

## Kommuner bryter loven i saker om økonomisk stønad



«Mange kommuner sikrer ikke at henvendelser om økonomisk stønad håndteres i henhold til lov- og forskriftskrav. Blant annet ser vi at kommunen ikke sikrer at personlige forhold ikke røpes for andre som oppholder seg der henvendelser blir håndtert.»

**Landsomfattende tilsyn med kommunens ansvar for sosiale tjenester i Nav viser urovekkende resultater. Fylkesmennene konkluderer med lovbrudd i nesten alle de undersøkte kommunene. De finner manglende eller utilstrekkelig styring som medfører, eller gir for stor risiko for, at søknader om økonomisk stønad ikke håndteres og behandles i henhold til lov- og forskriftskrav.**

Fylkesmennene har undersøkt og vurdert om kommunen ved sin styring (internkontroll) sikrer at behandling av søknader som gjelder økonomisk stønad skjer etter gjeldende lov- og forskriftskrav.

Grunnlaget for å si noe generelt om tendensene er hentet fra de 47 tilsynsrapportene som forelå i desember 2010. Dette tilsvarer tilsyn med ca. 10 prosent av landets Nav-kontorer. Fylkesmennene har valgt tilsynskommuner på bakgrunn av kjennskap til kommunene i sitt fylke, i mange tilfeller er det kommuner der det antas å være stor risiko for svikt i tjenesten. Tendensene som presenteres her gir derfor ikke et fullstendig og representativt bilde av den kommunale sosialtjenestens håndtering og behandling av henvendelser om økonomisk stønad.

Mennesker som henvender seg til Nav for å få vurdert retten til økonomisk stønad er ofte i en spesielt vanskelig livssituasjon. Det er avgjørende at kommunen, ved Nav-kontoret, sikrer at henvendelser håndteres og at søknader om økonomisk stønad behandles forsvarlig.

Grunnlaget for tilsynet er lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen, spesielt bestemmelsene om stønad til livsopphold (§ 18), stønad i særlige tilfelle (§ 19) og lovens krav til saksbehandling og internkontroll. Etter risiko- og sårbarhetsvurderinger ble tilsynet rettet mot følgende områder:

- om kommunen sikrer at håndtering av henvendelser om økonomisk stønad skjer i henhold til lov- og forskriftskrav
- om kommunen sikrer at det foretas kartlegging/innhenting av opplysninger i henhold til lov- og forskriftskrav
- om kommunen sikrer at det foretas vurderinger og beslutninger ved avgjørelse om økonomisk stønad i henhold til lov- og forskriftskrav, med særlig vekt på kravet om en individuell vurdering av om stønad skal ytes, stønadens størrelse og stønadsform.

Det er avdekket lovbrudd på alle disse tre tilsynsområdene. Flest lovbrudd finner vi når det gjelder kartlegging, vurderinger og beslutninger.

- Mange kommuner sikrer ikke at henvendelser om økonomisk stønad håndteres i henhold til lov- og forskriftskrav. Blant annet ser vi at kommunen ikke sikrer at personlige forhold ikke røpes for andre som oppholder seg der henvendelser blir håndtert. Publikumsrett i Nav-kontorene er ofte åpne lokaler og mange kommuner mangler rutiner for sikker utveksling av personlige opplysninger. Samtalerom finnes, men benyttes i for liten grad. Mange brukere risikerer dermed at de ikke får lagt frem sin sak uten at andre kan høre hva som blir sagt, og at råd og veiledning kan bli begrenset, eller bli gitt uten nødvendig skjerming. Dette er problemer kommunale ledere i liten grad har grepet fatt i.

«Meldinger om feil eller uheldige forhold etterspørres i liten grad av overordnede, og meget sjelden av kommunens øverste ledelse.»



- Rapportene viser at 30 prosent av de undersøkte kommunene ikke sikrer at det innhentes tilstrekkelige opplysninger under kartleggingen. Kommunene vektlegger ofte kun dokumenterte økonomiopplysninger. Forhold som helse, sosiale forhold, familieforhold, andre inntektsmuligheter eller andre forhold som sier noe om brukerens spesielle situasjon, kan også være relevante å undersøke. Svært få kommuner sikrer tilstrekkelig brukermedvirkning i kartleggingen.
  - I over halvparten av tilsynene konstaterer vi at kommunen ikke sikrer at det foretas individuelle vurderinger, knyttet til om grunnvilkår for å tilby stønad er til stede eller ved eventuell utmåling av stønadsbeløp. Mange steder blir veiledende normbeløp benyttet som standard ytelse uten spor av individuell vurdering. Tilsynene viser at kommunen heller ikke sikrer at stønadsform vurderes individuelt. Det er også her lite som tyder på tilstrekkelig samarbeid med brukeren.
  - Et viktig styringskrav er at kommunen skal sørge for at de ansatte som håndterer søknader om økonomisk stønad har tilstrekkelig kompetanse. Hvilken kompetanse de ansatte må ha bestemmes av lovkrav. Utilstrekkelig og lite planmessig opplæring påpekes i halvparten av rapportene og nevnes ofte som den vesentligste styringssvikten.
  - Over halvparten av kommunene som er vurdert mangler tilstrekkelige og relevante rutiner og prosedyrer som skal bidra til at håndtering av henvendelser og behandling av søknader om økonomisk stønad følger gjeldende regelverk.
  - Ansvars- og myndighetsforhold knyttet til tjenesten ser tidvis ut til å kunne være uklare og utydelige både for kommunen og innad i Nav-kontoret.
- Tilsynene viser at mange kommuner har liten oversikt over risikoområder ved håndtering av henvendelser og behandling av søknad om økonomisk stønad. Meldinger om feil eller uheldige forhold etterspørres i liten grad av overordnede, og meget sjelden av kommunens øverste ledelse. De fleste kommuner mangler rutiner for dette. I de tilfellene hvor meldinger om feil eller uheldige forhold faktisk formidles til kommuneledelsen, blir meldingene ofte ikke fulgt opp, og følgelig heller ikke brukt i kommunens forbedringsarbeid.
- Etter gjennomføring av landsomfattende tilsyn arbeider nå mange kommuner med å få på plass eller forbedre de styringsaktiviteter som skal til for at de påpekte lovbruddene kan rettes opp. Tilsynet avsluttes først når forholdene er brakt i orden.

Litteratur: Kommuner bryter loven ved henvendelser om økonomisk stønad. Oppsummering av landsomfattende tilsyn i 2010 med sosiale tjenester i Nav (Rapport fra Helsetilsynet 4/2011)