

Statsforvalteren i Innlandet

Egenvurderingsskjema

Kommune	NAV Nord-Østerdal, Tynset, Alvdal, Rendalen, Tolga, Folldal
Dato for utfylling	13.05.22
Utfyllers navn	Synnøve Narjord/Inger Anne Skrove Øyen
E-postadresse	inger.anne.skrove.oyen@nav.no

Skjemaet skal gjennomgås ved å ta stilling til påstandene og svare ja eller nei på disse. Det skal også tas stilling til og beskrives kort hva svaret bygger på.

Skjemaet består av tre deler. Første del omhandler **tilgjengelighet** til tjenestene opplysning, råd og veiledning og økonomisk stønad. Andre del omhandler **tildeling** av disse tjenestene og siste del omhandler **oppfølging** av unge som mottar tjenestene opplysning, råd og veiledning og/eller økonomisk stønad. Hver del inneholder påstander knyttet til det enkelte området. Ved hjelp av skjemaet skal det foretas vurdering av praksis for hvert område.

Det første område om **tilgjengelighet** må vurderes ut fra kunnskapen om praksis kommunen har, og kan bare delvis hentes ut fra gjennomgangen av sakene. Ved egenvurdering av områdene **tildeling** og **oppfølging** vil resultatet av gjennomgangen av sakene stå sentralt som kunnskapskilde.

Basert på oppsummeringen av funnene skal dere drøfte og konkludere om praksis er i tråd med lovens krav. Hvis det er gjennomgående svikt på alle, eller enkelte tema, skal ledelsen sammen med de ansatte vurdere hvorfor svikten oppstår, og om mangler ved styringen (internkontrollen) kan være en forklaring. Til det kan kravene til styring beskrevet i vedlegg 4 være til hjelp. Eksempel på hjelpespørsmål kan være: Mangler de ansatte kompetanse? Er ansvaret uklart? Mangler klare rutinebeskrivelser (skriftlig eller muntlig)? Eller skyldes hyppig svikt at ledelsen ikke kontrollerer og sørger for at praksis endres?

Vedlegg 2 Brev til kommuner som gjør egenvurdering

Dersom kommunen på bakgrunn av egenvurderingen konkluderer med at praksis ikke er i tråd med lov og forskrift innen det enkelte området, skal den foreta en vurdering av årsak til lovbruddet/bruddene og hvilke tiltak som må iverksettes for å rette forholdene. Konklusjon om lovbrudd skal beskrives i vedlegg 3. Ved lovbrudd skal kommunen videre utarbeide en plan for å rette lovbruddet/lovbruddene. (Se vedlegg 3.)

Utfylt egenvurderingsskjema skal sendes Statsforvalteren.

Spørsmål som forberedes til sluttsamlingen

Resultatet av egenvurderingen skal drøftes i sluttsamlingen. På grunnlag av vurderingen skal kommunen forberede svar på følgende spørsmål:

1. Avviser vi unge mellom 17 og 23 år som har rett til å få vurdert om de har rett til opplysning råd og veiledning eller økonomisk stønad?
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?
3. Får alle unge som søker om økonomisk stønad informasjon om, og oppfordring til, å søke om tjenesten opplysning, råd og veiledning?
4. Følger vi opp unge mellom 17 og 23 år som mottar tjenestene opplysning, råd og veiledning og økonomisk stønad på en god måte?

Vedlegg 2 Brev til kommuner som gjør egen vurdering

1. Tjenestene opplysning, råd og veiledning og økonomisk stønad er tilgjengelig for personer mellom 17 og 23

Nr.	Påstander	Ja/Nei	Hva bygger dere svaret på?
1.1	Informasjon om de sosiale tjenestene er lett tilgjengelig på kommunens hjemmesider, og det henvises til Navs hjemmesider for nærmere informasjon.	Ja	Det finnes informasjon og lenker til nav.no på alle hjemmesider til kommunene som inngår i vertskommunesamarbeidet Grunnet vertskommunesamarbeid er det vanskelig å sikre at informasjonen som ligger ute ser lik ut og at samme informasjon legges ut til samme tid og med samme tilgjengelighet da kommunene har ulikt oppsett på sine hjemmesider.
1.2	Informasjonen på hjemmesidene er korrekt og tilpasset unge mellom 17 til 23 år.	Nei	Kun en av de fem kommunene i vertskommunesamarbeidet har egen side med tilpasset informasjon om NAV for ungdom. Imidlertid er linkene ikke riktige per tid.
1.3	Informasjon er tilgjengelig på Nav-kontoret, ved tilgang på nettet, i skriftlig materiell og/eller audiovisuelt.	Nei	Per tid har kun ett av våre kontorer tilgang til publikumspc med nettilgang. Det finnes ikke tilgang til skriver, brosjyrer eller audiovisuell informasjon. Kontorene er dessuten ikke åpne for drop-in, kun avtalte møter.
1.4	Informasjonen er korrekt og tilpasset unge mellom 17 til 23 år.	Ja	Informasjonen (på kommunenes hjemmesider) er korrekt og er lett tilgjengelig. Informasjonen er enkel å forstå.
1.5	Er behovet for oppsøkende virksomhet for å informere særskilte grupper vurdert?	Ja	Det har vært diskutert. Kontoret har planer for å lage audiovisuell informasjon som kan spilles av på infoskjermene ved videregående skoler. Det er i tillegg diskutert muligheter for tilstedeværelse ved videregående skoler slik at elevene kan komme innom på drop-in. Ungdom i introduksjonsprogram følges opp jf. samarbeidsavtale mellom NAV og Flytningstjenestene. NAV deltar også i faste møter med OT og OBS-team i alle kommuner.
1.6	Hvis behov, er det i så fall informert?	Nei	Per tid har dette ikke vært aktuelt.
1.7	Det vurderes alltid om unge brukere skal informeres om tjenesten opplysning, råd og veiledning. Vi informerer og oppfordrer unge brukere til å søke tjenesten, særlig der unge gir inntrykk av å ønske tjenesten	Nei	Vurderingene gjøres og tjenesten ytes, men dette formaliseres ikke gjennom søknad og vedtak. Dette fremgår også i gjennomgang av enkeltsaker. NAV Nord-Østerdal må forbedre praksis på dette punktet. Vi har kartleggingsskjema, men dette brukes ikke i stor nok grad per i dag. Skillet mellom forvaltningslovens §11 og Sosialtjenestelovens §17 oppleves som uklart for veiledere i vårt kontor.

Vedlegg 2 Brev til kommuner som gjør egen vurdering

	eller har, eller står i fare for å få sosiale problemer.		
1.8	Vi bistår med å nedtegne søknad, og informerer om søknadsprosessen.	Ja	Gjennomgang av enkeltsaker viser at det gis hjelp til å nedtegne søknad der det er aktuelt. Dette dokumenteres i vedtak og notater. Dette gjelder søknader om økonomisk stønad. Ref. Påstand 1.7 er det mangler med tanke på informasjon som blir gitt også om søknadsprosessen for å motta tjenesten opplysning, råd og veiledning.
1.9.	Ingen henvendelser som må anses som søknader avvises eller avslås muntlig i skranken eller i samtale	Nei	I gjennomgang av enkeltsaker fremkommer det ikke at ungdom avvises verken per telefon, eller i samtaler. Vi bistår med å nedtegne søknad ved behov.
1.10	Ingen unge på 17 år avvises på grunn av alder.	Nei	I gjennomgang av enkeltsaker har det ikke fremkommet avvisning av 17-åring.
1.11	Alle henvendelser som må anses som søknader tas imot til behandling. Også der det ikke foreligger tilstrekkelig dokumentasjon.	Ja	Alle henvendelser tas imot. Vi bistår med å nedtegne søknad eller registrere muntlig søknad ved henvendelse per telefon i saker hvor det haster og er vanskelig for bruker å levere dokumentasjon eller sende søknad.
1.12	Ved henvendelse om en enkelt ungdom fra andre tjenester (barnevern, psykisk helsevern etc.) følger vi opp henvendelsen og legger til rette for samarbeid med andre tjenesteytere innenfor taushetspliktsreglene.	Ja	Det innhentes samtykke til samarbeid med andre tjenester der dette er aktuelt. Taushetsplikten overholdes.
1.13	Det vurderes behov for tolk og det tilbys tolketjeneste ved behov.	Ja	Behovet vurderes og tjenesten tilbys der det er behov.

2. Tildeling av tjenestene opplysning, råd og veiledning og økonomisk stønad til personer mellom 17 og 23 år

Nr.	Påstander	Ja/Nei	Hva bygger dere svaret på?
2.1	Det tilbys alltid kartleggingssamtale til unge mellom 17 og 23 år som søker sosiale tjenester for første gang.	Ja	Under pandemien har det blitt økt bruk av digital kontakt med brukere. Vi opplever i mange tilfeller at vi oppnår best kontakt og resultat av samtalene hvor bruker kalles inn til møte på kontoret. Fysisk oppmøte ved kontoret prioriteres der hvor dette vurderes hensiktsmessig.
2.2	Det vurderes behov for tolk, og tolketjeneste tilbys ved behov.	Ja	Ut fra vår kartlegging av enkeltsaker fremkommer det at dette gjøres konsekvent.
2.3	Der det er søkt om økonomisk stønad, kartlegges forhold for å kunne vurdere om vilkårene for tjenesten er oppfylt.	Ja	Det gjennomføres kartleggingssamtaler når brukere søker om økonomisk stønad, her vurderes også om bruker oppfyller inngangsvilkårene for å motta økonomisk stønad etter Lov om sosiale tjenester i NAV §§18 og 19. Det vurderes også i vedtak om bruker fyller vilkår for å motta økonomisk stønad.
2.4	I tillegg kartlegges det om vilkårene for tjenesten opplysning, råd og veiledning er oppfylt, og søker oppfordres til å søke dersom vilkårene ser ut til å være oppfylt.	Nei	Kartlegging av brukers situasjon gjøres, tjenesten ytes, men vi har ingen rutine for å opplyse om tjenesten og å be bruker om å søke der hvor vilkårene er oppfylt. Tjenesten formaliseres ikke med søknad og vedtak.
2.5	Det kartlegges behov for at Nav-kontoret samarbeider med andre relevante tjenesteytere. Det motiveres evt. til samarbeid. Der unge gir samtykke, inviteres det til samarbeid. Samarbeid etableres og gjennomføres, evt. ved IP der vilkårene for det er oppfylt.	Ja	Behov for samarbeid med andre tjenesteytere kartlegges. Vi anbefaler bruk av, og henviser eventuelt til andre tjenester der vi anser at bruker kan ha behov for dette. Vi tilbyr også samhandling mellom NAV og tjenesteytere hvis bruker samtykker til dette. Flere av våre brukere har IP, NAV deltar i ansvarsgruppemøter der vi er med i gruppen eller blir innkalt til møter.

Vedlegg 2 Brev til kommuner som gjør egen vurdering

2.6	Det vurderes konkret hvilke opplysninger det er nødvendig å innhente for å opplyse saken tilstrekkelig.	Ja	Vurderinger gjøres, disse konkretiseres i forvaltningsmeldinger, samtaler, og i vedtak.
2.7	Reglene om taushetsplikt ivaretas. Der det er hjemmel for å innhente opplysninger uten samtykke, informeres søker om at opplysninger er innhentet.	Ja	Gjennomgang av saker viser at det i svært få tilfeller innhentes opplysninger uten brukers samtykke. I de tilfeller hvor dette gjøres opplyses bruker om innhentingen i sakens vedtak.
2.8	Det foretas konkret, individuell vurdering av om det er grunnlag for å innvilge søknad om tjenesten(e) det er søkt om, og ved vurdering av innholdet i tjenestene.	Ja	Gjennomgang av saker viser at det gjøres konkrete og individuelle vurderinger både av om bruker skal motta tjenester, og av innholdet i tjenestene for hver enkelt sak.
2.9	<p>Det vurderes individuelt om det er grunnlag for å innvilge stønad også der:</p> <ul style="list-style-type: none"> - unge bor hjemme og er under videregående opplæring - personer er under 18 år - ungdomssats eller annen sats benyttes som grunnlag for utmåling av økonomisk stønad - der en ungdom på videregående skole omfattes av en søknad fra en av foreldrene 	<p>Ja</p> <p>Ikke aktuelt</p> <p>Nei</p> <p>Nei</p>	<p>-Det vurderes individuelt om det er grunnlag for å innvilge stønad til ungdom som bor hjemme og er under videregående opplæring. I enkelte tilfeller oppfordres ungdommen i videregående opplæring til selv å søke økonomisk stønad. Dette gjelder saker hvor det er vurdert at ungdommens interesser ikke blir ivaretatt på tross av at foreldre mottar økonomisk stønad som skal tilgodeses ungdommen.</p> <p>-I materialet vi har gjennomgått finner vi ikke søknader fra ungdom under 18 år.</p> <p>-Vi har avdekket at redusert livsoppholdssats til ungdommer i enkelte tilfeller brukes uten at vurderingene for dette er beskrevet godt nok.</p> <p>-Der hvor ungdom omfattes av søknaden til en forelder er det mangel på synliggjøring av ungdommens faktiske behov.</p>

Vedlegg 2 Brev til kommuner som gjør egen vurdering

			Vi har utformet kartleggingsskjema som skal tas i bruk der hvor søknaden også omfatter ungdom. Dette er gjennomgått i kontoret, men per tid er ikke dette tatt i bruk i stor nok grad. Det praktiseres ikke samtaler med ungdom der de omfattes av foreldres søknad.
2.10	Det fattes enkeltvedtak med begrunnelse ved innvilgelse og avslag.	Ja	Det fattes alltid enkeltvedtak.
2.11	Søknad om akutt hjelp vurderes raskt og uten samme krav til dokumentasjon som ved behandling av ordinære saker.	Ja	Ved journalføring av innkommende søknader sendes melding til den aktuelle saksbehandler. Saksbehandler undersøker og vurderer raskt om bruker befinner seg i en faktisk nødssituasjon. Der hvor det vurderes at bruker fyller vilkårene for å motta akutt hjelp gis dette så raskt som mulig, utbetaling samme dag eller påfølgende dag. Hvis vi ikke har mulighet til å utbetale stønad samme dag (grunnet frister for bankoverføringer) gis tilbud om matrekvisisjon.
2.12	Ved avslag på søknad etter § 18 vurderes alltid behov for stønad etter § 19.	Ja	Dette gjøres konsekvent. Dette skriftliggjøres i vedtak.
2.13	Brukernes synspunkter og ønsker innhentes og tas hensyn til ved beslutning om tjenesten(e) og innholdet i tjenesten.	Ja	Brukernes synspunkter innhentes og tas med i vurdering. Vi kan allikevel ikke konsekvent ta hensyn til brukers ønsker i behandling av søknad.
	Dette gjelder også der en søknad om økonomisk stønad fra en av foreldrene omhandler en ungdom i videregående skole.	Nei	Viser til punkt 2.9
2.14	Det foreligger tilstrekkelig skriftlig dokumentasjon i sakene til at vurderinger og beslutninger om innvilgelse, avslag, plan for oppfølging og evt. samhandling og brukermedvirkning kan leses av	Ja	Det dokumenteres i mange forskjellige fagsystemer. Brukere har ikke tilgang til å lese journalnotater skrevet i kommunalt saksbehandlingssystem, men gjøres oppmerksom på rettigheter til innsyn etter Forvaltningslovens §18, dette står i vår vedtaksmal. Aktivitetsplanen på www.nav.no er et godt verktøy både for brukere og ansatte med tanke på oppfølging i forbindelse med arbeid. En utfordring er at vi ikke kan dokumentere arbeid med kommunale saker i dette fagsystemet.

Vedlegg 2 Brev til kommuner som gjør egen vurdering

<p>brukere, kontorets ledere og eventuelle ansatte som må sette seg inn i en enkeltsak for å følge opp den unge forsvarlig.</p>		<p>Vedtak er tilgjengelige for brukere i digital postkasse eller på altinn.no. Ikke-digitale brukere mottar sine vedtak per post.</p> <p>Sakene er godt dokumentert slik at både ledere og eventuelt nye saksbehandlere raskt kan sette seg inn i enkeltsaker og følge opp ungdom på en forsvarlig måte.</p>
---	--	--

3. Oppfølging av personer mellom 17 og 23 år som mottar tjenesten opplysning, råd og veiledning og økonomisk stønad

Nr.	Påstander	Ja/Nei	Hva bygger dere svaret på?
3.1	Ungdom mellom 17 og 23 år som er innvilget tjenestene opplysning, råd og veiledning og/eller økonomisk stønad, følges opp ved at tjenestene ytes og at det jevnlig evalueres om tjenestene ytes i henhold til vedtak og avtale med ungdommen.	Ja	Gjennomgang av saker viser at dette gjennomføres.
3.1.a	Det gjøres en konkret og individuell vurdering av hvilke vilkår om aktivitet som er hensiktsmessig for ungdommen.	Ja	Vilkår om aktivitet settes ut fra vurderinger av hva som er hensiktsmessig for at ungdommen skal kunne bli selvforsørget. Vurderingene gjøres i samråd med ungdommen og eventuelle samarbeidsparter.
3.1.b	Ungdommen kontaktes før det vurderes om det skal iverksettes konsekvens av vilkårsbrudd.	Ja	Vi har funnet svært få brudd på vilkår i materialet som er gjennomgått. Av de saker hvor det er vilkårsbrudd blir bruker varslet enten per telefon, eller forhåndsvarsel i form av brev. I forhåndsvarsel får bruker mulighet til å uttale seg før det gjøres vurdering av om konsekvens skal iverksettes.
3.1.c	Der vilkårene for KVP er oppfylt for ungdom over 18 år, tilbys denne	Nei	I materialet finner vi ingen tilfeller hvor KVP er tilbudt før økonomisk stønad ytes. Vi opplyser om KVP først senere i oppfølgingen i saker der hvor vi vurderer at søker kan fylle vilkår.

Vedlegg 2 Brev til kommuner som gjør egen vurdering

	tjenesten før det innvilges økonomisk stønad med vilkår om aktivitet.		
3.2	De som er innvilget tjenester får den oppfølgingen de trenger ut fra en individuell vurdering, blant annet gjennom oppfølgingssamtaler. Dette gjelder særlig de ungdommene hvor det foreligger tungtveiende grunner til ikke å stille vilkår om aktivitet.	Ja	Dokumentasjon i gjennomgåtte saker viser at ungdommer følges opp. Dette gjelder også ungdom som er fritatt aktivitetsplikten der det er grunnlag for å ikke stille vilkår.
3.3	Dersom tjenesten opplysning, råd og veiledning ytes av andre, følges det med på om tjenestene ytes slik som avtalt.	Ikke aktuelt	
3.4	Dersom unge ikke møter til avtalt samtale (oppfølgingssamtale /rådgivningssamtale), kartlegges årsaken så langt som mulig.	Ja	Vi tar kontakt med bruker per telefon for å kartlegge årsak til at bruker ikke møter til samtale.
3.4.a	Det innkalles til ny samtale der ungdommen ikke møter.	Ja	Alle brukere som ikke møter til samtale, får tilbud om ny samtale.
3.5	Ut fra kjennskap til personenes utfordringer, iverksettes nødvendige tiltak for å oppdatere status og vurdere tiltak.	Ja	Dette dokumenteres i forbindelse med oppfølging av den enkelte bruker.
3.6	Det legges til rette for at unge mellom 17 og 23 år som mottar tjenestene økonomisk stønad og opplysning, råd	Ja	Alle brukere tildeles veileder. De har mulighet til å ta kontakt både på åpen vakttelefon, aktivitetsplan og i noen tilfeller på direktenummer til veileder.

Vedlegg 2 Brev til kommuner som gjør egenvurdering

	og veiledning, har tilgang til ansatte ved Nav-kontoret.		
3.7	Det legges til rette for at ungdommene kan gi uttrykk for endring i behov og at tjenesten tilpasses tilsvarende.	Ja	Detta sikres gjennom tilgang til veileder, se punkt 3.6. Sikres også gjennom jevnlig oppfølgingssamtaler.
3.8	Som ledd i oppfølgingen samarbeider Nav-kontoret med relevante tjenesteytere der det foreligger samtykke og avtale med ungdommen om dette.	Ja	Viser til utfyllende svar i punkt 2.5
3.9	Der samarbeid ikke er etablert, vurderes ungdommens behov for at Nav-kontoret samarbeider med andre relevante tjenesteytere.	Ja	Se punkt 2.5
3.10	Ungdommen motiveres til å gi samtykke til samarbeid med relevante tjenesteytere, og det gis informasjon om Individuell Plan og oppfordring til å søke dersom betingelsene synes oppfylt.	Ja	Se punkt 2.5
3.11	Samarbeid etableres og gjennomføres etter samtykke og ved behov.	Ja	Se punkt 2.5
3.12	Samarbeidsform mellom relevante tjenesteytere tilpasses ungdommens behov og utfordringer. Hyppighet, kontinuitet og innhold tilpasses	Ja	Ungdom får uttale seg om eventuelt ønske om tilstedeværelse fra NAV i møter med andre tjenesteytere, arbeidsgivere og lignende. Videre vurderes hyppighet og innhold både i samråd med ungdommen og de aktuelle samarbeidsparter.

Vedlegg 2 Brev til kommuner som gjør egenvurdering

	individuelt og i samarbeid med ungdommen.		
3.13	<p>Tjenesten opplysning, råd og veiledning, omfatter mer enn bare økonomisk rådgivning.</p> <ul style="list-style-type: none"> Kommunen begrenser ikke rutinemessig innholdet i tjenesten opplysning, råd og veiledning til kun økonomisk rådgivning. 	Nei	<p>Ingen av sakene vi har gjennomgått har vedtak om §17.</p> <p>Vi ser av gjennomgangen at det gis opplysning, råd og veiledning uten at det er opplyst om tjenesten. Det formaliseres heller ikke ved søknad og enkeltvedtak.</p>
3.14	Det treffes enkeltvedtak når tjenesten(e) avsluttes tidligere enn det fremgår av innvilgelsesvedtaket.	Ja	<p>Etter forhåndsvarsel hvor bruker får frist til å uttale seg om saken treffes enkeltvedtak der hvor tjenesten avsluttes tidligere enn oppgitt i innvilgelsesvedtaket.</p> <p>Det gjøres oppmerksom på at dette svaret gjelder §§ 18 og 19 da vi ikke har vedtak om §17 som omfatter den aktuelle aldersgruppen.</p>
3.15	Oppfølgingen dokumenteres i sakene. Dokumentasjonen er tilstrekkelig til at brukere kan få informasjon om vurderinger som er gjort underveis, og til at andre ansatte og leder kan sette seg inn i og vurderer oppfølgingen av den enkelte. Herunder samarbeid og samhandling som ledd i oppfølgingen.	Ja	Se punkt 2.14