prioriteres, blant annet disse:

- Saker som gjelder tjenester i en akutt situasjon, som stønad i en nødssituasjon og midlertidig botilbud. Disse må normalt behandles samme dag som søknaden blir mottatt. Det er søkerens faktiske situasjon som avgjør om saken gjelder tjenester i en akutt situasjon, og ikke hva søkeren kaller søknaden.
- Saker der søkeren er nær ved å miste bolig eller strøm på grunn av manglende betaling.
- Saker som angår barnefamilier.

I denne perioden er det også saker som kan nedprioriteres, blant annet disse:

- Saker om stønad til å betale gjeld eller andre utgifter som vanligvis ikke er en nødvendig levekostnad.
- Saker om stønad i særlige tilfeller.
- Saker om kvalifiseringsprogram.
- Saker om individuell plan.

I saker som gjelder økonomisk stønad, skal NAV-kontoret gi et foreløpig svar, hvis henvendelsen ikke kan besvares i løpet av én måned etter at den ble mottatt. NAV-kontoret bør tidligst mulig sende foreløpige svar i disse sakene, for å unngå gjentatte henvendelser om saksbehandlingstid. Svarene bør standardiseres, slik at NAV-kontoret enkelt kan sende ut mange foreløpige svar uten å bruke mye ressurser. NAV-kontoret må forklare hvorfor saken ikke kan behandles før det har gått én måned. I tillegg bør kontoret gi en realistisk frist for når saken kan være ferdigbehandlet og oppfordre søkeren til å la være å ta kontakt for å etterspørre status i saken.

Forslag til formulering av et foreløpig svar:

Vi har mottatt søknaden din om økonomisk stønad, og vil behandle den så raskt som mulig. På grunn av svært stor saksmengde for tiden, får vi ikke til å behandle søknaden din ferdig før [realistisk frist].

Hvis vi ser at vi ikke blir ferdige innen fristen, vil vi i god tid sende deg et nytt brev om dette, og ny frist for når du kan forvente svar.

For at vi skal kunne hjelpe alle så godt som mulig, ber vi om at du ikke tar kontakt med oss for å høre hva status i saken er. Du kan naturligvis ta kontakt hvis du trenger å søke om stønad i en

nødssituasjon eller andre tjenester. Hvis du har andre spørsmål, og ikke finner svar på www.nav.no, kan du også ringe NAV på 55 55 33 33.

1.4 Kartlegging

NAV-kontoret har behov for opplysninger om søkerens familiestatus og økonomiske situasjon for å kunne ta stilling til søknaden og utmåle stønadsbehovet. Behovet for opplysninger for en person som aldri har fått stønad før vil være annerledes enn for en som er kjent for NAV-kontoret.

Nye søkere

For nye søkere trenger NAV-kontoret opplysninger om:

- familie- og bosituasjon (om søker bor alene, har forsørgeransvar)
- økonomisk situasjon (innestående på konto, eventuelle inntekter i tiden framover, boutgifter som husleie, strøm, boliglån, mm, helseutgifter og eventuelle utgifter til barn)

Søkere som er kjent

For søkere som allerede er kjent trenger NAV-kontoret opplysninger om:

- Økonomisk situasjon som ikke framgår av kilder NAV har tilgang til (innestående på konto, eventuelle inntekter i tiden framover, boutgifter som husleie, strøm, boliglån, mm, helseutgifter og eventuelle utgifter til barn)

Dokumentasjon av opplysninger

- Opplysningene kan dokumenteres med utskrifter og/eller mobilbilder av dokumenter.
- Hvis det er vanskelig å skaffe dokumentasjon, kan en *egenerklæring* fra søkeren etter omstendighetene godtas som tilstrekkelig dokumentasjon.
- Egenerklæringen kan bestå i at utfylt søknad med opplysningene er signert.
- Egenerklæringen kan også være *mundtlig*, og skrives ned i journalnotat av NAV-kontoret.

Kartlegging av sosiale forhold

NAV-kontoret skal være oppmerksom på særlig sårbare søkeres livssituasjon. Det kan være aktuelt å undersøke om familier med barn har tilstrekkelig støtte rundt seg. I perioder med stengte barnehager og skoler er det særlig viktig å ivareta barnas behov, slik at de har utstyr som gjør at de kan følge undervisningen hjemmefra og at de har tilstrekkelige lekemuligheter.

Ungdom som bor alene, personer med rusutfordringer og personer med psykiske lidelser har også behov for særlig oppmerksomhet fra NAV-kontoret nå.

Del 2: Vedtaket

2.1 anbefalinger

NAV-kontoret:

- bør la være å begrunne innvilgelser
- bør fatte vedtak for lenger tid enn én måned om gangen, normalt tre-seks måneder eller så lenge som søkeren må forvente å vente på statlig ytelse
- bør la være å stille vilkår som NAV-kontoret ikke har kapasitet til å følge opp eller som søkeren ikke kan oppfylle
- bør være tilbakeholdne med å stille vilkår om salg av bolig, bil eller andre verdigjenstander

2.2 Form og innhold

Et enkeltvedtak skal være skriftlig, så lenge det ikke av praktiske grunner vil være særlig byrdefullt for NAV-kontoret. Unntaket er neppe særlig aktuelt for NAV-kontoret, selv i dagens situasjon. Unntaket gjelder først og fremst vedtak som må treffes straks og på stedet. NAV-kontoret må derfor fortsatt skrive vedtakene sine, og sende vedtakene til søkerne. NAV-kontoret må finne gode løsninger for å gjøre dette så effektivt som mulig.

Vedtaket skal i utgangspunktet begrunnes. NAV-kontoret bør la være å begrunne avgjørelser som innvilger en søknad fullt ut. Hvis søkeren likevel ikke er fornøyd med avgjørelsen, kan vedkommende be om en begrunnelse, og klage på avgjørelsen på vanlig måte.

NAV-kontoret bør ellers skrive korte og tydelige vedtak med et klart språk, slik at søkeren ikke trenger å kontakte NAV-kontoret for å spørre om avklaringer.

Når NAV-kontoret begrunner vedtaket, må kontoret:

- vise til reglene som vedtaket bygger på, hvis ikke parten kjenner reglene
- gjengi innholdet av reglene eller problemstillingen som vedtaket bygger på, hvis det er nødvendig for å sette parten i stand til å forstå vedtaket
- nevne de faktiske forholdene som vedtaket bygger på, eller henvise til vedlagt fremstilling fra parten selv eller i et dokument som er gjort kjent for parten

I tillegg bør NAV-kontoret nevne hovedhensynene som har vært avgjørende ved utøving av skjønn.

I vedtaksbrevet må NAV-kontoret også gi informasjon om blant annet klagemulighet, klagefrist, klageinstans og fremgangsmåten for å klage.

Forslag til vurderingsdel i vedtaket (spørsmål 2 skal bare vurderes hvis svaret på spørsmål 1 er ja):

Du har rett på stønad hvis du søker om stønad til utgifter som er nødvendige levekostnader for deg («livsopphold») og du ikke kan dekke utgiftene på andre måter.

1. Søker du om stønad til å betale nødvendige levekostnader?

Vurdering (nødvendig levekostnad generelt? For denne brukeren? Nødvendig nivå?)

2. Kan du dekke utgiftene på andre måter?

Du må utnytte alle reelle muligheter til å forsørge deg selv før du har rett på stønad. Neste spørsmål er derfor om du kan betale hele eller deler av utgiftene med inntekten din, egne midler eller ved å bruke andre økonomiske rettigheter.

Vurdering (økonomisk beregning)

Inntekter – boutgifter – livsoppholdsnorm – eventuelle andre utgifter som søkeren opplyser å ha.

2.3 Varighet

NAV-kontoret bør vurdere å fatte vedtak for en lengre periode om gangen. Hvor lang periode, avhenger av hva det søkes om og situasjonen til søkeren, men tre-seks måneder kan være et fornuftig utgangspunkt.

Mange søker om økonomisk stønad i påvente av en statlig ytelse, som dagpenger. NAV-kontoret bør i slike tilfeller tilpasse lengden på stønadsvedtaket til forventet saksbehandlingstid for den statlige ytelsen, slik at søkeren får ett stønadsvedtak for hele venteperioden.

Når det fattes vedtak for en lengre periode om gangen, er NAV-kontoret i større grad avhengig av at søkeren tar kontakt ved endring i inntektssituasjonen. I vedtaket bør det tydelig fremgå at søkeren har plikt til å ta kontakt med NAV-kontoret dersom den økonomiske situasjonen endrer seg. Videre bør det informeres om Nav-kontorets adgang til å endre vedtaket og om muligheten til å kreve tilbake stønad som er utbetalt til noen som forsettlig eller grovt uaktsomt har gitt uriktige opplysninger eller har fortiet opplysninger.

Forslag til formulering i stønadsvedtaket:

Du har ikke inntekter eller penger nok til å dekke de nødvendige levekostnadene som du har sannsynliggjort at du har. Du har derfor rett på stønaden som du er innvilget i dette vedtaket. Samtidig kan det skje endringer i vedtaksperioden, som kan gi deg rett på mer eller mindre stønad enn det som står i dette vedtaket.

Hvis du får høyere eller lavere inntekter eller utgifter enn det vi har lagt inn i beregningen vår, er det viktig at du informerer oss om dette så snart som mulig. Vi vil da vurdere om det skal føre til at du får økt eller redusert stønaden fremover. Du vil i så fall få et nytt vedtak om det.

Vi gjør også oppmerksom på at vi kan kreve tilbakebetalt stønad som du ikke har rett på, hvis du får stønaden fordi du forsettlig eller grovt uaktsomt har gitt feil eller holdt tilbake opplysninger.

2.4 Utmåling av stønad

NAV-kontoret skal normalt vurdere konkret og individuelt hvilken stønad hver enkelt søker trenger for å dekke sine nødvendige levekostnader («livsopphold»). Dette er tidkrevende. I dagens situasjon bør NAV-kontoret derfor i større grad gi en mer standardisert stønad, som kan aksepteres så lenge stønaden holder et forsvarlig nivå og barneperspektivet blir ivaretatt.

For å sikre at stønaden holder et tilstrekkelig nivå, og i størst mulig grad unngå søknader om nødhjelp, bør NAV-kontoret bruke statens veiledende retningslinjer for økonomisk stønad i 2020. NAV-kontoret bør ikke bruke reduserte normer, som kommunale ungdomsnormer eller korttidsnormer. Bruken av reduserte normer vil også kreve en mer grundig kartlegging og en konkret og individuell begrunnelse. Dette gjelder selv om enkelte søkere kortvarig kan ha reduserte utgifter til transport, barnehage/SFO og lignende.

NAV-kontoret må informere om hvilke utgifter som er omfattet av normen, for eksempel ved å vise til rundskriv A-2/2019 i vedtaket, på www.nav.no eller på kommunens hjemmeside. Det er særlig viktig hvis søkeren søker om «livsopphold» eller lignende, for å hindre spørsmål om hvorfor vedkommende kun fikk det beløpet.

I tillegg til stønad tilsvarende norm, må NAV-kontoret gi stønad til husleie, strøm og eventuelle andre boutgifter, i den utstrekning søkeren ikke kan dekke utgiftene selv. For å forenkle beregningene, bør NAV-kontoret dekke strømutfgifter etter regning, siden denne vil variere fra måned til måned.

NAV-kontoret må også ta hensyn til andre nødvendige levekostnader som ikke er omfattet av statens veiledende retningslinjer, så lenge søkeren oppgir å ha slike utgifter eller NAV-kontoret allerede er kjent med at søkeren har slike utgifter, for eksempel fordi søkeren er langtidsmottaker av økonomisk stønad. Dette kan blant annet gjelde utgifter til barn og helseutgifter.

Vurderingen av om søkeren skal få stønad etter sosialtjenesteloven § 19, kan gjøres svært kort.

2.5 Vilkår

Vilkår krever tid og ressurser å følge opp, både i utforming, gjennomføring og eventuell sanksjonering. I dagens situasjon er det derfor sjelden hensiktsmessig å stille vilkår.

NAV-kontoret skal ikke stille vilkår om aktivitet eller andre vilkår, hvis brukeren ikke kan oppfylle vilkårene på grunn av de gjeldende smittevernrådene fra helsemyndighetene. Se oppdaterte råd fra Folkehelseinstituttet.

Situasjonen gjør også at tungtveiende grunner taler imot å stille vilkår om aktivitet til stønadsmottakere under 30 år. NAV-kontoret trenger ikke å skrive denne vurderingen i vedtaket, men bør notere denne i kommunens saksbehandlingssystem.

NAV-kontoret bør være tilbakeholdne med å stille vilkår om salg av bolig eller andre eiendeler, flytting til rimeligere bolig o.l. Mange søkere er i en akutt vanskelig økonomisk situasjon, som man må forvente vil bli bedre. Også hensynet til ressursbruk i NAV-kontoret og smittevernhensyn taler imot å stille slike vilkår. NAV-kontoret bør heller gi relevant opplysning, råd og veiledning, for eksempel oppfordre søkeren til å søke om avdragsfrihet for lån og til å registrere seg som arbeidssøker.

Selv om NAV-kontoret ikke stiller vilkår om aktivitet, må kontoret følge opp og støtte brukerne, for eksempel digitalt eller via telefon.

Del 3: Etter vedtaket

3.1 Anbefalinger

NAV-kontoret bør:

- la være å sanksjonere vilkårsbrudd, særlig hvis de skyldes smitte eller smittevernhensyn
- sende klagesaker raskt til Fylkesmannen, hvis klagen ikke gir grunn til å endre, oppheve eller avvise

3.2 Oppfølging av vilkår

NAV-kontoret skal ikke redusere stønad eller gi andre sanksjoner, fordi brukeren ikke har fått til å oppfylle vilkår på grunn av smitte eller smittevernhensyn. NAV-kontoret bør i denne perioden også la være sanksjonere vilkårsbrudd som skyldes andre forhold enn smitte eller smittevernhensyn.

NAV-kontoret kan ha stilt vilkår i vedtak som ble fattet før denne situasjonen oppsto. NAV-kontoret må sørge for at også stønaden i disse vedtakene blir utbetalt, selv om vilkårene ikke blir oppfylt.

3.3 Klagesaksbehandling

NAV-kontoret må ta stilling til klagen, men trenger ikke å begrunne detaljert hvorfor klagen ikke fører frem.

Hvis NAV-kontoret ikke opphever eller endrer vedtaket, eller avviser saken, skal NAV-kontoret sende saksdokumentene til Fylkesmannen snarest mulig. Eventuell uttalelse til Fylkesmannen, skal også sendes i kopi til klageren. NAV-kontoret trenger ikke å skrive faktiske opplysninger, vise til relevant regelverk eller lignende i oversendelsen til Fylkesmannen.,

Fylkesmannen må ha opplysningene som er nødvendig for å behandle klagesaken. For å unngå at Fylkesmannen må kontakte NAV-kontoret, og etterspørre dokumentasjon som mangler, må NAV-kontoret sende over:

- søknaden
- vedtaket
- klagen
- annen relevant dokumentasjon, som husleiekontrakt, fullmakt, saldooversikt og journalnotater
- eventuell saksfremstilling og vurdering av klagen