

Glemmer kommunen **barn og unge** i møte med økonomisk **vanskeligstilte** familier?

Personer som søker økonomisk stønad har presset økonomi enten akutt eller i kortere eller lengre perioder. Har søkeren forsørgeransvar for barn, er situasjonen ekstra utfordrende – ikke minst for barna. Nyere forskning om barns sårbarhet i økonomisk vanskeligstilte familier har ført til økt faglig og politisk bevissthet om barnas behov.

Blir barnas behov kartlagt og individuelt vurdert ved behandling av søknader om økonomisk stønad?

I landsomfattende tilsyn 2012 med sosiale tjenester i Nav undersøkte landets fylkesmenn kommunenes behandling av søknader om økonomisk stønad fra personer med forsørgeransvar for barn. Fylkesmennene fant lovbrudd i 55 av de 65 kommunene som var omfattet av tilsynet. Det var et gjennomgående funn at disse kommunene ikke sikret at søkerens situasjon som forsørger, ble forsvarlig kartlagt. Barns og unges livssituasjon og behov ble ikke aktivt og systematisk undersøkt.

Kommunen i Nav har lovfestet plikt til å kartlegge om dårlig økonomi går ut over barn og unges muligheter for en trygg og aktiv oppvekst på linje med jevnaldrende. Lovverket stiller krav om at kartleggingen, vurderingene og løsningene skal være tilpasset den enkelte tjenestesøkers situasjon og behov.

Tilsynet ble gjennomført som en systemrevisjon. Det innebærer at fylkesmennene undersøker om kommunen har systematiske ordninger som sikrer at tjenestebrukerne får

trygge og gode tjenester i tråd med lovkravene. Sentralt for undersøkelsen er om kommunens ledelse sikrer at medarbeiderne har felles forståelse av hva som er forsvarlig praksis, og om de får nødvendig opplæring og veiledning. Fylkesmennene ser også etter om ledelsen jobber systematisk for å forebygge uheldige og kritiske feil i tjenesteytingen, og at de tar lærdom av de feilene som skjer.

Mangelfull kartlegging av barns livssituasjon og behov

I flertallet av kommunene i dette tilsynet var kartleggingsprosessen tilfeldig og lite systematisk. De hadde ikke beskrevet hvilke opplysninger som kan være relevante og som alltid skal innhentes i kartleggingen. Medarbeiderne hadde ikke felles forståelse av hvilke opplysninger de skulle innhente om forsørgeransvar for barn og om barnas behov og livssituasjon. De hadde

” I mange kommuner var det ikke vanlig å ha samtaler med søkerne ”

heller ikke samme oppfatning av hvordan kartleggingen skulle gjennomføres. I de fleste kommunene var opplysningene begrenset til hvor mange barn søkeren hadde og barnas alder. Et fåtall av kommunene kartla alltid barnas behov for klær, sko og utstyr, om de hadde datautstyr til skolearbeid, om de hadde muligheter for å delta i ulike fritidsaktiviteter og om boforholdene var trygge og gode. Mange kommuner er for passive i kartleggingsprosessen. Å etterspørre opplysninger aktivt er ikke en etablert praksis, og ofte var det opp til søkerne å gi informasjon. I mange kommuner var det ikke vanlig å ha samtaler med søkerne verken på kontoret eller ved hjemmebesøk. I disse tilfellene forholder kommunen seg kun til den



skriftlige søknaden. Flere kommuner har ikke som fast praksis å informere om hvilke lovfestede rettigheter søkerne har i henhold til Lov om sosiale tjenester i Nav, og hva de kan søke økonomisk stønad til. Er søkerne kjente for kontoret fra tidligere, ble det ikke alltid innhentet nye og oppdaterte opplysninger om søkerens situasjon.





Sjablongmessige vurderinger

Med så store mangler i kommunenes styring av kartleggingsprosessen, er det grunn til å tvile på om de individuelle vurderingene er i tråd med krav i lovgivningen.

I flertallet av kommunene som var omfattet av tilsynet, var vurderingene av søkerens behov, stønadsform og stønadsbeløpets størrelse standardiserte og sjablongmessige. De færreste av kommunene kunne synliggjøre at de gjorde skjønnsmessige og konkrete vurderinger av hver enkelt søknad fra hver søker – enten de søkte om økonomisk stønad for første gang eller om de hadde søkt tidligere.

Denne type mangler i tjenesteutøvelsen kan kommunene avdekke selv dersom de har styrings- og kontrollaktiviteter for å sjekke egen praksis. Det var imidlertid gjennomgående at flertallet ikke hadde ordninger for å følge systematisk med på og kontrollere om de fulgte lovens krav. En del kommuner hadde ordninger der en leder eller medarbeider hadde ansvar for å kontrollere vedtakene eller gjennomføre stikkprøver. Selv om de hadde slike kontrollrutiner, avdekket dette ikke de mangelfulle vurderingene.

God nok kompetansestyring for å sikre forsvarlig praksis?

Mange av kommunene som var omfattet av dette tilsynet, jobbet ikke planmessig og systematisk med kompetansebygging og veiledning av medarbeiderne. Flere hadde felles møtepunkter ukentlig, men disse ble bare unntaksvis benyttet til å diskutere enkeltsaker og faglige utfordringer, gi

kollega- og ledelsesbasert veiledning eller til å sikre felles lovforståelse. Å ta imot søkere som sliter økonomisk og på andre livsområder, krever at Nav-veilederne har tid og kompetanse. De må kjenne søkerens lovfestede rettigheter og lovverkets krav til søknadsbehandlingen. Gjennom samtale med søkerne skal de kunne legge grunnlag for å finne løsninger som kan være til hjelp for søkeren og dennes familie. Kommunen har ansvar for å etablere styringstiltak som sikrer at medarbeiderne har nødvendig og relevant kompetanse til å utføre oppgavene, og dermed sikre forsvarlig praksis.

Tilstrekkelig sviktfokus for å sikre forsvarlig praksis?

Et vesentlig element i ledelsens systematiske arbeid med å sikre forsvarlig tjenesteyting og forbedring av praksis, er et robust opplegg for avviksmelding og -håndtering. Dette innebærer at medarbeiderne må kunne melde fra til virksomhetens ledelse om ulike former for uheldige og kritiske feil og svikt i tjenesteutøvelsen. Skal et slikt opplegg være virksomt, må det være kjent for medarbeiderne hva de skal melde som avvik og hvordan de skal melde fra. Ledelsen må med jevne mellomrom gjennomgå meldingene og vurdere om det kan være behov for å endre rutiner og praksis.

De færreste av kommunene som var omfattet av dette tilsynet, hadde velfungerende ordninger for avvikshåndtering. Noen kommuner var i gang, men det var ikke alltid kjent for medarbeiderne hva slags svikt som skulle meldes eller hvordan.

Statens helsetilsyns samlede vurdering

Samlet sett er funnene fra dette tilsynet svært urovekkende. I 85 prosent av tilsynene fant fylkesmennene alvorlig svikt i kommunenes styring av kartleggingen av barnas situasjon og behov i søknader om økonomisk stønad. En grundig kartlegging der søkeren selv har vært aktivt med på å gi opplysninger om sin egen situasjon, er en forutsetning for at den individuelle vurderingen av innvilgelse og utmåling av stønaden blir forsvarlig. At dette skjer som forutsatt, skal ikke være tilfeldig og avhenge av den enkelte medarbeiders innsats – slik fylkesmennene fant i flertallet av kommunene. Nedfelte praksisbeskrivelser, systematisk kompetansebygging og kontinuerlig forbedringsarbeid skal sikre at hver søknad fra hver søker blir forsvarlig behandlet hver gang.

Å søke om økonomisk stønad kan for enkelte være forbundet med avmakt og skam. Bekymring knyttet til situasjonen og redsel for å bli avvist kan prege søkeren. Dette må kommunene ta på alvor, og sørge for at medarbeiderne har de nødvendige rammebetingelser og kompetanse til å løse oppgavene som forutsatt.

I landsomfattende tilsyn i 2010 med sosiale tjenester i Nav påpekte fylkesmennene lovbrudd i 9 av 10 kommuner. Også den gangen var alvorlig svikt i kartlegging av søkerens situasjon viktigste funn. Det er grunn til å sende en sterk oppfordring til alle landets kommuner om å bruke tilsynsrapporter som grunnlag for systematisk gjennomgang av og refleksjon over om praksis er i tråd med lovens krav.



Å søke om økonomisk stønad kan for enkelte være forbundet med avmakt og skam ”