



Rapport etter tilsyn med Nav Vålers behandling av klager på vedtak om økonomisk stønad

Her følger rapport fra skriftlig tilsyn med Nav Våler. Statsforvalterens tilsyn er rettet mot Nav og ivaretagelse av klageretten på økonomisk stønad. Gjennom tilsynet har vi undersøkt om klagesaker etter sosialtjenesteloven §§ 18 og 19 er behandlet forsvarlig, jf. § 4.

Tilsynet ble gjennomført i perioden september til desember 2023. Statsforvalteren gikk gjennom innsendt dokumentasjon og Nav sin vurdering av egen praksis. Vi har også intervjuet Nav-leder og fagkoordinator den 06.12.23.

Statsforvalterens konklusjon:

Statsforvalteren har ikke avdekket brudd på lov eller forskrift under tilsynet. Basert på mottatt redegjørelse og dokumentasjon fra Nav, er det Statsforvalterens vurdering at Nav Våler har en forsvarlig klagesaksbehandling på vedtak etter sosialtjenesteloven §§ 18 og 19, jf. § 4.

Nav Våler informerer brukerne om klageretten og legger til rette for at brukerne kan fremme klage. Klager behandles i tråd med lovkrav og ledelsen kontrollerer og evaluerer klagesaksbehandlingen, jf. KommuneLOVEN § 25-1.

Internkontrollen har avdekket at klagebehandlingen ikke var god nok. Tiltak med god effekt ble iverksatt våren 2023, og leder av kontoret følger med på klagesaksbehandlingen på tilsynstidspunktet.

Statsforvalteren vil imidlertid påpeke at Nav Våler har forbedringspunkter knyttet til utsendelse av foreløpig svar i klagesaker i tillegg til forvaltningsbrev hvor det bes om ytterligere dokumentasjon. Nav Våler kan forbedre sin praksis ved å sende foreløpig svar i alle saker hvor klagen ikke blir behandlet innen en måned.

Utkast til rapport ble sendt til Våler kommune og Nav Våler den 11.01.24 med svarfrist 22.01.24. Kommentarene fra Nav Våler er tatt til etterretning og endret i rapporten.

Innhold

1. Formålet med tilsynet og bakgrunn for valg av tema.....	4
2. Tilsynets tema og omfang	4
3. Aktuelt lovgrunnlag for tilsynet	5
4. Beskrivelse av faktagrunnlaget.....	7
4.1 Informasjon og dokumentasjon fra Nav Våler.....	7
4.2 Nav Våler	7
Opplæring og kompetanse.....	8
5. Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt lovgrunnlag.....	11
6. Statsforvalterens konklusjon	13
Vedlegg: Gjennomføring av tilsynet	Feil! Bokmerke er ikke definert.

1. Formålet med tilsynet og bakgrunn for valg av tema

Denne rapporten er utarbeidet av Statsforvalteren i Oslo og Viken etter skriftlig tilsyn med Nav Våler i perioden september til desember 2023. Statsforvalteren som tilsynsmyndighet, har som mål å avdekke svikt og bidra til forbedring i tjenestene. Ved å undersøke hvordan klager på vedtak om økonomisk stønad behandles, vil vi kunne se om og hvor det foreligger svikt. Avdekkes lovbrudd skal tilsynsmyndigheten følge opp til praksis samsvarer med de kravene loven stiller.

Hensikten med tilsynet er å sikre at Nav Våler har en internkontroll som sikrer riktig informasjon til brukerne om retten til å klage og at klagesaker behandles forsvarlig. Brukere skal kjenne til klageadgangen og dersom de er uenig i vedtak om økonomisk stønad, skal de gis anledning til å klage på vedtaket.

Statsforvalteren har over tid, både på landsbasis og i vår egen region, sett en tydelig nedgang i oversendelser av antall klagesaker etter lov om sosiale tjenester i Nav. I 2020 mottok Statsforvalteren 1286 saker mot 864 i 2022 og 1059 i 2023. Til tross for nedgang i antall klagesaker har enkelte Nav-kontor lang saksbehandlingstid fra klagen ble mottatt til den sendes til Statsforvalteren for endelig beslutning. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for Nav, varierte i 2022 fra 0,5 til 14,2 måneder og i 2023 fra 0,1 til 8,5 måneder.

Oppsummeringsrapporten fra den landsomfattende undersøkelsen av tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav 2020-2021 fra Helsetilsynet, vist at korte åpningstider på Nav bidro til at brukere med akutte behov sjelden fikk snakke med veileder samme dag, og at noen brukere hadde gitt opp å ta kontakt. Dette kan være en av flere årsaker til at Statsforvalteren har fått inn færre klagesaker, da de som har behov ikke får klage grunnet begrenset åpningstider eller gir opp å søke og klage. Undersøkelsen avdekket også lang ventetid på telefon hos Nav kontaktsenter (NKS), og at Nav sjeldent svarte på telefon fra NKS når de forsøkte å sette over eller innhente informasjon for bruker. Dersom bruker la igjen en beskjed og ønsket å bli oppringt og bruker ikke var tilgjengelig på telefon, måtte bruker ringe NKS på nytt. I rapporten står det at Navs kanalstrategi påvirker tilgjengeligheten til de kommunale sosiale tjenestene.

Videre er Statsforvalteren klar over at det ikke finnes et eget digitalt skjema for å klage på sosiale tjenester, herunder økonomisk stønad. Vi er kjent med at det jobbes med å få dette på plass. Selv om mange brukere løser det ved å klage via søknadsskjema om sosiale tjenester, så er det ikke alle brukere som vet om eller benytter en slik løsning. I kommuner hvor avstanden til Nav er stor, eller åpningstidene er korte, vil muligheten til å levere klagen digitalt kunne ha stor betydning for brukere som mener at vedtaket er feil og ønsker å klage. Statsforvalteren er bekymret for nedgangen i klagesaker, da retten til å klage på et enkeltvedtak er en viktig rettssikkerhetsgaranti. Statsforvalteren har derfor ønsket å undersøke dette nærmere.

2. Tilsynets tema og omfang

I dette kapittelet beskriver vi hva som ble undersøkt i tilsynet.

Statsforvalteren har gjennom tilsynet undersøkt om Nav sikrer at brukere som mottar økonomisk stønad etter sosialtjenesteloven §§ 18 og 19, får behandlet sin klage i samsvar med sosialtjenesteloven og forvaltningsloven. I dette inngår blant annet at brukeren får behandlet sin klage innen forsvarlig tid.

For at brukere skal få forsvarlige tjenester må hele prosessen være forsvarlig. Dette betyr at også klagesaker er forsvarlig behandlet, da det kan være utslagsgivende for om tjenestemottaker får en forsvarlig tjeneste, jf. § 4.

Vi undersøkte om:

- Nav informerer brukerne om klageretten
- Nav legger til rette for at brukerne kan fremme klage
- klager på avgjørelser om sosiale tjenester behandles i tråd med lovkrav
- ledelsen kontrollerer og evaluerer klagesaksbehandlingen

Tilsynet skal ikke overprøve om bruker hadde rett på stønad etter §§ 18 og 19. Dette anses som ivare tatt gjennom klageadgangen etter forvaltningsloven § 28. Derimot vil tilsynet undersøke om Nav tar stilling til om vilkårene for å realitetsbehandle en klage foreligger, da dette har en nær sammenheng med om klager behandles i tråd med de kravene loven stiller.

3. Aktuelt lovgrunnlag for tilsynet

Statsforvalteren har både rett og plikt til å føre tilsyn, jf. Sosialtjenesteloven § 9 (1) første punktum. Statsforvalteren har hjemmel til å blant annet føre tilsyn med at kommunen oppfyller sine plikter etter sosialtjenesteloven kapittel 4, herunder økonomisk stønad jf. §§ 18 og 19. Etter bestemmelsen kan det også føres tilsyn med kommunens internkontroll med plikter etter kapittel 4, jf. lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) § 25-1.

Reglene i kommuneloven kapittel 30 gjelder for tilsyn etter første ledd. Departementet kan gi forskrifter med nærmere bestemmelser om statsforvalterens tilsyn.

Nedenfor gis det en beskrivelse av sentrale lovkrav som ble lagt til grunn i tilsynet.

- Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven)
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)
- Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven)

Sosialtjenesteloven

§ 4 Krav til forsvarlighet

Bestemmelsen fastslår at tjenester som ytes etter loven skal være forsvarlige. Kommunen, det vil si Nav, er ansvarlig for at tjenestene er forsvarlige. Det gjelder uavhengig av om det er en kommunalt eller statlig ansatt som saksbehandler saker etter sosialtjenesteloven.

Forsvarlighetskravet er en rettslig standard og setter en nedre grense for hva som kan aksepteres før det må regnes som svikt i tjenestene. Forsvarlighet omfatter både tilgjengelighet, kvalitet, innhold og omfang. I dette tilsynet innebærer det at saksbehandling av vedtak og deretter saksbehandling av klage også skal være forsvarlig. Saksbehandlingen skal derfor være i samsvar med kravene som følger av sosialtjenesteloven kapittel 5, forvaltningslovens regler samt god forvaltningsskikk.

Kravet til forsvarlighet og reglene for saksbehandling skal ligge til grunn for alle vurderinger og beslutninger etter loven. Det innebærer også at tjenestemottaker skal få råd og veiledning om sin klagerett, få en forsvarlig behandling av sin klagerett og være sikret mulighet til å overprøvd det kommunale vedtaket.

§ 47 Klage over kommunens vedtak

Retten til å få et enkeltvedtak overprøvd er en viktig rettssikkerhetsgaranti. Bestemmelsen gir tjenestemottaker rett til en ny vurdering av saken. Klage på vedtak skal behandles etter reglene i forvaltningsloven. I enkeltvedtaket skal tjenestemottaker informeres om at Statsforvalteren er klageinstans, fremgangsmåten ved klage og klagefrist. Nav skal bistå dem som trenger hjelp med å utforme en klage. Dette gjelder også muntlig henvendelse som etter sitt innhold fremtrer som en klage.

Forvaltningsloven

§ 11 a. Saksbehandlingstid, foreløpig svar

Bestemmelsen slår fast at forvaltningsorganet (Nav) skal forberede og avgjøre saker uten ugrunnet opphold. Dette gjelder også klagesaker, som er tema for dette tilsynet. I praksis betyr det at det skal en god grunn til for at klagesaker skal bli liggende en lengre periode, uten å bli behandlet. Saksbehandler skal dermed uten ugrunnet opphold vurdere om saken er tilstrekkelig opplyst og at all nødvendig dokumentasjon er innsendt.

§ 29 Klagefrist

Klagefristen er tre uker fra det tidspunktet underretting om vedtaket er kommet frem til vedkommende part.

§ 31 Oversittet klagefrist

En klage kan tas under behandling selv om klagefristen på tre uker er oversittet, forutsatt at to alternative vilkår er oppfylt. I rundskrivet til sosialtjenesteloven punkt 5.47.2.1 står det at ved oversittelse av klagefristen på tre uker må det vurderes om det foreligger særlige grunner som gjør at klagen likevel skal behandles. For klager etter sosialtjenesteloven skal det lite til for at slike grunner foreligger på grunn av tjenestens karakter. Klagen kan ikke behandles som klagesak dersom det er gått mer enn ett år siden vedtaket ble fattet.

§ 32 Klagens adressat, form og innhold

Forvaltningsloven § 32 første avsnitt beskriver formkravene som gjelder for en klage. Bokstav a til bokstav d inneholder vilkår som i utgangspunktet skal være oppfylt. I andre avsnitt står det at en klage bør være begrunnet, men dette vilkåret er ikke absolutt, da det står det at en klage «bør» være begrunnet. I tredje avsnitt står at Nav skal sette en kort frist for rettelse eller utfyllingen av klagen dersom den inneholder feil eller mangler.

§ 33 Saksforberedelsen i klagesak

Etter andre ledd skal Nav foreta de undersøkelser klagen gir grunn til. Nav kan oppheve eller endre vedtaket dersom Nav finner klagen begrunnet. Dersom vilkårene for å behandle klagen ikke foreligger, skal Nav avvise saken, jf. dog § 31.

Krav til styring og ledelse

Krav til ledelse, organisering og styring er viktige elementer i kommunens ansvar for å tilby og yte forsvarlige tjenester. God styring og ledelse bidrar til at brukerne får oppfylt sine rettigheter. Det kan derfor være stor risiko for svikt i tjenesteytingen hvis kommunen ikke har tilstrekkelig styring med kvaliteten på tjenestene. Svikten kan få store konsekvenser for den enkelte bruker.

I sosialtjenesteloven § 5 vises det til at kommunen skal ha internkontroll etter reglene i kommuneloven § 25-1. Internkontrollen skal tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold, og ha det omfang som er nødvendig for virksomheten.

4. Beskrivelse av faktagrunnlaget

Her gjøres det rede for hvordan virksomhetens aktuelle tjenester fungerer, inkludert virksomhetens tiltak for å sørge for at kravene til kvalitet og sikkerhet for tjenestemottakerne blir overholdt.

4.1 Informasjon og dokumentasjon fra Nav Våler

Statsforvalteren innhentet dokumentasjon om klagebehandlingen og styringen av tjenesten, fra Nav Våler. Vi hadde samtale med Nav-leder og fagkoordinator 06.12.23.

Vi viser til vedlegg med oversikt over innhentet dokumentasjon i rapporten, opplysninger som kom frem i samtalen den 06.12.23, informasjon fra kommunens nettside og Nav.no om Nav Våler. Vi vil i det følgende oppsummere relevante opplysninger for tilsynet.

4.2 Nav Våler

Våler kommune ligger i Østfold fylke og har ca. 6100 innbyggere per 3. kvartal 2023.

Nav Våler har åpent for publikum hver ukedag fra kl. 09.00 til kl.15.00. Kontoret er betjent i hele åpningstiden og de vurderer at tilgjengeligheten er god for brukerne. Nav Våler mener at det er lav terskel for å komme innom for å få hjelp ved behov. Dersom brukere har behov for bistand til å skrive klage eller det er behov for tolk, settes det opp timeavtale. Kontoret har flere unge brukere som er under 30 år som bor hjemme og søker om økonomisk stønad. Tolk innhentes hver gang det fremstår et behov. Det brukes både telefontolk, og tolk ved fysisk oppmøte. Bruk av tolk informeres bruker om ved innkalling av samtale eller møte. Det skal komme frem av samtalereferat skrevet i etterkant at tolk har vært med. I de sakene vi har gjennomgått har det ikke vært behov for tolk, og vi har derfor ikke sett spor av dette.

Nav Våler har en synlig postkasse utenfor kontoret som er merket, og tømmes hver dag av Nav-ansatte. På kommunens nettsider er det lenket til Nav Våler hvor det ligger informasjon om åpningstider og annen informasjon. Det går også frem av nettsiden at bruker kan møte opp på Nav og få hjelp til blant annet søknader, bruk av pc eller andre ting. I tillegg kommer det frem telefonnummer til Nav Våler sin vakttelefon og Nav kontaktsenter. Videre er det en lenke til Nav.no hvor brukerne finner ytterligere informasjon, blant annet om klagerett på vedtak om økonomisk sosialhjelp.

Nav Våler er et relativt lite Nav kontor. Det kommer frem av intervjuet, at de ansatte har god kjennskap til brukerne av kontoret. Det er 14 ansatte, der ulike saksbehandlere har ansvar for

sykepenger, arbeidsavklaringspenger, dagpenger, midlertidig og kommunal bolig, økonomisk sosialhjelp og oppfølging av sosialhjelpsmottakere. Fagkoordinator på sosialtjenesteområdet har også en rolle som gjeldsrådgiver. Det er ingen mellomledere eller teamledere på Nav Våler, men fire fagkoordinatorer og en av de er på sosialtjenesteområdet. Videre er det fagkoordinatorer på området bolig, flyktning og statlige ytelser.

Nav Våler deltar i en fagkoordinatorgruppe med andre Nav-kontorer i Østfold som er av samme størrelse.

Flyktingetjenesten, Husbankens støtteordninger med bostøtte og annet boligsosialt arbeid i kommunen, ligger også under Nav. Nav-leder har erfaring som avdelingsleder fra flere andre Nav kontorer og har vært leder ved Nav Våler de siste tre årene.

Det er tre veiledere som behandler søknader om økonomisk sosialhjelp. Fagkoordinator på sosialtjenesteområdet, som også behandler klager, en veileder som behandler sosialhjelp og en veileder som behandler nødhjelp, dersom de to ovennevnte ikke er til stede. Nav oppgir at ansatte i mottaket gir informasjon og veiledning til de som henvender seg om spørsmål om klagerett.

Det vises i intervjuet til at Nav Våler har hatt omorganisering på flere områder. Dette har vært tidkrevende og det har medført at det ikke er gjennomført en risikovurdering på tilsynsystema. Nav Våler viser til at de har to saksbehandlere som jobber med klagesaker, hvor en behandler saker og den andre godkjenner klagesaker. Det anerkjennes imidlertid at det innebærer en risiko når det kun er to saksbehandlere som jobber med dette.

Antall personer som mottok økonomisk sosialhjelp i Våler kommune i 2021 var 105 personer og 96 personer i 2022. I perioden 01.08.22-31.08.23 behandlet Nav Våler 7 klagesaker etter sosialtjenestelovens §§ 18 og 19.

Nav Våler har ingen ubehandlede klagesaker pr. 15.11.23.

Opplæring og kompetanse

I intervjuet opplyses det om at Nav Våler ikke har opplæring på tema for tilsynet. I intervjuet opplyses det imidlertid om at det kommer til å bli utarbeidet en opplæringsplan på tema klagesaksbehandling på sikt.

Nav Våler er et lite kontor hvor det er to saksbehandlere som fatter vedtak etter sosialtjenesteloven. Begge saksbehandlerne som behandler saker etter sosialtjenesteloven, har også andre oppgaver. I intervjuet vises det til at saksbehandlerne har lang erfaring med bruk av lovverket og klagesaksbehandling.

I forbindelse med opplæring og kompetanse nevnes også at veilederne er flinke til å informere brukere i samtale om at de har mulighet til å klage på vedtaket som er fattet.

Videre nevnes det i intervjuet og i redegjørelsen at kontoret hadde behov for å øke kompetanse på sosialtjenesteområdet og opprettet derfor en fagkoordinator stilling i mars/april 2023. Dette har vært en overgang fra tidligere organisering, men skal ifølge Nav Våler ha bidratt til økt kompetanse på sosialtjenesteområdet og samt at de har hatt fokus på riktig anvendelse av lovverket. Nav oppgir at de ser effekten av dette på klagesaksbehandlingen i form av bedre saksbehandling, en økning i antall klager som følge av at saksbehandlerne informerer om

klagerett i større grad enn tidligere, brukerne er mer fornøyde, saksbehandlingstiden er kortere som følge av bedre rutiner på sosialtjenesteområdet, det er mindre pågang av søknader om nødhjelp fordi ordinære søknader om for eksempel livsopphold, behandles raskere og som regel innen 14 dager.

4.3 Om klagesaksbehandling

Her gjøres det rede for hvordan det jobbes med klagesaksbehandlingen på kontoret når det gjelder godkjenningsflyt, rutiner, kompetanse m.m.

I redegjørelsen som Statsforvalteren mottok, stod det at det ikke forelå en skriftlig rutine på klagesaksbehandling, men at den var under arbeid. I etterkant av intervjuet, mottok vi rutine for klagesaksbehandling som også var blitt lagt inn i kommunens system, Compilo fra 08.12.23.

Nav Våler har i sin redegjørelse beskrevet saksgangen når de mottar en klage. Det vises til at når klagen mottas, drøftes den mellom veileder, fagkoordinator og/eller leder. Deretter behandles klagen av fagkoordinator og sendes til leder for godkjenning. Leder går gjennom saken og godkjenner den, eventuelt drøftes saken på nytt ved uenighet. Dersom klageren ikke får medhold eller får delvis medhold, sendes saken til Statsforvalteren for endelig avgjørelse.

Gjennomgang av mapper og funn, og saksbehandlingstid

Tilsynslaget ba opprinnelig om å få tilsendt 10 klientmapper i perioden 01.08.22 - 31.08.23. Vi var i den forbindelse i kontakt med Nav Våler og ble informert om at det ikke har vært stor pågang av klagesaker i den nevnte perioden. Nav Våler hadde mottatt en klage til etter 31.08.23 som Statsforvalteren også fikk oversendt. På bakgrunn av dette har tilsynslaget gått gjennom totalt 5 ulike klientmapper. I de 5 klientmappene lå det totalt 6 klagesaker.

De fleste mappene inneholdt en klage. Til sammen forelå det 6 klager på vedtak i de 5 mappene tilsynslaget har gjennomgått.

Vi så også følgende i mappene:

- I alle vedtakene er det tydelig informert om klageadgang, klageinstans og fremgangsmåte for å fremme en klage.
- I 5 av 6 saker foreligger det journalnotat som viser at Nav er i kontakt med klageren enten i forkant av en konkret klage eller etter klagen er fremmet.
- Det var ingen ubehandlede eller avviste saker.
- I 1 av 6 saker var det sendt forvaltningsmelding hvor Nav ba om ytterligere dokumentasjon.
- I 2 av 6 saker var det sendt ut foreløpig svar angående saksbehandlingstid. Det skulle vært sendt ut foreløpig svar i 3 av 6 saker ut ifra saksbehandlingstiden som forelå i sakene.

Saksbehandlingstid

Tilsynslaget har sett på kontorets saksbehandlingstid av klager, både de som kom frem av

tilsendte mapper og Statsforvalterens egen statistikk over innkommende klagesaker fra kontoret.

Saksbehandlingstid for klager i mapper viser følgende:

- I 3 klager var saksbehandlingstiden under en måned.
- I 2 klager var saksbehandlingstiden mellom 1 – 2 ½ måned.
- I 1 klage var saksbehandlingstiden nådd nærmere 6 måneder.

Statsforvalteren har behandlet 7 klagesaker fra Nav Våler som gjelder økonomisk stønad i perioden 01.08.2022- 31.08.2023. Dette er for samme periode vi har sett på i mapper. I disse klagesakene har vi sett på saksbehandlingstiden hos førsteinstans (Nav Våler).

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid hos Nav Våler er 1,4 måneder. Saksbehandlingstiden fordelte seg på følgende måte:

- I 3 saker var saksbehandlingstiden under 1 måned
- I 2 saker var saksbehandlingstiden mellom 1,5 – 2 måneder
- I 1 sak var saksbehandlingstiden 6,2 måneder

Fra 01.08.22 til 31.08.2023 har Statsforvalterne behandlet til sammen 7 klagesaker etter §§ 18 og 19. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er 1,4 måneder. 6 av 7 saker er stadfestet av Statsforvalteren. Den siste saken ble opphevet og sendt tilbake for ny vurdering hos Nav Våler.

Styring og kontroll

Når det gjelder evaluering og kontrollering av klagesaksbehandling så nevnes det i redegjørelsen fra Nav og i intervjuet at klagesaker samt utfallet av dem gjennomgås med leder. Fagkoordinator tar jevnlig opp saker og drøfter med leder før de behandles. I intervjuet vises det til at det er Nav-leder som godkjenner vedtakene, og at det er god dialog mellom leder og fagkoordinator på området.

Nav opplyser at det er gjort omorganiseringer etter at de identifiserte at klagesaksbehandlingen ikke var forsvarlig. Omorganiseringen og ansettelsen av fagkoordinator våren 2023 er tiltak for å sikre kvalitet i vedtakene og korrekt bruk av aktuelt lovverk.

I saker som sendes til Statsforvalteren for endelig avgjørelse, er det leder som mottar tilbakemelding om utfallet i saken. Utfallet drøftes med fagkoordinator, og det er løpende opplæring knyttet til tilbakemeldingen fra Statsforvalteren. Den 08.12.23 var også rutine for klagesaksbehandling ferdigstilt og lagt inn i kommunens system, Compilo.

En utfordring som påpekes i intervjuet er at det er et lite fagmiljø og få ansatte på Nav Våler. På bakgrunn av dette er det derfor opprettet fagkoordinatorgruppe med andre Nav-kontorer i Østfold som er av samme størrelse som Nav Våler. Fagkoordinator på Nav Våler bruker også ofte sitt gamle nettverk dersom de har spørsmål og problemstillinger.

Når det gjelder rutiner for avvikshåndtering vises det til at det ikke foreligger noen avvik på klagesaksbehandling i 2022. Fra høsten 2023 har Nav Våler et nytt forbedret avvikssystem, Compilo som aktivt skal brukes blant annet til dette. Nav opplyser at de også fanger opp feil som ikke meldes skriftlig, men for eksempel direkte fra fagkoordinator til leder.

5. Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt lovgrunnlag

I dette kapittelet vurderer vi fakta i kapittel 4 opp mot lovbestemmelsene i kapittel 3.

Tilsynet er basert på en gjennomgang av skriftlig redegjørelse fra Nav Våler og informasjon som kom frem i intervju med ledelsen. Konklusjonen i rapporten er et uttrykk for hva Statsforvalteren har sett i dokumentasjonen som forelå ved tilsynet, og sier ikke noe om virksomheten til Nav på andre områder enn de som er undersøkt.

Statsforvalteren har gjennomgått redegjørelsen og dokumentene mottatt fra Nav. På bakgrunn av informasjonen som kommer frem i disse og intervju med ledelsen, vurderer vi følgende:

Nav Våler informerer brukeren om klageretten og legger til rette for at brukerne kan fremme klage

Nav Våler har åpent hver dag mellom kl. 09.00- 15.00 og har tilgjengelig postkasse utenfor kontoret som tømmes daglig. Nav anser seg selv som et tilgjengelig kontor med god kjennskap til brukerne av kontoret. De oppgir at det er lav terskel for å informere om klagerett og tilby timeavtale for å hjelpe til med nedtegning av klager der det er nødvendig. Vi så derimot ikke at Nav har hjulpet bruker med å skrive klage i de sakene vi gjennomgikk, men kan legge til at det i dette tilsynet har vært relativt få saker å gå gjennom, da kontoret er lite og har få klagesaker. Det vi konkret så i saksmappene var at klageren selv sendte inn klage, uten bistand fra Nav.

Vi ser av mappegjennomgangen og intervju, at Nav informerer brukerne om klageretten og legger til rette for at brukerne får klagd på vedtak. Det fremkommer også informasjon om klagerett på kommunens hjemmeside ved lenke til Nav.no og sosialtjenesteområdet. Det går tydelig frem av vedtak om klagerettigheter, klagefrist og hvor klagen skal fremmes. Det informeres også om klageretten i samtale med bruker over telefon eller i forlengelse av oppfølgingen som bruker mottar uavhengig om bruker er sosialhjelpsmottaker eller ikke. Tolk innhentes hver gang det fremstår et behov. Det brukes både telefontolk, og tolk ved fysisk oppmøte. Bruk av tolk informeres bruker om ved innkalling av samtale eller møte. Det skal komme frem av samtalereferat skrevet i etterkant at tolk har vært med. I de sakene vi har gjennomgått har det ikke vært behov for tolk, og vi har derfor ikke sett spor av dette.

Klagerett er en viktig rettsikkerhetsgaranti og det innebærer at Nav skal legge til rette for at alle kan få klagd på vedtak uavhengig av om de har ulike utfordringer som at de ikke er digitale, språkbarriere med mer. Statsforvalteren vurderer at Nav ivaretar dette behovet for de som trenger å klage ved at de legger til rette for bruk av tolk ved behov og at de kaller inn til timeavtale dersom bruker har behov for hjelp utover det som tilbys i publikumsmottaket.

Statsforvalteren vurderer at Nav Våler informerer brukere om klagerett på vedtak og legger til rette for at brukere kan fremme klage.

Statsforvalteren har ikke funnet grunnlag for å konkludere med lovbrudd på disse to punktene.

Klager på avgjørelser om sosiale tjenester behandles i tråd med lovkrav

Forvaltningsloven § 11 a slår fast at klagesaker skal behandles uten ugrunnet opphold. Lang saksbehandlingstid i en klagesak er i seg selv ikke nødvendigvis uforsvarlig da saksbehandlingstiden kan forlenges ved at det tar lengre tid å kartlegge og få inn nødvendig dokumentasjon. Det kan også være tilfeller hvor klageren ber Nav om få utsatt fristen til å sende inn kommentarer til Nav sitt saksfremlegg. Lang behandlingstid uten ugrunnet opphold derimot svekker rettsikkerheten til brukerne. Jo lengre tid det går før en klage behandles, jo større er risikoen for at klageren ikke får ivare tatt sitt hjelpebehov til riktig tid.

Gjennom Statsforvalterens egen statistikk og mappegjennomgangen ser vi at flertallet av klagesakene behandles innen 1,4 måneder. Mappegjennomgangen indikerer også at det foretas en vurdering av hastegrad i saker, dette selv om det ikke er nedtegnet eller skrevet eksplisitt i journalnotater. Vi har sett eksempel på klagesak om nødhjelp som ble behandlet innen to virkedager.

Statsforvalteren har også undersøkt om det er sendt ut foreløpig svar etter fvl. § 11 a, hvor det kommer frem opplysninger om saksbehandlingstid for behandling av klagen. Vi ser av mappegjennomgangen at foreløpig svar er sendt ut i liten grad. Vi vurderer at foreløpig svar er viktig i slike saker, sett i lys av tjenestens karakter og for å bidra til forutsigbarhet for klageren. Statsforvalteren vurderer det er enkelte forbedringspunkter knyttet til klagesaksbehandlingen og som vi oppfordrer Nav Våler til å ta i betraktning ved utarbeidelse av ny rutine for klagesaksbehandling. Dette gjelder eksempelvis utsendelse av foreløpig svar når det gjelder saksbehandlingstid samt utsendelse av brev i forbindelse med innhenting av flere opplysninger i saken.

Vi anbefaler Nav Våler å ta i betraktning forbedringspunktene for å sikre at praksis blir i samsvar med kravet i forvaltningsloven § 11 a tredje ledd og § 33 annet ledd.

Oppsummert vurderer Statsforvalteren at Nav Våler har noen forbedringspunkter i klagebehandlingen, særlig når det gjelder utsendelse av foreløpig svar, men vi vurderer at det isolert ikke gir grunnlag for et lovbrudd under dette punktet.

Om ledelsen kontrollerer og evaluerer klagesaksbehandlingen

Statsforvalteren har ikke avdekket mangler ved kontrollen og evalueringen av klagesaksbehandlingen hos ledelsen under tilsynsperioden.

Det kommer frem av redegjørelsen fra Nav og av intervjuet at leder er involvert i klagesaksbehandlingen, både ved at klagesaker drøftes med leder og ved at leder godkjenner klagesaker. Videre i saker som er oversendt til Statsforvalteren for endelig avgjørelse, så er det leder som mottar tilbakemelding om utfallet i saken hos Statsforvalteren. Leder drøfter deretter avgjørelsen med fagkoordinator.

I forbindelse med klagesaksbehandling nevnes det i intervjuet at det er tett og god dialog mellom fagkoordinator og leder, men at det kan være en risiko når det kun er to som hovedsakelig jobber med dette. Det vises til at det kan utgjøre en særlig risiko dersom det blir sykefravær eller dersom en ansatt slutter. På bakgrunn av denne risikoen ble skriftlig rutine for klagesaksbehandling ferdigstilt den 08.12.23. Statsforvalteren har vurdert det som at risikoen ble fanget opp, noe som medførte at tilstrekkelig tiltak ble iverksatt og som resulterte i en skriftlig rutine for klagesaksbehandling.

Både i redegjørelsen fra Nav og i intervjuet opplyses det om at kontoret ikke har hatt en risikovurdering knyttet til tilsynstema. I intervjuet opplyses det om at kontoret har hatt omorganiseringer på flere områder og at risikovurdering knyttet til tilsynstema dermed ikke har blitt prioritert.

Statsforvalteren vurderer at Nav Våler har gjennomført en form for risikovurdering som er i henhold til de minimumskravene kommuneloven § 25-1 oppstiller. Vi har i vår vurdering lagt vekt på at det ikke stilles noen krav til hvordan en risikovurdering skal gjennomføres etter kommuneloven § 25-1. Nav Våler har i intervjuet opplyst om at fagkoordinatorstillingen ble opprettet på bakgrunn av at det i saksbehandlingen ble oppdaget store mangler og feil ved anvendelse av lovverket. Det førte til igangsettelse av en prosess på nyåret som resulterte i at de fikk på plass en fagkoordinator i mars/april 2023. Videre nevnes det i intervjuet at en annen årsak til at stilling som fagkoordinator ble opprettet var fordi Nav Våler så behovet for at det trengtes å øke kompetanse på området.

På bakgrunn av det overnevnte vurderer Statsforvalteren at ledelsen i tilstrekkelig grad har kontrollert og evaluert klagesaksbehandlingen samt satt inn nødvendige tiltak. Statsforvalteren vurderer at Nav Våler har avdekket og fulgt opp avvik i tilstrekkelig grad. Videre har vi også vektlagt at Nav Våler i etterkant av intervjuet fikk ferdigstilt nødvendig rutine knyttet til klagesaksbehandling.

6. Statsforvalterens konklusjon

Her presenterer vi konklusjonen vår, basert på vurderingene i kapittel 5.

Statsforvalteren har ikke avdekket brudd på lov eller forskrift under tilsynet. Basert på mottatt redegjørelse og dokumentasjon fra Nav, er det Statsforvalterens vurdering at Nav Våler har en forsvarlig klagesaksbehandling på vedtak etter sosialtjenesteloven §§ 18 og 19, jf. § 4.

Nav Våler informerer brukerne om klageretten og legger til rette for at brukerne kan fremme klage. Klager behandles i tråd med lovkrav og ledelsen kontrollerer og evaluerer klagesaksbehandlingen, jf. Kommuneloven § 25-1.

Internkontrollen har avdekket at klagebehandlingen ikke var god nok. Tiltak med god effekt ble iverksatt våren 2023, og leder av kontoret følger med på klagesaksbehandlingen på tilsynstidspunktet.

Statsforvalteren vil imidlertid påpeke at Nav Våler har forbedringspunkter knyttet til utsendelse av foreløpig svar i klagesaker i tillegg til forvaltningsbrev hvor det bes om ytterligere dokumentasjon. Nav Våler kan forbedre sin praksis ved å sende foreløpig svar i alle saker hvor klagen ikke blir behandlet innen en måned.

Med hilsen

Mari Hagve
avdelingsdirektør
Sosial- og barnevernavdelingen

Halima Khan
revisjonsleder

A stylized, light gray line drawing of a rooster is positioned in the upper left background. The rooster is facing left, with its head turned slightly towards the viewer. It has a large, wavy comb and a prominent, fan-shaped tail. The drawing is composed of simple, clean lines.

STATSFORVALTEREN I OSLO OG VIKEN

Postboks 325, 1502 Moss | sfovpost@statsforvalteren.no | www.statsforvalteren.no/ov