Sist oppdatert november 2026

Veileder til sosialtjenesteloven § 17

Hvordan fatte vedtak på tjenesten opplysning, råd og veiledning?



Innholdsfortegnelse

Innledning

Del 1 Om tjenesten, kommunens ansvar og forvaltningsloven § 11

1.1 Tjenesten opplysning, råd og veiledning
1.1.1 Hvem har rett til tjenesten?
1.1.2 Hvorfor er det innført vedtak på tjenesten?
1.2 Ansvaret for tjenesten og fatting av vedtak
1.2.1 Interkommunalt samarbeid
1.2.2 Kjøp eller leie av tjenesteytingen
1.3 Skillet mellom tjenesten i sosialtjenesteloven og veiledningsplikten i forvaltningsloven
1.3.1 Forvaltningsloven § 11
1.3.2 Tjenesten i sotjl. § 17 har et annet innhold enn veiledningsplikten fvl. § 11

Del 2 Søknadsprosessen

2.1 Identifisering av hjelpebehov
2.1.1 Hjelpebehovet ligger utenfor sosialtjenestelovens område
2.2 Søknad om tjenesten
2.2.1 Brukeren må ønske tjenesten
2.2.2 Sammenhengen til vilkårssetting etter sotjl. § 20
2.3 Hvordan skal det fattes vedtak?
2.3.1 Opplysning, råd og veiledning i forbindelse med innvilgelse av eller avslag på andre sosiale tjenester
2.3.2 Opplysning, råd og veiledning som tiltak i kvalifiseringsprogram, aktivitetsplan eller individuell plan
2.3.3 Opplysning, råd og veiledning til en person som ikke allerede mottar sosiale tjenester
2.4 Avslag på tjenesten, avvisning og stans av vedtak 2.5
Klage
2.5.1 Hva kan brukeren klage på?
2.5.2 Nav-kontorets behandling av klagen
2.5.3 Statsforvalteren er klageinstans
2.5.4 Klage på tjenestens innhold – tilsyn
2.5.5 Erstatning

Del 3 Når skal det ikke fattes vedtak etter sotjl. § 17? Forholdet til andre vedtak

3.1 Ulike tilfeller hvor det ikke skal fattes vedtak etter sotjl. § 17
3.2 Forholdet til andre vedtak og tjenester
3.2.1 Vedtak etter Nav-loven § 14a
3.2.2 Individuell plan
3.2.3 Frivillig offentlig forvaltning
3.2.4 Tvungen forvaltning
3.2.5 Tjenester etter lov om kommunale helse- og omsorgstjenester
3.2.6 Introduksjonsordningen

Innledning

Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen trådte i kraft 1.1.2010. Lovtittelen forkortes sosialtjenesteloven, eller sotjl..

Loven kom som følge av Nav-reformen, og regulerer de kommunale oppgavene og tjenestene som skal inngå i Nav-kontoret. Loven er en av hovedlovene i Nav, sammen med Nav-loven, folketrygdloven og arbeidsmarkedsloven.

Tjenestene i loven er av arbeidsrettet og økonomisk karakter. De skal bidra til sosial og økonomisk trygghet, og fremme overgangen til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet. Loven er i hovedsak rettet inn mot de vanskeligst stilte. Tjenestene skal støtte opp under prinsippet om hjelp til selvhjelp, og er sentrale virkemidler i bekjempelsen av fattigdom i Norge.

Det er fem sosiale, kommunale tjenester som obligatorisk skal inngå i Nav-kontoret: Opplysning, råd og veiledning, økonomisk stønad, midlertidig botilbud, individuell plan og kvalifiseringsprogrammet med tilhørende stønad.

Denne veilederen gjelder tjenesten opplysning, råd og veiledning, som er hjemlet i sotjl. § 17.

> **§ 17. Opplysning, råd og veiledning**
>
> Kommunen skal gi opplysning, råd og veiledning som kan bidra til å løse eller forebygge sosiale
>
> problemer. Kan kommunen ikke selv gi slik hjelp, skal den så vidt mulig sørge for at andre gjør det.

Om veilederen

Dette er en veileder om når og hvordan Nav-kontoret skal fatte vedtak på tjenesten opplysning, råd og veiledning, og er en utdypning av det som står i merknadene til sotjl. § 17 i rundskrivet til loven. Rundskrivet er fra 22.6.2012, og er utarbeidet av Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Tilbakemeldingene etter at rundskrivet ble publisert, er at det oppleves som utfordrende å fatte vedtak på tjenesten. Dette skyldes i hovedsak forholdet til de andre tjenestene i loven, forvaltningslovens generelle veiledningsplikt i § 11, og andre tjenester og generell brukeroppfølging i Nav. Formålet med veilederen er å forklare sammenhenger og skillelinjer nærmere, beskrive konkrete situasjoner og tilfeller for når det skal fattes vedtak, og gi eksempler på hvordan et vedtak kan se ut.

Veilederen skal kunne brukes som et oppslagsverk. Enkelte temaer omtales eller gjentas derfor flere steder, eventuelt at det vises til avsnittet hvor temaet står omtalt nærmere. Veilederen er delt i fire deler. I første del står det om hva tjenesten innebærer, ansvaret for tjenesten og forholdet til forvaltningsloven § 11. Andre del omtaler hele søknadsprosessen fra identifisering av hjelpebehov og søknad til vedtak og klage. I tredje del står det nærmere om ulike tilfeller hvor det ikke skal fattes

vedtak etter sotjl. § 17 og forholdet til enkelte andre tjenester og vedtak. Siste del inneholder eksempler på vedtak.

Veilederen omhandler ikke det konkrete innholdet i tjenesten. Det vil si at den kommer ikke inn på hva slags råd og veiledning som skal gis i ulike situasjoner. Dette tilhører sosialfaget; med motivasjons- og endringsarbeid, sosialfaglig metode og dybdekunnskap om ulike temaområder, som familie, ungdom, økonomi, bolig, etnisitet, vold, psykisk helse og rus.

For å kunne forstå innholdet av, og forvalte og gi en forsvarlig opplysning, råd og veiledningstjeneste, må bestemmelsen i sotjl. § 17 ses i sammenheng med resten av bestemmelsene i loven. I veilederen vises det derfor til andre lovbestemmelser og merknadene til disse i rundskrivet til loven der det er hensiktsmessig.

Veilederen er skrevet særlig med tanke på Nav-veiledere, men vil også være nyttig for leder i Nav og rådgivere hos Statsforvalteren.

Definisjoner

- «Nav-kontoret» er brukt når det er snakk om rollen som utfører og forvalter.
- «Kommunen i Nav» er brukt der det er et poeng å skille mellom stat og kommune i Nav-kontoret.
- «Kommunen» er brukt om ansvar og oppgaver lagt til kommunens administrasjon.
- «Nav» er brukt om arbeids- og velferdsforvaltningen.
- «Nav-veileder» er brukt om den ansatte som gir råd og veiledning, uavhengig av hvor i Nav-kontoret personen jobber og hvilken stilling vedkommende har.
- «Bruker» er brukt om personer som mottar tjenester fra Nav, og «søker» om personer som er i en søknadsprosess. Sosialtjenesteloven og tilhørende rundskriv bruker samlebetegnelsen «tjenestemottaker», men i veilederen har vi valgt å bruke betegnelsene som benyttes generelt i Nav.
- «Vedtak» og «enkeltvedtak» betyr i denne sammenheng det samme, og brukes om avgjørelser om tildeling av sosiale tjenester.
- «Sosialtjenesteloven», «sotjl.» eller «loven» brukes om lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen.
- Når det refereres til «rundskrivet til loven» er det alltid rundskrivet til sosialtjenesteloven fra 22.6.2012, utarbeidet av Arbeids- og velferdsdirektoratet, det er snakk om. Rundskrivet revideres ved behov, og siste versjon ligger alltid tilgjengelig på Nav-rettskilder (lovdata.no).
- «Gjeldende sosialfaglige normer» refererer til hva som regnes som godt sosialfaglig arbeid utfra oppdatert praksis, forskning, fag- og metodeutvikling, faglitteratur osv. innen de ulike temaområdene i sosialfaget, som ungdom, familie, bolig, økonomi, fattigdom, psykisk helse og rus.

Del 1 Om tjenesten, kommunens ansvar og forvaltningsloven § 11

1.1 Tjenesten opplysning, råd og veiledning

Opplysning, råd og veiledning er en av kjerneoppgavene i Nav-kontoret. Hensikten med tjenesten er å løse eksisterende sosiale problemer, og å forebygge at slike problemer oppstår. Tjenesten har nær sammenheng med lovens formål, og skal bidra til å bedre levekårene for den enkelte. Hjelp til selvhjelp er et grunnleggende prinsipp for tjenestens innhold. Formålsbestemmelsen står omtalt i merknadene til sotjl. § 1 i rundskrivet til loven. Formålsbestemmelsen i Nav-loven understreker at alle statlige og kommunale ytelser og tjenester skal anvendes helhetlig og samordnet tilpasset den enkelte brukers behov. Videre står det at «arbeids- og velferdsforvaltningen skal møte det enkelte mennesket med respekt, bidra til sosial og økonomisk trygghet og fremme overgang til arbeid og aktiv virksomhet».

Alle tjenester etter loven skal være forsvarlige, og det stiller krav til tilgjengelighet til tjenesten, saksbehandling og tjenestens innhold og omfang. Brukere som har behov for tjenesten opplysning, råd og veiledning må få informasjon om den, saksbehandlingsreglene for enkeltvedtak må følges, Nav-kontoret må ha kapasitet og kompetanse til å gi tjenesten til de som har rett til den, og brukeren må få en tjeneste som er tilpasset hjelpebehovet. Forsvarlighetskravet står i sotjl. § 4, og er nærmere omtalt i merknadene til bestemmelsen i rundskrivet til loven.

Tjenesten omfatter alt fra enklere veiledning for å kunne håndtere hverdagen til faglig kvalifiserte råd og familieoppfølging. Innholdet i opplysning, råd og veiledningstjenesten må vurderes ut fra behovene til den enkelte bruker, og være i samsvar med gjeldende sosialfaglige normer. Gjennom motivasjons- og endringsarbeid skal tjenesten styrke den enkeltes mulighet til å mestre egen livssituasjon på ulike områder, som arbeid og aktivitet, økonomi, hjemme- og bosituasjon, helse, fritid og nettverk. Tjenesten skal bidra til at brukeren i størst mulig grad kan leve et selvstendig liv med mulighet til å forsørge seg selv gjennom arbeid.

Økonomisk rådgivning er sentral i Nav-kontorets råd og veiledningsplikt. Økonomiske problemer har ofte stor innvirkning på hele livssituasjonen. En stram økonomi, kanskje som følge av overgang fra arbeidsinntekt til en Nav-ytelse, vanskeligheter med å disponere egne penger og økende gjeld, kan føre til en opplevelse av maktesløshet og oppgitthet. I slike situasjoner er det viktig at brukeren får tilbud om økonomisk rådgivning så tidlig som mulig. Formålet med tjenesten er tredelt; å forebygge økonomiske problemer, å søke å løse akutte økonomiske problemer, og å bidra til å finne helhetlige og varige løsninger.

1.1.1 Hvem har rett til tjenesten?

Alle som oppholder seg i Norge har rett til å søke om og få vurdert sitt behov for tjenesten opplysning, råd og veiledning. Dette gjelder også personer som har begrensede rettigheter etter forskrift om sosiale tjenester for personer uten fast bopel i Norge, herunder personer som oppholder seg ulovlig i Norge. Forskriften står omtalt i rundskrivet til loven under § 2 om lovens virkeområde.

Hensikten med tjenesten er å løse eksisterende sosiale og økonomiske problemer, og å forebygge at slike problemer oppstår. Retten til tjenesten er derfor uavhengig av om den som søker opplysning, råd og veiledning allerede er kommet i en vanskelig situasjon, eller om vedkommende søker eller mottar andre tjenester fra Nav. Tjenesten har derfor en videre målgruppe enn de øvrige tjenestene i sosialtjenesteloven, som i hovedsak retter seg mot de vanskeligst stilte. Det er viktig at tjenesten er lett tilgjengelig. Det skal være en lav terskel for å få tjenesten.

Sosialtjenesteloven har i utgangspunktet ingen aldersgrense, med unntak for deltakelse i kvalifiseringsprogrammet, men tjenester til barn og unge under 18 år vil som hovedregel tildeles den

eller de som har foreldreansvaret. Dersom en mindreårig søker om tjenesten opplysning, råd og veiledning må Nav-kontoret innhente samtykke fra den eller de med foreldreansvaret før det søkes om tjenesten. Samtykket bør være skriftlig, og må innhentes av begge foreldre/foresatte ved delt foreldreansvar.

Det er Nav-kontoret i den kommunen hvor personen oppholder seg som har plikt til å gi opplysning, råd og veiledning, og alle har rett til å søke om tjenesten uavhengig om de bor der eller oppholder seg der i en kort periode. Personer i institusjon eller statlig innkvartering, eller som er under straffegjennomføring, har også rett til tjenesten. Hvilken kommune som har plikt til å yte tjenesten til disse personene, er nærmere omtalt i merknadene til sotjl. § 3 om kommunens ansvar i rundskrivet til loven.

Eksempler:

- *Person som ikke har lovlig opphold*

En person som ikke har lovlig opphold i landet, har begrensede rettigheter etter sosialtjenesteloven, og skal ikke avvises av Nav-kontoret. Veiledning knyttet til om hun har rett til tjenester fra Nav vil følge av forvaltningsloven § 11, se avsnitt 1.3. Hvis personen har spørsmål knyttet til oppholdstillatelse, skal hun henvises videre til utlendingsmyndighetene, se punkt 2.1.1. Personen kan ha rett til tjenesten opplysning, råd og veiledning ut fra situasjonen hun er i. Mottak av tjenesten vil ikke føre til flere rettigheter enn det som følger av forskriften § 4, se merknadene i rundskrivet til loven.

- *Sekundærbosetter*

En person som er bosatt i en kommune som mottar integreringstilskudd for vedkommende, har rett til sosiale tjenester fra denne kommunen. Hvis personen flytter til en annen kommune i tilskuddsperioden uten at dette er avtalt, kan tilflyttingskommunen avslå søknad om tjenester med henvisning til bosettingskommunens ansvar, med mindre dette er åpenbart urimelig. Hvis personen klarer seg selv og kun søker om tjenesten opplysning, råd og veiledning i tilflyttingskommunen, kan situasjonen tilsi at hun har rett på tjenesten og at det vil være åpenbart urimelig å vise henne tilbake til bosettingskommunen.

1.1.2 Hvorfor er det innført vedtak på tjenesten?

Det følger av forvaltningsloven at avgjørelser som tas under utøving av offentlig myndighet og som generelt eller konkret er bestemmende for rettigheter eller plikter til enkeltpersoner eller andre private rettssubjekter, skal fattes i vedtak. Vedtak som gjelder rettigheter eller plikter til en eller flere bestemte personer kalles enkeltvedtak, og vedtak som gjelder rettigheter eller plikter til ubestemt antall eller krets av personer kalles forskrift. Hvis avgjørelser om tjenester ikke fattes i vedtak, er dette unntak fra forvaltningsloven som må begrunnes i særlovgivningen.

I sotjl. § 41 om anvendelsen av forvaltningsloven, står det i andre ledd at «avgjørelser om tildeling av sosiale tjenester skal regnes som enkeltvedtak». Dette gjelder uten unntak. Bestemmelsen om opplysning, råd og veiledning står i lovens kapittel 4 om individuelle tjenester. Etter den tidligere sosialtjenesteloven av 1991 ble ikke opplysning, råd og veiledning ansett som en tjeneste det skulle fattes vedtak på. I rundskrivet til den gjeldende sosialtjenesteloven omtales vedtak og klage i merknadene til alle lovbestemmelsene om avgjørelser om tjenester, herunder til sotjl. § 17 om opplysning, råd og veiledning. Dette innebærer en endring fra tidligere praksis. Innholdet i tjenesten er imidlertid ikke endret.

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 stilles krav til hvordan Nav-kontoret skal opptre, og til hvilke muligheter enkeltpersoner har til å ivareta sine interesser. Dette bygger på viktige rettssikkerhetsprinsipper som skal hindre maktmisbruk og vilkårlighet og sikre rettigheter og etterprøvbarhet. Personer som har behov for sosiale tjenester befinner seg i en vanskelig og sårbar situasjon. Det er derfor særlig viktig at det offentlige styrker rettssikkerheten for denne gruppen.

1.2 Ansvaret for tjenesten og fatting av vedtak

Tjenestene som er regulert i sosialtjenesteloven skal inngå i Nav-kontoret. Dette følger også av Nav-loven § 13. Det er kommunen som har ansvaret for tjenestene, men Nav-kontoret som gir dem. De obligatoriske tjenestene kan ikke organiseres utenfor Nav.

Opplysning, råd og veiledning skal inngå i Nav-kontoret, og tjenesten skal være forsvarlig. For å kunne yte en forsvarlig tjeneste, må kontoret ha kontroll på, og styre, tjenesten. Det innebærer å sikre en forsvarlig saksbehandling fra en henvendelse mottas til et vedtak fattes. Nav-kontoret må sørge for at alle som kan ha behov for tjenesten får informasjon om den, bistå de som trenger det med å søke, og fatte vedtak på bakgrunn av en konkret og individuell vurdering av behovet til den enkelte.

Nav-kontoret har vedtaksmyndigheten, og denne kan ikke delegeres til personer, organer eller andre som er organisert utenfor Nav-kontoret. Et unntak fra dette er hvis det er inngått interkommunalt samarbeid, se punkt 1.2.1.

Kommunens ansvar for tjenestene innebærer at kommunen er ansvarlig for at Nav-ansatte som jobber med oppgaver og tjenester etter sosialtjenesteloven har tilstrekkelig kunnskap og kompetanse til å utføre sine arbeidsoppgaver. Dette gjelder uavhengig av om den ansatte er statlig eller kommunalt ansatt. Kommunen er ansvarlig for å gi nødvendig opplæring til den enkelte ut fra individuelle og aktuelle behov. En Nav-veileder som gir opplysning, råd og veiledning må ha tilstrekkelig kompetanse til å gi en forsvarlig tjeneste til den enkelte bruker utfra individuelle behov. Nav-veiledere må også ha tilstrekkelig 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. Noen temaområder krever særlig dybdekunnskap, som kreditorforhandlinger, mens andre områder, som budsjetthåndtering og hverdagsøkonomi, ikke krever spesialkompetanse.

Kommunens ansvar etter sotjl. § 3, krav til forsvarlighet i sotjl. § 4, internkontroll etter sotjl. § 5 og opplæringsansvar i sotjl. § 6 står nærmere omtalt i merknadene til bestemmelsene i rundskrivet til loven. Det står mer om kapasitet og kompetanse knyttet til sotjl. § 17 i punkt 4.17.2.5 i rundskrivet.

1.2.1 Interkommunalt samarbeid

Kommuneloven åpner for at det kan inngås interkommunalt samarbeid om oppgaveløsning, og det gjelder også for tjenester etter sosialtjenesteloven, jfr. sotjl. § 3 fjerde ledd. Hva som er overført av tjenester og hvem som har vedtaksmyndighet skal fremkomme av avtalen som er inngått. Normalt følger vedtaksmyndigheten tjenesten, noe som innebærer at det er det Nav-kontoret som skal yte tjenesten som også skal fatte vedtaket. Det må imidlertid alltid undersøkes hva som faktisk er avtalt.

Enkelte kommuner har inngått avtale om å ha en økonomisk rådgiver som yter tjenesten til brukere fra flere Nav-kontor. Om vedtaksmyndigheten er overført til Nav-kontoret som denne rådgiveren tilhører, eller om det er Nav-kontoret i brukerens kommune som har vedtakskompetansen, skal være regulert i avtalen.

1.2.2 Kjøp eller leie av tjenesteytingen

At tjenesten skal inngå i Nav-kontoret er ikke til hinder for at kontoret kjøper eller leier tjenesten av andre. Kontoret har alltid ansvaret for å gi informasjon, behandle søknader og fatte vedtak, men selve tjenesteytingen kan utføres av andre. Nav-kontoret må også alltid sikre at tjenesten som gis til brukeren er forsvarlig, uavhengig av hvem som gir den. Økonomisk rådgivning i form av kreditorforhandlinger krever særlig kompetanse, og det kan være aktuelt å kjøpe denne tjenesten av advokat eller andre med nødvendig kompetanse.

Hvis økonomisk rådgivning eller annen opplysning, råd og veiledning innvilges, og tjenesten kjøpes, skal ikke denne utgiften innvilges brukeren som økonomisk stønad etter sotjl. §§ 18 eller 19, men dekkes via driftskostnadene til Nav-kontoret.

1.3 Skillet mellom tjenesten i sosialtjenesteloven og veiledningsplikten i forvaltningsloven

For å forstå hva som er en tjeneste som det skal fattes vedtak på etter sotjl. § 17, er det hensiktsmessig å ta utgangspunkt i veiledningsplikten i forvaltningsloven (fvl.) § 11.

1.3.1 Forvaltningsloven § 11

Fvl. § 11 regulerer en veiledningsplikt som gjelder for alle forvaltningsorganer, og derfor også for Nav og Nav-kontoret. Kapittel 2 §§ 2 til 7 i forskrift til forvaltningsloven (lovdata) utdyper nærmere hva som ligger i den generelle råd og veiledningsplikten.

Det skal ikke fattes enkeltvedtak om veiledning etter fvl. § 11.

Veiledningsplikten i fvl. § 11 er omfattende, og gjelder Nav-kontorets plikt til å veilede innenfor eget saksområde. Plikten gjelder overfor personer som har konkrete saker med forvaltningen, men også uavhengig av om sak pågår:

- **Veiledning overfor person som har en konkret sak med forvaltningen**

Nav-kontoret skal etter eget tiltak vurdere en brukers behov for veiledning. Hvis brukeren i forbindelse med en sak har behov for det, eller vedkommende selv spør om det, skal kontoret gi veiledning om gjeldende lover, forskrifter, praksis og regler for saksbehandlingen.

Plikten etter fvl. § 11 rommer veiledning om selve søknadsprosessen. Nav-kontoret skal sørge for at alle som henvender seg får sine interesser ivaretatt og sikre at saken er så godt opplyst som mulig før det fattes en avgjørelse. Søknader skal vurderes individuelt og vedtak skal begrunnes. Søknadsprosessen står omtalt i merknadene til sotjl. § 41 i rundskrivet til loven, punkt 5.41.2.1 – 5.41.2.4.

Veiledningen etter forvaltningsloven vil ofte bestå av å gi informasjon og enklere råd, men kan også være mer omfattende og kreve mer tid. Eksempler på dette kan være at det tar tid å få oversikt over

brukerens situasjon og behov, brukeren trenger omfattende informasjon for å forstå hvilken hjelp Nav-kontoret kan gi, eller fordi det må benyttes tolk i kommunikasjonen med bruker.

- **Veiledning overfor person som ikke har en konkret sak gående**

Nav-kontoret skal gi veiledning hvis en person spør om det i forbindelse med et konkret forhold som har aktuell interesse for vedkommende. Dette kan for eksempel gjelde regelverk, mulige rettigheter, saksbehandling, praksis eller kontaktinformasjon. Hvis Nav-kontoret ikke er rett instans til å gi veiledningen som etterspørres, skal det om mulig vise personen til rette organ. Inneholder henvendelsen feil, misforståelser eller unøyaktigheter, skal kontoret gi beskjed om dette dersom det er nødvendig at mangelen blir rettet opp.

1.3.2 Tjenesten i sotjl. § 17 har et annet innhold enn veiledningsplikten i fvl. § 11

Opplysning, råd og veiledning etter sotjl. § 17 omfatter en mer individuell og ofte mer omfattende råd og veiledning enn etter fvl. § 11. Nav-kontoret gir generelle råd og veiledning i all kontakt med brukerne. Det meste av denne rådgivningen ligger innenfor fvl. § 11, og er ikke en tjeneste det skal fattes vedtak på.

For å ta stilling til om veiledningen følger av plikten i fvl. § 11 eller er en tjeneste som krever vedtak etter sotjl. § 17, må Nav-veileder vurdere hva slags veiledning brukeren har behov for med hensyn til tema, innhold og omfang, og grad av individualitet. Veiledning etter fvl. § 11 vil som oftest skje 'her og nå', mens tjenesten i sotjl. § 17 er planlagt og avtalt, har et formål og et innhold tilpasset dette formålet, er del av et oppfølgingsløp og skjer i samarbeid med brukeren. Tjenesten i sotjl. § 17 skal bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer for den enkelte, og bygger på prinsippet om hjelp til selvhjelp. Dette innebærer at tjenesten skal styrke den enkeltes mulighet for å mestre egen situasjon, og krever aktiv involvering og medvirkning fra brukeren. Opplysning, råd og veiledningen som gis skal tilpasses brukerens individuelle helhetlige situasjon, og vil innebære motivasjons- og endringsarbeid. Dette er elementer som ikke ligger i fvl. § 11.

Generell veiledning etter fvl. § 11 kan gis i publikumsmottaket, på telefon, i kartleggingssamtaler, på informasjonsmøter og ulike former for gruppemøter. I forbindelse med slik veiledning kan det komme frem ulike problemstillinger av mer individuell og personlig karakter som krever opplysning, råd og veiledning som går ut over den generelle veiledningen. I en del tilfeller kan brukeren få individuell opplysning, råd og veiledning der og da, forutsatt at taushetsplikten etter sotjl. § 44 blir ivaretatt. Hvis det er behov for å gå nærmere inn i problemstillingene, skal brukeren få informasjon og tilbud om tjenesten i sotjl. § 17.

Forskjellen mellom opplysning, råd og veiledningstjenesten i sotjl. § 17 og oppfølgingsvedtaket i Nav-loven § 14 a står omtalt i punkt 3.2.1.

Del 2 Søknadsprosessen

Saksbehandlingsreglene som fremgår av sosialtjenesteloven og forvaltningsloven skal sikre en god søknadsprosess fra søkeren henvender seg og til et vedtak blir fattet. Saksbehandlingsreglene i sosialtjenesteloven står i lovens kapittel 5. Nærmere om søknadsprosessen, samtykke og enkeltvedtak står omtalt i merknadene til sotjl. § 41 i rundskrivet til loven.

Nav-kontoret skal holde brukeren informert gjennom hele søknadsprosessen. All informasjon skal tilpasses brukerens forutsetninger, og det skal brukes tolk hvis det er nødvendig.

Brukermedvirkning er en grunnleggende forutsetning for tjenesten opplysning, råd og veiledning. Brukeren skal medvirke og ha innflytelse i hele søknadsprosessen, fra henvendelse, søknad og kartlegging av behov til vedtak og utforming og tilrettelegging av tjenesten. Brukermedvirkning er omtalt i merknadene til sotjl. § 42 i rundskrivet til loven.

2.1 Identifisering av hjelpebehov

Nav-kontoret skal sørge for at alle som kan ha behov for det får informasjon og tilbud om tjenesten opplysning, råd og veiledning. Personer i overgangs- og etableringsfaser kan ha et særlig behov for tjenesten. Eksempler på slike faser er ved overgang fra arbeidsinntekt til en Nav-ytelse, fra fengsel eller institusjon til lokalsamfunnet, eller ved etablering som ung voksen eller ny i Norge.

Mange brukere som trenger tjenester og oppfølging fra Nav-kontoret er i en vanskelig livssituasjon, og kan ha sammensatte utfordringer. Det kan være krevende å holde fokus på jobbsøking eller arbeidstrening hvis utfordringer på andre områder oppleves uhåndterlige. Det er viktig å få avklart hvilke utfordringer en bruker eventuelt har for å komme så tidlig som mulig inn med riktige tjenester og tiltak, og å være oppmerksom på at den enkelte kan ha behov for tid, ro og trygghet for å kunne snakke om det vedkommende sliter med. Det er også en forutsetning for god oppfølging at Nav-veilederen kartlegger brukerens helhetlige situasjon, og aktivt spør om for eksempel hjemmesituasjon, omsorgsoppgaver, helse, fritid, boligforhold og økonomi.

Barn og unge er spesielt sårbare i vanskelige situasjoner, og Nav-kontoret må sørge for at deres særskilte behov blir ivaretatt i familiens møte med kontoret. Dette gjelder både i kartleggingen av hjelpebehovet og i utformingen av tjenestetilbudet. Nav-kontoret skal være oppmerksom på vanskeligstilte familier, og bistå brukere med barn med å ivareta foreldrerollen i en krevende livssituasjon. Det er i tillegg viktig å være oppmerksom på at det gjennom kartlegging og tjenesteyting kan fremkomme informasjon om forhold som utløser en opplysningsplikt til barneverntjenesten. Plikten står nærmere omtalt i merknadene til sotjl. § 45 i rundskrivet til loven.

Sosiale problemer har sammenheng med utfordringer på ulike livsområder. Opplysning, råd og veiledningstjenesten som gis skal tilpasses brukerens behov, og bidra til å fremme lovens formål for den enkelte. Hjelpebehovet vil ofte være knyttet til en konkret utfordring, som en utilfredsstillende bosituasjon, problemer med å betale regninger eller helseplager. Dette vil da være i kjerneområdet for opplysning, råd og veiledningen, men likevel slik at utfordringen ses i sammenheng med brukerens, og eventuelt familiens, helhetlige situasjon.

Brukeren kan ha behov for opplysning, råd og veiledning på flere områder, for eksempel som følge av etablering i kommunen og alt som må på plass i den forbindelse. Ulike områder kan inngå i den samme opplysning, råd og veiledningstjenesten eller deles opp. Oppdeling kan for eksempel være aktuelt hvis brukeren trenger tjenesten både i forhold til foreldrerollen og med mer omfattende gjeldsproblematikk.

Eksempler:

- *Familieliv*

Tjenesten kan være aktuell ved behov for opplysning, råd og veiledning om hvordan brukeren skal håndtere hverdagen som forelder, kombinere arbeidsliv og familieliv, sette grenser, aktivisere barna, utvikle sosialt nettverk, eller bistå og støtte barn som har særlige behov.

- *Boligfremskaffelse*

Opplysning, råd og veiledningstjenesten kan være aktuell hvis brukeren trenger hjelp med å finne leiligheter som er til leie, avtale og gå på visning, komme i dialog med utleier, eller med å søke eller komme i kontakt med andre kommunale eller statlige låne- og støtteordninger eller instanser.

- *Etablering*

Brukeren trenger hjelp med å etablere seg fordi hun for eksempel er ny i Norge, kommer fra opphold i rusinstitusjon eller er ung voksen. Behovene kan dreie seg om alt fra hvordan skaffe bolig og innbo, opprette bankkonto og nettbank, til hvilke sosiale aktiviteter og arenaer som finnes i kommunen.

- *Helse*

Brukeren har diverse helseplager, men har ingen diagnoser og mottar ikke behandling. Brukeren kan ha behov for opplysning, råd og veiledning om hvordan han skal håndtere hverdagen og utnytte egne ressurser best mulig, hvilke aktiviserings- og treningstilbud som finnes i kommunen og om muligheter for bistand fra andre deler av hjelpeapparatet.

- *Økonomi*

Tjenesten er aktuell i tilfeller der brukeren har ulike former for økonomiske problemer, alt fra disponeringsproblemer til omfattende gjeldsproblematikk.

2.1.1 Hjelpebehovet ligger utenfor sosialtjenestelovens område

Kommunen og Nav-kontoret har et særlig ansvar for å hjelpe de som ikke får hjelp fra andre offentlige instanser, og å opprette kontakt mellom brukeren og det øvrige hjelpeapparatet der det er behov for det. Tjenesten opplysning, råd og veiledning inneholder ikke mer enn det Nav-kontoret har ansvaret for etter sosialtjenesteloven. Det vil si at tjenesten skal bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer, og på den måten bidra til å oppfylle lovens formål for den enkelte. Den rommer ikke utføring av tjenester og oppgaver som ligger i andre lovverk eller til andre instanser, som ulike former for helsebehandling, terapi, rus- og booppfølging som ligger til helsevesenet, eller oppgaver som ligger til barneverntjenesten eller namsmyndighetene. Dette gjelder også der kommunen har lagt flere tjenester til Nav-kontoret enn de som er regulert av sosialtjenesteloven.

Det fremgår av sotjl. § 17 at Nav-kontoret skal henvise til andre forvaltningsorganer i tilfeller der hjelpebehovet går utover kontorets ansvarsområde. Kontoret skal videre «så vidt mulig» sørge for at riktig instans gir hjelp. Dette betyr at Nav-kontoret skal bistå i å opprette kontakt mellom brukeren og den aktuelle instansen der det er nødvendig, men kontoret kan ikke pålegge en annen instans om å gjøre noe.

Hvis Nav-veilederen under kartleggingen av en brukers hjelpebehov ser at brukeren trenger en eller annen form for hjelp og bistand fra andre, kan veilederen henvise videre eller bistå med å opprette kontakt uten at det fattes vedtak etter sotjl. § 17 først.

Eksempler:

- *Finne bolig*

Brukerens husleiekontrakt går ut om to måneder. Nav-veilederen informerer om hvor brukeren finner boligannonser og gir tips om hvordan hun bør opptre på visning. Veilederen informerer også om bostøtte, og henviser til kommunens boligkontor.

- *Dele opp regninger*

Brukeren har fått en stor strømrestanse han ikke har mulighet til å betale. Nav-veilederen informerer om at han bør ringe strømleverandøren for å få delt opp restansen.

- *Kontakte fastlege*

Brukeren forteller at hun ikke føler seg så bra og sliter med å sove om natten. Nav-veilederen råder henne til å snakke med fastlegen sin.

- *Behov for avlastning*

Brukeren er enslig forsørger og har liten avlastning med barna. Nav-veilederen informerer om hjelpetiltak fra barneverntjenesten, og råder ham til å ta kontakt.

Hvis en bruker har behov for tjenester fra flere offentlige instanser, kan det være aktuelt å informere om og tilby individuell plan. Individuell plan er regulert i sotjl. § 28 med tilhørende forskrift, og er omtalt i merknadene til bestemmelsen i rundskrivet til loven.

2.2 Søknad om tjenesten

Nav-kontoret har plikt til å bistå de som trenger det med å søke om tjenesten. Hjelpeplikten gjelder både der brukeren selv har bedt om tjenesten og i tilfeller hvor behovet for tjenesten er kommet frem på andre måter. Nav-veileder kan selv ha identifisert behovet eller det kan ha blitt meldt fra tredjeperson på vegne av bruker eller i samarbeidsmøter.

Eksempler:

- *Henvendelse fra fastlege*

En fastlege ringer på vegne av en pasient for å melde et behov for hjelp knyttet til pasientens økonomi. Pasienten er deprimert og har utfordringer med å betale regninger. Pasienten ønsker at Nav-kontoret tar kontakt.

- *Mottaker av arbeidsavklaringspenger*

En bruker som mottar arbeidsavklaringspenger uttrykker frustrasjon over høye boutgifter og at det er vanskelig å disponere ytelsen når den utbetales to ganger i måneden. Den ansatte i publikumsmottaket informerer om tjenesten.

Søknad om tjenesten kan gjøres skriftlig eller muntlig, som i publikumsmottak eller på telefon. Nav-kontoret har plikt til å nedtegne muntlige søknader. Når brukeren gir uttrykk for et behov for tjenesten, er dette å regne som en muntlig søknad. Det er ikke nødvendig at nedtegnelsen skjer ved å fylle ut et søknadsskjema; det holder at søknaden fremgår av saken, som i et notat. Søknadstidspunktet vil være tidspunktet for innlevering av en skriftlig søknad eller når behovet ble meldt, og dette tidspunktet skal fremgå av saken.

Søknader skal vurderes individuelt ut fra den enkeltes behov på søknadstidspunktet. For å kunne vurdere hjelpebehovet må Nav-kontoret ha nødvendige opplysninger om søkerens situasjon. Opplysninger kan innhentes gjennom søknadsskjemaet eller i samtaler. Vurderingen av om det foreligger et behov for opplysning, råd og veiledning vil i hovedsak bygge på opplysninger fra søkeren. Dette henger sammen med tjenestens innhold og det at den skal være lett tilgjengelig. Det kan i mange tilfeller være svært uheldig å innhente opplysninger fra andre før tjenesten er startet opp. Når tjenesten er innvilget og i gang, kan det være behov for å innhente nærmere opplysninger for å kunne hjelpe brukeren på en god og hensiktsmessig måte. Hvilke opplysninger som er nødvendige avhenger

av hva brukeren trenger hjelp i forhold til. Det kan være aktuelt å innhente opplysninger fra andre, som barnehage, skole, barneverntjenesten, arbeidsgiver, utleier, kreditor eller helseinstitusjon. Hvis Nav-kontoret skal innhente opplysninger på vegne av brukeren, må det foreligge et samtykke fra vedkommende før innhentingen. Samtykke må også foreligge i forkant av et eventuelt hjemmebesøk. Innhenting av opplysninger står omtalt i merknadene til sotjl. § 43 og samtykke i punkt 5.41.2.5 i rundskrivet til loven.

Eksempel:

- *Opplysninger fra kreditor*

En person med gjeldsproblemer søker om økonomisk rådgivning. Nav-veileder legger opplysningene vedkommende gir til grunn for innvilgelse av tjenesten. Når tjenesten er i gang lages det en plan for hvilke kreditorer som skal kontaktes, av hvem og når, og samtykke i form av fullmakt må undertegnes. Det er viktig å være oppmerksom på at en henvendelse til kreditor kan påvirke dennes handlemåte i forhold til innfordringen av utestående krav, og at dette derfor ikke må skje for tidlig i prosessen.

I behandlingen av en søknad må Nav-kontoret avklare om det er noe som haster og må løses umiddelbart. Dette kan for eksempel være tilfelle hvis søkeren står i fare for å miste boligen, trenger bistand i forbindelse med vold i nære relasjoner eller risikerer å bli utsatt for tvangsekteskap.

2.2.1 Brukeren må ønske tjenesten

Tjenesten skal styrke den enkeltes mulighet til å mestre egen livssituasjon. Hjelp til selvhjelp er et grunnleggende prinsipp for tjenestens innhold. For å kunne forebygge eller løse sosiale problemer en bruker sliter med i livet sitt, må brukeren ha både evne og vilje til deltakelse og endring, utfra egne forutsetninger. For å oppnå et godt resultat, er det en forutsetning at brukeren ønsker tjenesten og deltar aktivt. Opplysning, råd og veiledning skal være frivillig.

Hvis Nav-veileder ser at brukeren har behov for tjenesten og vedkommende ikke ønsker den, bør veilederen fortsette å informere om og motivere til å motta tjenesten. Hvis for eksempel en bruker med omfattende gjeldsproblematikk ikke ønsker økonomisk rådgivning, bør Nav-veileder fortsette å motivere brukeren til å ta tak i sin egen situasjon ved å motta tjenesten. Det er heller ikke hensiktsmessig å tilby økonomisk rådgivning til en bruker som ikke evner å delta i endringsarbeidet, for eksempel på grunn av helseutfordringer eller rusproblemer.

Tjenesten opplysning, råd og veiledning kan ikke være en forutsetning for å motta andre tjenester fra Nav. Det er behovet for tjenesten det søkes om og kriteriene for å få den, som er avgjørende for om tjenesten innvilges eller ikke.

Eksempler:

- *Hjelp i en nødssituasjon*

En søknad om økonomisk stønad i en nødssituasjon kan ikke avslås med begrunnelse at brukeren ikke ønsker tjenesten opplysning, råd og veiledning. Søknad om nødhjelp skal alltid vurderes ut fra behovet 'her og nå', og ikke ut fra hva søkeren burde eller kunne gjort for å unngå situasjonen.

- *Supplerende økonomisk stønad*

En bruker mottar uføretrygd og søker innimellom supplerende økonomisk stønad etter sotjl. § 18. Nav-kontoret tilbyr brukeren økonomisk rådgivning. Nav-kontoret kan ikke ved en senere søknad om supplerende stønad avslå den med begrunnelse i at brukeren ikke ville motta tilbudet om tjenesten etter sotjl. § 17. Om brukeren har rett til økonomisk stønad må vurderes etter sotjl. § 18.

Råd og veiledning gitt i forbindelse med innvilgelse eller avslag av andre sosiale tjenester skal omtales i innvilgelsesvedtaket eller avslaget. Dette er rådgivning Nav-veileder gir uten at det fattes vedtak først og uavhengig av om brukeren har bedt om den. Hvis det avdekkes utfordringer som brukeren kan ha nytte av å få nærmere opplysning, råd og veiledning om, skal Nav-veilederen informere om og tilby tjenesten slik at brukeren kan ta stilling til om dette er ønskelig.

For at tjenesten skal være forsvarlig overfor den enkelte, og for å kunne jobbe hensiktsmessig med aktuelle problemstillinger, kan Nav-veilederen begrense adgangen for andre enn brukeren til å være tilstede under samtalene hvis bestemmelser om taushetsplikt eller andre forhold tilsier dette. Det kan for eksempel være aktuelt hvis brukeren er, eller står i fare for å bli, offer for tvangsekteskap eller er utsatt for vold, og overgriperen ønsker å være tilstede under samtalene. Det kan også være tilfeller hvor Nav-veilederen kan kreve at flere er tilstede. I økonomiske saker kan det for eksempel være nødvendig at begge ektefellene er tilstede under rådgivningen.

2.2.2 Sammenhengen til vilkårssetting etter sotjl. §§ 20 og 20 a

Etter sotjl. § 20 kan det settes vilkår ved tildeling av økonomisk stønad etter sotjl. §§ 18 og 19. Sotjl. § 20 regulerer plikten til å sette vilkår for personer under 30 år ved tildeling av økonomisk stønad etter §§ 18 og 19. Det kan ikke settes vilkår etter sotjl. §§ 20 eller 20 ai vedtak om opplysning, råd og veiledning etter sotjl. § 17.

Samarbeid er helt sentralt for å kunne få til endringene som ønskes oppnådd gjennom tjenesten opplysning, råd og veiledning. Det er ikke hensiktsmessig å påtvinge en motvillig bruker tjenesten ved å sette ensidig vilkår om å søke om tjenesten i vedtak om økonomisk stønad. Å tvinge en bruker til for eksempel å søke om økonomisk rådgivning i forbindelse med gjeldsproblematikk kan virke mot sin hensikt. Sjansen for å finne gode løsninger minskes, og tilliten hos kreditorene kan svekkes hvis avtaler ikke følges opp.

Hvis brukeren imidlertid ønsker opplysning, råd og veiledning, kan vedkommende ha nytte av at det stilles vilkår om å søke om tjenesten, eller møte til samtaler, i vedtak om økonomisk stønad. Vilkåret settes da i samarbeid med brukeren, og det som er avtalt vil være forpliktende og virke motiverende.

Nærmere om bruk av vilkår, herunder når og hvordan det kan settes vilkår og konsekvenser av at vilkår brytes, står omtalt i merknadene til sotjl. §§ 20 og 20 a i rundskrivet til loven.

2.3 Hvordan skal det fattes vedtak?

Alle søknader om tjenesten skal vurderes individuelt og konkret ut fra søkerens behov på søknadstidspunktet, og avgjørelsen skal fattes i et enkeltvedtak. Vedtaket skal vise om tjenesten er innvilget eller avslått, hva som eventuelt er innvilget og begrunnelsen for avgjørelsen. Vedtak om innvilgelse skal inneholde tidspunkt for oppstart av tjenesten, i form av konkret timeavtale eller frist for når første samtale skal være avholdt, for eksempel «innen to uker». Tjenestens omfang med hensyn til tid vil være vanskelig å fastsette i vedtaket. Det konkrete behovet, deltakelse fra brukeren og mulige løsninger er faktorer som har betydning for omfanget og som først vil vise seg når tjenesten er i gang, se nærmere under avsnitt 2.5 om stans og avslutning av tjenesten.

Begrunnelsen er viktig for å sikre at det er tatt en riktig avgjørelse som er forståelig for brukeren, og for å gjøre det mulig å overprøve saken. Begrunnelsen skal vise at det er samsvar mellom tjenesten og behovet, og mellom tidspunktet for iverksettelsen av tjenesten og hjelpebehovets karakter.

Vedtaket og begrunnelsen vil også være med å danne grunnlag for å kunne vurdere om det er gitt en forsvarlig tjeneste. Begrunnelsen skal vise til regelen vedtaket bygger på, som her vil være sotjl. § 17, og nevne faktiske forhold ved brukerens situasjon som har hatt betydning for avgjørelsen.

Vedtak på tjenesten opplysning, råd og veiledning skal bidra til å sikre at de som har rett til tjenesten faktisk får den. Dette innebærer en rett til å søke og få vurdert sitt behov, og få en avgjørelse med begrunnelse i et vedtak som kan påklages. For at de som har rett til tjenesten skal få den, må tjenesten være tilgjengelig. Det vil si at Nav-kontoret må informere om tjenesten, behandle søknadene de mottar og ha ressurser til å gi en forsvarlig tjeneste. En person som har rett til tjenesten kan ikke avvises eller få avslag med begrunnelse i at Nav-kontoret ikke har kapasitet eller kompetanse til å gi tjenesten. Med vedtak kan det være lettere å få oversikt over behov, både med hensyn til fagområder og omfang, innholdet i tjenesten, og tilgjengelighet og ressurser.

Avgjørelser om tildeling av tjenesten opplysning, råd og veiledning skal fattes i eget vedtak eller inngå som del av et vedtak som gjelder andre sosiale tjenester. I del 4 i veilederen er det gitt eksempler på hvordan vedtakene kan være.

2.3.1 Opplysning, råd og veiledning i forbindelse med innvilgelse av eller avslag på andre sosiale tjenester

Sosiale problemer kan ha sammenheng med utfordringer på ulike livsområder. Nav-kontoret skal i møte med brukere av sosiale tjenester ha et helhetlig fokus på brukerens livssituasjon. Dette omfatter blant annet arbeid, aktivitet, boforhold, hjemmesituasjon, familie, barn, omsorgsoppgaver, nettverk, økonomi, fysisk og psykisk helse og rusproblematikk. Nav-kontoret skal gi brukere som har behov for det, nødvendig opplysning, råd og veiledning for å forebygge eller løse sosiale problemer.

Hvis brukeren får opplysning, råd og veiledning i forbindelse med innvilgelse eller avslag av en annen tjeneste i sosialtjenesteloven, skal det i vedtaket som fattes om denne tjenesten fremgå hva som er gitt av opplysning, råd og veiledning. Dette har vært praksis også etter tidligere lov og er derfor ikke noe nytt.

Eksempler:

- *Opplysning, råd og veiledning i forbindelse med økonomisk stønad*

Brukeren søker om økonomisk stønad til livsopphold etter sotjl. § 18. I forbindelse med søknaden blir han innkalt til samtale. På bakgrunn av opplysninger som fremkommer under samtalen, får han opplysning, råd og veiledning om hvordan han kan redusere utgiftene sine. I vedtaket om innvilgelse av økonomisk stønad, står det om opplysning, råd og veiledningen som ble gitt.

- *Opplysning, råd og veiledning i forbindelse med midlertidig botilbud*

I forbindelse med innvilgelse av midlertidig botilbud etter sotjl. § 27, får brukeren opplysning, råd og veiledning om hvordan hun søker om kommunal bolig. Hvilken opplysning, råd og veiledning hun har fått, omtales i vedtaket om midlertidig botilbud.

Hvis brukeren har behov for opplysning, råd og veiledning på andre områder enn det som er gitt i forbindelse med innvilget eller avslått tjenesten, kan tjenesten innvilges i det samme vedtaket eller i et eget vedtak.

Eksempler:

- *Rusmisbruk avdekkes i forbindelse med søknad om økonomisk stønad*

Brukeren søker om økonomisk stønad til livsopphold etter sotjl. § 18. I forbindelse med søknaden blir han innkalt til samtale. Under samtalen kommer det frem at han har en uregelmessig døgnrytme og jevnlig røyker hasj for 'å roe seg ned'. Han opplever ikke dette som noe stort problem, og ønsker ikke å komme i kontakt med ruskonsulent eller motta andre tilbud fra helsevesenet. Han får informasjon og tilbud om tjenesten opplysning, råd og veiledning for å snakke nærmere om situasjonen og aktuelle tiltak. I vedtaket om innvilgelse av økonomisk stønad etter sotjl. § 18, innvilges også opplysning, råd og veiledning etter sotjl. § 17.

- *Vold i nære relasjoner avdekkes i forbindelse med søknad om midlertidig botilbud*

I forbindelse med søknad om midlertidig botilbud etter sotjl. § 27 kommer det frem at brukeren blir mishandlet av sin samboer. Hun får informasjon og tilbud om tjenesten opplysning, råd og veiledning for å få hjelp til å komme ut av situasjonen med vold i nære relasjoner. Hun er usikker på om hun ønsker tjenesten. Tjenesten innvilges i eget vedtak ett par dager senere, etter at brukeren har ringt og sagt at hun ønsker den.

2.3.2 Opplysning, råd og veiledning som tiltak i kvalifiseringsprogram, aktivitetsplan eller individuell plan

Deltakere i kvalifiseringsprogram kan ha behov for tjenesten opplysning, råd og veiledning. Tjenesten kan da være i form av et tiltak i programmet. Tiltaket vil være et kan-tiltak, se nærmere i merknadene til sotjl. § 30 om programmets innhold i rundskrivet til loven, særlig punkt 4.30.2.8 flg.
Tjenesten som tiltak skal fattes i et eget vedtak etter sotjl. § 17, og ikke inngå i vedtaket om kvalifiseringsprogram etter sotjl. § 29. Hvis kvalifiseringsprogrammet stanses, skal opplysning, råd og veiledningstjenesten fortsette i samsvar med § 17-vedtaket eller stanses på selvstendig grunnlag. Dette er tilsvarende det som gjelder for andre tiltak i programmet.

Tjenesten kan på tilsvarende måte være et tiltak i en aktivitetsplan eller inngå i en individuell plan.

Eksempler:

- *Deltaker i kvalifiseringsprogram med disponeringsproblemer*

En deltaker i kvalifiseringsprogram har problemer med å disponere kvalifiseringsstønaden. Hun innvilges tjenesten opplysning, råd og veiledning som kan-tiltak i programmet for å få hjelp med å sette opp budsjett, gå igjennom utgiftene for å se hvordan de kan reduseres og å opprette nettbank og betalingssystem for faste regninger.

- *Bruker med aktivitetsplan har utfordrende hjemmesituasjon*

En bruker har aktivitetsplan som blant annet inneholder en praksisplass 15 timer i uka. Det viser seg fort at han har problemer med å møte opp i tide, og han forteller at det er vanskelig med levering i barnehagen først. Han innvilges tjenesten opplysning, råd og veiledning som tiltak i aktivitetsplanen for å få hjelp med hvordan han bedre kan mestre hjemmesituasjonen om morgenen.

2.3.3 Opplysning, råd og veiledning til en person som ikke allerede mottar sosiale tjenester

Tjenesten opplysning, råd og veiledning er for alle kommunens innbyggere og alle brukere av Nav, og ikke bare for personer som allerede har en sak gående etter sosialtjenesteloven og er brukere av sosiale tjenester. Opplysning, råd og veiledning er en selvstendig tjeneste, og ikke en tilleggstjeneste til andre sosialtjenester.

Mange brukere som mottar oppfølging fra Nav kan ha behov for tjenesten. Behovet kan for eksempel fremkomme i forbindelse med behovs- og arbeidsevnevurdering. Det er viktig å være særlig

oppmerksom på brukere i overgangs- og etableringsfaser, og personer som opplever endringer i inntekter eller utgifter.

Hvis en person som ikke har en pågående sak etter sosialtjenesteloven eller en annen av lovene som forvaltes av Nav, henvender seg med behov for opplysning, råd og veiledning skal personen ikke avvises. Vedkommende har rett til å søke og få vurdert behovet for tjenesten.

Eksempel:

- *Henvendelse fra en selvstendig næringsdrivende*

En selvstendig næringsdrivende har mistet oversikten over økonomien sin og frykter hun kan gå konkurs. Hun henvender seg til Nav-kontoret og ber om hjelp. Selv om hun ikke har vært i kontakt med Nav-kontoret tidligere, har hun rett til informasjon og tilbud om tjenesten opplysning, råd og veiledning. Det å få hjelp på et tidlig tidspunkt kan bidra til at situasjonen ikke forverrer seg og forhindre at personen får behov for økonomiske ytelser fra Nav på et senere tidspunkt.

- *Oppfølging av sykmeldt*

Under dialogmøtet som del av oppfølgingen av en sykmeldt, kommer det frem at personen har en utilfredsstillende bosituasjon som fører til mye bekymring. Han får informasjon og tilbud om opplysning, råd og veiledningstjenesten for å få hjelp med å løse situasjonen.

2.4 Avslag på tjenesten, avvisning og stans av vedtak

Opplysning, råd og veiledning er den eneste tjenesten i sosialtjenesteloven som alle personer som oppholder seg i Norge har rett til. Dette gjelder også de som har begrensede rettigheter etter forskrift om sosiale tjenester for personer uten fast bopel i Norge, herunder personer som oppholder seg ulovlig i Norge. Dette betyr at opplysning, råd og veiledning ikke kan avslås med begrunnelse i at søkeren ikke har rett til å søke om tjenesten.

Hvis en søker har rett til tjenesten og har et behov som gjør at betingelsene for å få tjenesten er tilstede, kan ikke Nav-kontoret avslå søknaden av økonomiske eller andre ressursmessige grunner.

Det er søkerens hjelpebehov som skal ligge til grunn for om tjenesten innvilges eller avslås. Hvis Nav-kontoret etter en konkret vurdering kommer til at søkeren ikke har behov for vedtak på tjenesten opplysning, råd og veiledning, kan søknaden avslås. Dette kan for eksempel være tilfellet hvis søkerens behov ligger innenfor det som følger av veiledningsplikten etter fvl. § 11.

Det er sjeldent aktuelt å avvise en søknad. Hvis brukeren trenger råd og veiledning som ligger utenfor sosialtjenesteloven, kan søknaden avvises. Det kan for eksempel være aktuelt hvis brukeren trenger booppfølging, som er en tjeneste etter lov om kommunale helse- og omsorgstjenester.

For å oppnå et godt resultat er det en forutsetning at brukeren ønsker tjenesten og at vedkommende deltar aktivt. Hvis brukeren gjentatte ganger ikke følger opp det som er avtalt, ikke møter til time og ikke gjør det som kan forventes, kan tjenesten stanses i vedtak. Hvis brukeren søker på nytt, og Nav-kontoret har klare holdepunkter for at brukeren fortsatt ikke vil gjøre det som kan forventes for å bidra til en hensiktsmessig tjeneste, kan søknaden avslås. Nav-kontoret skal imidlertid alltid vurdere om brukeren bør få en ny mulighet.

Retten til tjenesten gjelder til tjenesten er gitt eller til den er stanset med vedtak på grunn av forhold ved brukeren. Forhold ved brukeren kan for eksempel være at vedkommende flytter, ikke viser vilje til å følge opp allerede foreslåtte tiltak, eller ikke bidrar med egeninnsatsen vedkommende vurderes å ha forutsetninger til å gjøre. Vedtaket kan påklages. Hvis det er forhold ved saken som gjør at tjenesten avsluttes, som for eksempel at den anses som gitt eller det ikke er mulig å få gjort noe mer, skal det skrives et avslutningsnotat, eventuelt et avslutningsbrev som informasjon til brukeren.

Eksempler:

- *Tjenesten avsluttes fordi den er gitt*

Brukeren kan ikke lenger bo i boligen sin på grunn av helseplager. Han får innvilget opplysning, råd og veiledning i forbindelse med boligfremskaffelse. I løpet av tre timeavtaler blir det søkt om kommunal bolig og opprettet kontakt med kommunens hjemmetjeneste. Brukeren og Nav-veileder er enig i løsningene, og tjenesten avsluttes. Hva som er gjort og hvilke løsninger som er valgt skrives i et avslutningsnotat.

- *Tjenesten stanses fordi det ikke anses hensiktsmessig å fortsette*

Brukeren er innvilget økonomisk rådgivning. Hun har altfor store utgifter i forhold til inntektene. Brukeren og Nav-veileder går igjennom inntekts- og utgiftsposter, setter opp budsjett og lager en plan for hvordan hun skal få kontroll over økonomien. Brukeren følger ikke opp planen og viser liten vilje til å kutte i utgiftene. Nav-veileder vurderer at det ikke er hensiktsmessig å fortsette tjenesten så lenge brukeren ikke bidrar, og fatter et stansvedtak på tjenesten.

- *Brukeren møter ikke opp*

Brukeren har fått vedtak om opplysning, råd og veiledning, og får time førstkommende mandag. Han dukker ikke opp, og svarer ikke på gjentatte henvendelser fra Nav-kontoret. Han dukker opp etter tre måneder og ønsker tjenesten. Hvis behovet fortsatt er der, gjelder retten til tjenesten fortsatt. Hvis Nav-kontoret i mellomtiden har fattet et stansvedtak, må tjenesten innvilges på nytt.

Det er viktig at Nav-kontoret er fleksible overfor brukere som trenger tjenesten. Det er behovet til den enkelte bruker som skal stå i fokus.

2.5 Klage

Det at en avgjørelse er å anse som et enkeltvedtak, gjør at brukeren har mulighet til å klage. Retten til å få et vedtak overprøvd er en viktig rettssikkerhetsgaranti. Klageadgangen gjelder både når tjenesten inngår som del av et vedtak om andre sosiale tjenester og når tjenesten er fattet i et eget vedtak.

En klage skal fremsettes for Nav-kontoret, være skriftlig og undertegnet av klager eller fullmektig, nevne det vedtak det klages over og endringen som ønskes, og angi begrunnelse for eventuell oversittelse av klagefristen. Klagen bør i tillegg være begrunnet. Nav-kontoret skal hjelpe de som trenger det med å utforme klage. Klageadgangen er nærmere omtalt i merknadene til sotjl. § 47 i rundskrivet til loven.

2.5.1 Hva kan brukeren klage på?

En klage kan gjelde:

- **Manglende avgjørelse – ikke fått vedtak**

Alle søknader, muntlige eller skriftlige, skal vurderes og avgjørelse skal fattes i vedtak. Hvis Nav-kontoret har avvist eller ikke vurdert behovet til brukeren, uten at det er fattet vedtak, kan dette påklages. Klagen gjelder i slike tilfeller det forhold at søknaden ikke er behandlet.

- **Avslag**

Alle som oppholder seg i Norge og har et hjelpebehov, har rett på tjenesten. Hvis Nav-kontoret har avslått søknaden fordi søkeren ikke har fast bopel eller lovlig opphold, ikke har behov for tjenesten eller fordi kontoret ikke har økonomiske eller andre ressurser for å yte tjenesten, kan dette påklages.

- **Innvilgelse**

Det er også mulig å klage på en innvilgelse. Dette kan være aktuelt hvis brukeren mener iverksettelsen av tjenesten ikke er i samsvar med behovet. Hvis for eksempel brukeren er i ferd med å miste boligen, og økonomisk rådgivning først kan gis etter tre måneder, kan vedkommende klage på at det ikke er forsvarlig å måtte vente så lenge på å få tjenesten.

- **Stans**

Tjenesten forutsetter at brukeren aktivt deltar og samarbeider for å få til ønsket endring. Hvis tjenesten er stanset på grunn av manglende medvirkning og deltakelse fra bruker, kan stansvedtaket påklages.

Hvis tjenesten avsluttes naturlig fordi tjenesten er gitt, skal det ikke fattes stansvedtak, og det foreligger ikke klageadgang. Tjenesten avsluttes med et avslutningsnotat eller -brev. Brukeren må eventuelt søke om tjenesten på nytt.

- **Manglende iverksetting**

Hvis brukeren mener at tjenesten ikke er gitt i samsvar med vedtaket, kan dette påklages. Dette kan for eksempel være hvis brukeren er innvilget tjenesten, men ikke blir innkalt til samtale eller faktisk ikke får opplysning, råd og veiledning.

- **Avvisning**

Hvis en bruker søker om råd og veiledning som Nav-kontoret anser å ligge utenfor tjenesten i sotjl. § 17, for eksempel booppfølging etter lov om kommunale helse- og omsorgstjenester, skal avgjørelsen fattes i et vedtak som kan påklages. Det kan være brukeren mener hjelpebehovet er innenfor rammene av sotjl. § 17.

2.5.2 Nav-kontorets behandling av klagen

Når Nav-kontoret mottar en klage må kontoret umiddelbart undersøke om klagen har feil eller mangler, og eventuelt gi brukeren en frist for å rette opp dette. Kontoret må videre vurdere om saken trenger en rask avgjørelse. Alle klager skal forberedes og avgjøres uten ugrunnet opphold, men hvis brukerens hjelpebehov er akutt, må klagen som hovedregel behandles samme dag. Eksempler på situasjoner som krever en rask avgjørelse, er hvis brukeren står i fare for å miste boligen eller er utsatt for vold i nære relasjoner.

Nav-kontoret skal vurdere og undersøke alle forhold som fremkommer i klagen. Det betyr at kontoret må gjøre en ny vurdering av om brukeren skal innvilges tjenesten. Hvis kontoret kommer til at

brukeren har rett i sin klage, for eksempel fordi det foreligger nye opplysninger, skal det fattes nytt vedtak. Vurderer kontoret at brukeren har delvis rett og opprettholder deler av det som påklages, eller klagen ikke tas til følge, skal saken oversendes statsforvalteren. Hvis klagen skal oversendes klageinstansen, skal dette gjøres så fort saken er forberedt.

2.5.3 Statsforvalteren er klageinstans

Statsforvalteren er klageinstans og har både rett og plikt til å overprøve Nav-kontorets vedtak. Statsforvalterens kompetanse i klagesaker er nærmere omtalt i merknadene til sotjl. § 48 i rundskrivet til loven, og hvordan klagesaker skal behandles er omtalt i «Veileder i behandling av klagesaker etter lov om sosiale tjenester i Nav», utgitt av Statens helsetilsyn.

2.5.4 Klage på tjenestens innhold – tilsyn

Hvis brukeren ikke er fornøyd med opplysning, råd og veiledningstjenesten som gis eller som er gitt, kan vedkommende klage. Statsforvalteren kan i slike tilfeller vurdere å opprette tilsyn for å undersøke om kommunen og Nav-kontoret gir en forsvarlig tjeneste. Når og hvordan statsforvalteren kan opprette tilsyn, står nærmere omtalt på nettsidene til Statens helsetilsyn (helsetilsynet.no).

2.5.5 Erstatning

Hvis Nav-kontoret gjennom sin rådgivning, eller manglende rådgivning, har påført bruker et økonomisk tap, kan kommunen i Nav på visse vilkår bli erstatningsansvarlig etter skadeserstatningsloven § 2-1. Et erstatningskrav må tas opp med kommunens administrasjon eller leder for de kommunale tjenestene i Nav-kontoret.

Del 3 Når skal det ikke fattes vedtak etter sotjl. § 17? Forholdet til andre vedtak

3.1 Ulike tilfeller hvor det ikke skal fattes vedtak etter sotjl. § 17

I de tidligere kapitlene er det gitt retningslinjer for når og hvordan det skal fattes vedtak på tjenesten opplysning, råd og veiledning. I dette kapitlet omtales noen typetilfeller for når det *ikke* skal fattes vedtak etter sotjl. § 17. Listen er ikke uttømmende.

Det skal *ikke* fattes vedtak etter sotjl. § 17 når

- **Nav-kontoret gir veiledning som er omfattet av forvaltningsloven § 11.** Se avsnitt 1.3 om skillet mellom sotjl. § 17 og fvl. § 11.

- **brukeren ikke selv ønsker tjenesten.**

Se punkt 2.2.1 om at brukeren selv må ønske tjenesten.

- **Nav-kontoret gir råd og veiledning i publikumsmottaket eller på telefon.**

Når noen henvender seg i publikumsmottaket eller på telefon, er det ikke slik at Nav-veileder ikke kan svare fordi det må fattes et vedtak først. Hvis den første henvendelsen viser at det er behov for ytterligere opplysning, råd og veiledning, kan det være aktuelt å fatte vedtak. Se avsnitt 1.3 om skillet mellom sotjl. § 17 og fvl. § 11.

Hvis Nav-veilederen som mottar henvendelsen ikke har tid til å snakke med personen akkurat der og da og må be vedkommende om å ringe tilbake eller komme til en samtale, vil dette være del av en kartlegging og avklaring som ikke krever vedtak.

- **Nav-kontoret gir råd og veiledning i åpne veiledningstilbud.**

Ved enkelte Nav-kontor har økonomirådgiver åpne timer hvor alle som ønsker det kan stikke innom. Slike tilbud kan bidra til å senke terskelen for å komme i kontakt med Nav. Det kreves ikke at det fattes vedtak i forkant av en slik samtale. Hvis det er behov for ytterligere rådgivning etter den første samtalen, kan det være nødvendig å fatte vedtak. Se avsnitt 1.3 om skillet mellom sotjl. § 17 og fvl. § 11.

Åpne veiledningstilbud kan også benyttes på andre fagområder, for eksempel som et lavterskeltilbud for personer med psykiske lidelser. Åpne veiledningstilbud kan imidlertid ikke erstatte tjenesten eller hindre retten eller tilgjengeligheten til tjenesten. En bruker som for eksempel har behov for økonomisk rådgivning kan ikke hindres i å søke om tjenesten, eller få avslag, med henvisning til et åpent tilbud.

- **Nav-kontoret gir veiledning på informasjonsmøter eller gruppemøter.**

Enkelte Nav-kontor gir informasjon og veiledning til flere brukere samtidig, for eksempel ved å ha gruppemøter for deltakere i kvalifiseringsprogrammet. Dette kan være hensiktsmessig både fordi det er ressursbesparende og fordi deltakerne kan ha nytte av å møte andre i samme situasjon. Informasjonsmøter og gruppemøter vil som hovedregel gå inn under den alminnelige veiledningsplikten fordi det vil være liten grad av individuell veiledning. Det kreves ikke at det fattes vedtak i forkant av deltakelse på slike møter. Hvis det er behov for individuell rådgivning i etterkant av møtet, kan det være aktuelt å fatte vedtak. Se avsnitt 1.3 om skillet mellom sotjl. § 17 og fvl. § 11.

Gruppemøter kan også benyttes på andre fagområder, for eksempel overfor ungdom som har droppet ut av videregående opplæring. Gruppetilbud kan imidlertid ikke erstatte tjenesten eller hindre retten eller tilgjengeligheten til tjenesten. En bruker som har behov for rådgivning kan ikke hindres i å søke om tjenesten, eller få avslag, med henvisning til et gruppemøte.

På gruppemøter er det viktig at den enkeltes integritet ivaretas og taushetsplikten overholdes. Det kan ikke stilles krav om at søkere eller brukere av sosiale tjenester som ikke ønsker det deltar på fellesmøter, og manglende deltakelse kan ikke utelukke noen fra tjenester. Se nærmere om taushetsplikt i merknadene til sotjl. § 44 i rundskrivet til loven.

- **Navs økonomi og gjeldsrådgivningstelefon besvarer en henvendelse.**

- Nav økonomi og gjeldsrådgivningstelefon er et tilbud for personer med økonomiske problemer. Telefonen er et statlig tilbud og ikke en kommunal tjeneste som reguleres av sosialtjenesteloven. Det skal følgelig ikke fattes vedtak for dette tilbudet. Tilbudet er et supplement til tjenesten i sotjl. § 17, og kan ikke erstatte eller hindre retten eller tilgjengeligheten til tjenesten. En bruker som har behov for økonomisk rådgivning kan ikke hindres i å søke om tjenesten, eller få avslag, med henvisning til å ringe økonomi og gjeldsrådgivningstelefonen.

- **kontaktsentret besvarer en henvendelse.**

Informasjon og veiledning fra kontaktsentre eller kundesentre i Nav eller i kommunen reguleres av fvl. § 11, og følger ikke av sotjl. § 17.

3.2 Forholdet til andre vedtak og tjenester

Tjenesten opplysning, råd og veiledning skal bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer, og er en selvstendig tjeneste på lik linje som de andre tjenenestene i sosialtjenesteloven. Tjenesten det fattes vedtak på kan omhandle et konkret temaområde, som boligfremskaffelse eller økonomi, eller mer sammensatte utfordringer, for eksempel knyttet til løslatelse fra fengsel eller vold i hjemmet. Vedtak på opplysning, råd og veiledning er derfor ikke et generelt oppfølgingsvedtak. Nav-kontoret gir omfattende oppfølging av brukere i forbindelse med ulike tjenester, tiltak og ordninger, som arbeidsrettet oppfølging, oppfølging av deltakere i kvalifiseringsprogram og oppfølging av sykemeldte. Opplysning, råd og veiledning kan være en nyttig tjeneste inn i en helhetlig oppfølging.

3.2.1 Vedtak etter Nav-loven § 14a

Alle som ønsker eller trenger bistand for å komme i arbeid, har rett til å få vurdert sitt bistandsbehov gjennom en behovsvurdering eller en arbeidsevnevurdering. Det skal fattes vedtak om hvilken arbeidsrettet oppfølging vedkommende skal ha utfra behovet, og eventuelt utarbeides en aktivitetsplan, eller et kvalifiseringsprogram for deltakere i programmet. Kartleggingen som gjøres i behovs- eller arbeidsevnevurderingen kan vise at brukeren har, eller står i fare for å få, sosiale problemer. Tjenesten opplysning, råd og veiledning kan da være aktuell for å løse eller forebygge problemene. Et vedtak etter sotjl. § 17 kommer i tillegg til oppfølgingsvedtaket i Nav-loven § 14 a. Hvis brukeren har aktivitetsplan eller kvalifiseringsprogram, kan tjenesten inngå som tiltak i planen eller programmet.

3.2.2 Individuell plan

Individuell plan er regulert i en felles forskrift for alle Nav-brukere, med hjemmel i sotjl. §§ 28 og 33 og Nav-loven § 15. Brukere som har behov for langvarige og koordinert tjenester har rett til individuell plan, og både innvilgelser og avslag fattes i vedtak. En individuell plan skal sammenfatte vurderinger av behov og virkemidler, og angi et helhetlig og begrunnet tjenestetilbud på tvers av de offentlige instansene som deltar med tiltak og tjenester i planen. Tjenesten opplysning, råd og veiledning er ikke et alternativ til individuell plan, men kan inngå i planen som en del av tjenestetilbudet.

3.2.3 Frivillig offentlig forvaltning

Frivilling offentlig forvaltning vil si at en person frivillig inngår en avtale som overlater til det offentlige å helt eller delvis disponere vedkommendes midler til dekning av nødvendig livsopphold og andre forpliktelser som følger avtalen. Frivillig offentlig forvaltning etableres gjennom avtale, og ikke gjennom enkeltvedtak. En person som har avtale om frivillig offentlig forvaltning kan i tillegg ha behov for opplysning, råd og veiledning. I slike tilfeller skal det fattes vedtak etter sotjl. § 17.

3.2.4 Tvungen forvaltning

Tvungen forvaltning vil si at det fattes vedtak etter folketrygdloven § 22-6 om at trygdeytelsen kan utbetales til, og disponeres av, en annen enn brukeren. Det kan fattes vedtak om tvungen forvaltning hvis brukeren ikke er i stand til å disponere ytelsen selv på grunn av «sinnslidelse, psykisk

utviklingshemning, alvorlig mental svekkelse, hjerneskade, eller misbruk av berusende eller bedøvende midler». Det kan også fattes vedtak om tvungen forvaltning hvis brukeren «åpenbart bruker sine trygdeytelser til skade for seg selv eller en person som han eller hun forsørger eller plikter å forsørge». Nav-kontoret bør ha tilbudt brukeren tjenesten opplysning, råd og veiledning, og prøvd å komme frem til en frivillig ordning, før det fattes vedtak om tvungen forvaltning.

3.2.5 Tjenester etter lov om kommunale helse- og omsorgstjenester

- **Booppfølging**

Booppfølging i form av bistand, støtte og opplæring i hjemmet er en tjeneste etter lov om kommunale helse- og omsorgstjenester, og er ikke en tjeneste etter sosialtjenesteloven. Det følger av sotjl. §§ 15 og 27 at Nav-kontoret skal bistå personer som ikke klarer det selv med å finne bolig. Det kan derfor være aktuelt med tjenesten opplysning, råd og veiledning i forbindelse med boligfremskaffelse, se eksempel to i avsnitt 2.1. Hvis brukeren har behov for booppfølging eller andre tjenester i hjemmet, skal Nav-kontoret bistå med å opprette kontakt mellom brukeren og rette kommunale instans, se punkt 4.17.2.1 i rundskrivet til loven.

Booppfølging og andre kommunale helse- og omsorgstjenester kan være lagt inn i Nav-kontoret. Kontoret må da ha gode interne rutiner som sikrer at brukerne får tjenestene de har krav på etter de ulike lovverkene.

- **Rusoppfølging**

Rusoppfølging var en tjeneste som lå i den tidligere sosialtjenesteloven av 1991, og ble ikke flyttet over til den nye i 2010, men reguleres av lov om kommunale helse- og omsorgstjenester. Nav-kontoret skal etter sosialtjenesteloven ikke drive med rusoppfølging eller -behandling. Rus kan allikevel være tema for tjenesten opplysning, råd og veiledning, men ikke i form av tjenestene som følger etter helselovgivningen. Nav-kontoret kan for eksempel hjelpe brukeren til økt innsikt rundt sitt misbruk, rusmestring, motivasjons- og endringsarbeid og å opprette kontakt med helsevesenet.

Nav-veileder må være oppmerksom på at det kan foreligge en meldeplikt til barneverntjenesten hvis brukeren er omsorgsperson for barn eller er gravid.

3.2.6 Introduksjonsordningen

Introduksjonsordningen er for nyankomne innvandrere for å styrke deres muligheter for deltakelse i yrkes- og samfunnsliv. Ordningen reguleres av introduksjonsloven. Ordningen er ikke en del av de obligatoriske tjenestene i Nav, men en del kommuner har valgt å legge den til Nav-kontoret. Ordningen gir rett til å delta i et program med opplæring og ulike yrkesfremmende tiltak. Deltakerne i programmet mottar introduksjonsstønad. Oppfølging av deltakere i introduksjonsprogram følger av ordningen og er ikke noe det skal fattes vedtak på etter sotjl. § 17.

Utgitt av: Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 5
St.Olavs plass
0130 OSLO
www.nav.no

Februar2014Layout:Rådgivningsseksjonen,Foto:ColourboxISBN978-82-551-2356-9