



Veileder for landsomfattende tilsyn 2022-2023

Nav-kontorenes ansvar for å ivareta barns behov når familien søker økonomisk stønad

Saksbehandlere: Agnethe Lurén og Tove Kristin Dalheim, seniorrådgivere

Godkjent av: Heidi Merete Rudi, fungerende direktør, 29. juni 2022

Ansvarlig avdeling: Avdeling for tilsyn med barnevern, sosial- og helsetjenestene

Saksnummer: 2021/880

Gjelder for: Statsforvalterne

I Internserien publiseres veiledere, prosedyrer og andre dokumenter ment for ansatte i Statens helsetilsyn og statsforvalteren. Alle utgivelser finnes på intranettet Losen i web-format. Her på internett publiseres et utvalg utgivelser som har interesse for en bredere leserkrets. Dokumentet kan inneholde lenker som bare går til intranettet, og derfor ikke vil virke.

Innhold

1	Innledning	3
1.1	<i>Hva vil vi oppnå med dette tilsynet?</i>	3
1.2	<i>Metode – hva er nytt?</i>	4
2	Kunnskapsgrunnlag for tilsynet	5
2.1	<i>Omfanget av barn som lever i vedvarende lavinntekt.....</i>	5
2.2	<i>Kunnskap om hvordan det er å vokse opp med vedvarende lavinntekt.....</i>	5
2.3	<i>Kunnskap om oppfølging av barnefamilier i Nav</i>	5
3	Grunnleggende rettslige prinsipper	7
3.1	<i>Barnekonvensjonen.....</i>	7
3.2	<i>Forsvarlighetskravet.....</i>	8
3.3	<i>Dokumentasjon.....</i>	8
3.4	<i>Styring og ledelse.....</i>	8
4	Hva skal tilsynet omhandle?	10
5	Barns behov ved søknad om økonomisk stønad	11
5.1	<i>Kartlegging.....</i>	13
5.2	<i>Vurdering og beslutning</i>	17
5.3	<i>Oppfølging</i>	20
6	Metode for tilsynet	23
6.1	<i>Antall tilsyn, utvalg, kompetanse og metode.....</i>	23
6.2	<i>Planlegging av tilsynet.....</i>	24
6.3	<i>Gjennomføring av tilsynet.....</i>	25
6.4	<i>Oppfølging av tilsynet</i>	27
7	Vedlegg	29



1 Innledning

1.1 Hva vil vi oppnå med dette tilsynet?

Helse- og omsorgsdepartementet har i Prop.1 S (2020-2021) s. 193 gitt føringer for hvordan Helsetilsynet skal prioritere temaer for planlagt tilsyn. Ifølge disse føringene skal tilsynsressursene styres mot områder:

- av stor betydning for enkeltmenneskers rettssikkerhet
- der sannsynlighet for svikt er stor
- der konsekvensene av svikt for barn og deres familie og andre tjenestemottakere er alvorlig
- der de som trenger tjenester ikke selv kan forventes å ivareta sine interesser

Med dette som utgangspunkt, har Helsetilsynet besluttet at temaet for det landsomfattende tilsynet med sosiale tjenester i Nav for 2022-2023 skal være ivaretagelse av barns behov når familien søker økonomisk stønad.

Helsetilsynet gjennomførte i 2020-2021 en risikovurdering av sosiale tjenester i Nav. De områdene som ble vurdert med høyest risiko for svikt, var manglende kartlegging av barns behov når foreldrene søker sosiale tjenester, og at barn og unge ikke får et samordnet tjenestetilbud. Helsetilsynet har over tid vært bekymret for ivaretagelsen av barns behov i Nav, og dette har blitt forsterket under pandemien hvor det er dokumentert at barn i sårbare familier har vært særlig utsatt. Se [statusrapporter fra koordineringsgruppen for tjenester til sårbare barn og unge](#).

Sosiale tjenester i Nav er velferdssamfunnets siste sikkerhetsnett. Familier som trenger disse tjenestene er ofte i utsatte livssituasjoner, og det kan få alvorlige konsekvenser dersom sikkerhetsnettet svikter. Sosiale tjenester til barnefamilier er en kjerneoppgave i Nav, og familienes rettsikkerhet og rett til forsvarlige tjenester skal være ivaretatt uansett hvordan Nav-kontorene er organisert.

Nav-kontorenes ansvar innebærer å kartlegge familienes behov, foreta nødvendige vurderinger og beslutninger og å gi familiene den oppfølgingen de har behov for. Ansvaret innebærer også å sørge for at familier som trenger hjelp fra flere instanser får samordnede og koordinerte tjenester. Kommunen skal ha systematiske tiltak som sikrer at tjenestene til barnefamilier planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med lov- og forskriftskrav.

Arbeids- og velferdsdirektoratets forventningsbrev til kommunene – «Nasjonale mål og hovedprioriteringer for de sosiale tjenestene i arbeids- og velferdsforvaltningen i 2022»

«Kommunen skal være oppmerksom på utsatte familier. Dette innebærer at NAV-kontoret skal kartlegge og dokumentere barnas situasjon, og iverksette tiltak når det er nødvendig. Målsettingen er å fange opp, avverge og avhjelpe vanskelige livssituasjoner for barn og unge som lever i utsatte familier. Barnas særlige behov må vurderes og ivaretas i alle faser av saksbehandlingen når tjenestetilbudet berører dem. Dette innebærer at barnas situasjon skal være tilstrekkelig belyst og beskrevet, og behovene hos det enkelte barn skal vurderes konkret i begrunnelsen når vedtak fattes.

Det er viktig at NAV-kontoret kartlegger barns materielle behov med tanke på at de skal ha mulighet til å delta på de samme sosiale arenaene som jevnaldrende barn der de bor. Det er avgjørende med god koordinering internt i NAV-kontoret, og samordning og samarbeid mellom relevante sektorer, slik at utsatte barnefamilier kan ivaretas på en god måte.»

1.2 Metode – hva er nytt?

Et landsomfattende tilsyn vil gi kunnskap om tilstanden på nasjonalt nivå for ivaretagelsen av barns behov i Nav. Formålet med det landsomfattende tilsynet er at det skal bidra til å styrke rettsikkerheten og kvaliteten i de sosiale tjenestene, blant annet ved å understøtte og bidra til tjenestenes eget kvalitetsforbedringsarbeid.

Tilsynsfaget og tilsynsmetodikk er i stadig utvikling, og dette tilsynet er en del av prosjektet *Utvikling av LOT*. Prosjektet tar utgangspunkt i strategisk plan, policy for tilsynssaker og erfaringer fra sepsistilsynet. Det er mange som har vært involvert og gitt innspill til veiledningsarbeidet. Vi har hatt en drøftingsgruppe bestående av fire statsforvaltere, og et tjenestepanel bestående av fire Nav-kontor. Vi har også fått innspill underveis i prosessen fra Barneombudet, Brukerombudet i Fredrikstad og Pasient- og brukerombudet i Oslo og Viken.

SHARE – Senter for kvalitet og sikkerhet i helsetjenesten ved Universitetet i Stavanger skal forske på deler av tilsynet. Målet er å frembringe forskningsbasert kunnskap om betydningen tilsynet har for praksisutøvelsen og forbedringsarbeidet i tjenestene som har fått påvist lovbrudd.

Tilsynet baserer seg i hovedsak på gangen i en systemrevisjon. Overordnet er derfor innretningen av dette tilsynet gjenkjennbart hos statsforvalterne. Utvikling av LOT-prosjektet har imidlertid vært opptatt av å identifisere hvordan tilsynet i enda større grad kan rettes inn mot områder som har betydning for barnefamilier.

Kunnskap viser at tilsyn som virker, har fokus mot forbedring av sentrale prosesser i tjenestene som påvirker resultatene for bruker. Kravene i dette tilsynet retter seg inn mot arbeidsprosesser i de sosiale tjenestene; kartlegging, vurdering og beslutning og oppfølging. Dette er arbeidsprosesser som er *særlig vesentlige* for at barnefamilier skal få hjelpen de har behov for. Kravene som skal undersøkes er færre og mindre detaljerte enn det som har vært vanlig i tidligere tilsyn.

Det er et uttalt mål om et mer harmonisert og kvalitativt godt tilsyn. I dette tilsynet vil ulikt støttemateriell være tilgjengelig, se kapittel 6 og vedlegg til veilederen. Det forventes at materialet brukes i gjennomføringen av tilsynet.



I dette tilsynet skal vi undersøke Nav-kontorenes praksis gjennom ulike kilder og tilnærminger, som blant annet:

- egenrapportering om tjenestens styringssystem/internkontroll
- intervju med brukere (foreldre) og ansatte
- gjennomgang av saksmapper
- aktiviteter til oppfølging av lovbrudd

2 Kunnskapsgrunnlag for tilsynet

2.1 Omfanget av barn som lever i vedvarende lavinntekt

Tall fra SSB viser at andelen barn som lever i familier med vedvarende lave husholdningsinntekter har økt jevnt siden 2011. I alt 115 000 barn tilhørte i 2020 en husholdning som over tre år hadde så lave inntekter at de havnet i lavinntektsgruppen, og dette utgjør 11,7 av alle barn. Dette var en like stor andel som året før, og er det høyeste nivået SSB har observert i den perioden de har statistikk for. Barn med innvandrerbakgrunn er overrepresentert i husholdninger med vedvarende lavinntekt, og utgjør hele 6 av 10 barn (www.ssb.no 31. mars 2022).

2.2 Kunnskap om hvordan det er å vokse opp med vedvarende lavinntekt

Det foreligger mye kunnskap om hvordan det oppleves for barn å vokse opp med vedvarende lavinntekt. Barn som vokser opp i lavinntektshusholdninger har økt fare for å oppleve at de ikke har de samme godene som andre barn. Studier viser at personer født inn i lavinntektsfamilier har økt risiko for å bli hengende etter på flere levekårsområder (SSB, 31. mars 2022). I Voksne for barn sin rapport *Jeg følte meg ikke utenfor, jeg bare likte ikke meg selv i det hele tatt. En rapport om utenforskap hos barn og unge som har vokst opp i fattigdom*, er det foretatt 17 dybdeintervjuer og 365 nettintervjuer med unge. De unge fortalte at de gjennom oppveksten ikke har fått de samme mulighetene som andre barn. I tillegg til manglende fritidsaktiviteter, bursdagsfeiringer og ferieturer, fortalte de også om skam, ensomhet og psykiske helseplager. De ser ut til å bære en dobbelt byrde ved at de både forsøker å skjule familiens situasjon overfor omverdenen, og konsekvensene overfor foreldrene sine.

I rapporten *-Alt koster penger! Erfaringer og råd fra barn om fattigdom og utenforskap i Norge* har Redd Barna fått innspill fra rundt 500 barn (Redd Barna, 2020). Barna har de samme erfaringene som nevnt ovenfor. I tillegg har de gitt råd om hva som bør gjøres for å sikre gode levekår for alle barn. Blant rådene barna gir er at Nav også må spørre barna hva de trenger. Alle barn må få et sted å bo som er trygt, og at barna må fortelle hva som er viktig for at de skal være trygge. Videre peker barna på økonomi- og språkkurs til foreldre, og at foreldre må få mer hjelp til å få utdanning og jobb.

2.3 Kunnskap om oppfølging av barnefamilier i Nav

Den viktigste forskningsbaserte kunnskapen vi har om oppfølging av barnefamilier i Nav, er fra evalueringen av forsøket med utvidet oppfølging av lavinntektsfamilier som har mottatt



økonomisk stønad i minst seks måneder (HOLF-modellen). Til tross for at hovedkonklusjonene fra evalueringen ikke viste signifikante forbedringer på de fire målområdene, fant forskerne likevel at modellen førte til mer målrettet oppfølgingsarbeid og noe bedre relasjonelle ferdigheter blant familiekoordinatorene. Intervjuer med familiene viste at de oppfattet familiekoordinatorene som tilgjengelige, lyttende og imøtekommende, at de opplevde at deres behov blir tatt på alvor og at de fikk medvirke i oppfølgingsarbeidet. Evalueringen la også vekt på at også at prosjektet har bidratt til å tydeliggjøre barneperspektivet ved Nav-kontorene. Se mer om prosjektet her: [Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier \(HOLF\)](#)

I artikkelen *Betydningen av barns deltakelse i bekjempelse av fattigdom* (Rugkåsa og Bergheim, 2020) peker forskerne på at til tross for sterke sosialpolitiske og juridiske føringer for barns medvirkning og deltakelse, varierer det om og på hvilken måte barn lyttes til og tas hensyn til i konkrete situasjoner eller beslutninger i Nav. Analysene i artikkelen bygger på data fra HOLF-prosjektet. Familiekoordinatorene fulgte i hovedsak opp barna gjennom foreldrene, og utgangspunktet var at barna ville få det bedre som en konsekvens av at foreldrenes situasjon ble bedre. Noen familiekoordinatorer ønsket imidlertid å ha tettere kontakt med barna enn det HOLF-prosjektet i utgangspunktet la opp til. Forskerne uttaler at i de tilfellene der familiekoordinatorene samhandlet direkte med barna, og ikke bare med de voksne, fikk de en mer helhetlig og nyansert innsikt i komplekse problemer, og kunne i større grad tilpasse hjelpen til familienes behov. Artikkelen er publisert her: Tidsskrift for velferdsforskning, årgang 23, nr. 3-2020, s.157-169.

I prosjektet *Nye mønstre – trygg oppvekst* skal det også forskes på koordinert, tverrfaglig innsats til barnefamilier med lavinntekt. Prosjektet omfatter Kristiansand kommune (prosjekteier), Stavanger kommune og ti andre kommuner i Agder. Prosjektet er innvilget forskningsmidler i Norges forskningsråd sitt HELSEVEL-program i perioden 2019 – 2024. Forskningsprosjektet er et samarbeid mellom samarbeidskommunene og NORCE Norwegian Research Center, Universitet i Bergen, Høgskulen på Vestlandet, Universitet i Agder og University of Aberdeen.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har fra 2022 fått i oppdrag å sette i gang et arbeid for videreutvikling av barne- og familieperspektivet i arbeids- og velferdsforvaltningen.

Nettressurser statsforvalteren kan bruke i tilsynet

Barnefattigdom

Denne monitoren er en samling av indikatorer som gir kommuner mulighet til å sammenligne seg med andre kommuner, og se utvikling over tid. Indikatorene viser også verdier for fylker, bydeler i Oslo, Trondheim, Bergen og Stavanger, samt delbydeler i Oslo.

[Barnefattigdom](#) Bufdir.no

[Veileder for tverrsektorielt arbeid for barn som lever i fattigdom](#) Bufdir.no

Oppvekstprofil

[Last ned oppvekstprofilen 2022 for kommuner og bydeler](#) Fhi.no

Ungdata

Ungdata er lokale barn- og ungdomsundersøkelser der skoleelever over hele landet svarer på spørsmål om hvordan de har det, og hva de driver med på fritiden. Undersøkelsene er tilpasset barn og ungdom på mellomtrinnet (5.-7.-trinn), ungdomstrinnet og i videregående opplæring.

[Ungdata.no](#)

3 Grunnleggende rettslige prinsipper

3.1 Barnekonvensjonen

Barnekonvensjonen er inkorporert i norsk lov gjennom menneskerettsloven § 2 nr. 4, og det innebærer at konvensjonens bestemmelser ved motstrid skal gå foran annen norsk lovgivning. I den senere tid har prinsippet om hensynet til barnets beste også fått plass i Grunnloven § 104, noe som har medført at konvensjonen har fått en sterk stilling i norsk rett.

Flere av artiklene i barnekonvensjonen har blitt vektlagt i normeringen ved utarbeidelse av denne veilederen. Nedenfor gir vi kort redegjørelse for artiklene.

Barnets beste - artikkel 3

Ved alle handlinger som berører barn skal barnets beste være et grunnleggende hensyn. Prinsippet har flere sider hvor det både er et tolkningsprinsipp, en rettighet og en saksbehandlingsregel.

Barnets rett til å bli hørt – artikkel 12

Barn har rett til å bli hørt i saker som har betydning for dem. Artikkel 12 slår fast at synspunktene skal vektlegges i samsvar med barnets alder og modenhet. I praksis vil medvirkning være enklere, jo eldre den unge er. Se kapittel 4 om hva tilsynet omhandler.



Barns rett til sosial sikkerhet – artikkel 26

Foreldre som ikke har tilstrekkelig med midler, skal få hjelp slik at barna får en trygg og god oppvekst. Det innebærer bistand slik at foreldrene kan kjøpe mat, klær og andre viktige ting.

Barns rett til sosial og økonomisk trygghet og retten til et trygt hjem – artikkel 27

Artikkelen legger til grunn at alle barn har rett til å ha god nok levestandard, slik at de kan utvikle seg og ha en meningsfull hverdag.

Barns rett til lek, fritid og hvile – artikkel 31

Alle barn har rett til lek, fritid og hvile, og til å delta i kunst- og kulturliv.

3.2 Forsvarlighetskravet

Alle tjenester som ytes etter loven skal være forsvarlige, jf. lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (heretter sosialtjenesteloven) § 4. Kravet til forsvarlighet er en rettslig standard, hvor innholdet i vesentlig grad vil bli bestemt av normer utenfor selve loven. Hva som er forsvarlige tjenester må vurderes med utgangspunkt i anerkjent faglig praksis, fagkunnskap fra utdannings- og forskningsinstitusjonene, faglige retningslinjer og generelle samfunnsetiske normer. Innholdet i forsvarlighetskravet vil dermed også endre seg over tid i takt med utvikling av kunnskap og kompetanse innenfor fagområdene. I rundskriv hovednr. 35 – lov om sosiale tjenester i Nav (heretter rundskrivet) punkt 2.4.1 presiseres det ved vurdering av tjenestens innhold og omfang: «Hvis tjenestemottaker har barn, skal barnas behov vurderes og ivaretas særskilt.»

3.3 Dokumentasjon

Etter lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (heretter forvaltningsloven) § 11 d skal muntlige opplysninger av betydning for saken så vidt mulig nedtegnes eller protokolleres. Videre forutsetter §§ 17 og 18 indirekte skriftlighet ved at partene skal kunne gjøre seg kjent med sakens opplysninger og sakens dokumenter. Hva som skal nedtegnes, vil bero på en konkret vurdering i den enkelte sak. Både i et faglig og i et ledelses-/styringsperspektiv er dokumentasjon viktig. Gjennom dokumentasjon er det mulig i ettertid å se og vurdere det arbeidet som er gjort. Dette er viktig for å kunne trekke lærdom av tidligere praksis.

Nav-kontoret må nedtegne sentrale opplysninger av betydning for brukerens sak uavhengig av hvilken kanal opplysningene er mottatt i. Oppfølgingen av den enkelte må dokumenteres tilstrekkelig til at bruker, veileder, andre ansatte og ledere kan se hva som er gjort og vurdert i saken.

3.4 Styring og ledelse

I forbindelse med ny kommunelov ble tidligere sosialtjenesteloven § 5 endret fra å være en bestemmelse som regulerer plikten for kommunene til å føre internkontroll til å være en henvisningsbestemmelse til lov om kommuner og fylkeskommuner (heretter kommuneloven) § 25-1. Forskrift om internkontroll for kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen ble samtidig opphevet. Det er nå kommuneloven § 25-1 som stiller krav til styring og ledelse.

For å kunne føre tilsyn med internkontrollen har sosialtjenesteloven § 9 første ledd fått nytt andre punktum: «Statsforvalteren skal også føre tilsyn med kommunens internkontroll med pliktene etter kapittel 4, jf. kommuneloven § 25-1.»

Kommuneloven § 25-1 regulerer de krav som stilles til kommunene når det gjelder styring av tjenesten. Det er nær sammenheng mellom styring av tjenesten og at tjenestene er forsvarlige. God styring og ledelse skal sikre at brukerne får oppfylt sine rettigheter og at de er i samsvar med de kravene som loven oppstiller. Det kan derfor være stor risiko for svikt i tjenesteytingen hvis kommunen ikke har tilstrekkelig styring med kvaliteten på tjenestene, og feil kan få store konsekvenser for den enkelte bruker. I kommuneloven § 25-1 står det:

«Kommuner og fylkeskommuner skal ha internkontroll med administrasjonens virksomhet for å sikre at lover og forskrifter følges. Kommunedirektøren i kommunen og fylkeskommunen er ansvarlig for internkontrollen.

Internkontrollen skal være systematisk og tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold.

Ved internkontroll etter denne paragrafen skal kommunedirektøren

- a. utarbeide en beskrivelse av virksomhetens hovedoppgaver, mål og organisering
- b. ha nødvendige rutiner og prosedyrer
- c. avdekke og følge opp avvik og risiko for avvik
- d. dokumentere internkontrollen i den formen og det omfanget som er nødvendig
- e. evaluere og ved behov forbedre skriftlige prosedyrer og andre tiltak for internkontroll.»

Etter Helsetilsynets vurdering innebærer ikke lovendringen vesentlige endringer i internkontrollkravenes innhold. I henhold til kommuneloven § 25-1 andre ledd skal internkontrollen være systematisk og tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold. Disse kravene til internkontrollen er en videreføring av de krav som tidligere fantes i sosialtjenesteloven med forskrift.

Ved internkontroll etter bestemmelsen er kommunedirektøren forpliktet til å sørge for at internkontrollen består av de mer konkrete kravene som er opplistet i bokstav a til e. Hva som ligger innenfor kravene til de enkelte internkontrolltiltakene må bero på en fortolkning av de enkelte elementenes ordlyd. De enkelte internkontrolltiltakene må være egnet til å nå målet om regeletterlevelse, være systematiske og tilpasset virksomheten og dens risikoforhold. Den praktiske gjennomføringen av internkontrollen ligger til Nav-kontoret. Arbeidet med internkontrollen bør være nært knyttet til den ordinære driften, og fremstå som en integrert og tilpasset del av de løpende oppgavene.

Det er noen krav som ikke er videreført i bestemmelsen. Dette gjelder den opphevede forskriftens § 4 andre ledd bokstav b, c, d og e. Elementene er at kommunene må benytte kvalifisert personell og sørge for opplæring og kompetansutvikling, bestemmelser om ansattes tilgang til regelverk og krav om å holde seg oppdatert på regelverk. Heller ikke bestemmelsene om at kommunen må sørge for at arbeidstakerne medvirker, å gjøre bruk av erfaringer fra pasienter, tjenestemottakere og pårørende og krav om å sørge for at virksomheten arbeider systematisk for forbedring av tjenesten er med.

Kompetanse:

Kravet i tidligere forskrift § 4 b og c om ansattes tilgang til og kunnskap om aktuelle lover og forskrifter, og ansattes kunnskap og ferdigheter innenfor fagområdet er ikke videreført i § 25-1.

Tilsynshjemmelen omhandler ikke sosialtjenesteloven § 6 om opplæring av kommunens personell. Det kan imidlertid utledes av forsvarlighetskravet § 4 at kommunen må sørge for at ansatte har tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter til å utføre de oppgavene de blir tildelt.

Statsforvalterne skal i tilsynet undersøke om det er svikt i tjenestene, det vil si praksisen. Der det avdekkes svikt, må det videre undersøkes hvor det svikter i styring og ledelse av Nav-kontoret.

4 Hva skal tilsynet omhandle?

I tilsynet skal det undersøkes om Nav-kontoret ivaretar barns behov ved søknad om økonomisk stønad. Det skal undersøkes om Nav-kontoret foretar en tilstrekkelig kartlegging av barnas behov, og at det foretas en individuell vurdering og beslutning. Videre skal det undersøkes om familien får forsvarlig oppfølging.

I et tilsyn må det foretas nødvendige avgrensninger for å ivareta fokuset på tema og for at tilsynet ikke skal bli for omfattende. I dette tilsynet har vi avgrenset slik at det er forhold som direkte knytter seg til barna som skal undersøkes.

I veilederen viser vi ofte til «familien». Enkelte steder, særlig under oppfølging, kan begrepet få en videre betydning enn det som er ment. Det er for eksempel ikke alltid aktuelt at hele familien deltar på oppfølgingssamtaler. Vi har imidlertid valgt å bruke begrepet for å understreke temaet for tilsynet.

Statsforvalteren skal ikke undersøke hva som skjer i forkant av en søknad, noe som innebærer at tilgjengelighet til tjenesten faller utenfor det som skal kontrolleres. Tilgjengelighet ble grundig gransket i den landsomfattende undersøkelsen 2020-2021.

I tilsynet skal både saker fra førstegangssøkere og saker fra familier som har mottatt økonomisk stønad over lengre tid undersøkes. Når det gjelder økonomisk stønad skilles det ofte mellom søknader om akutt hjelp og ordinære søknader. En søknad av akutt karakter kan fremmes av både langtidsmottakere og førstegangssøkere. Tilsynet omfatter alle søknadstyper. Statsforvalteren skal se på saker hvor Nav-kontoret har innvilget bistand og saker hvor det er gitt avslag. Statsforvalterne skal ikke se på stønadsform, det vil si hvordan stønaden blir utbetalt. Vilkår er heller ikke en del av tilsynet.

Økonomiske utfordringer vil ofte være en del av et større problemkompleks. Nav-kontoret skal ivareta sitt oppfølgingsansvar ved å gi tjenesten opplysning råd og veiledning. I tilsynet skal statsforvalteren undersøke om familier som mottar økonomisk stønad følges opp. Saker som kun omhandler opplysning, råd og veiledning er ikke en del av tilsynet.

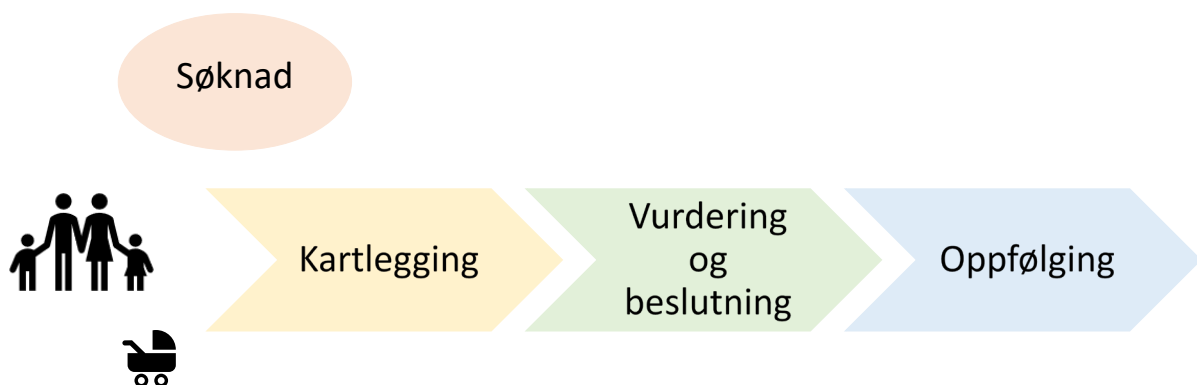
Barnekonvensjonens artikkel 12 om barns rett til å bli hørt henger særlig tett sammen med kartleggingen. I rundskrivet punkt 5.42.2 står det: «Hvis barn er berørte av tjenestetilbudet,

skal deres behov og eventuelle synspunkter *som hovedregel* fremmes gjennom foreldre og foresatte». Begrepet «som hovedregel» viser til at det i noen tilfeller vil være aktuelt å snakke direkte med barn. Det gis imidlertid ikke en nærmere beskrivelse av hva som skal vektlegges i en slik vurdering. Helsetilsynet har vært i dialog med Arbeids- og velferdsdirektoratet som henviser til rundskrivet punkt 5.42.2. Det er ikke planlagt revidering av rundskrivet på dette temaet.

Helsetilsynet har i kontakt med Nav-ansatte (tjenestepanel), statsforvaltere (drøftingsgruppe) og fagpanelet i risikovurderingen fått god kunnskap om praktiseringen av barnekonvensjonen artikkel 12. Denne kunnskapen tilsier at det oppfattes som uklart om, og i så fall når, veiledere i Nav skal snakke direkte med barn. Helsetilsynet har fått tilbakemelding om at det snakkes sjeldent direkte med barn i saker som omhandler økonomisk stønad. Statsforvalterne skal i dette tilsynet ikke undersøke om Nav-kontoret foretar en vurdering om det skal snakkes direkte med barn eller om synspunktene skal fremmes gjennom foreldrene.

Vi vil presisere at avgrensningen ikke innebærer at det oppstilles lavere krav til kartlegging av barns behov. Resultatet fra en kartlegging skal være at barnas behov blir avdekket, uavhengig av om Nav-kontoret snakket direkte med barn eller får barnas synspunkter gjennom foreldrene.

5 Barns behov ved søknad om økonomisk stønad



I dette kapittelet beskriver vi hvilke krav som stilles til kommunen og hva statsforvalterne skal undersøke. Kapittelet er oppbygget etter fasene i saksgangen der det leveres en søknad om økonomisk stønad. Etter hver fase gis det en oppsummering av hva statsforvalteren skal vektlegge sammen med faktum for å trekke en konklusjon om Nav-kontoret ivaretar barns behov.

Krav:

1. Nav-kontoret foretar en tilstrekkelig kartlegging av barns behov ved søknad om økonomisk stønad.
2. Nav-kontoret foretar en forsvarlig vurdering og beslutning ved søknad om økonomisk stønad til familier.
3. Familier som mottar økonomisk stønad, får oppfølging ved behov.

Lovgrunnlag:

Forvaltningsloven

- § 17 – forvaltningsorganets utrednings- og informasjonsplikt

Sosialtjenesteloven

- § 1 – lovens formål
- § 4 – forsvarlighetskravet
- § 5 – internkontroll
- § 13 – samarbeid med andre deler av forvaltningen
- § 17 – opplysning, råd og veiledning
- § 18 – stønad til lovsopphold
- § 19 – stønad i særlige tilfeller
- § 41 – anvendelse av forvaltningsloven
- § 42 – plikt til å rådføre seg med tjenestemottaker
- § 43 – innhenting av opplysninger

Kommuneloven

- § 25 – internkontroll i kommunen og fylkeskommunen

Veiledere og rundskriv:

- Rundskriv hovednr. 35 – lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen
- Veileder til sosialtjenesteloven § 17 – Hvordan fatte vedtak på tjenesten opplysning, råd og veiledning?
- Orden i eget hus – <https://www.ks.no/globalassets/fagomrader/lokaldemokrati/internkontroll/Kommunedirektorens-internkontroll-veileder-08092020.pdf>
- Veileder om kommunelovens internkontrollbestemmelser - <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/internkontroll-i-kommunesektoren/id2876831/?ch=2>

Rundskrivet punkt 4.18.2.6 om barnefamilier:

«Hvis tjenestemottaker har barn, skal det tas særlige hensyn til deres behov i alle vurderinger som foretas. Barn og unge skal sikres en trygg oppvekst og kunne delta i alminnelige skole- og fritidsaktiviteter, uavhengig av om foreldrene har en vanskelig økonomi. Dette innebærer at utgifter til barn og unge kan være del av livsoppholdet, selv om tilsvarende utgifter for voksne ikke er det.

Barnefamilier er ikke en ensartet gruppe, og omfatter husholdninger der den ene eller begge foreldrene, enten de er gift eller samboere, lever sammen med egne barn. I utgangspunktet vurderes barnefamilier som en samlet økonomisk enhet. I samboerforhold med felles barn må det tas hensyn til at begge foreldrene har plikt til å forsørge barna, og at denne plikten gjelder etter den enkeltes evne, og altså ikke nødvendigvis med en halvdel på hver. Dette innebærer at det normalt ikke kan kreves økonomisk stønad til underhold av felles barn hvis en av samboerne har tilstrekkelige inntekter til å forsørge barna alene. I familier med særkullsbarn kan situasjonen være slik at deler av familien må vurderes for seg.

Hvis tjenestemottaker ikke bor sammen med egne barn, skal utgifter til samvær inngå i livsoppholdet. Det er som hovedregel viktig for barn og unge å ha kontakt med begge foreldrene. Stønad til samvær må vurderes ut fra samværrets omfang. Det må også tas hensyn til eventuelle reiseutgifter. Hvis samværet omfatter overnatting, skal utgifter til tilrettelegging for dette, som seng, sengetøy, håndklær med videre, også inngå i livsoppholdet.»

5.1 Kartlegging

Hva skal undersøkes:

Nav-kontoret foretar en tilstrekkelig kartlegging av barns behov ved søknad om økonomisk stønad.

Nav-kontoret skal foreta en helhetlig kartlegging av familiens situasjon, hvor behovene til hvert enkelt familiemedlem må undersøkes. Målsettingen er å fange opp, avverge og avhjelpe vanskelige livssituasjoner for barn og unge som lever i utsatte familier. Nav-kontoret skal kartlegge familiens materielle behov med tanke på at barna skal ha mulighet til å delta på de samme sosiale arenaene som jevnaldrende barn der de bor.

Økonomiske vanskeligheter vil ofte være en del av et større problemkompleks. En helhetlig kartlegging av familiens situasjon, vil avdekke om de har behov for andre tjenester enn økonomisk stønad, for eksempel opplysning, råd og veiledning. Kartleggingen skal også vise om det er behov for samordning og samarbeid med andre tjenester, slik at familien kan ivaretas på en god måte.

Det fremgår indirekte i sosialtjenesteloven at alle relevante forhold skal kartlegges i forbindelse med behandling av søknad om økonomisk stønad, jf. § 43, men selve prinsippet om at kommunen har en plikt til å innhente tilstrekkelige opplysninger før vedtak fattes, fremgår i forvaltningsloven § 17.



Sosialtjenesteloven §§ 18 og 19 sammenholdt med § 1 danner utgangspunkt for hvilke opplysninger som er nødvendige for å avgjøre en søknad om økonomisk stønad.

Barnas særskilte behov og situasjon som må kartlegges (listen er ikke uttømmende):

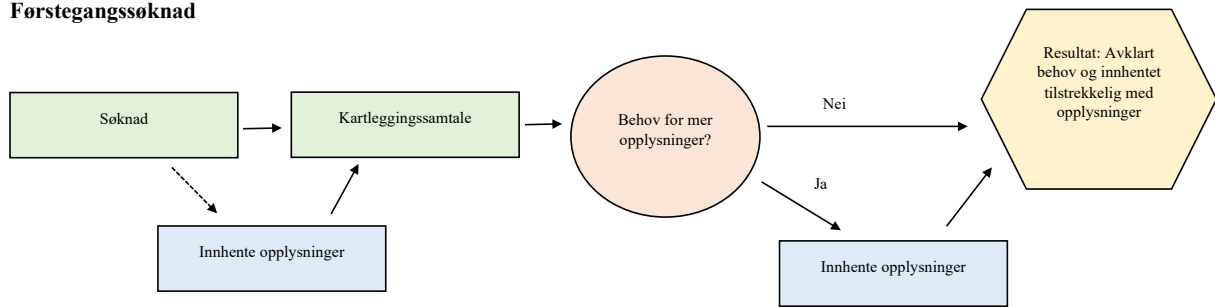
- Antall barn og alder
- Sosial- og helsesituasjon – psykisk og fysisk
- Bosituasjon (eie/leie, antall rom, standard, beliggenhet og andre relevante forhold)
- Overgangs- og etableringsfase
- Omsorgssituasjon – samvær
- Familiens nettverk
- Kontakt med andre deler av kommunen/andre sektorer
- SFO/AKS/barnehage/annen barnepass
- Barnas skolesituasjon
- Fritidsaktiviteter
- Behov for utstyr (eks. PC og mobiltelefon) og klær
- Internettilgang og mobilabonnement
- Andre særlige behov (eks. bil)

Det er ikke alltid det kommer tydelig frem hva familien har behov for. En del av kartleggingen blir å avdekke behov for stønad og hvordan familien bør følges opp for å oppnå lovens formål. Særlig nye brukere av sosiale tjenester er ikke klar over hva det kan søkes stønad til. Eksempelvis kan en familie som søker dekning av utgifter til bolig for første gang også ha behov for dekning av fritidsaktiviteter uten at dette direkte kommer frem av søknaden.

Hva som skal kartlegges vil avhenge av familiens situasjon og omfanget av hjelpebehovet. Opplysningene som innhentes kan være både muntlige og skriftlige. Muntlige opplysninger skal nedtegnes. Utfylt søknadsskjema gir mye informasjon om familien. Det er imidlertid ikke alltid skjemaet gir tilstrekkelig med opplysninger for å behandle søknaden. Samtaler er derfor viktig i kartleggingen.

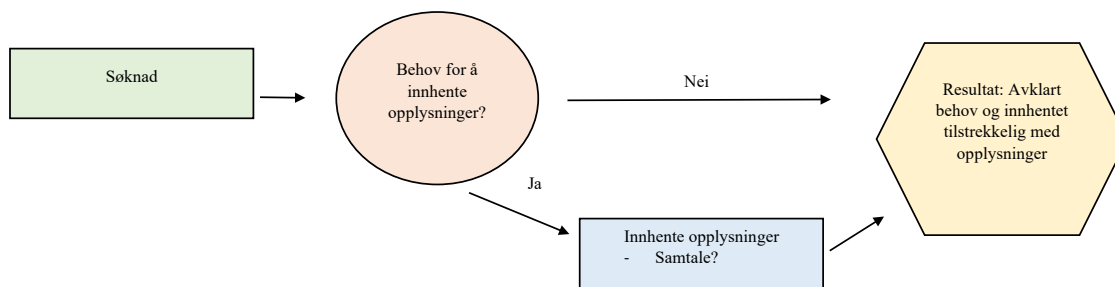
For førstegangssøkere vil det som hovedregel være behov for en grundig kartleggingsamtale. Det er viktig at Nav-kontoret ikke foretar en forenklet kartlegging fra en førstegangssøker kun på bakgrunn av søknadens karakter. Eksempelvis kan en søknad fra en bruker med barn som kun søker stønad til dekning av tannbehandling ha behov for mer omfattende bistand enn det søknaden gir indikasjoner på.

Førstegangssøknad



Ved løpende søknader er det viktig med jevnlig samtaler for at opplysningene blir oppdatert og eventuelle nye behov blir avdekket, se punkt 5.3 om oppfølging. Kartlegging ved løpende søknader vil ofte være mindre omfattende enn ved førstegangssøknad. I vurderingen av kartleggingens omfang skal det blant annet legges vekt på tid fra forrige samtale og opplysninger i søknaden.

Løpende søknad



Ved akutte saker haster det å fatte en beslutning i saken, eksempelvis godkjenning av depositum, fravikelse av bolig og nødhjelp. Behandles ikke disse sakene i tide, vil det få store konsekvenser for barnefamilier. Nav-kontoret må prioritere disse sakene og krav til hvilke opplysninger som er nødvendige må tilpasses situasjonen. Det kan ofte være aktuelt å behandle en slik søknad basert på få opplysninger, for deretter å kartlegge grundigere etterpå. Eksempelvis dersom en ny familie søker livsopphold, husleie og strøm, og opplyser at de står uten midler til mat. Dersom det ikke er tid til en kartlegging samme dag, må familien sikres midler frem til kartleggingen kan gjennomføres.

Manglende spor av samtaler i saksmappene indikerer at det ikke foretas en tilstrekkelig kartlegging for å kunne identifisere barns behov.

Brukermedvirkning skal være sentralt i kartleggingen, og tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med familiene. Det er viktig at Nav-kontoret innhenter barnas synspunkter, direkte eller gjennom foreldrene. Det er opp til avtale mellom Nav-kontoret og familien om kartleggingssamtalene skjer på Nav-kontoret, ved hjemmebesøk eller på andre arenaer.

I enkelte tilfeller kan det være behov for hjemmebesøk, etter samtykke fra familiene. Hjemmebesøk vil kunne gi et innblikk i familiens levestandard, for eksempel om barna mangler leker eller om familien bor svært trangt. Ved hjemmebesøk kan det avdekkes behov som foreldrene ikke var klar over at de kunne søke stønad til.

En relasjon basert på tillit er en forutsetning for at familien opplever det som trygt å snakke med veileder. Det er viktig at Nav-kontoret legger til rette for at familier får anledning til å legge frem sin situasjon på en trygg måte. Dette skaper tillitt og bidrar til å bedre oppfølging. Det er viktig at de ansatte har nødvendig kompetanse til å kartlegge situasjonen til familier i vanskelige livssituasjoner, slik at all relevant informasjon kommer med i saken.

Dersom det ikke er mulig å kartlegge alt som er relevant for å belyse barnas situasjon i en førstegangssamtale, må Nav-kontoret jobbe med å utvikle relasjonen slik at en mer omfattende kartlegging blir mulig å gjennomføre. Nav-kontoret bør synliggjøre, eksempelvis i et journalnotat, dersom foreldrene ikke ønsker gi opplysninger om barna. Dersom statsforvalteren i mappegjennomgang ikke kan finne nødvendige opplysninger om barna, vil et slikt notat være sentralt for om tjenesten er forsvarlig eller ikke.

I samtale eller ved hjemmebesøk hvor det er språkutfordringer, er det viktig at Nav-kontoret bruker tolk slik at bruker får mulighet til å beskrive situasjonen. Manglende tolk kan medføre at Nav-kontoret får uriktige eller mangelfulle opplysninger slik at kartleggingen ikke blir tilstrekkelig.

Det er viktig at de ansatte har en felles og riktig forståelse av hva som skal kartlegges. For å sikre felles forståelse må det utarbeides rutiner for kartleggingsprosessen. I hvilken grad slike rutiner skal være skriftlige må vurderes i den enkelte kommune basert på en vurdering av risiko for svikt. Rutiner som ikke er skriftlige, men som åpenbart er kjent for ansatte, kan være tilstrekkelig. Ledelsen må følge med på at praksisen er i tråd med gjeldende regelverk.

Det må gå klart frem hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt. Det må være tydelig for de ansatte hvem som skal gjøre hva, og hvordan det skal jobbes på tvers i Nav-kontoret for å ivareta barnefamilier. Ledelsen må følge med og justere ved behov.

Generelt for kartlegging, vurdering/beslutning og oppfølging er at kommunen må ha oversikt over hvilke feil som kan oppstå. Det skal undersøkes om kommunen har planlagt tiltak som kan forebygge slike feil. Det skal ikke legges til grunn at ledere på alle nivå har kunnskap om hvilke feil som kan oppstå. Kommunens størrelse har betydning når det skal vurderes hvilken kunnskap som skal finnes på de ulike ledernivåene, men kommunens øverste ledelse må forsikre seg om at nødvendige tiltak iverksettes, for eksempel ved årlige gjennomgang av at internkontrollen fungerer som forutsatt.

Kommunen må legge til rette for gjennomganger av praksis for å identifisere svikt, som for eksempel at det ikke kartlegges om barna deltar på fritidsaktiviteter. Det må også legges til rette for at meldinger fra brukere og samarbeidspartnere om uønsket praksis, statsforvalternes avgjørelser i klagesaker og egne internrevisjoner med mer fanges opp og håndteres. Uønsket praksis skal rapporteres videre til kommunens øverste ledelse ved behov.

Oppsummering:

Statsforvalteren skal undersøke tre målepunkter som skal gi et bilde av om Nav-kontoret foretar en tilstrekkelig kartlegging av barns behov ved søknad om økonomisk stønad:

1. Nav-kontoret gjennomfører og tilrettelegger for kartleggingssamtaler hvor barns behov inngår som tema.
2. Nav-kontoret innhenter, muntlig og skriftlig, opplysninger om barna hvor opplysningene ikke allerede foreligger.
3. Saksmappene inneholder opplysninger om barna i tråd med listen *Barnas særskilte behov og situasjon som må kartlegges*.

Statsforvalteren skal ikke overprøve enkeltsaker, men se på om det systematisk foretas kartlegging i tråd med regelverket.

Tips til kilder:

- Saksmapper – særlig journalnotater
- Klagesaker
- Intervju med ansatte
- Intervju med brukere
- Rutiner
- Kartleggingsskjema
- Søknadsskjema

5.2 Vurdering og beslutning

Hva skal undersøkes:

Nav-kontoret foretar en forsvarlig vurdering og beslutning ved søknad om økonomisk stønad til familier.

Når det er foretatt en tilstrekkelig kartlegging skal det gjøres en vurdering og fattes en beslutning om økonomisk stønad skal innvilges og eventuelt hva som innvilges. Er det ikke foretatt en tilstrekkelig kartlegging er det fare for at det kan oppstå følgefeil når søknaden skal vurderes og det skal tas en beslutning. Vurderingen og beslutning er to prosesser, men vi har valgt å behandle disse sammen.

Det skal undersøkes om det foretas en individuell vurdering, basert på opplysningene fra kartleggingen. Videre skal beslutningen være et naturlig resultat av vurderingen. Statsforvalteren skal undersøke at Nav-kontoret bruker alle nødvendige opplysninger fra kartleggingen i vurderingen, og at beslutningen bygger på vurderingen. Her vil det kunne oppstå grensetilfeller i enkeltsaker, men det vil sjeldent oppstå grensetilfeller i samtlige saker statsforvalteren gjennomgår.

Nav-kontoret må i vurderingen etter sosialtjenesteloven §§ 18 og 19 synliggjøre hvordan barnets beste er vurdert ut fra situasjon og behov. Det må fremgå hvordan hensynet til barnet er vektet opp mot andre hensyn. Manglende synliggjøring i vedtak kan indikere at det ikke er



foretatt en slik vurdering. Statsforvalteren må i disse tilfellene undersøke andre kilder, slik som intervju med ansatte.

Det må foreligge en felles og riktig forståelse for hvordan søknader om økonomisk stønad skal vurderes. Ledelsen må følge opp og kontrollere at vedtakene fattes i tråd med regelverket. Resultat fra klagesaker fra statsforvalteren må følges opp, og feil praksis må endres.

I likhet med kartlegging må ledelsen legge til rette for å benytte kunnskapen om svikt i forbedringsarbeidet sitt. Kommunen må etterspørre om det foregår systematisk læring av svikt eller feil.

Vurdering og beslutning etter § 18

Økonomisk stønad skal ytes og utmåles på bakgrunn av en konkret og individuell vurdering av familiens situasjon og behov. I vurderingen skal familiens faktiske inntekter og utgifter legges til grunn.

Fra 1. september 2022 får sosialtjenesteloven § 18 et nytt tredje ledd, hvor det framgår at barnetrygd skal holdes utenfor beregningen av økonomisk stønad. Det har tidligere vært ulik praksis blant Nav-kontorene om barnetrygden legges til grunn som inntekt eller holdes utenfor beregningen.

Statsforvalteren skal undersøke at Nav-kontoret har endret praksis i tråd med § 18 tredje ledd fra 1. september 2022. Statsforvalteren skal ikke vurdere om tidligere praksis har vært lovstridig, men fokusere på om dagens praksis er i samsvar med endringen.

Nav-kontoret skal legge til grunn familiens utgifter til et forsvarlig livsopphold. Det er ikke spesifisert i bestemmelsene hva som skal legges til grunn som utgifter, men formålsbestemmelsen og kravet om forsvarlig livsopphold gir anvisning om stønadsnivået. I rundskrivet punkt 4.18.1.1 står det:

«Hva som er et forsvarlig livsopphold vil variere ut fra personlige forhold, som familiesituasjon, husstandens størrelse, bosted, bosituasjon, alder og helse. Hvis tjenestemottaker har barn, skal det tas særlige hensyn til deres behov. Barn og unge skal sikres en trygg oppvekst og kunne delta i alminnelige skole- og fritidsaktiviteter, uavhengig av om foreldrene har en vanskelig økonomi. Dette innebærer at utgifter til barn og unge kan være del av livsoppholdet, selv om tilsvarende utgifter for voksne ikke er det»

Statlige og kommunale satser gir et utgangspunkt for stønadsnivået. I rundskrivet punkt 4.18.1.5 står det:

«Statlige retningslinjer og kommunalt fastsatte normer for økonomisk stønad bidrar til å redusere forskjeller i stønadsnivået mellom kommuner og innad i den enkelte kommune. Slike retningslinjer og normer er imidlertid kun veiledende for utmålingen, og kan ikke erstatte den individuelle vurderingen. En søknad kan ikke avslås ved å vise til at tjenestemottaker har inntekter over statens eller kommunens satser for tilsvarende husholdningstype. Det er heller ikke adgang til å fastsette stønadsbeløpet i



henhold til satser alene uten å ha foretatt individuelle vurderinger. På den annen side gir ikke satser den enkelte rett til et tilsvarende stønadsbeløp.»

Rundskriv A-2/2021 Statlige veiledende retningslinjer for økonomisk stønad for 2022:

De veiledende retningslinjene omfatter utgifter til helt grunnleggende behov, som mat, klær, kommunikasjon, husholdningsartikler og hygiene med mer, og tar videre hensyn til andre sider av dagliglivet, som fritid og sosiale behov. Utgifter til andre nødvendige ting, som bolig, strøm og oppvarming, bolig- og innboforsikring og innbo og utstyr inngår i livsoppholdet, men er ikke inkludert ved fastsettelse av de veiledende retningslinjene, da dette er utgifter som varierer mye.

Det må tas hensyn til hvert enkelt barn. Flere Nav-kontor har som praksis, ofte besluttet av kommunens øverste ledelse, at satsen reduseres fra barn nummer fire på bakgrunn av stordriftsfordeler. I enkelte familier med flere barn vil det være stordriftsfordeler ved at barn eksempelvis kan arve klær og utstyr fra hverandre. Det må foretas en individuell vurdering hvor det tydelig tas konkret stilling til hvordan en eventuell stordriftsfordel vil slå ut i det konkrete tilfellet. Det er ikke nødvendigvis slik at søsken alltid kan arve klær og utstyr av hverandre, eksempelvis på grunn av slitasje, kjønn og/eller størrelse. I rundskrivet punkt 4.18.2.36 står det følgende om klær: «Det skal ikke uten videre legges til grunn at barn arver klær av eventuelle søsken. I tilfelle dette gjøres må det foretas en konkret og individuell vurdering av barnas alder, kjønn, fritidsaktiviteter og lignende». En praksis hvor det automatisk legges til grunn stordriftsfordeler vil være lovstridig.

Noen Nav-kontor har i fagsystemet lagt inn sperre på barnetillegg ved tre barn. Sperren vanskeliggjør en konkret vurdering. Statsforvalteren må undersøke i hvilken grad sperren påvirker muligheten for individuell vurdering.

Ikke alle utgifter dekkes av livsoppholdssatsen. Nav-kontoret må alltid foreta en konkret og individuell vurdering av om det omsøkte skal innvilges eller ikke. Eksempelvis står det i rundskrivet punkt 4.18.2.39 om fritidsaktiviteter:

«Kostnader knyttet til alminnelige fritidsaktiviteter skal inngå i livsoppholdet. Aktivitetene kan være både organiserte og uorganiserte. Det er særlig viktig at barn og unge gis anledning til å delta i aktiviteter som det er vanlig å delta i der de bor, og i den grad dette krever særlig utstyr, skal dette også inngå i livsoppholdet. Dette kan for eksempel gjelde en rimelig sykkel eller annet utstyr til vanlige uteaktiviteter, eller mer spesielt utstyr til bestemte organiserte aktiviteter. Hvorvidt det er mulig å låne slikt utstyr fra utstyrlagre eller idrettslaget, kan tillegges betydning.»

I saker av akutt karakter er det viktig at Nav-kontoret vektlegger barnas behov. Ved søknad om nødhjelp må det utmåles en stønad som dekker grunnleggende behov, slik som mat og bleier. I tilfeller hvor familien står i fare for å miste bolig på grunn av manglende betaling av husleie eller mislighold av boliglån, må det legges særlig vekt på hvordan en eventuell flytting vil påvirke barna, jf. rundskriv punkt 4.18.2.49.

Vurdering og beslutning etter § 19

Dersom det omsøkte avslås etter § 18 må det tas stilling til om det skal innvilges etter § 19. I likhet med § 18 må det foretas en konkret vurdering. En standardisert tekst i vedtaket indikerer at det ikke er foretatt en slik vurdering, og at praksisen er lovstridig.

Stønad i særlige tilfeller er ikke en pliktmessig ytelse, men kan innvilges etter en konkret og individuell vurdering for å fange opp ulike behov for økonomisk hjelp som ikke dekkes gjennom § 18. Eksempelvis kan det være aktuelt å innvilge stønad til en dyr fritidsaktivitet for at et barn blir sosialt inkludert av jevngamle i nærmiljøet.

Oppsummering:

Statsforvalteren skal undersøke fem målepunkter som skal gi et bilde av om Nav-kontoret foretar en forsvarlig vurdering og beslutning ved søknad om økonomisk stønad til familier:

1. Nav-kontoret holder barnetrygden utenfor beregningen.
2. Nav-kontoret foretar en individuell vurdering basert på kartleggingen, hvor det tas hensyn til hvert enkelt barns behov.
3. I saksbehandlingen synliggjøres det hvordan barnets beste er vurdert ut fra situasjon og behov. Det må fremgå hvordan hensynet til barnet er vektet opp mot andre hensyn.
4. Nav-kontoret foretar en vurdering etter § 19 hvor det omsøkte avslås etter § 18.
5. Beslutningene henger sammen med vurderingene.

Statsforvalteren skal ikke overprøve enkeltsaker, men se på om det systematisk foretas vurderinger og beslutninger i tråd med regelverket.

Tips til kilder

- Saksmapper – særlig vedtak
- Klagesaker
- Intervju med ansatte
- Rutiner

5.3 Oppfølging

Hva skal undersøkes:

Familier som mottar økonomisk stønad, får oppfølging ved behov.

Familier som mottar økonomisk stønad, vil i mange tilfeller ha behov for tett oppfølging for at lovens formål skal nås. Hensikten med oppfølgingen er å løse eksisterende sosiale problemer, og å forebygge at slike problemer oppstår. Oppfølgingen skal støtte opp under familienes mulighet til å bli selvhjulpen.

I veilederen *Hvordan fatte vedtak på tjenesten opplysning, råd og veiledning* (heretter veilederen til § 17) presiseres det at tjenesten er et lavterskeltilbud. Familiene i dette tilsynet mottar økonomisk stønad, og dette indikerer at de er i en situasjon hvor de har eller står i fare



for å få sosiale problemer. Rundskrivet punkt 4.18.1.4 og 4.17.1 peker på at økonomiske vanskeligheter ofte vil være en del av et større problemkompleks og at opplysning, råd og veiledning er et viktig virkemiddel for å nå lovens målsetting om å bidra til at utsatte barn og unge og deres familier skal får et helhetlig og samordnet tjenestetilbud.

I veilederen til § 17 vektlegges kompetanse til å kunne identifisere hjelpebehov og tilby tjenesten til de som trenger den. Relevant kompetanse kan være om regelverk, relasjons- og endringsarbeid, forskning og praksis, den øvrige helse-, omsorgs- og velferdsforvaltningen og de ulike temaområdene som tjenesten kan dreie seg om.

Kommunene har stor grad av frihet til å velge hvordan oppfølging av familier skal gjennomføres og organiseres. Det framgår av veilederen til § 17 at oppfølgingen kan omfatte alt fra enklere veiledning for å kunne håndtere hverdagen, til faglig kvalifiserte råd og familieoppfølging. Ikke alle sidene av oppfølgingen er derfor egnet til for tilsyn, da det er mange måter å innrette oppfølgingen på. Det har derfor vært behov for å avgrense omfanget av hva statsforvalteren skal undersøke.

Statsforvalteren skal undersøke om det tilbys oppfølging, men ikke kvaliteten på oppfølgingen. Dette skal undersøkes ved å se på om det gjennomføres samtaler, samarbeides med andre tjenester og/eller fattes vedtak etter § 17.

Samtaler

Ifølge rundskrivet skal Nav-kontoret gjennom motivasjons- og endringsarbeid styrke familiens mulighet til å mestre sin livssituasjon på ulike områder. Dette innebærer at Nav-kontoret skal tilby familien samtaler, og at samtaler er det viktigste elementet i oppfølgingen. Det er opp til avtale mellom familien og Nav-kontoret hvor samtaler skal foregå. I enkelte tilfeller kan det være behov for hjemmebesøk, dersom familiene samtykker til dette. Hjemmebesøk kan gi veileder mulighet til å treffe barna i sitt vanlige miljø, og uten at de må være med til Nav-kontoret.

Vi forventer i utgangspunktet at oppfølgingssamtaler skal gis i alle saker hvor familier mottar økonomisk stønad. Imidlertid kan det være faglige årsaker til at det ikke er gjennomført samtaler i enkelte saker. Hos familier som er nye på Nav-kontoret vil det naturlig nok være mindre aktuelt med oppfølgingssamtaler.

Noen familier ønsker ikke å møte til oppfølging. Dersom en familie ikke ønsker å møte til samtaler, bør Nav-kontoret synliggjøre dette, for eksempel i et journalnotat. Dersom statsforvalteren i mappegjennomgangen ikke kan finne spor av at familien har vært til samtale, vil et slikt notat vise at familien har fått tilbud om oppfølging.

Samarbeid med andre tjenester

Nav-kontorets oppfølgingsansvar inneholder ikke mer enn det Nav-kontoret har ansvaret for etter sosialtjenesteloven og gjelder ikke utføring av tjenester og oppgaver som ligger til andre instanser. Forsvarlig oppfølging er ofte betinget av at det samarbeides med andre tjenester.

I rundskrivet punkt 4.17.1 står det at opplysning, råd og veiledning er et viktig virkemiddel for at utsatte barn og unge og deres familier får et helhetlig og samordnet tjenestetilbud. HOLF-prosjektet er den viktigste forskningsbaserte kunnskapen som foreligger om oppfølging av lavinntektsfamilier i Nav. Prosjektet vektla betydningen av en helhetlig oppfølging, rettet mot familiens samlede utfordringer.



Sosialtjenesteloven § 13 blir endret fra 1. august 2022. I ny § 13 annet ledd første punktum står det:

«Kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen skal samarbeide med andre sektorer, forvaltningsnivåer og tjenesteytere dersom samarbeid er nødvendig for å gi en person oppfølging og et helhetlig og samordnet tjenestetilbud, og når dette kan bidra til å løse oppgavene som kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen pålagt etter denne loven. Blir det påvist mangler ved de tjenester som andre deler av forvaltningen skal yte til personer med et særlig hjelpebehov, skal kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen om nødvendig ta opp saken med rette vedkommende. Er det uklarhet eller uenighet om hvor ansvaret ligger, skal kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen søke å klargjøre forholdet.»

Statsforvalterne får hjemmel til å føre tilsyn med bestemmelsen fra samme tidspunkt. Sosialtjenesteloven § 9 første ledd endres til:

«Statsforvalteren skal føre tilsyn med at kommunen oppfyller sine plikter etter kapittel 4, § 13 andre ledd første punktum, tredje ledd, fjerde ledd første punktum og § 16 første ledd.»

Noen familier ønsker ikke å gi samtykke til at Nav-kontoret skal samarbeide med andre. Nav-kontoret bør synliggjøre dette, for eksempel i et journalnotat.

Samarbeid med andre tjenester indikerer at familier får oppfølging. Siden det ikke er nødvendig med samarbeid i alle saker, vil ikke statsforvalteren finne spor i samtlige saker som gjennomgås. Statsforvalteren skal ikke foreta en vurdering av om det burde vært samarbeid i det enkelte tilfellet. I disse sakene må statsforvalteren undersøke om det gjennomføres samtaler og/eller fattes vedtak etter § 17.

Vedtak om opplysning, råd og veiledning

Nav-kontorene skal ivareta sin oppfølgingsplikt ved at de fatter vedtak om opplysning, råd og veiledning etter § 17. Det at en avgjørelse er å anse som et enkeltvedtak har betydning for hele søknadsprosessen; fra informasjon, søknad og utredning, til avgjørelsens innhold og form og muligheten til å klage. Det kan enten fattes eget vedtak etter § 17, eller det kan fattes sammen med vedtak om økonomisk stønad.

I tilsynet skal det undersøkes om det fattes vedtak etter § 17. Dersom det ikke er fattet vedtak, må statsforvalteren undersøke om det gjennomføres samtale og/eller samarbeides med andre tjenester.

Oppsummering:

Statsforvalteren skal undersøke ett målepunkt som skal gi et bilde av om familier som mottar økonomisk stønad får oppfølging ved behov:

1. Nav-kontoret tilbyr oppfølging gjennom samtaler, samarbeid med andre tjenester og/eller fatter vedtak etter § 17.

Det er nok at ett av de tre elementene er til stede. Det forventes at de fleste familier får tilbud om samtaler. Finner ikke statsforvalteren spor etter noen av de tre elementene i over 50 % av saksmappene, skal det legges til grunn at det ikke tilbys oppfølging.

Tips til kilder:

- Saksmapper – særlig vedtak og journalnotater
- Intervju med ansatte
- Intervju med brukere
- Rutiner

6 Metode for tilsynet

I denne delen av veilederen gjennomgås praktiske forhold rundt planleggingen, gjennomføringen og oppfølgingen av tilsynet.

6.1 Antall tilsyn, utvalg, kompetanse og metode

Antall tilsyn

Tilsyn med Nav-kontorenes ansvar for å ivareta barns behov når familien søker økonomisk stønad er et toårig landsomfattende tilsyn som skal gjennomføres i 2022 og 2023. Statsforvalterne skal høsten 2022 gjennomføre systemrevisjoner i til sammen 30 tilsyn. Tabellen under viser fordelingen mellom embetene:

Embete	Antall	Embete	Antall
Statsforvalteren i Oslo og Viken	6	Statsforvalteren i Trøndelag	3
Statsforvalteren i Vestland	4	Statsforvalteren i Agder	2
Statsforvalteren i Innlandet	3	Statsforvalteren i Nordland	2
Statsforvalteren i Møre og Romsdal	2	Statsforvalteren i Rogaland	2
Statsforvalteren i Vestfold og Telemark	3	Statsforvalteren i Troms og Finnmark	3

Helsetilsynet vil komme tilbake til antall tilsyn i 2023.



Utvalg

Statsforvalteren velger hvilke Nav-kontor det skal føres tilsyn med ut fra risiko- og sårbarhetsanalyser, statsforvalterens kjennskap til tjenestene innenfor eget tilsynsområde og hensynet til statsforvalterens samordning av tilsynsaktiviteter i kommunene. Tjenester med stor sannsynlighet for svikt og der dette kan føre til alvorlige konsekvenser for barna i familiene, skal prioriteres.

Kompetanse i tilsynslaget

Det er viktig at tilsynslaget består av ansatte med sosialfaglig og juridisk kompetanse. Noen i tilsynslaget må også ha tilsynserfaring.

Metode

Tilsynet skal gjennomføres som en systemrevisjon, se veileder for «Veileder for tilsyn utført som systemrevisjon» (Internserien 4/2018). Veilederen beskriver prinsipper for godt tilsyn, hvordan systemrevisjoner generelt planlegges og gjennomføres, samt gir en grundig gjennomgang av hvordan tilsynsrapporten skal skrives. Videre skal tilsynet gjennomføres i tråd med «Veileder for oppfølging av forebyggende (planlagt) tilsyn – hvordan bidra til endring» (Internserien 6/2021). Både veilederne og rapportmalen forutsettes kjent for statsforvalterne. Det som tas opp her er derfor det som er av særlig betydning for dette tilsynet.

Tilsynet skal rettes mot sentrale arbeidsprosesser i tjenesten som har betydning for hvordan barns behov blir ivaretatt, jf. kravenes innretting kapittel 5. For at tilsyn skal bidra til praksisendring i tjenestene er det vesentlig at kommunene involveres tettere i tilsynsprosessen og særlig i oppfølgingen av lovbrudd, enn hva som tidligere har vært vanlig. Kommunene skal i oppstart av tilsynet involveres gjennom dialog og egenrapportering på kommunens styringssystem. Videre skal kommuner med påpekt lovbrudd følges tett i arbeidet med retting og forbedringer. Statsforvalterne skal følge opp tjenestenes forbedringsarbeid etter nærmere beskrivelse se punkt 6.4.

Det er utviklet mer støttemateriell i dette tilsynet enn tidligere. Materialet skal benyttes av statsforvalterne i gjennomføringen av dette tilsynet, og understøtte arbeidet med å gjennomføre et harmonisert og godt tilsyn

6.2 Planlegging av tilsynet

Kontakt med kommunen når tilsynet planlegges og forberedes

Varsel sendes ut ca. to måneder før tilsynsbesøket. Statsforvalteren skal be om å få en kontaktperson i kommunen så raskt som mulig etter at tilsynet er varslet. Kontaktpersonen må ha god innsikt i Nav-kontorets organisering og oppgaver.

Statsforvalteren skal rett etter varselet om tilsyn er sendt opprette en muntlig dialog med virksomheten for å avklare eventuelle spørsmål.

Statsforvalteren skal be om å få en oversikt over fagsystemene som brukes. Denne oversikten er nødvendig for mappegjennomgangen.

Statsforvalteren skal også be om å få tilsendt/levert en liste med 40 barnefamilier om har hatt kontakt med Nav-kontoret fortrinnsvis i løpet av det siste året fra varselet ble mottatt. I små



kommuner kan statsforvalteren selv vurdere hvor mange brukere listen skal inneholde. Det er viktig at statsforvalteren sørger å få tilsendt listen innen kort tid for å kunne igangsette arbeidet med å sende ut invitasjon til intervju.

Egenrapportering

Et virkningsfullt tilsyn kjennetegnes av tidlig mobilisering og involvering av tjenestene i tilsynet. En egenrapportering innebærer at tjenesten rapporterer til statsforvalteren hvordan de følger med på og styrer arbeidet.

Statsforvalteren skal ved oppstart av tilsynet be tjenesten svare på et egenrapporteringsskjema med spørsmål som skal fange opp hvordan tjenesten sikrer sentrale arbeidsprosesser i arbeidet med å ivareta barns behov ved søknad om økonomisk stønad. Dette kommer i tillegg til at tjenestene oversender relevant styringsinformasjon. Egenrapporteringsskjemaet skal fortrinnsvis sendes ut sammen med varselbrevet.

Egenrapporteringen skal danne grunnlag for å stille oppfølgingsspørsmål til tjenesten, og kan samtidig utgjøre selvstendige funn i tilsynet.

Støttmateriell:

- Mal til varselbrev
- Skjema for egenrapportering

6.3 Gjennomføring av tilsynet

Informasjonsmøte

For å sikre ledere og ansatte i tjenestene god informasjon og tidlig involvering i tilsynet skal statsforvalteren gjennomføre et informasjonsmøte med tjenesten. Informasjonsmøtet bør fortrinnsvis avholdes så raskt dialog er etablert med tjenestens kontaktperson. På informasjonsmøte skal det etterstrebtes at ledere på alle nivå i virksomheten og alle medarbeidere deltar. For å ikke belaste tjenesten unødig anbefales det at møtet legges til et møte i tjenesten, for eksempel et fagmøte. Møtet kan også avholdes digitalt. Statsforvalteren kan benytte seg av vedlagte informasjonsmateriell i dialogen med tjenestene.

Gjennomgang av styrende dokumenter og resultatdokumenter

Informasjon fra Nav-kontorene er viktig for å klargjøre faktum. Ved gjennomgang av virksomhetens styringsdokumenter, herunder egenrapportering, og resultatdokumenter vil statsforvalteren kunne få god informasjon om virksomheten.

Brukerintervjuer

Statsforvalteren skal i hvert tilsyn gjennomføre mellom 5-10 brukerintervjuer, avhengig av kommunestørrelse. Brukerne skal rekrutteres fra listen statsforvalteren har fått. Statsforvalteren må påse at det intervjues nok brukere til å få et tilstrekkelig faktagrunnlag.

Erfaringer fra ROP-tilsynet viser at det kan være hensiktsmessig å velge ut flere brukere enn det antallet som skal intervjues, dersom noen av de planlagte intervjuene ikke lar seg gjennomføre.



Intervjuene skal gjennomføres før tilsynsbesøket, slik at informasjonen fra brukerne kan brukes til å spisse intervjuene med ledere og ansatte. Det som kommer frem i disse samtaler skal inngå i statsforvalterens samlede informasjonsgrunnlag, og vurderes og legges til grunn etter en bevisvurdering på vanlig måte i tilsyn.

Statsforvalteren sender skriftlig invitasjon til intervjuet. I invitasjonen skal det framgå:

- statsforvalterens rolle og hva som er formålet med intervjuet
- hvor og hvordan intervjuet skal foregå
- eksempel på spørsmål som vil bli stilt
- informasjon om at statsforvalteren dekker eventuelle reiseutgifter
- telefonnummeret statsforvalteren ringer fra

Statsforvalteren bør sende SMS til brukerne for å informere om at de vil motta et brev. Dette for å sikre at brukerne åpner brevet.

Helsetilsynet anbefaler at statsforvalteren og brukerne har dialog med brukerne om hvordan intervjuene skal foregå. Mye informasjon kan gå tapt i telefonsamtaler eller digitale samtaler, og fysiske møter bør som regel være den foretrukne intervjuformen. Noen brukere kan imidlertid ha et ønske om at samtalen skal foregå digitalt eller per telefon.

Brukerne skal snakkes med enkeltvis. De kan ha med seg en støtteperson under intervjuet hvis de ønsker det. To revisorer skal delta i hvert intervju. Det skal skrives referat fra hvert intervju, og referatene brukes når statsforvalteren oppsummerer all informasjonen fra de forskjellige kildene. Referatene bør gjennomgås med brukerne ved slutten av intervjuet eller sendes til brukerne for gjennomlesning. Dersom referatet sendes til brukerne, må det settes frist for tilbakemelding. Kommer det ikke tilbakemelding innen fristen, kan statsforvalteren legge til grunn at brukeren ikke ønsker endring.

Mappegjennomgang

I tilsynet skal statsforvalteren gjennomgå følgende sakstyper:

- nye familier
- langtidsmottakere (mer enn seks mnd.)
- familier med flere enn tre barn
- samvær
- hastesaker

Statsforvalteren skal se på saker hvor Nav-kontoret har innvilget bistand og hvor det er gitt avslag.

Det er viktig at det undersøkes tilstrekkelig med saker for å avdekke systematiske trekk. Ved store kontor kan det være aktuelt å velge de siste 20-30 sakene. Hvor mange saker av hver type må vurderes ut fra hva som er mulig og relevant i den enkelte kommune.

Mappegjennomgangen skal utføres på Nav-kontoret. Statsforvalteren ber i varselbrevet om hvor mange saksmapper som skal gjennomgås. Nav-kontoret skal skrive ut vedtakene, mens



resterende dokumenter skal gjennomgås direkte i fagsystemene. I varselbrevet står det at Nav-kontoret skal stille med en ansatt med systemkompetanse, og som kan bistå ved behov. Tilsynslaget må underveis sette av tid til diskusjon av hva de ser i fagsystemene.

Kapittel 3 i tilsynsrapporten (faktabeskrivelsen) skal omfatte alle relevante forhold om Nav-kontorenes ansvar for å ivareta barns behov når familien søker økonomisk stønad, hva som gjøres og hvordan dette styres. Både dokumenter, intervju og samtaler med brukere vil være aktuelle informasjonskilder. Det som tas med, må være tilstrekkelig sannsynliggjort

Intervjuer med ledere og ansatte

Statsforvalteren skal intervju et utvalg av ledere i kommunens administrasjon og i Nav-kontoret, og et utvalg ansatte. Det er opp til statsforvalteren å vurdere hvor mange personer som skal intervjues for å belyse tema i tilsynet.

Støttmateriell:

- Forslag til PowerPoint-presentasjon for informasjonsmøte
- Skjema for mappegjennomgang
- Skjema for oppsummering av funn

6.4 Oppfølging av tilsynet

Særlig om formulering av konklusjon

Statsforvalterens konklusjon skal være entydig – enten med lovbrudd eller at det ikke er avdekket lovbrudd. Lovbrudd skal beskrives så presist som mulig, og skal knytte seg til kravene. Tilsynslaget må ta stilling til hva som er de riktige og mest hensiktsmessige formuleringer for å få den aktuelle kommunen til å forstå hva som må rettes opp. I dette ligger også å vurdere om det skal formuleres ett eller flere lovbrudd. Det må angis hvilke lovbestemmelser det er brudd på.

Tilsynsrapport

Tilsynsrapporten skal redegjøre for hva som er undersøkt og tilsynets konklusjoner med tilhørende faktagrunnlag, krav og vurderinger.

Tilsynslaget skal benytte mal for rapport etter tilsyn gjennomført som systemrevisjoner, som finnes i Nestor. Helsetilsynet har utarbeidet forslag til tekst til kapittel 1 og 2 i rapporten. Vi har også utarbeidet forslag til tekst til kapittel 6 i rapporten om hva oppfølging av lovbrudd skal innebære. Denne teksten må tilpasses ut fra hvilke lovbrudd som er påpekt i det aktuelle tilsynet.

Statsforvalteren skal også sende kopi av endelig rapport i Word-format til postmottak@helsetilsynet.no for publisering på Helsetilsynets nettside. Rapportene skal sendes inn fortløpende.

Endelige rapporter etter tilsyn utført i 2022 skal være mottatt i Helsetilsynet **senest 31. januar 2023**.

Endelig rapporter etter tilsyn utført i 2023 skal være mottatt i Helsetilsynet **senest 1. desember 2023**.



Oppfølging av eventuelle lovbrudd

Dersom statsforvalteren påpeker lovbrudd i tilsynet, skal dette følges opp overfor tjenesten til forholdene er brakt i orden, og tjenesten drives i samsvar med lovgivningen. Oppfølgingen skal gjennomføres med utgangspunkt i «Veileder for oppfølging av forebyggende (planlagt) tilsyn – hvordan bidra til endring», Internserien 6/2021.

I tråd med ny kunnskap innen tilsynsfaget, er det sentralt at tilsynet følger med på at tjenesten har endret praksisen som førte til svikt. Det er ikke tilsynsmyndigheten, men tjenesten selv, som har ansvar for å rette lovbrudd, men tilsynsprosesser må likevel bidra til å styrke endringsarbeidet i tjenesten. Statsforvalteren skal gjennom en dialogbasert tilnærming gjennomføre oppfølging i samarbeid med tjenesten, så langt det lar seg gjøre. Det gir best virkning dersom tjenesten får eierskap til problemet som skal løses. Dersom denne fremgangsmåten ikke fører frem, kan statsforvalteren gi pålegg om retting av forholdene, jf. kommuneloven § 30-4. I dette tilsynet skal statsforvalteren følge opp kommuner med lovbrudd gjennom følgende prosess:

- Plan for retting av lovbrudd

Statsforvalteren skal be kommunen om en plan for hvordan de vil gå frem for å rette lovbruddet. Planen skal inneholde konkrete tiltak, frister og tydelig ansvars plassering. Det skal fremgå hvordan kommunen vil gå frem, eller allerede har gått frem, for å iverksette nødvendige forbedringstiltak.

- Dialogmøter

Statsforvalteren skal snarlig etter oversendt endelig tilsynsrapport opprette en dialog med kommunen for å følge opp at de retter lovbrudd. Første dialogmøte bør avholdes raskt etter at statsforvalteren har mottatt kommunens plan for retting av lovbrudd. Det anbefales at statsforvalteren i første dialogmøte gir en tilbakemelding på kommunens plan og at det avtales hvor mange møtepunkter som kan bli aktuelt å gjennomføre. Antallet dialogmøter bør ses i sammenheng med omfang og alvorlighet av lovbruddet/-ene. Agenda for øvrige dialogmøter med kommunen anbefales å være fremdrift og status på kommunens arbeid med å rette lovbrudd. Dialogmøtene kan også benyttes til å tilby råd og veiledning til kommuner.

- Kontroll av at lovbrudd er rettet

Formålet med tilsyn er å bidra til forsvarlige tjenester til brukerne. Statsforvalteren må ta stilling til om iverksatte forbedringstiltak har ført til at tjenestene blir utført i samsvar med gjeldende krav. Statsforvalteren skal innhente informasjon som viser at tjenestene er endret og praksisen er i tråd med gjeldende regelverk. Det er ikke tilstrekkelig med en plan for hvilke tiltak kommunen har tenkt å iverksette.

Som ledd i kontrollen av om lovbrudd er rettet skal kommunen utføre en egenkontroll. Statsforvalteren må vurdere om det i tillegg er nødvendig at tilsynslaget utfører en stikkprøvekontroll.

Dersom lovbrudd etter kontroll ikke er rettet skal statsforvalteren følge opp kommunen med nytt dialogmøte.

Støttmateriell:

- Forslag til tekst til kapittel 1, 2 og 6 i tilsynsrapporten
- Materiale til bruk ved oppfølging av lovbrudd



7 Vedlegg

Samlet oversikt over støttemateriell (vedlegg) til veilederen.
(Ikke publisert på helsetilsynet.no)

Vedlegg 1: Mal for varselbrev – bokmål

Vedlegg 2: Mal for varselbrev – nynorsk

Vedlegg 3: Skjema for egenrapportering og dokumentinnhenting – bokmål

Vedlegg 4: Skjema for egenrapportering og dokumentinnhenting – nynorsk

Vedlegg 5: PowerPoint til informasjonsmøte – bokmål

Vedlegg 6: PowerPoint til informasjonsmøte – nynorsk

Vedlegg 7: Skjema for mappegjennomgang

Vedlegg 8: Skjema for oppsummering av funn

Vedlegg 9: Forslag til tekst til kapittel 1, 2 og 6 i tilsynsrapporten

Vedlegg 10: Materiale til bruk ved oppfølging av lovbrudd