[METADATA] Source: Report after inspection of Randaberg Municipality - NAV office's responsibility to meet children's needs when the family applies for financial assistance 2023.pdf Year: 2023 Population: 11 701 Staffing: ca 40 ansatte Specialist Solution: Intern

Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY: Source Chunk: Vi får opplyst at det, på grunn av stort sykefravær over tid i Økonomi og oppfølgingsteamet, ikke har blitt overført Quote: "Vi får opplyst at det, på grunn av stort sykefravær over tid i Økonomi og oppfølgingsteamet, ikke har blitt overført så mange brukere som planlagt. Dette har ført til økt arbeidsbelastning i Jobb og integreringsteamet, på grunn av stort mottak av flyktninger, får vi opplyst i intervju."

Source Chunk: Vi får opplyst i intervju at bedriftshelsetjenesten og kommunens personalteam har vært involvert i risikovurderinger og tiltak for å ivareta Quote: "Vi får opplyst i intervju at bedriftshelsetjenesten og kommunens personalteam har vært involvert i risikovurderinger og tiltak for å ivareta personalet både i Økonomi og oppfølgingsteamet og i Jobb og integreringsteamet i løpet av høsten på grunn av arbeidsbelastning over tid."

Source Chunk: I Nav-kontorets virksomhetsplan for 2023 er barneperspektivet et av de prioriterte områdene. Det kommer fram i intervju at dette har Quote: "I Nav-kontorets virksomhetsplan for 2023 er barneperspektivet et av de prioriterte områdene. Det kommer fram i intervju at dette har vært en intensjon, men at høyt sykefravær og stor arbeidsbelastning har gjort dette vanskelig å få til i praksis."

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS: Source Chunk: Randaberg kommune er organisert i 7 tjenesteområder: Personal- og organisasjon, Kommunikasjon og demokrati, Økonomi, Helse og velferd, Nav, Oppvekst og Quote: "Fra 01.01.24 vil Nav Randaberg-Kvitsøy ikke lenger være eget tjenesteområde, men være organisert under tjenesteområdet Helse og velferd."

GENERALIST CRITIQUE: None found.

REMEDY LANGUAGE: Source Chunk: Vi ber kommunen utarbeide en plan med nødvendige tiltak for å rette lovbruddet, og sender den til Statsforvalteren innen 09.02.24 Quote: "Vi ber kommunen utarbeide en plan med nødvendige tiltak for å rette lovbruddet, og sender den til Statsforvalteren innen 09.02.24 Planen skal inneholde følgende:

Hvilke tiltak som skal gjennomføres og hvem som er ansvarlig for gjennomføringen Frister for iverksetting og evaluering av om tiltakene har virket som planlagt Hvordan ledelsen vil følge med på og kontrollere at tiltakene blir iverksatt Hvordan ledelsen vil gjennomgå om tiltakene har virket som planlagt"

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: No formal verdict attached

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: High sick leave and heavy workload over time are cited as the reasons why the office could not implement its planned focus on children's perspectives. The staffing vulnerability is also noted as a cause for delays in transferring users between teams, increasing the strain on the integration team.

Quote: "I Nav-kontorets virksomhetsplan for 2023 er barneperspektivet et av de prioriterte områdene. Det kommer fram i intervju at dette har vært en intensjon, men at høyt sykefravær og stor arbeidsbelastning har gjort dette vanskelig å få til i praksis." Source Chunk: I Nav-kontorets virksomhetsplan for 2023 er barneperspektivet et av de prioriterte områdene. Det kommer fram i intervju at dette har

Additional Quotes: Quote: "Vi får opplyst at det, på grunn av stort sykefravær over tid i Økonomi og oppfølgingsteamet, ikke har blitt overført så mange brukere som planlagt. Dette har ført til økt arbeidsbelastning i Jobb og integreringsteamet, på grunn av stort mottak av flyktninger, får vi opplyst i intervju." Source Chunk: I intervju opplyses det at team Jobb og Integrering bosetter flyktninger og følger dem opp til de er ferdige med

Quote: "Vi får opplyst i intervju at bedriftshelsetjenesten og kommunens personalteam har vært involvert i risikovurderinger og tiltak for å ivareta personalet både i Økonomi og oppfølgingsteamet og i Jobb og integreringsteamet i løpet av høsten på grunn av arbeidsbelastning over tid." Source Chunk: Vi får opplyst i intervju at bedriftshelsetjenesten og kommunens personalteam har vært involvert i risikovurderinger og tiltak for å ivareta

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): No organizational remedy stated.

⚠ TRIGGER: Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: YES

Mechanism 1: Type: Vertskommunesamarbeid Municipalities Involved: Not stated Function: The report does not explicitly detail the organizational gap this mechanism addresses; it simply notes the existence of the joint "Nav Randaberg-Kvitsøy" office and describes its upcoming structural placement within the municipality's service areas.

Report Characterization Quote: "Fra 01.01.24 vil Nav Randaberg-Kvitsøy ikke lenger være eget tjenesteområde, men være organisert under tjenesteområdet Helse og velferd." Source Chunk: Randaberg kommune er organisert i 7 tjenesteområder: Personal- og organisasjon, Kommunikasjon og demokrati, Økonomi, Helse og velferd, Nav, Oppvekst og

Adequacy Signal: NEUTRAL

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: NO None found.

[END SECTION C]

[EXTRACT 3 — USER OUTCOMES AND PARADOX ANALYSIS]

Genuine User Outcome Assessment Found: YES

Alignment with Structural Critique: CONTRADICTS

Context: While the report identifies heavy workload and sick leave as barriers to fully integrating a child perspective (structural vulnerability used as reasoning for documentation/mapping flaws), the concrete assessments of user outcomes are positive. Users report receiving the financial support they apply for and experiencing accessible caseworkers. Consequently, the State Administrator concludes that children's needs are generally accommodated in the financial disbursements and issues no formal violations for actual decision-making or follow-up services.

Quote: "Brukerne forteller at de stort sett opplever å få det de søker om. Det er kun en av brukerne som har fått avslag på noen av søknadene sine." Source Chunk: Brukerne forteller at de stort sett opplever å få det de søker om. Det er kun en av brukerne som

Additional Quotes: Quote: "Brukerne vi har intervjuet opplever at det er lett å komme i kontakt med sin veileder, og at de får hjelp av Nav til å komme i kontakt med andre instanser." Source Chunk: Brukerne vi har intervjuet opplever at det er lett å komme i kontakt med sin veileder, og at de får

Quote: "Statsforvalteren vurderer at det generelt tas hensyn til barns behov ved utmåling av stønad, men det er ikke en innarbeidet praksis å vurdere barnets beste i alle saker." Source Chunk: Statsforvalteren vurderer at det generelt tas hensyn til barns behov ved utmåling av stønad, men det er ikke en innarbeidet

Quote: "Etter en samlet vurdering vil vi ikke gi lovbrudd på vurdering og beslutning på dette området." Source Chunk: Etter en samlet vurdering vil vi ikke gi lovbrudd på vurdering og beslutning på dette området.

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: YES

Framing Note: The REASONING ONLY classification from Section A strengthens the paradox signal, as the structural vulnerability is treated merely as explanatory background for mapping and documentation flaws, which aligns with the fact that the actual service outcomes remained legally sound.

Context: The report cites high sick leave and heavy workload as reasons why the office struggles to systematically map children's perspectives, which leads to a violation for documentation and internal control. However, the report acknowledges that these structural and procedural strains do not lead to genuine user harm, as users generally receive the support they apply for and find the staff accessible. Consequently, the State Administrator concludes that children's needs are generally accommodated in the financial disbursements and issues no violation for the actual assessments, decisions, or follow-up services provided.

Quote (Structural Critique): "I Nav-kontorets virksomhetsplan for 2023 er barneperspektivet et av de prioriterte områdene. Det kommer fram i intervju at dette har vært en intensjon, men at høyt sykefravær og stor arbeidsbelastning har gjort dette vanskelig å få til i praksis." Source Chunk: I Nav-kontorets virksomhetsplan for 2023 er barneperspektivet et av de prioriterte områdene. Det kommer fram i intervju at dette har

Quote (User Outcome): "Brukerne forteller at de stort sett opplever å få det de søker om. Det er kun en av brukerne som har fått avslag på noen av søknadene sine." Source Chunk: Brukerne forteller at de stort sett opplever å få det de søker om. Det er kun en av brukerne som

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Report from nationwide inspection - NAV Vestnes 2024 Year: 2024 Population: 7 147 Staffing: 14 tilsette fordelt på 6,5 kommunale og 6,6 statlege stillingar Specialist Solution: Intern Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY: "NAV-kontoret har hatt ein langvarig trusselsituasjon som har ført med seg store utfordringar med rekruttering, sjukefråvær og oppseiingar." Source Chunk: NAV-kontoret har hatt ein langvarig trusselsituasjon som har ført med seg store utfordringar med rekruttering, sjukefråvær og oppseiingar. Tiltak har

"Den svært krevjande ressurssituasjon ved NAV-kontoret, som fører til at leiinga har prioritert dei mest akutte tenestene, og nedprioritert internkontroll." Source Chunk: Den svært krevjande ressurssituasjon ved NAV-kontoret, som fører til at leiinga har prioritert dei mest akutte tenestene, og nedprioritert internkontroll.

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS: None found.

GENERALIST CRITIQUE: "Internkontrollrutina seier at dei skal ta stikkprøve i fleire saker kvart år, men det har ikkje vore gjort dei siste to åra, grunna ressurssituasjonen i kontoret." Source Chunk: NAV-leiar godkjenner alle vedtak etter lov om sosiale tenester i nav, og har dermed god oversikt over korleis vedtaka ser

REMEDY LANGUAGE: "1. Kommunen skal setje i verk tiltak for å sørge for at tenestene er i tråd med lovkrav på følgjande område: a. Oppstart av økonomisk rådgjeving 2. Kommunen skal leggje ein plan for forbetringsarbeidet med eigne fristar, og sende denne over til Statsforvaltaren. Planen skal innehalde ei skildring av korleis kommunen vil følgje med på om dei iverksette tiltaka fører til endring, ved å samanlikne dei forventa og faktiske" Source Chunk: 1. Kommunen skal setje i verk tiltak for å sørge for at tenestene er i tråd med lovkrav på følgjande

"3. Lovbrota skal vere retta innan 02.2025. 4. Innan denne fristen skal kommunen sende følgjande over til Statsforvaltaren: a. skildring av gjennomførte tiltak b. skildring av korleis kommunen evaluerer effekten av tiltaka c. skildring av korleis kommunen skal følgje med på at tenesta framover er i tråd med lovkrav d. resultatet av eigenkontrollen, sjå skjema. 5. Kommunen skal sende over plan for forbetringsarbeidet til statsforvaltaren innan 11.2024 og gje Statsforvaltaren informasjon om status på gjennomføringa innan 19.12.2024." Source Chunk: 3. Lovbrota skal vere retta innan 02.2025. 4. Innan denne fristen skal kommunen sende følgjande over til Statsforvaltaren: a. skildring

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: The organizational vulnerability—specifically a demanding resource situation driven by recruitment challenges, sick leave, and high caseloads—is explicitly framed as the root cause for the municipality's failure to maintain proper internal control and ensure timely

startup of financial advice services. It serves as explanatory background for the overarching procedural violation rather than receiving a standalone organizational verdict.

Quote: "NAV-kontoret har hatt ein langvarig trusselsituasjon som har ført med seg store utfordringar med rekruttering, sjukefråvær og oppseiingar." Source Chunk: NAV-kontoret har hatt ein langvarig trusselsituasjon som har ført med seg store utfordringar med rekruttering, sjukefråvær og oppseiingar. Tiltak har

Additional Quotes: "Den svært krevjande ressurssituasjon ved NAV-kontoret, som fører til at leiinga har prioritert dei mest akutte tenestene, og nedprioritert internkontroll." Source Chunk: Den svært krevjande ressurssituasjon ved NAV-kontoret, som fører til at leiinga har prioritert dei mest akutte tenestene, og nedprioritert internkontroll.

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): None.

⚠ TRIGGER: Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: NO None found.

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: NO None found.

[END SECTION C]

[EXTRACT 3 — USER OUTCOMES AND PARADOX ANALYSIS]

USER OUTCOME ASSESSMENT: Mixed / Partially Contradicts Vulnerability

CONTEXT: The organizational vulnerability (demanding resource situation and staffing challenges) was previously identified as REASONING ONLY for a procedural violation regarding the lack of internal controls and failure to set start-time deadlines. However, there is a strong paradox signal: when assessing the actual quality of the casework, follow-up, and user satisfaction, the report explicitly concludes that the services are thorough, good, and that users are satisfied. The vulnerability aligns only with the finding that services might have been delayed for some users, but contradicts the overall finding of high-quality service delivery and adequate user follow-up.

QUOTE (Adequate Outcome / Contradicts Vulnerability): "Brukar får samtaler tilpassa behovet. Kartlegginga er grundig og god, og dekker både økonomi, særskilte utgifter til eventuelle barn og andre forhold som kan ha betydning for rådgjevinga. Både kartlegginga

og utforminga av tiltaka skjer i samarbeid med brukar. Brukarane vi snakka med var nøgde med oppfølginga dei fekk." SOURCE CHUNK: Brukar får samtaler tilpassa behovet. Kartlegginga er grundig og god, og dekker både økonomi, særskilte utgifter til eventuelle barn

QUOTE (Adequate Outcome / Contradicts Vulnerability): "Etter det vi har sett i sakene og høyrt frå tilsette og brukarar av NAV, oppfyller NAV Vestnes kravet til tilgjengelegheit til tenesta. Brukarane vi snakka med var nøgde med tilgjengelegheita til både kontoret og rettleiarane sine." SOURCE CHUNK: Etter det vi har sett i sakene og høyrt frå tilsette og brukarar av NAV, oppfyller NAV Vestnes kravet

QUOTE (Inadequate Outcome / Aligns with Vulnerability): "NAV Vestnes manglar rutine for å sette frist for oppstart av økonomisk rådgjeving, følgje med på om fristane vert haldne og fange opp svikt. Det kan ha ført til at nokon av brukarane har fått hjelp for seint." SOURCE CHUNK: NAV Vestnes manglar rutine for å sette frist for oppstart av økonomisk rådgjeving, følgje med på om fristane vert

QUOTE (Inadequate Outcome / Aligns with Vulnerability): "Vestnes kommune v/NAV Vestnes sikrar ikkje eit forsvarleg oppstartstidspunkt for rådgjevinga i alle saker." SOURCE CHUNK: Vestnes kommune v/NAV Vestnes sikrar ikkje eit forsvarleg oppstartstidspunkt for rådgjevinga i alle saker. Dette er brot på sosialtenestelova

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: → YES: The report contains a SPECIFIC, CONCRETE finding about actual service quality.

Paradox Present: PARTIAL

Framing Note: The Section A classification is REASONING ONLY, which strengthens the paradox signal because the vulnerability is used as an explanatory background for a procedural failure, while the actual counseling services provided to users remain legally sound and highly rated.

Context: The report presents a partial paradox by identifying both highly adequate and inadequate user outcomes. The structural critique regarding a demanding resource situation is cited as the root cause for failing to set service start deadlines, which creates a risk of delayed help and constitutes a legal violation. However, the report simultaneously acknowledges that once services begin, the actual counseling, mapping, and user follow-up are thorough, well-adapted, and leave users highly satisfied. No specific organizational remedy was issued in Section A, highlighting that the penalty focuses on the procedural delay rather than the substantive quality of the counseling provided.

Quote (Structural Critique): "Den svært krevjande ressurssituasjon ved NAV-kontoret, som fører til at leiinga har prioritert dei mest akutte tenestene, og nedprioritert internkontroll." Source Chunk: Den svært krevjande ressurssituasjon ved NAV-kontoret, som fører til at leiinga har prioritert dei mest akutte tenestene, og nedprioritert internkontroll.

Quote (User Outcome): "Brukar får samtaler tilpassa behovet. Kartlegginga er grundig og god, og dekker både økonomi, særskilte utgifter til eventuelle barn og andre forhold som kan ha betydning for rådgjevinga. Både kartlegginga og utforminga av tiltaka skjer i samarbeid med brukar. Brukarane vi snakka med var nøgde med oppfølginga dei fekk." Source Chunk: Brukar får samtaler tilpassa behovet. Kartlegginga er grundig og god, og dekker både økonomi, særskilte utgifter til eventuelle barn

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Report from the inspection of the Nav office's responsibility for ensuring the needs of children when parents apply for financial support, in Kongsvinger municipality 2023.pdf Year: 2023 Population: 17 949 Staffing: 74 Specialist Solution: Not Stated Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY "Videre ble vi gjort kjent med utfordringer knyttet til Nav-kontorets tidligere lokasjoner, vedvarende stor pågang av søknad om økonomisk stønad med påfølgende restanse, høyt sykefravær, høy turnover, manglende kapasitet og lokaliteter for å kunne gjennomføre samtaler, nødvendig kartlegging av behov og påfølgende oppfølging." Source Chunk: Videre ble vi gjort kjent med utfordringer knyttet til Nav-kontorets tidligere lokasjoner, vedvarende stor pågang av søknad om økonomisk stønad

"Flere peker på en lengre periode med turnover og stor saksmengde, som førte til at arbeidet med kartleggingen ble utsatt og deretter nedprioritert." Source Chunk: Alle ansatte formidlet under intervjuet at de ser at barnas situasjon ikke kartlegges tilstrekkelig, etter å ha vært med på

"Nav-leder bekrefter at det har vært «kaos>> i kontoret i etterkant, med tanke på bemanning, trusselsituasjoner og midlertidige lokaler." Source Chunk: Statsforvalteren gjennomførte et tilsynsbesøk i Nav-kontoret høsten 2022, der det ble sendt brev til Nav- leder med forventet oppfølging. Nav-leder

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS None found.

GENERALIST CRITIQUE None found.

REMEDY LANGUAGE "Following the dialogue meeting, the municipality will be tasked with providing a written account of what the municipal management needs to know about the social services for children and young people, how it will be monitored that children's voices and needs are being met, and how this is being worked on, and will be worked on in the future exemplified through measures, activities, responsible persons and timeframe. This is understood as the municipality's plan to correct the violation." Source Chunk: Following the dialogue meeting, the municipality will be tasked with providing a written account of what the municipal management needs

"Finally, the State Administrator will obtain documentation from Kongsvinger Municipality, which shows that the services to the users are in accordance with current regulations and that the business has established systematic management, which ensures that the services are planned, implemented, evaluated and corrected." Source Chunk: Finally, the State Administrator will obtain documentation from Kongsvinger Municipality, which shows that the services to the users are in

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: The report describes the organizational vulnerability—characterized by high turnover, sick leave, and capacity issues—as the explanatory context for why the Nav office failed to adequately map children's needs. This critical period of "firefighting" is cited as a root cause for procedural failures, though the formal violation targets management and casework rather than the staffing structure itself.

Quote: "Videre ble vi gjort kjent med utfordringer knyttet til Nav-kontorets tidligere lokasjoner, vedvarende stor pågang av søknad om økonomisk stønad med påfølgende restanse, høyt sykefravær, høy turnover, manglende kapasitet og lokaliteter for å kunne gjennomføre samtaler, nødvendig kartlegging av behov og påfølgende oppfølging." Source Chunk: Videre ble vi gjort kjent med utfordringer knyttet til Nav-kontorets tidligere lokasjoner, vedvarende stor pågang av søknad om økonomisk stønad

Additional Quotes: Quote: "Flere peker på en lengre periode med turnover og stor saksmengde, som førte til at arbeidet med kartleggingen ble utsatt og deretter nedprioritert." Source Chunk: Alle ansatte formidlet under intervjuet at de ser at barnas situasjon ikke kartlegges tilstrekkelig, etter å ha vært med på

Quote: "Nav-leder bekrefter at det har vært «kaos» i kontoret i etterkant, med tanke på bemanning, trusselsituasjoner og midlertidige lokaler." Source Chunk: Statsforvalteren gjennomførte et tilsynsbesøk i Nav-kontoret høsten 2022, der det ble sendt brev til Nav-leder med forventet oppfølging. Nav-leder

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): N/A

⚠ TRIGGER: Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: NO None found.

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: NO None found.

[END SECTION C]

[EXTRACT 3 — USER OUTCOMES AND PARADOX ANALYSIS]

Outcome Assessment: ALIGNED

Context: The report explicitly aligns the organizational vulnerability (the "crisis situation," capacity issues, and high turnover) with genuine, negative user outcomes. The assessment

goes beyond procedural gaps to document concrete failures in service provision: users experienced difficulty contacting the office, conversations were formally deprioritized due to the crisis, and families with more than three children systematically and illegally received reduced subsistence benefits without individual assessments. The report concludes that this structural failure likely worsened the living conditions of already vulnerable families.

Quote: "Brukersamtalene viser at flere brukere har opplevd det som vanskelig å få kontakt med Nav-kontoret, og at de ikke har fått tilbud om samtale." Source Chunk: Som for kartleggingssamtaler, finner vi få journalnotat som viser om, og eventuelt hvilken type oppfølging, som blir tilbudt familier som

Quote: "Det opplyses i intervju om at Nav-kontoret tilbyr samtaler, men at tidligere nevnte «krisesituasjon» har gjort at samtaler er nedprioritert." Source Chunk: Som for kartleggingssamtaler, finner vi få journalnotat som viser om, og eventuelt hvilken type oppfølging, som blir tilbudt familier som

Quote: "Og familier med flere enn 3 barn, har over tid fått redusert sin stønad til livsopphold fra og med 4. barn, uten at dette er vurdert konkret i vedtaket, i hvert enkelt tilfelle. Dette er ikke i samsvar med gjeldende lovkrav, og heller ikke med kontorets egen retningslinje." Source Chunk: Det er videre vår vurdering at saksgjennomgangen viser at Nav-kontoret praktiserer feil lovforståelse knyttet til utmåling av stønad til store

Quote: "Konsekvensen for sårbare barn og unge og deres familier, kan være at deres allerede krevende livssituasjon har blitt forverret ved at de ikke har fått de tjenestene de har behov for." Source Chunk: Ledelsen har selv formidlet at de er kjent med gapet mellom faktisk praksis og ønsket praksis. Det er alvorlig dersom

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: NO

Framing Note: The REASONING ONLY classification from Section A weakens any potential paradox signal, as it indicates the structural vulnerability is strictly deployed to explain why the user outcomes were harmful, rather than being penalized as a standalone violation disconnected from actual service quality.

Context: The report does not penalize the organizational structure in a vacuum; rather, it identifies the organizational crisis (high turnover, sick leave, capacity issues) as the direct root cause of genuine service failures and user harm. Actual service quality was empirically found to be inadequate in practice, with vulnerable families facing illegal, systematic reductions in financial support for families with more than three children, and direct user feedback indicating severe difficulties in accessing staff for required conversations. Therefore, the structural critique perfectly aligns with the documented negative user outcomes, showing no paradox.

Quote (Structural Critique): "Videre ble vi gjort kjent med utfordringer knyttet til Nav-kontorets tidligere lokasjoner, vedvarende stor pågang av søknad om økonomisk stønad med

påfølgende restanse, høyt sykefravær, høy turnover, manglende kapasitet og lokaliteter for å kunne gjennomføre samtaler, nødvendig kartlegging av behov og påfølgende oppfølging." Source Chunk: Videre ble vi gjort kjent med utfordringer knyttet til Nav-kontorets tidligere lokasjoner, vedvarende stor pågang av søknad om økonomisk stønad

Quote (User Outcome): "Brukersamtalene viser at flere brukere har opplevd det som vanskelig å få kontakt med Nav-kontoret, og at de ikke har fått tilbud om samtale." Source Chunk: Som for kartleggingssamtaler, finner vi få journalnotat som viser om, og eventuelt hvilken type oppfølging, som blir tilbudt familier som

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Report with order to correct violations of the law – Supervision of the municipality's processing of applications for financial assistance under the Social Services Act at Nav Lørenskog 2024.pdf Year: 2024 Population: 49000 Staffing: 11 ansatte (besluttere), 50% stilling som fagressurs Specialist Solution: Intern Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY Source Chunk: I Nav Lørenskogs årsrapport for 2023 står det at Nav har omorganisert virksomheten i 2023 for å imøtekomme overordnede strategier Quote: "Restansene på søknader og klager var store, og svartid på vakttelefon var lang. Oppfølgingen av tjenestemottakere var mangelfull, og arbeidet var organisert på en gammeldags og tungvint måte."

Source Chunk: I intervjuene blir det opplyst at kartlegging skal gjøres av team PO og familieteamet. Det fremgår av intervjuene at det Quote: "Flere oppgir at stor saksmengde gjør at de ikke får kartlagt så grundig som de ønsker."

Source Chunk: Intervjuer med ansatte bekreftet at stønad til livsopphold utmåles etter veiledende satser uten en konkret og individuell vurdering. Ansatte og Quote: "Det blir opplyst at en del saker godkjennes direkte av den som har behandlet saken. Dette har ifølge intervjuene vært et tiltak for å få ned saksbehandlingstiden."

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS None found.

GENERALIST CRITIQUE Source Chunk: Nav-kontoret har et felles onboarding program, men flere ansatte opplyste i intervju at de ikke hadde fått tilstrekkelig opplæring i Quote: "flere ansatte opplyste i intervju at de ikke hadde fått tilstrekkelig opplæring i sosialtjenesteloven."

Source Chunk: Tilsynet viser at Nav Lørenskog har rutiner for saksbehandling, godkjenning av vedtak og stikkprøvekontroll. Det er også etablert systemer for Quote: "At det mangler et system og en felles praksis for å melde faglige avvik utgjør også en risiko for tjenesten."

REMEDY LANGUAGE Source Chunk: Statsforvalteren pålegger Lørenskog kommune å rette lovbruddene i medhold av kommuneloven § 30-4. Pålegg om retting innebærer at: 1. Kommunen skal Quote: "Statsforvalteren pålegger Lørenskog kommune å rette lovbruddene i medhold av kommuneloven § 30-4. Pålegg om retting innebærer at: 1. Kommunen skal iverksette tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med sosialtjenesteloven §§ 4, 18, 19, 42 og 43, forvaltningsloven §§ 17, 24 og 25 og kommuneloven § 25-1 på følgende områder: a. Tilstrekkelig kartlegging av barns behov ved søknad om økonomisk stønad b. Forsvarlig vurdering og beslutning ved søknad om økonomisk stønad"

Source Chunk: 2. Kommunen skal legge en plan for forbedringsarbeidet med egne frister, og oversende denne til Statsforvalteren innen 06.01.25. Planen skal Quote: "2. Kommunen skal legge en plan for forbedringsarbeidet med egne frister, og oversende denne til Statsforvalteren innen 06.01.25. Planen skal inneholde en beskrivelse av hvordan kommunen vil følge med på om de iverksatte tiltakene fører til endring. Planen vil være tema på første dialogmøte med Statsforvalteren. 3. Lovbruddene skal i det vesentlige være rettet innen 01.07.25. Dette innebærer at det innen denne fristen må foreligge opplysninger om barna og barnas behov i et flertall av sakene og at det gjøres konkrete vurderinger ut fra

kartlagt informasjon. Når det gjelder tiltak for å sikre varig praksisendring, vil arbeidet med dette kunne pågå utover denne fristen. Rettingen skal dokumenteres med en egenkontroll."

Source Chunk: Innen denne fristen skal kommunen oversende følgende til Statsforvalteren: a. beskrivelse av gjennomførte tiltak b. beskrivelse av hvordan kommunen evaluerer Quote: "Innen denne fristen skal kommunen oversende følgende til Statsforvalteren: a. beskrivelse av gjennomførte tiltak b. beskrivelse av hvordan kommunen evaluerer tiltakenes effekt c. beskrivelse av hvordan kommunen skal følge med på at tjenesten fremover er i tråd med lovkrav d. resultatet av en egenkontroll."

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: Organizational vulnerability is framed as an explanatory root cause for the identified violations. Staff explicitly cite high caseloads and the need to reduce processing times as reasons for insufficient mapping of children's needs and the bypassing of established approval routines.

Quote: "Flere oppgir at stor saksmengde gjør at de ikke får kartlagt så grundig som de ønsker." Source Chunk: I intervjuene blir det opplyst at kartlegging skal gjøres av team PO og familieteamet. Det fremgår av intervjuene at det

Additional Quotes: Quote: "Det blir opplyst at en del saker godkjennes direkte av den som har behandlet saken. Dette har ifølge intervjuene vært et tiltak for å få ned saksbehandlingstiden." Source Chunk: Intervjuer med ansatte bekreftet at stønad til livsopphold utmåles etter veiledende satser uten en konkret og individuell vurdering. Ansatte og

Quote: "Restansene på søknader og klager var store, og svartid på vakttelefon var lang. Oppfølgingen av tjenestemottakere var mangelfull, og arbeidet var organisert på en gammeldags og tungvint måte." Source Chunk: I Nav Lørenskogs årsrapport for 2023 står det at Nav har omorganisert virksomheten i 2023 for å imøtekomme overordnede strategier

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): None.

⚠ TRIGGER: Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: NO None found.

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Critique Type: DIRECT

Context: The report highlights a direct lack of competence among caseworkers, specifically noting that staff reported lacking sufficient training in the Social Services Act to properly map and individually assess children's needs for financial assistance. This is compounded by an indirect critique of the office's internal controls, as the absence of a professional reporting system for deviations creates a risk of isolated or uncorrected professional judgments.

Quote: "Nav-kontoret har et felles onboarding program, men flere ansatte opplyste i intervju at de ikke hadde fått tilstrekkelig opplæring i sosialtjenesteloven." Source Chunk: Nav-kontoret har et felles onboarding program, men flere ansatte opplyste i intervju at de ikke hadde fått tilstrekkelig opplæring i

Additional Quotes: Quote: "At det mangler et system og en felles praksis for å melde faglige avvik utgjør også en risiko for tjenesten." Source Chunk: Tilsynet viser at Nav Lørenskog har rutiner for saksbehandling, godkjenning av vedtak og stikkprøvekontroll. Det er også etablert systemer for

Quote: "Nav-kontoret har ikke et eget system for å melde faglige avvik. I intervju ble det bekreftet at det heller ikke er en felles praksis for å melde avvik på andre måter." Source Chunk: I intervjuene blir det opplyst at kartlegging skal gjøres av team PO og familieteamet. Det fremgår av intervjuene at det

[END SECTION C]

[PART 3: USER OUTCOME ASSESSMENT]

Outcome Assessment Alignment: ALIGNS

Framing vs. Verdict Context: REASONING ONLY

Context: The report's assessment of concrete user outcomes aligns directly with the previously identified organizational vulnerabilities (high caseloads and pressure to reduce processing times). The actual services received by users are inadequate, characterized by severe delays for initial mapping conversations and the widespread use of standard texts and standard rates that result in rejections without individual assessments of the children's actual needs.

Quote: "En ny bruker med tre barn fortalte at hun tok kontakt med Nav i juli, men i oktober enda ikke hadde fått en kartleggingssamtale eller spørsmål om barnas behov." Source Chunk: 9 av 20 inviterte brukere deltok i intervju. 8 brukere oppga at Nav-kontoret ikke aktivt etterspør barnas behov i saker

Quote: "Avslag på søknad om klær var i noen tilfeller kun begrunnet med at klær inngår i livsoppholdssatsen. I et flertall av sakene var det ikke gjort en reell vurdering etter § 19." Source Chunk: I saksbehandlingen var det heller ikke ellers synliggjort hvordan barnets beste var vurdert ut fra situasjon og behov. Vedtakene inneholdt

Quote: "Brukerintervjuene bekreftet at stønad til livsopphold og ekstraytelser i all hovedsak utmåles etter veiledende satser uten en konkret og individuell vurdering." Source Chunk: Brukerintervjuene bekreftet at stønad til livsopphold og ekstraytelser i all hovedsak utmåles etter veiledende satser uten en konkret og individuell

Quote: "Restansene på søknader og klager var store, og svartid på vakttelefon var lang. Oppfølgingen av tjenestemottakere var mangelfull" Source Chunk: I Nav Lørenskogs årsrapport for 2023 står det at Nav har omorganisert virksomheten i 2023 for å imøtekomme overordnede strategier

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: NO

Framing Note: The Framing vs. Verdict classification from Section A is REASONING ONLY, which weakens any potential paradox signal because the organizational vulnerability is utilized as an explanatory root cause for actual service failures rather than being penalized independently.

Context: The structural critique is directly linked to concrete, inadequate user outcomes, demonstrating that no paradox exists. High caseloads and the pressure to reduce processing times are cited as direct causes for genuine user harm, including a mother who waited months for a mapping conversation and widespread failures to individually assess children's actual needs. Because the organizational vulnerability directly produces these legal violations, the report penalizes the tangible outcome failures rather than the organizational form itself, which perfectly aligns with the lack of a specific organizational remedy in Section A.

Quote (Structural Critique): "Flere oppgir at stor saksmengde gjør at de ikke får kartlagt så grundig som de ønsker." Source Chunk: I intervjuene blir det opplyst at kartlegging skal gjøres av team PO og familieteamet. Det fremgår av intervjuene at det

Quote (User Outcome): "En ny bruker med tre barn fortalte at hun tok kontakt med Nav i juli, men i oktober enda ikke hadde fått en kartleggingssamtale eller spørsmål om barnas behov." Source Chunk: 9 av 20 inviterte brukere deltok i intervju. 8 brukere oppga at Nav-kontoret ikke aktivt etterspør barnas behov i saker

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Report with an order to correct violations following an inspection of Nav Østensjø in the Municipality of Oslo – financial advice 2025.pdf Year: 2025 Population: 51 785 Staffing: to gjeldsrådgivere, to fagkonsulenter for sosiale tjenester og 21 ansatte med stillingsbetegnelse sosialkonsulent (totalt 120 ansatte) Specialist Solution: Intern Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY Quote: "Det opplyses også at det er høyt sykefravær blant de ansatte. Dette skal være en av flere årsaker til at det ikke fattes så mange vedtak om tjenesten." Source Chunk: I intervjuer opplyste de ansatte at det kunne vært fattet flere vedtak om økonomisk rådgivning. Begrunnelsen som gis for at

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS None found.

GENERALIST CRITIQUE Quote: "Det fremkommer samtidig at det er varierende kompetanse på fagområdet blant de ansatte, ulik praksis for hvor mye økonomisk rådgivning den enkelte veilederen gir og når en bruker blir henvist videre til gjeldsrådgivere." Source Chunk: Økonomisk rådgivning er et lavterskeltilbud og Nav skal derfor kunne avdekke alle nivåer for rådgivning så tidlig som mulig i

Quote: "Varierende nivå på kompetanse hos de ansatte og utydelig ansvarsfordeling av tjenesten, kan være en medvirkende årsak til at vi finner brukere med behov for rådgivning som ikke får informasjon og tilbud om tjenesten." Source Chunk: Statsforvalteren vurderer at ledelsen ikke har praksis for å identifisere svikt knyttet til manglende identifisering av behovet for tjenesten. Nav-kontoret

REMEDY LANGUAGE Quote: "Kommunen må sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med disse lovkravene:

Nav-kontoret gjør tjenesten økonomisk rådgivning tilgjengelig, se sosialtjenesteloven §§ 17, 4, forvaltningsloven § 11 og kommuneloven § 25-1.

Nav-kontoret fatter skriftlig vedtak om tjenesten og starter opp tjenesten i riktig tid, se Sosialtjenesteloven §§ 17, 4, 41, 42, 43 forvaltningsloven §§ 17 og 23, og kommuneloven § 25-1." Source Chunk: Kommunen må sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med disse lovkravene: Nav-kontoret gjør

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: No formal verdict attached

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: High sick leave among employees is cited as one of the explanatory factors for why the Nav office fails to make a sufficient number of formal decisions (vedtak) regarding financial advice. Staff absence is also mentioned as a risk factor for service delays when start dates are not properly justified.

Quote: "Det opplyses også at det er høyt sykefravær blant de ansatte. Dette skal være en av flere årsaker til at det ikke fattes så mange vedtak om tjenesten." Source Chunk: I intervjuer opplyste de ansatte at det kunne vært fattet flere vedtak om økonomisk rådgivning. Begrunnelsen som gis for at

Additional Quotes: Quote: "Manglende begrunnelse av oppstartsdatoen kan føre til at Nav-kontorets oppstart av tjenesten vil være tilfeldig og ikke nødvendigvis i tråd med brukerens behov, særlig i de tilfellene det er fravær hos de som skal gi tjenesten." Source Chunk: I de sakene Nav-kontoret har fattet vedtak, ser vi at det mangler begrunnelse knyttet til oppstartsdatoen. Manglende begrunnelse av oppstartsdatoen

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): Kommunen må sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med disse lovkravene:
Nav-kontoret gjør

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: NO None found.

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Critique Type: DIRECT

Context: The report critiques the varying levels of competence among general Nav caseworkers regarding their ability to provide and identify the need for financial advice (økonomisk rådgivning) under Section 17 of the Social Services Act. This uneven competence, coupled with unclear responsibilities, is cited as a contributing factor to vulnerable users not receiving the financial advice they are entitled to.

Quote: "Det fremkommer samtidig at det er varierende kompetanse på fagområdet blant de ansatte, ulik praksis for hvor mye økonomisk rådgivning den enkelte veilederen gir og når en bruker blir henvist videre til gjeldsrådgivere." Source Chunk: Økonomisk rådgivning er et lavterskeltilbud og Nav skal derfor kunne avdekke alle nivåer for rådgivning så tidlig som mulig i

Additional Quotes: Quote: "Varierende nivå på kompetanse hos de ansatte og utydelig ansvarsfordeling av tjenesten, kan være en medvirkende årsak til at vi finner brukere med behov for rådgivning som ikke får informasjon og tilbud om tjenesten." Source Chunk:

Statsforvalteren vurderer at ledelsen ikke har praksis for å identifisere svikt knyttet til manglende identifisering av behovet for tjenesten. Nav-kontoret

[END SECTION C]

[USER OUTCOME ASSESSMENT]

Outcome Assessment: CONTRADICTS

Context: The organizational vulnerability (high sick leave) extracted in Section A was framed as REASONING ONLY for a procedural failure (not making enough formal decisions/vedtak). However, the genuine user outcome assessments in the report contradict the expectation of vulnerability. Despite the procedural gaps, the report explicitly concludes that users who receive the service experience short waiting times, have frequent consultations, and receive adequate (forsvarlig) follow-up and measures.

Quote: "I samtale med de ansatte opplyses det at det er kort ventetid for å få tjenesten. Det samsvarer med opplysningene i gjennomgåtte saksmapper." Source Chunk: I gjennomgåtte saksmapper hvor Nav-kontoret har fattet skriftlig vedtak om tjenesten, finner vi opplysninger om oppstartsdatoen, men ingen nærmere begrunnelse

Additional Quotes: Quote: "I de sakene hvor Nav-kontoret har identifisert og innvilget tjenesten i vedtak, ser vi at oppfølgingen som gis er forsvarlig. Her finner vi journalførte opplysninger om økonomi, gjeld og formue, herunder hvilke tiltak som er utformet for å håndtere de økonomiske problemene og hvorvidt disse er utformet i samarbeid med bruker." Source Chunk: I de sakene hvor Nav-kontoret har identifisert og innvilget tjenesten i vedtak, ser vi at oppfølgingen som gis er forsvarlig.

Quote: "I brukerintervjuer oppgav også noen brukere at de har tett kontakt med sin gjeldsrådgiver og får møter ved behov." Source Chunk: I gjennomgåtte saksmapper fremgår det at Nav-kontoret gir tilbud om hyppige samtaler. I saksmappene ser vi at Nav-kontoret i stor

Quote: "Nav Østensjø gir forsvarlig oppfølging av tjenesten." Source Chunk: Nav Østensjø gir forsvarlig oppfølging av tjenesten. 5. Statsforvalterens konklusjon Her presenterer vi konklusjonen av vår undersøkelse, basert på vurderingene

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: YES

Framing Note: The Framing vs. Verdict classification from Section A is REASONING ONLY, which strengthens the paradox signal because the organizational vulnerability is cited only to explain procedural shortcomings rather than directly producing a standalone organizational verdict.

Context: The report cites organizational vulnerability, specifically high sick leave, as an explanatory factor for why the Nav office fails to make a sufficient number of formal decisions. However, the report also explicitly concludes that when users' needs are identified and they receive the service, the actual follow-up provided is adequate (*forsvarlig*), waiting times are short, and consultations are frequent. Thus, the report penalizes the municipality for procedural, documentation, and systemic accessibility failures, while acknowledging that the substantive service quality rendered to users is legally sound, aligning with the lack of a specific organizational remedy.

Quote (Structural Critique): "Det opplyses også at det er høyt sykefravær blant de ansatte. Dette skal være en av flere årsaker til at det ikke fattes så mange vedtak om tjenesten." Source Chunk: I intervjuer opplyste de ansatte at det kunne vært fattet flere vedtak om økonomisk rådgivning. Begrunnelsen som gis for at

Quote (User Outcome): "I de sakene hvor Nav-kontoret har identifisert og innvilget tjenesten i vedtak, ser vi at oppfølgingen som gis er forsvarlig. Her finner vi journalførte opplysninger om økonomi, gjeld og formue, herunder hvilke tiltak som er utformet for å håndtere de økonomiske problemene og hvorvidt disse er utformet i samarbeid med bruker." Source Chunk: I de sakene hvor Nav-kontoret har identifisert og innvilget tjenesten i vedtak, ser vi at oppfølgingen som gis er

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Report and order on correction of violations - supervision under the Social Services Act - financial advice in NAV - Stjørdal Municipality 2024.pdf Year: 2024 Population: 24 717 Staffing: 53 ansatte, der 18,5 årsverk er fast ansatt i Stjørdal kommune. Kontoret har 1,5 årsverk dedikert til økonomisk rådgivning Specialist Solution: Not Stated Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY

"Kommunen er i en krevende økonomisk situasjon, og har blant annet besluttet en ansettelsesstopp. Ledelsen og ansatte i NAV-kontoret har over tid vært bekymret for bemanningssituasjonen ved kontoret. De har uttalt at ressurssituasjonen går utover kvaliteten i tjenestene, særlig de sosiale tjenestene." Source Chunk: Kommunen er i en krevende økonomisk situasjon, og har blant

"Samtlige ansatte fortalte om den utfordrende ressurssituasjonen ved NAV-kontoret, og at den påvirket hvilke saker de kunne gi rådgivning i." Source Chunk: Samtlige ansatte fortalte om den utfordrende ressurssituasjonen ved NAV-kontoret, og

"Hvis rådsøkeren ikke beskriver forhold som tilsier at saken haster, er det ressurssituasjonen og kapasiteten som er styrende for fristene som blir satt. Det er ikke i seg selv et problem, men når ressurssituasjonen er så krevende som den som er beskrevet ved NAV-kontoret, er det en stor risiko for at noen rådsøkere må vente lengre enn det som er forsvarlig." Source Chunk: Hvis rådsøkeren ikke beskriver forhold som tilsier at saken haster,

"Den svært krevende ressurssituasjon ved NAV-kontoret, som fører til at de mest akutte tjenestene prioriteres." Source Chunk: Den svært krevende ressurssituasjon ved NAV-kontoret, som fører til at

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS

"NAV Værnes er et vertskommunesamarbeid mellom fem kommuner. Stjørdal er vertskommune, mens Meråker, Tydal, Selbu og Frosta er samarbeidskommuner." Source Chunk: NAV Værnes er et vertskommunesamarbeid mellom fem kommuner. Stjørdal er

"NAV-leder orienterer også om status og utvikling i fagråd for Værnesregionen (som omfatter alle kommunene i vertskommunesamarbeidet)." Source Chunk: NAV-leder orienterer også om status og utvikling i fagråd for

GENERALIST CRITIQUE

None found.

REMEDY LANGUAGE

"Vi pålegger derfor kommunen å rette lovbruddene som vi har funnet i dette tilsynet. Hjemmelen for pålegget er kommuneloven § 30-4 første ledd." Source Chunk: Vi pålegger derfor kommunen å rette lovbruddene som vi har

"Kommunen må ivareta alle rådsøkeres behov for økonomisk rådgivning. Kommunen må derfor velge og sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med disse lovkravene: a. Kravet til å sørge for at økonomisk rådgivning er tilgjengelig for dem som trenger det. b. Kravet til å fatte skriftlige vedtak om tjenesten, og til å starte opp tjenesten i riktig tid. c. Kravet til å gi forsvarlig økonomisk rådgivning." Source Chunk: Kommunen må ivareta alle rådsøkeres behov for økonomisk rådgivning. Kommunen

"Kommunen skal legge en plan for arbeidet med å rette lovbruddene. Planen skal inneholde

1. tiltakene som kommunen eventuelt allerede har satt i verk, for å endre praksisen
2. tiltakene som kommunen planlegger å sette i verk fremover, for å endre praksisen
3. en beskrivelse av hvordan kommunen vil følge med på om de iverksatte tiltakene fører til en endring av praksisen over tid
4. fristene som kommunen planlegger for å sikre fremdrift i arbeidet" Source Chunk: Kommunen skal legge en plan for arbeidet med å rette

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: The organizational vulnerability is framed as a root cause and explanatory background for the municipality's procedural failures. The severe resource constraints and hiring freeze are explicitly cited by the State Administrator as the reason the NAV office prioritizes only the most acute cases, directly leading to the formal violations (lovbrudd) regarding service accessibility, timeliness, and documentation.

Quote: "Kommunen er i en krevende økonomisk situasjon, og har blant annet besluttet en ansettelsesstopp. Ledelsen og ansatte i NAV-kontoret har over tid vært bekymret for bemanningssituasjonen ved kontoret. De har uttalt at ressurssituasjonen går utover kvaliteten i tjenestene, særlig de sosiale tjenestene." Source Chunk: Kommunen er i en krevende økonomisk situasjon, og har blant

Additional Quotes: Quote: "Samtlige ansatte fortalte om den utfordrende ressurssituasjonen ved NAV-kontoret, og at den påvirket hvilke saker de kunne gi rådgivning i." Source Chunk: Samtlige ansatte fortalte om den utfordrende ressurssituasjonen ved NAV-kontoret, og

Quote: "Hvis rådsøkeren ikke beskriver forhold som tilsier at saken haster, er det ressurssituasjonen og kapasiteten som er styrende for fristene som blir satt. Det er ikke i seg selv et problem, men når ressurssituasjonen er så krevende som den som er beskrevet ved NAV-kontoret, er det en stor risiko for at noen rådsøkere må vente lengre enn det som er forsvarlig." Source Chunk: Hvis rådsøkeren ikke beskriver forhold som tilsier at saken haster,

Quote: "Den svært krevende ressurssituasjon ved NAV-kontoret, som fører til at de mest akutte tjenestene prioriteres." Source Chunk: Den svært krevende ressurssituasjon ved NAV-kontoret, som fører til at

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): None found.

⚠ TRIGGER: Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: YES

Mechanism 1: Type: Vertskommunesamarbeid Municipalities Involved: 5 Function: This mechanism establishes a joint NAV office (NAV Værnes) where Stjørdal acts as the host municipality, delivering and organizing welfare services for itself and four partner municipalities (Meråker, Tydal, Selbu, and Frosta). It operates within Stjørdal municipality's welfare area.

Report Characterization Quote: "NAV Værnes er et vertskommunesamarbeid mellom fem kommuner. Stjørdal er vertskommune, mens Meråker, Tydal, Selbu og Frosta er samarbeidskommuner." Source Chunk: NAV Værnes er et vertskommunesamarbeid mellom fem kommuner. Stjørdal er

Adequacy Signal: NEUTRAL

Mechanism 2: None.

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: NO None found.

[END SECTION C]

[END EXTRACT 2]

[EXTRACT 3 — USER OUTCOMES AND PARADOX ANALYSIS]

GENUINE USER OUTCOME ASSESSMENT FOUND: YES

OUTCOME SIGNAL: MIXED (The report documents both positive user satisfaction with the actual service quality and negative outcomes regarding waiting times and accessibility).

POSITIVE USER OUTCOMES (Quality of Service):

Quote: "Flertallet av rådsøkerne som vi har snakket med, forteller at de fikk god informasjon når de kom i kontakt med ansatte ved NAV-kontoret." Source Chunk: Flertallet av rådsøkerne som vi har snakket med, forteller at

Quote: "Fem av de seks rådsøkerne vi snakket med, ga uttrykk for at de fikk god hjelp og at de var fornøyde med rådgivningen." Source Chunk: Fem av de seks rådsøkerne vi snakket med, ga uttrykk

Quote: "Utover dette, kartlegger NAV-kontoret de fleste relevante forholdene i sakene der de gir økonomisk rådgivning. Det fremstår også som klart at rådsøkerne får tilbud om samtaler, og deltar aktivt i både kartleggingen og utformingen av tiltak. NAV-kontoret gir i tillegg et ganske bredt spekter av tiltak til rådsøkerne som får økonomisk rådgivning. Dette stemmer godt med tilbakemeldingene vi har fått fra de fleste av rådsøkerne vi har snakket med, som var godt fornøyde med rådgivningen." Source Chunk: Utover dette, kartlegger NAV-kontoret de fleste relevante forholdene i sakene

NEGATIVE USER OUTCOMES (Waiting Times & Accessibility):

Quote: "Flere av rådsøkerne vi har snakket med, fortalte at det var lang ventetid på å komme i gang med rådgivningen." Source Chunk: Flere av rådsøkerne vi har snakket med, fortalte at det

Quote: "Hvis rådsøkeren ikke beskriver forhold som tilsier at saken haster, er det ressurssituasjonen og kapasiteten som er styrende for fristene som blir satt. Det er ikke i seg selv et problem, men når ressurssituasjonen er så krevende som den som er beskrevet ved NAV-kontoret, er det en stor risiko for at noen rådsøkere må vente lengre enn det som er forsvarlig. De fleste av de seks rådsøkerne vi snakket med, beskrev lang ventetid før de kom i gang med rådgivningen." Source Chunk: Hvis rådsøkeren ikke beskriver forhold som tilsier at saken haster,

Quote: "Vi har også sett flere saker om nødhjelp, gjentatte søknader om sosialhjelp og saker der søkeren oppgir å ha gjeld, uten at NAV-kontoret har informert personen om tjenesten økonomisk rådgivning." Source Chunk: Vi har også sett flere saker om nødhjelp, gjentatte søknader

FRAMING VS. VERDICT CONTEXT (Data Linkage): As identified in Section A, the organizational vulnerability (resource constraints) acts as REASONING ONLY for procedural verdicts. The extracted data demonstrates that this vulnerability is directly explicitly linked to the negative user outcomes (excessive waiting times and lack of proactive information), resulting in formal violations (LOVBRUDD) regarding service accessibility and start times. However, for users who do bypass the access barriers, the actual quality of the consultation

provided by the limited staff is assessed as sound and receives highly positive user feedback.

[END EXTRACT 3]

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: NO

Framing Note: The Framing vs. Verdict classification from Section A is REASONING ONLY, which weakens the paradox signal because the structural vulnerability is used directly to explain the inadequate service outcomes.

Context: The report's structural critique regarding severe resource constraints aligns directly with genuine user harm. Specifically, the lack of capacity causes excessive waiting times, delays in starting services, and a failure to inform potential users about available financial advice. Although users who successfully access the service are satisfied with the quality of help they receive, the overarching access barriers and delays lead the State Administrator to explicitly conclude that the outcomes are inadequate and can exacerbate users' financial problems. Because the organizational vulnerability directly produces these legal violations and user harms, there is no paradox, which aligns with the absence of a specific organizational remedy in Section A.

Quote (Structural Critique): "Kommunen er i en krevende økonomisk situasjon, og har blant annet besluttet en ansettelsesstopp. Ledelsen og ansatte i NAV-kontoret har over tid vært bekymret for bemanningssituasjonen ved kontoret. De har uttalt at ressurssituasjonen går utover kvaliteten i tjenestene, særlig de sosiale tjenestene." Source Chunk: Kommunen er i en krevende økonomisk situasjon, og har blant

Quote (User Outcome): "Hvis rådsøkeren ikke beskriver forhold som tilsier at saken haster, er det ressurssituasjonen og kapasiteten som er styrende for fristene som blir satt. Det er ikke i seg selv et problem, men når ressurssituasjonen er så krevende som den som er beskrevet ved NAV-kontoret, er det en stor risiko for at noen rådsøkere må vente lengre enn det som er forsvarlig. De fleste av de seks rådsøkerne vi snakket med, beskrev lang ventetid før de kom i gang med rådgivningen." Source Chunk: Hvis rådsøkeren ikke beskriver forhold som tilsier at saken haster,

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Report from supervision of the municipality's processing of applications for financial assistance under the Social Services Act at Nav Vestre Aker 2023.pdf Year: 2023 Population: 51000 Staffing: Not Stated Specialist Solution: Not Stated Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

Part 2 Organizational and competence diagnosis

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY: Source Chunk: Ansatte og ledelsen opplyste i intervjuene at sakene blir kartlagt Quote: "Flere fremhevet at stor saksmengde gjør at de ikke får kartlagt så grundig som de ønsker."

Source Chunk: Ansatte og ledere sa i intervjuene at kontoret kan bli Quote: "Ledelsen erkjente at godkjenningen i en del tilfeller ikke er grundig nok, og at vedtak kan bære preg av tidspress."

Source Chunk: Bydelens årsrapport fra 2022 beskriver at det har vært en Quote: "Rapporten sier også at Nav har hatt for lav kapasitet til å kunne håndtere alle nye henvendelser raskt nok."

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS: None found.

GENERALIST CRITIQUE: None found.

REMEDY LANGUAGE: Source Chunk: Bydelen skal utarbeide en plan med nødvendige tiltak for å Quote: "Bydelen skal utarbeide en plan med nødvendige tiltak for å rette lovbruddet som beskrevet i utkast til rapport. Frist for oversendelse av planen til Statsforvalteren er 01.12.23."

Source Chunk: For å undersøke om tiltakene har resultert i forsvarlig praksis, Quote: "For å undersøke om tiltakene har resultert i forsvarlig praksis, vil Nav-kontoret bli bedt om å utføre en egenkontroll. I egenkontrollen skal Nav-kontoret gjennomgå saker ved å fylle ut et skjema med spørsmål."

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: No formal verdict attached

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: The report frames the municipality's high caseload, time pressure, and lack of capacity as explanatory factors for why caseworkers fail to thoroughly map and assess children's needs. These organizational constraints are highlighted by staff, management, and annual reports as root causes for the procedural failures that ultimately led to the general violation (lovbrudd).

Quote: "Flere fremhevet at stor saksmengde gjør at de ikke får kartlagt så grundig som de ønsker." Source Chunk: Ansatte og ledelsen opplyste i intervjuene at sakene blir kartlagt

Additional Quotes: Quote: "Ledelsen erkjente at godkjenningen i en del tilfeller ikke er grundig nok, og at vedtak kan bære preg av tidspress." Source Chunk: Ansatte og ledere sa i intervjuene at kontoret kan bli

Quote: "En bruker sa at det er personavhengig om saksbehandleren gir stønad til fritidsaktiviteter." Source Chunk: To brukere sa at de muntlig ble fortalt at de

Quote: "Rapporten sier også at Nav har hatt for lav kapasitet til å kunne håndtere alle nye henvendelser raskt nok." Source Chunk: Bydelens årsrapport fra 2022 beskriver at det har vært en

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): None

⚠ TRIGGER: Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: NO None found.

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: NO None found.

[END SECTION C]

[EXTRACT 3 — USER OUTCOMES AND PARADOX ANALYSIS]

GENUINE USER OUTCOME ASSESSMENT FOUND: YES

OUTCOME NATURE: MIXED (Inadequate for financial support allocation, Adequate for follow-up services)

PARADOX ANALYSIS (RELATIONSHIP TO VULNERABILITY): The report ALIGNS with the organizational vulnerability critique (previously identified as REASONING ONLY) regarding financial support. The lack of capacity and time pressure explicitly leads to negative material outcomes for actual users, as disadvantaged families do not receive the financial support they are entitled to. However, the report CONTRADICTS the organizational vulnerability

regarding "oppfølging" (follow-up), as it finds no violation and determines that families receive adequate follow-up when needed, despite the stated capacity constraints.

EVIDENCE 1 (Inadequate Outcome - Material impact on users): Quote: "Bydelens mangelfulle kartlegging, vurdering og beslutning av barns behov fører til at vanskeligstilte familier ikke får økonomisk stønad de har rett til." Source Chunk: Tilsynet viser at bydelens styringstiltak og internkontroll ikke har sikret

EVIDENCE 2 (Inadequate Outcome - Concrete user experience): Quote: "To brukere sa at de muntlig ble fortalt at de ikke hadde krav på stønad til bestemte fritidsaktiviteter som svømming, fornøyelsespark og dansing." Source Chunk: To brukere sa at de muntlig ble fortalt at de

EVIDENCE 3 (Adequate Outcome - Follow-up services): Quote: "Statsforvalteren finner ikke grunnlag for å gi lovbrudd på om familier som mottar økonomisk stønad får oppfølging ved behov." Source Chunk: Statsforvalteren finner ikke grunnlag for å gi lovbrudd på om

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: NO

Framing Note: The Section A classification is REASONING ONLY, which weakens the paradox signal because the structural vulnerability is used explicitly to explain the procedural failures that caused actual user harm, rather than acting as a standalone penalty on the organizational structure itself.

Context: The report explicitly links the organizational vulnerabilities, such as high caseloads and low capacity, to genuine negative user outcomes,. These structural constraints are identified as the root cause for inadequate mapping and assessment, which directly results in disadvantaged families not receiving the financial support they are legally entitled to. Because the structural critique aligns directly with real user harm, there is no paradox, which also aligns with the fact that no specific organizational remedy was demanded beyond correcting the substantive legal violations.

Quote (Structural Critique): "Flere fremhevet at stor saksmengde gjør at de ikke får kartlagt så grundig som de ønsker." Source Chunk: Ansatte og ledelsen opplyste i intervjuene at sakene blir kartlagt

Quote (User Outcome): "Bydelens mangelfulle kartlegging, vurdering og beslutning av barns behov fører til at vanskeligstilte familier ikke får økonomisk stønad de har rett til." Source Chunk: Tilsynet viser at bydelens styringstiltak og internkontroll ikke har sikret

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Report with decision with order to correct violations - Oslo Municipality district Alna's responsibility for the service of financial advice to people in a difficult financial situation 2024.pdf Year: 2024 Population: 50 000 Staffing: 180 Specialist Solution: Intern Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

[PART 2: ORGANIZATIONAL AND COMPETENCE DIAGNOSIS]

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY Quote: "Mange veiledere opplyser at de ikke har fått tilstrekkelig opplæring til å gi økonomisk rådgivning og å fatte vedtak om tjenesten. De er usikre på når og i hvilke tilfeller de skal fatte vedtak. Flere av veilederne innrømmer at de nok fatter for få vedtak om § 17, og de peker på kapasitetsutfordringer i forbindelse med dette." Source Chunk: Det er meldt til ledelsen at det ikke blir fattet vedtak i saker der bruker har rett til det, og

Quote: "I perioden Statsforvalteren gjennomførte tilsynet innehas mange av lederfunksjonene ved kontoret av fungerende ledere. Enhetslederfunksjonen i Nav-kontoret bemannes av den som ordinært er assisterende enhetsleder." Source Chunk: I perioden Statsforvalteren gjennomførte tilsynet innehas mange av lederfunksjonene ved kontoret av fungerende ledere. Enhetslederfunksjonen i Nav-kontoret bemannes av den

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS None found.

GENERALIST CRITIQUE Quote: "Samtidig er de ikke kjent med at ansatte som skal gi tjenesten økonomisk rådgivning opplever å ha for lite kunnskap." Source Chunk: Ledelsen viser i stor grad til organiseringen ved kontoret og at de har funksjoner som skal ivareta brukersakene. Samtidig er

Quote: "Det er heller ikke laget noen systematikk i hvordan veileder skal tilegne seg kunnskap til selv å gi økonomisk rådgivning til brukere." Source Chunk: Det er positivt at ledelsen ved Nav Alna har avdekket et behov for å styrke veilederens kompetanse på området økonomisk

Quote: "Mange veiledere opplyser at de ikke har fått tilstrekkelig opplæring til å gi økonomisk rådgivning og å fatte vedtak om tjenesten. De er usikre på når og i hvilke tilfeller de skal fatte vedtak." Source Chunk: Det er meldt til ledelsen at det ikke blir fattet vedtak i saker der bruker har rett til det, og

REMEDY LANGUAGE Quote: "Pålegget om retting innebærer at:

1. Kommunen skal iverksette tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med lovkrav på følgende områder: a. Tilgjengelig økonomisk rådgivningstjeneste b. Beslutning og oppstart av tjenesten økonomisk rådgivning c. Oppfølging av tjenesten økonomisk rådgivning med kartlegging og tiltak
2. Kommunen skal legge en plan for forbedringsarbeidet med egne frister, og oversende denne til Statsforvalteren. Planen skal inneholde en beskrivelse av hvordan kommunen vil følge med på om de iverksatte tiltakene fører til endring, ved å sammenligne de forventede og faktiske resultatene." Source Chunk: Pålegget om

retting innebærer at: 1. Kommunen skal iverksette tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med

Quote: "3. Kommunen skal oversende plan for forbedringsarbeidet til statsforvalteren innen 01.07.2024. Nav Alna har allerede bekreftet at de vil oversende planen innen fristen. Videre skal kommunen gi Statsforvalteren informasjon om status på gjennomføringen innen 15.09.2024. 4. Lovbruddene skal være rettet innen 01.12.2024. Frist er godtatt av kommunen. 5. Innen denne fristen skal kommunen oversende følgende til Statsforvalteren: a. beskrivelse av gjennomførte tiltak b. beskrivelse av hvordan kommunen evaluerer tiltakenes effekt" Source Chunk: 3. Kommunen skal oversende plan for forbedringsarbeidet til statsforvalteren innen 01.07.2024. Nav Alna har allerede bekreftet at de vil oversende

Quote: "c. beskrivelse av hvordan kommunen skal følge med på at tjenesten fremover er i tråd med lovkrav d. resultatet av en eventuell egenkontroll." Source Chunk: c. beskrivelse av hvordan kommunen skal følge med på at tjenesten fremover er i tråd med lovkrav d. resultatet av

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: Organizational vulnerability is framed as an explanatory root cause reported by employees. Staff point to capacity challenges and lack of resources as the reasons why they are unable to consistently map users' needs or make the required formal decisions, which ultimately contributes to the overall violation of the law.

Quote: "Flere av veilederne innrømmer at de nok fatter for få vedtak om § 17, og de peker på kapasitetsutfordringer i forbindelse med dette." Source Chunk: Det er meldt til ledelsen at det ikke blir fattet vedtak i saker der bruker har rett til det, og

Additional Quotes: Quote: "Samtidig er vi gjort kjent med at de ikke alltid har ressurser til å kartlegge nye brukere og se behovet brukeren har, ut over det de selv ber om." Source Chunk: Intervju med ansatte viser at de er kjent med hva økonomisk rådgivning er, hva de ulike nivåene i rådgivingen kan

Quote: "I perioden Statsforvalteren gjennomførte tilsynet innehas mange av lederfunksjonene ved kontoret av fungerende ledere." Source Chunk: I perioden Statsforvalteren gjennomførte tilsynet innehas mange av lederfunksjonene ved kontoret av fungerende ledere. Enhetslederfunksjonen i Nav-kontoret bemannes av den

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): No organizational remedy stated.

⚠ TRIGGER: Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: NO None found.

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Critique Type: DIRECT

Context: The report highlights that standard caseworkers (veiledere) lack the necessary training, knowledge, and clear role definitions to provide financial advice (økonomisk rådgivning) and make the required formal decisions (vedtak etter § 17). This lack of specific competence results in a failure to identify needs, map financial situations, and offer the service to users who are legally entitled to it.

Quote: "Mange veiledere opplyser at de ikke har fått tilstrekkelig opplæring til å gi økonomisk rådgivning og å fatte vedtak om tjenesten. De er usikre på når og i hvilke tilfeller de skal fatte vedtak." Source Chunk: Det er meldt til ledelsen at det ikke blir fattet vedtak i saker der bruker har rett til det, og

Additional Quotes: Quote: "Flere veiledere peker på mangelfull opplæring og en usikkerhet rundt, når det skal fattes vedtak om tjenesten. Dette bekreftes også av Nav leder." Source Chunk: Nav Alna fatter få vedtak om økonomisk rådgivning etter § 17 og vi fant få vedtak på nivå 1 og

Quote: "Samtidig er de ikke kjent med at ansatte som skal gi tjenesten økonomisk rådgivning opplever å ha for lite kunnskap." Source Chunk: Ledelsen viser i stor grad til organiseringen ved kontoret og at de har funksjoner som skal ivareta brukersakene. Samtidig er

Quote: "Det er heller ikke laget noen systematikk i hvordan veileder skal tilegne seg kunnskap til selv å gi økonomisk rådgivning til brukere." Source Chunk: Det er positivt at ledelsen ved Nav Alna har avdekket et behov for å styrke veilederens kompetanse på området økonomisk

[END SECTION C]

[PART 3: USER OUTCOME ANALYSIS]

Genuine User Outcome Assessment Found: YES

Outcome Alignment: ALIGNS

Context: The report's explicit assessment of user outcomes aligns with the organizational vulnerabilities (capacity and competence gaps) identified as REASONING ONLY in Section

A. The State Administrator explicitly concludes that actual service provision and follow-up are inadequate for users. While wait times for initial conversations are short when users explicitly request help, the actual quality of follow-up fails, with users reporting being assigned tasks they cannot manage, leading to cases stalling.

Quote: "Statsforvalteren vurderer derfor at de som mottar tjenesten økonomisk rådgivning, ikke får en tilstrekkelig og forsvarlig oppfølging." Source Chunk: Statsforvalteren vurderer derfor at de som mottar tjenesten økonomisk rådgivning, ikke får en tilstrekkelig og forsvarlig oppfølging.

Additional Quotes: Quote: "I flere at disse sakene har vi sett at sakene har stoppet opp. Det er bekreftet gjennom brukersamtaler om opplevelser i å få oppgaver de selv ikke mestrer og som de da velger ikke å gjøre noe med." Source Chunk: Journalføringen i Fasit som dokumenterer rådgivning på nivå 3 er også mangelfull, og det er derfor vanskelig å følge

Quote: "Med få unntak ser vi at det er kort ventetid på samtaler etter at brukeren har meldt behov for økonomisk rådgivning. Brukere vi har intervjuet bekrefter dette." Source Chunk: I de fleste sakene hvor brukeren har bedt om økonomisk rådgivning, ser vi at det er gjennomført en samtale

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: NO

Framing Note: The Framing vs. Verdict classification from Section A is REASONING ONLY, which weakens the paradox signal because the structural vulnerability is merely used as an explanatory root cause for the inadequate user outcomes rather than generating a standalone formal violation.

Context: The report's structural critique aligns directly with genuine user harm, establishing that capacity challenges and inadequate organizational follow-up result in users failing to receive necessary help. The document explicitly concludes that the actual service provision and follow-up are not legally sound ("forsvarlig") in practice for the users. Consistent with the lack of a specific organizational remedy in Section A, the formal orders focus entirely on correcting these inadequate user outcomes rather than mandating changes to the municipality's structural model.

Quote (Structural Critique): "Flere av veilederne innrømmer at de nok fatter for få vedtak om § 17, og de peker på kapasitetsutfordringer i forbindelse med dette." Source Chunk: Det er meldt til ledelsen at det ikke blir fattet vedtak i saker der bruker har rett til det, og

Quote (User Outcome): "Statsforvalteren vurderer derfor at de som mottar tjenesten økonomisk rådgivning, ikke får en tilstrekkelig og forsvarlig oppfølging." Source Chunk: Statsforvalteren vurderer derfor at de som mottar tjenesten økonomisk rådgivning, ikke får en tilstrekkelig og forsvarlig oppfølging.

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Rapport med pålegg om å rette lovbrudd etter tilsyn med Nav-kontoret i Oslo kommune bydel Sagene økonomisk rådgivning 2025 Year: 2025 Population: 48 000 Staffing: Not Stated Specialist Solution: Intern Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

Part 2 Organizational and competence diagnosis

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY: Quote: "Intervjuene viser at det er ulik terskel og noe personavhengig hvilke saker som videreformidles til økonomirådgiver og hvilke saker de løser selv." Source Chunk: I intervjuer kom det frem at det kan være uklart hvilken kompetanse som kreves for å gi tjenesten på de

Quote: "Rutinen sier ikke hvem som har hovedansvaret når flere personer kan gjøre samme oppgave, eller hvordan oppgaver skal fordeles ved begrensede ressurser." Source Chunk: Nav har rutine som beskriver hvem som har ansvar for hva knyttet til økonomisk rådgivning. Rutinen beskriver blant annet at

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS: None found.

GENERALIST CRITIQUE: Quote: "Der saken er mer kompleks økonomisk og juridisk vil dette som regel krever bistand fra spesialist/gjeldsrådgiver ved kontoret på nivå 3." Source Chunk: Vi vil innledningsvis gi en kort beskrivelse av ulike nivåer knyttet til økonomisk rådgivning og hva vi videre legger i

Quote: "I intervjuer kom det frem at det kan være uklart hvilken kompetanse som kreves for å gi tjenesten på de ulike nivåene. Eksempelvis nevnes at ikke alle veiledere føler seg like komfortable med å gi økonomisk rådgivning særlig på nivå 2." Source Chunk: I intervjuer kom det frem at det kan være uklart hvilken kompetanse som kreves for å gi tjenesten på de

Quote: "Rutinen beskriver blant annet at både veiledere og økonomirådgivere har ansvar for rådgivning på nivå 2. Dersom både veiledere og økonomirådgivere har ansvar for rådgivning på nivå 2, kan det være uklart hvem som faktisk skal utføre oppgaven i den enkelte sak." Source Chunk: Nav har rutine som beskriver hvem som har ansvar for hva knyttet til økonomisk rådgivning. Rutinen beskriver blant annet at

REMEDY LANGUAGE: Quote: "Bydelen må sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med disse lovkravene: Nav-kontoret fatter skriftlig vedtak om tjenesten og starter opp tjenesten i riktig tid, se sosialtjenesteloven §§ 17, 4, 41, 42 og 43 forvaltningsloven §§ 17 og 23, og kommuneloven § 25-1. Nav-kontoret dokumenterer opplysninger som kommer frem i oppfølgingen, slik at opplysningene kan kontrolleres og etterprøves, og for å sikre kontinuitet i tjenesten, se sosialtjenesteloven §§ 17, 4, 41, 42 og 43 forvaltningsloven §§ 11d, 17 og 23, og kommuneloven § 25-1." Source Chunk: Bydelen må sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med disse lovkravene: Nav-kontoret fatter

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: The vulnerability is framed as an explanatory factor for inconsistent service delivery and unclear division of labor. The report uses the person-dependent nature of case referrals and the lack of clarity around limited resources as background reasoning for the broader procedural violations regarding documentation, decision-making, and follow-up.

Quote: "Intervjuene viser at det er ulik terskel og noe personavhengig hvilke saker som videreformidles til økonomirådgiver og hvilke saker de løser selv." Source Chunk: I intervjuer kom det frem at det kan være uklart hvilken kompetanse som kreves for å gi tjenesten på de

Additional Quotes: Quote: "Rutinen sier ikke hvem som har hovedansvaret når flere personer kan gjøre samme oppgave, eller hvordan oppgaver skal fordeles ved begrensede ressurser." Source Chunk: Nav har rutine som beskriver hvem som har ansvar for hva knyttet til økonomisk rådgivning. Rutinen beskriver blant annet at

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): No organizational remedy stated.

⚠ TRIGGER: If Vulnerability Found = YES → Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: NO None found.

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Critique Type: DIRECT

Context: The report emphasizes that complex financial and legal issues require the specialized competence of a debt advisor (gjeldsrådgiver). It specifically notes that standard caseworkers (veiledere) are tasked with providing mid-level (level 2) financial advice, but often lack the comfort and clear competence required to properly deliver this service.

Quote: "Der saken er mer kompleks økonomisk og juridisk vil dette som regel krever bistand fra spesialist/gjeldsrådgiver ved kontoret på nivå 3." Source Chunk: Vi vil innledningsvis gi en kort beskrivelse av ulike nivåer knyttet til økonomisk rådgivning og hva vi videre legger i

Additional Quotes: Quote: "I intervjuer kom det frem at det kan være uklart hvilken kompetanse som kreves for å gi tjenesten på de ulike nivåene. Eksempelvis nevnes at ikke alle veiledere føler seg like komfortable med å gi økonomisk rådgivning særlig på nivå 2." Source Chunk: I intervjuer kom det frem at det kan være uklart hvilken kompetanse som kreves for å gi tjenesten på de

Quote: "Rutinen beskriver blant annet at både veiledere og økonomirådgivere har ansvar for rådgivning på nivå 2. Dersom både veiledere og økonomirådgivere har ansvar for rådgivning på nivå 2, kan det være uklart hvem som faktisk skal utføre oppgaven i den enkelte sak." Source Chunk: Nav har rutine som beskriver hvem som har ansvar for hva knyttet til økonomisk rådgivning. Rutinen beskriver blant annet at

[END SECTION C]

[END EXTRACT 2]

[PART 3: USER OUTCOMES AND PARADOX ANALYSIS]

Genuine User Outcome Assessment Found: YES

Relationship to Structural Critique: CONTRADICTS

Context: The report assesses actual user outcomes positively, which contradicts the structural critique. Despite organizational vulnerabilities (person-dependency and lack of role clarity) leading to a formal LOVBRUDD regarding procedures and documentation, the report explicitly states that services are highly accessible, wait times are short, and all interviewed users were satisfied with the help they received in practice.

Quote: "Samtlige brukere vi snakket med opplyste at de var fornøyde med tjenesten de mottok. De brukerne vi snakket med hadde oppfølging av økonomirådgiver." Source Chunk: Samtlige brukere vi snakket med opplyste at de var fornøyde med tjenesten de mottok. De brukerne vi snakket med hadde

Quote: "Videre er ventetiden kort, og kontoret avviser ikke brukere med behov for rådgivning ved å henvise dem videre til andre aktører, som Navs økonomi- og gjeldsrådgivningstelefon." Source Chunk: Vi vurderer at tjenesten økonomisk rådgivning ved Nav Sagene er tilgjengelig. Dette underbygges også av at tjenesten er kjent blant

Quote: "Selv om tilsynet har avdekket at det i enkelte saker kan gå noe tid fra behovet avdekkes til tjenesten tilbys, vurderes dette likevel som innenfor det forsvarlige." Source Chunk: Vi vurderer at tjenesten økonomisk rådgivning ved Nav Sagene er tilgjengelig. Dette underbygges også av at tjenesten er kjent blant

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: YES

Framing Note: The organizational vulnerability was classified as REASONING ONLY in Section A, which strengthens the paradox signal because the structural critique is used to explain procedural violations despite actual user outcomes being highly positive.

Context: The report criticizes the municipality's organization for unclear divisions of labor and person-dependent thresholds for referring cases, which it uses as reasoning for finding a formal procedural violation (LOVBRUDD) related to missing formal decisions and poor documentation. Paradoxically, the report simultaneously concludes that actual user outcomes are highly positive, noting that services are easily accessible, waiting times are short, and all interviewed users were satisfied with the help they received in practice. The report thus penalizes the procedural gaps and organizational setup while acknowledging that the actual service delivery and outcomes for users are legally sound and effective.

Quote (Structural Critique): "Intervjuene viser at det er ulik terskel og noe personavhengig hvilke saker som videreformidles til økonomirådgiver og hvilke saker de løser selv." Source Chunk: I intervjuer kom det frem at det kan være uklart hvilken kompetanse som kreves for å gi tjenesten på de

Quote (User Outcome): "Samtlige brukere vi snakket med opplyste at de var fornøyde med tjenesten de mottok." Source Chunk: Samtlige brukere vi snakket med opplyste at de var fornøyde med tjenesten de mottok. De brukerne vi snakket med hadde

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Decision to impose correction and report Nav Nes Municipality 2024.pdf Year: 2024 Population: 24 859 Staffing: omtrent 40 ansatte Specialist Solution: Intern Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY: "Boligkontoret, og dermed kommunen, har en person som er spesialist i økonomisk rådgivning. Er spesialisten fraværende er det ingen andre som har kompetanse til å gi innbyggerne med nivå tre-saker økonomisk rådgivning." Source Chunk: Boligkontoret, og dermed kommunen, har en person som er spesialist i økonomisk rådgivning. Er spesialisten fraværende er det ingen andre

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS: None found.

GENERALIST CRITIQUE: "Ansatte er usikre på når vedtak skal fattes. Dermed ser vi en sammenheng mellom usikkerhet om vedtak på tjenesten økonomisk rådgivning blant ansatte og at de ikke gir brukere rettighetsvedtak på tjenesten. Ledelsen har ikke sørget for tydelige nok rutiner, en praksis eller lagt til rette for faglig forum for økt kunnskap om rettighetsvedtak om tjenesten, som fører til at brukerne får vedtakene de har rett på." Source Chunk: Nav har rutiner for vedtak etter § 17 om økonomisk rådgivning, hvor formålet er felles praksis på saksbehandling og oppfølging

REMEDY LANGUAGE: "Pålegget om retting innebærer at:

1. Kommunen skal iverksette tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med lovkrav på følgende områder:

a. Tilgjengelig økonomisk rådgivningstjeneste

b. Beslutning og oppstart av tjenesten økonomisk rådgivning

c. Oppfølging av tjenesten økonomisk rådgivning med kartlegging og tiltak

2. Kommunen skal legge en plan for forbedringsarbeidet med egne frister, og oversende denne til Statsforvalteren. Planen skal inneholde en beskrivelse av hvordan kommunen vil følge med på om de iverksatte tiltakene fører til endring, ved å sammenligne de forventede og faktiske resultatene.

3. Kommunen skal oversende plan for forbedringsarbeidet til Statsforvalteren innen 15.12.2024. Nav Nes har allerede bekreftet at de vil oversende planen innen fristen. Videre skal kommunen/Nav gi Statsforvalteren informasjon om status på gjennomføringen innen 01.03.2025.

4. Lovbruddene skal være rettet innen 01.06.2025.

5. Innen denne fristen skal kommunen oversende følgende til Statsforvalteren:

a. beskrivelse av gjennomførte tiltak

b. beskrivelse av hvordan kommunen evaluerer tiltakenes effekt

c. beskrivelse av hvordan kommunen skal følge med på at tjenesten fremover er i tråd med lovkrav d. resultatet av en eventuell egenkontroll." Source Chunk: Pålegget om retting innebærer at: 1. Kommunen skal iverksette tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: No formal verdict attached

Framing vs. Verdict: DESCRIPTIVE

Context: The report describes the municipality's specialist function for economic counseling as highly dependent on a single employee located at the Housing Office. It is framed as a descriptive background detail, noting that there is no backup competence available for complex cases if this specialist is absent.

Quote: "Boligkontoret, og dermed kommunen, har en person som er spesialist i økonomisk rådgivning. Er spesialisten fraværende er det ingen andre som har kompetanse til å gi innbyggerne med nivå tre-saker økonomisk rådgivning." Source Chunk: Boligkontoret, og dermed kommunen, har en person som er spesialist i økonomisk rådgivning. Er spesialisten fraværende er det ingen andre

Additional Quotes: None.

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): No organizational remedy stated.

⚠ TRIGGER: If Vulnerability Found = YES → Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: NO

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Critique Type: INDIRECT

Context: The report highlights that standard caseworkers lack the necessary competence and professional support to identify when to issue formal rights decisions (§ 17 vedtak) for economic counseling. It critiques the inadequate routines, the lack of a professional forum (faglig forum) for knowledge building, and the fact that the municipality's dedicated economic specialist does not participate in the regular staff's professional meetings, leaving caseworkers unsupported.

Quote: "Økonomisk rådgivning skal diskuteres i fagmøter, men vi kan ikke se at økonomisk rådgivning generelt blir diskutert i særlig grad i disse møtene. Enkeltsaker er opplyst at blir diskutert i fagmøtene, men ikke referatført og systematisert. Spesialisten i kommunen på økonomisk rådgivning deltar ikke i fagmøtene. Ansatte er usikre på når vedtak skal fattes. Dermed ser vi en sammenheng mellom usikkerhet om vedtak på tjenesten økonomisk rådgivning blant ansatte og at de ikke gir brukere rettighetsvedtak på tjenesten. Ledelsen har ikke sørget for tydelige nok rutiner, en praksis eller lagt til rette for faglig forum for økt kunnskap om rettighetsvedtak om tjenesten, som fører til at brukerne får vedtakene de har rett på." Source Chunk: Nav har rutiner for vedtak etter § 17 om økonomisk rådgivning, hvor formålet er felles praksis på saksbehandling og oppfølging av

Additional Quotes: "Rutinen gir i liten grad hjelp og støtte til saksbehandlere som skal godkjenne vedtak etter § 17. Det er ikke en systematisk kontroll av vedtakene eller arbeidet med å godkjenne vedtak." Source Chunk: Vedtak om sosiale tjenester godkjennes av flere ansatte. Det gjelder også spesialistens vedtak. Det er en felles rutine for godkjenning.

[END SECTION C]

[USER OUTCOMES VS. ORGANIZATIONAL VULNERABILITY]

User Outcome Assessment Found: YES

Relationship to Vulnerability: CONTRADICTS / MIXED (The structural vulnerability identified in Section A was the heavy reliance on a single specialist at the Housing Office for complex cases. However, the report's assessment of actual user outcomes shows that the cases handled by this specific specialist are the ones with good quality and prompt service. The negative user outcomes are instead found in the general service, where standard caseworkers fail to identify needs or offer the service).

Context: The report bases its outcome findings on a review of 26 user files and interviews with users. It explicitly praises the outcomes in the complex cases handled by the single specialist (the identified source of vulnerability), noting quick service start times and good mapping. Negative outcomes are explicitly linked to the broader Nav office failing to capture needs or follow up adequately.

Quote 1: "I de kompliserte sakene (nivå tre-saker) foreligger det vedtak i sakene vi har gjennomgått. Vi ser at tjenesten kommer raskt i gang og det settes frist for oppstart." Source

Chunk: I de kompliserte sakene (nivå tre-saker) foreligger det vedtak i sakene vi har gjennomgått. Vi ser at tjenesten kommer

Quote 2: "I noen gjennomgåtte saker er det godt kartlagt, det gjelder særlig saker fra spesialisten ved Boligkontoret." Source Chunk: Å følge opp brukere som mottar økonomisk rådgivning vil være en kombinasjon av å gi konkrete tiltak til og

Quote 3: "Vi har sett saker der brukeren tydelig har store økonomiske utfordringer uten at Nav har tilbudt tjenesten eller fattet vedtak om økonomisk rådgivning med tiltak som del av et videre oppfølgingsløp. Vi har også sett saker der bruker har hyppige søknader om nødhjelp uten at det er fulgt opp med en økonomisk kartlegging av bakenforliggende årsaker og tilbud om økonomisk råd og veiledning." Source Chunk: I flere brukersaker vi har gjennomgått er ikke brukerens økonomiske situasjon kartlagt utover at vedkommende har et behov for

Quote 4: "Samtaler med brukere viser en variasjon av opplevelser med tjenesten i kommunen. Noen har fått rask hjelp og tilbud om samtaler, mens andre brukere ikke hadde en like god opplevelse. Eksempelvis at behovet for økonomisk rådgivning ikke er kartlagt ved søknad om nødhjelp og livsopphold." Source Chunk: Samtaler med brukere viser en variasjon av opplevelser med tjenesten i kommunen. Noen har fått rask hjelp og tilbud

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: YES

Framing Note: The Framing vs. Verdict classification from Section A was DESCRIPTIVE, which weakens the paradox signal because the structural vulnerability was only mentioned as background context rather than being actively penalized with a formal verdict.

Context: The report notes a structural vulnerability in that the municipality relies on a single specialist for complex economic counseling, meaning there is no backup if this person is absent. However, the report explicitly praises the actual user outcomes in cases handled by this exact specialist, noting thorough mapping and quick service startup. Because there was "No organizational remedy stated" in Section A, the report does not formally penalize the organizational form, but it does highlight a descriptive paradox where the most structurally "vulnerable" role delivers the best documented user outcomes while the generalist Nav staff struggles.

Quote (Structural Critique): "Boligkontoret, og dermed kommunen, har en person som er spesialist i økonomisk rådgivning. Er spesialisten fraværende er det ingen andre som har kompetanse til å gi innbyggerne med nivå tre-saker økonomisk rådgivning." Source Chunk: Boligkontoret, og dermed kommunen, har en person som er spesialist i økonomisk rådgivning. Er spesialisten fraværende er det ingen andre

Quote (User Outcome): "I noen gjennomgåtte saker er det godt kartlagt, det gjelder særlig saker fra spesialisten ved Boligkontoret." Source Chunk: Å følge opp brukere som mottar økonomisk rådgivning vil være en kombinasjon av å gi konkrete tiltak til og

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Rapport frå tilsyn med sosiale tenester i Nav Hustadvika 2024 Year: 2024 Population: 13 407 Staffing: 23 Specialist Solution: Intern Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY Quote: "På tida for tilsynet var det ein fungerande NAV-leiar etter at leiar slutta i sommar, og dermed ei vakanse i kontoret. Det har vore stort sjukefråvær (12,5% statleg og 6,2% kommunalt)." Source Chunk: På tida for tilsynet var det ein fungerande NAV-leiar

Quote: "Praksisen med mangelfull registrering av dokumentasjon, kan føre til at viktig informasjon blir borte. Det kan igjen føre til at brukarane ikkje får den oppfølginga dei skal ha i tide, om rettleiar vert borte eller har stort arbeidspress." Source Chunk: Praksisen med mangelfull registrering av dokumentasjon, kan føre til at

Quote: "Vakanse i leiinga har ført til at planlagt internkontroll har vorte" Source Chunk: Vakanse i leiinga har ført til at planlagt internkontroll

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS None found.

GENERALIST CRITIQUE None found.

REMEDY LANGUAGE Quote: "Statsforvaltaren i Møre og Romsdal pålegg kommunen å rette lovbrot i medhald av kommunelova § 30-4.

Pålegg om retting inneber at:

1. Kommunen skal setje i verk tiltak for å sørge for at tenestene er i tråd med lovkrav på følgjande område: a. Avgjerd om økonomisk rådgiving b. Oppfølging av rådgivinga

2. Kommunen skal leggje ein plan for forbetringsarbeidet med eigne fristar, og sende denne over til Planen skal innehalde ei skildring av korleis kommunen vil følgje med på om dei iverksette tiltaka fører til endring, ved å samanlikne dei forventa og faktiske resultata.

3. Lovbrota skal vere retta innan 28.02.2025.

4. Innan denne fristen skal kommunen sende følgjande over til Statsforvaltaren:

a. skildring av gjennomførte tiltak

b. skildring av korleis kommunen evaluerer effekten av tiltaka

c. skildring av korleis kommunen skal følgje med på at tenesta framover er i tråd med lovkrav

d. resultatet av ein eventuell eigenkontroll.

5. Kommunen skal sende over plan for forbetringsarbeidet til statsforvaltaren innan 10.12.2024 og gje Statsforvaltaren informasjon om status på gjennomføringa innan

30.01.2025." Source Chunk: Statsforvaltaren i Møre og Romsdal pålegg kommunen å rette lovbrot

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: No formal verdict attached

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: The report describes a vacancy in leadership and high sick leave as organizational background. It later frames staff absence and high workload as a risk factor amplifying the negative impact of poor documentation practices. The leadership vacancy is also explicitly cited as the reason why planned internal controls were canceled.

Quote: "På tida for tilsynet var det ein fungerande NAV-leiar etter at leiar slutta i sommar, og dermed ei vakanse i kontoret. Det har vore stort sjukefråvær (12,5% statleg og 6,2% kommunalt)." Source Chunk: På tida for tilsynet var det ein fungerande NAV-leiar

Additional Quotes: Quote: "Praksisen med mangelfull registrering av dokumentasjon, kan føre til at viktig informasjon blir borte. Det kan igjen føre til at brukarane ikkje får den oppfølginga dei skal ha i tide, om rettleiar vert borte eller har stort arbeidspress." Source Chunk: Praksisen med mangelfull registrering av dokumentasjon, kan føre til at

Quote: "Vakanse i leiinga har ført til at planlagt internkontroll har vorte" Source Chunk: Vakanse i leiinga har ført til at planlagt internkontroll

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): None.

⚠ TRIGGER: If Vulnerability Found = YES → Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: NO None found. Proceed to Section C.

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: NO None found.

[END SECTION C]

[PART 3 — USER OUTCOMES VS. ORGANIZATIONAL VULNERABILITY]

Outcome Assessment Found: YES

Paradox Status: CONTRADICTS

Context: The report cites organizational vulnerability (leadership vacancy and high sick leave) as a risk factor for delayed follow-up and lost information. However, the concrete assessment of user outcomes contradicts this structural critique. The report explicitly finds that the municipality fulfills its duty to provide advice, mapping of users' needs is thorough and good, wait times for starting the service are adequate, and users are highly satisfied with the actual help received, despite formal documentation and procedural violations.

Quote 1: "Dei oppfylte òg kravet til frist og oppstart av tenesta etter brukarane sine behov og hastegrad." Source Chunk 1: Basert på dei sakene vi såg på, og det

Quote 2: "Dei oppfyller ikkje dei formelle krava til å fatte vedtak, men oppfyller plikta til å gi rådgiving. Brukarane får dermed ikkje skriftleg informasjon om frist for oppstart av rådgivinga, og informasjon om at dei kan klage på avgjerda. I intervju uttrykte nær alle brukarane at dei var særs nøgde med hjelpa dei hadde fått." Source Chunk 2: NAV-kontoret har ikkje rutinar som sikrar at dei fattar

Quote 3: "Brukarane får samtaler tilpassa behovet. Kartlegginga er grundig og god, og dekker både økonomi, særskilte utgifter til eventuelle barn og andre forhold som kan ha betydning for rådgjevinga. Både kartlegginga og utforminga av tiltaka skjer i samarbeid med brukar. Dei fleste brukarane vi snakka med var nøgde med oppfølginga dei fekk." Source Chunk 3: Brukarane får samtaler tilpassa behovet. Kartlegginga er grundig og

Quote 4: "NAV-kontoret sikrar ikkje alltid at oppfølginga vert gjennomført i tide, ifølgje intervju med brukarar. Vi har ikkje funne dette i eit stort nok omfang til å kunne slå fast at praksis er i strid med lova." Source Chunk 4: NAV-kontoret sikrar ikkje alltid at oppfølginga vert gjennomført i

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: YES

Framing Note: The Framing vs. Verdict classification from Section A is REASONING ONLY, which strengthens the paradox signal because the organizational vulnerability is used solely to explain administrative failures, even while the practical services delivered to users remained highly adequate.

Context: The report cites organizational vulnerabilities—specifically a leadership vacancy and high sick leave—as risk factors explaining the municipality's failure to properly document cases and issue formal administrative decisions. Despite penalizing the organizational capacity as a root cause for these administrative violations, the report explicitly

acknowledges that the actual financial advice provided to citizens was thorough, holistic, and highly satisfactory. Consequently, while the remedy demands strict corrections to administrative procedures, there is no organizational remedy stated, highlighting a disconnect between the criticized structure and the legally sound, positive outcomes experienced by actual users.

Quote (Structural Critique): "På tida for tilsynet var det ein fungerande NAV-leiar etter at leiar slutta i sommar, og dermed ei vakanse i kontoret. Det har vore stort sjukefråvær (12,5% statleg og 6,2% kommunalt)." Source Chunk: På tida for tilsynet var det ein fungerande NAV-leiar

Quote (User Outcome): "Dei oppfyller ikkje dei formelle krava til å fatte vedtak, men oppfyller plikta til å gi rådgiving. Brukarane får dermed ikkje skriftleg informasjon om frist for oppstart av rådgivinga, og informasjon om at dei kan klage på avgjerda. I intervju uttrykte nær alle brukarane at dei var særs nøgde med hjelpa dei hadde fått." Source Chunk: NAV-kontoret har ikkje rutinar som sikrar at dei fattar

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Report with notice of order to correct an offense - Nannestad Municipality Nav's responsibility for the service of financial advice to people in a difficult financial situation 2024.pdf Year: 2024 Population: 23 598 Staffing: 41 Specialist Solution: IKS Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

Part 2 Organizational and competence diagnosis

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY Source Chunk: Alle virksomhetsledere rapporterende direkte til kommunedirektøren, og Nav-leder deltar i kommunens ledergruppe. Organisasjonsmodellen er vurdert som lite effektiv og hensiktsmessig Quote: "Organisasjonsmodellen er vurdert som lite effektiv og hensiktsmessig da det faglige spennet blir stort."

Source Chunk: Kontoret har tre stillinger som økonomisk rådgiver, hvorav en var ubesatt på tilsynstidspunktet. De økonomiske rådgiverne behandler saker på nivå Quote: "Kontoret har tre stillinger som økonomisk rådgiver, hvorav en var ubesatt på tilsynstidspunktet."

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS Source Chunk: Fra 01.10.2021 fikk Gjerdrum og Nannestad et felles Nav kontor, hvor Nannestad er vertskommune for samarbeidet. Kommunene ligger i Osloregionen Quote: "Fra 01.10.2021 fikk Gjerdrum og Nannestad et felles Nav kontor, hvor Nannestad er vertskommune for samarbeidet."

Source Chunk: En del dokumenter var tilsendt og gjennomgått på forhånd, mens andre dokumenter ble mottatt og gjennomgått i løpet av tilsynsbesøket. Quote: "Avtale om interkommunalt samarbeid Nav Nannestad Gjerdrum"

GENERALIST CRITIQUE Source Chunk: Nav fatter ikke alltid vedtak om tjenesten økonomisk rådgivning til personer som mottar tjenesten. Vedtak om økonomisk rådgivning fattes kun Quote: "Vedtak om økonomisk rådgivning fattes kun i de tilfellene der problemene har blitt så økonomisk og juridisk komplekse at dette krever bistand fra økonomisk rådgiver ved kontoret."

Source Chunk: Det kom fram av intervjuene med ledere, veiledere og økonomisk rådgivere at det er uklart hvem som har ansvar for Quote: "Det kom fram av intervjuene med ledere, veiledere og økonomisk rådgivere at det er uklart hvem som har ansvar for å gi veiledning på nivå 2. Det er ikke rutiner for hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt, og når saken skal henvises til økonomisk rådgiver."

REMEDY LANGUAGE Source Chunk: Pålegg om retting innebære at: 1. Kommunen skal iverksette tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med Quote: "Pålegg om retting innebære at:

1. Kommunen skal iverksette tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med lovkrav på følgende områder: a. Beslutning og oppstart av tjenesten økonomisk rådgivning b. Oppfølging av tjenesten økonomisk rådgivning med kartlegging og tiltak
2. Kommunen skal legge en plan for forbedringsarbeidet med egne frister, og oversende denne til Statsforvalteren. Planen skal inneholde en beskrivelse av

hvordan kommunen vil følge med på om de iverksatte tiltakene fører til endring, ved å sammenligne de forventede og faktiske resultatene.
3. Lovbruddene skal være rettet innen 31.01.2025
4. Innen denne fristen skal kommunen oversende følgende til Statsforvalteren: a. beskrivelse av gjennomførte tiltak b. beskrivelse av hvordan kommunen evaluerer tiltakenes effekt c. beskrivelse av hvordan kommunen skal følge med på at tjenesten fremover er i tråd med lovkrav d. resultatet av en eventuell egenkontroll."

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: No formal verdict attached

Framing vs. Verdict: DESCRIPTIVE

Context: The report describes the municipal organizational model as ineffective due to a broad professional span for the leadership, prompting a planned restructuring. It also notes that one of the three financial advisor positions at the joint Nav office was vacant at the time of the inspection, though this staffing gap is mentioned as background rather than explicitly linked to the violations.

Quote: "Organisasjonsmodellen er vurdert som lite effektiv og hensiktsmessig da det faglige spennet blir stort." Source Chunk: Alle virksomhetsledere rapporterende direkte til kommunedirektøren, og Nav-leder deltar i kommunens ledergruppe. Organisasjonsmodellen er vurdert som lite effektiv og hensiktsmessig

Additional Quotes: Quote: "Kontoret har tre stillinger som økonomisk rådgiver, hvorav en var ubesatt på tilsynstidspunktet." Source Chunk: Kontoret har tre stillinger som økonomisk rådgiver, hvorav en var ubesatt på tilsynstidspunktet. De økonomiske rådgiverne behandler saker på nivå

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): No organizational remedy stated.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: YES

Mechanism 1: Type: Vertskommunesamarbeid Municipalities Involved: 2 Function: Gjerdrum and Nannestad municipalities share a joint Nav office to consolidate resources and provide social services, with Nannestad operating as the formal host municipality for the collaboration.

Report Characterization Quote: "Fra 01.10.2021 fikk Gjerdrum og Nannestad et felles Nav kontor, hvor Nannestad er vertskommune for samarbeidet." Source Chunk: Fra 01.10.2021

fikk Gjerdrum og Nannestad et felles Nav kontor, hvor Nannestad er vertskommune for samarbeidet. Kommunene ligger i Osloregionen

Adequacy Signal: NEUTRAL

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Critique Type: INDIRECT

Context: The report highlights a lack of clear routines regarding the division of responsibility and authority between standard caseworkers (veiledere) and specialized financial advisors. It critiques the office's practice where formal decisions for financial advice are only made when a case becomes so legally and economically complex that it strictly requires the specialized competence of a financial advisor, leading to gaps in how lower-level advice is formally processed and tracked.

Quote: "Vedtak om økonomisk rådgivning fattes kun i de tilfellene der problemene har blitt så økonomisk og juridisk komplekse at dette krever bistand fra økonomisk rådgiver ved kontoret." Source Chunk: Nav fatter ikke alltid vedtak om tjenesten økonomisk rådgivning til personer som mottar tjenesten. Vedtak om økonomisk rådgivning fattes kun

Additional Quotes: Quote: "Det kom fram av intervjuene med ledere, veiledere og økonomisk rådgivere at det er uklart hvem som har ansvar for å gi veiledning på nivå 2. Det er ikke rutiner for hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt, og når saken skal henvises til økonomisk rådgiver." Source Chunk: Det kom fram av intervjuene med ledere, veiledere og økonomisk rådgivere at det er uklart hvem som har ansvar for

[END SECTION C]

[EXTRACT 2 — SECTION D: User Outcome Assessment and Paradox Analysis]

Genuine User Outcome Found: YES

Relationship to Structural Critique: SILENT

Context: The report makes concrete assessments of actual user outcomes, finding a mix of adequate and inadequate results. It confirms adequate accessibility with short waiting times and users successfully receiving services. Conversely, it finds inadequate user involvement and varied experiences with follow-up. However, the report is silent on connecting these specific user outcomes to the previously identified organizational vulnerabilities (the broad professional span of leaders and the vacant advisor position), leaving the descriptive vulnerability unlinked to the actual service quality experienced by citizens.

Adequate Outcome Quote: "Kontoret hadde normalt i underkant av 14 dagers ventetid for samtaler med en veileder eller økonomisk rådgiver. Disse funnene, i tillegg til at brukere oppgav at de hadde mottatt tjenesten uavhengig av om de mottok ytelser fra Nav eller ikke, gir holdepunkter for en forsvarlig tilgjengelighet." Source Chunk: Ved Nav Nannestad Gjerdrum var det høyt fokus på økonomi i brukermøtene. Selv om avdekkede behov for tjenesten ikke ble

Inadequate Outcome Quote 1: "Flere brukere oppgav under intervju at de ikke opplever å bli involvert i egen sak, som for eksempel manglende informasjon om hva som skjer fremover der det er søkt gjeldsordning." Source Chunk: Flere brukere oppgav under intervju at de ikke opplever å bli involvert i egen sak, som for eksempel manglende informasjon

Inadequate Outcome Quote 2: "Det gikk fram av brukerintervjuene at det også var variert erfaring med hyppighet på samtaler underveis i oppfølgningen." Source Chunk: Det gikk fram av brukerintervjuene at det også var variert erfaring med hyppighet på samtaler underveis i oppfølgningen. Nav opplyste

[END SECTION D]

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: NO

Framing Note: The Framing vs. Verdict classification from Section A is DESCRIPTIVE, which weakens the paradox signal because the organizational vulnerability is noted merely as background context rather than explicitly functioning as the formal reasoning for the negative user outcomes.

Context: The report notes structural vulnerabilities, such as an ineffective organizational model and a vacant advisor position, alongside concrete findings of inadequate service quality that lead to genuine user harm, such as users ending up in deeper financial distress due to poor follow-up. However, the report does not draw a direct causal line between the organizational structure and the service failures. Reflecting this disconnect, the required corrective actions focus entirely on improving case processing and service delivery, with "No organizational remedy stated" regarding the municipality's structural model.

Quote (Structural Critique): "Organisasjonsmodellen er vurdert som lite effektiv og hensiktsmessig da det faglige spennet blir stort." Source Chunk: Alle virksomhetsledere rapporterende direkte til kommunedirektøren, og Nav-leder deltar i kommunens ledergruppe. Organisasjonsmodellen er vurdert som lite effektiv og hensiktsmessig

Quote (User Outcome): "Manglende systematisk oppfølging i tjenesten medfører at brukere ikke blir kartlagt, inkludert brukere med forsørgeransvar. Det er heller ikke dokumentert at brukerne får tiltak basert ut fra sitt behov for tjenesten. Konsekvensen for brukerne er at de kan komme i større økonomisk uføre enn nødvendig." Source Chunk: Nav-kontoret dokumenterer ikke opplysninger i oppfølgingen. Journalnotat inneholder i liten grad opplysninger om den enkelte brukers situasjon. Det er få

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Rapport med pålegg om å rette lovbrudd etter tilsyn med Nav-kontoret i Løten kommune økonomisk rådgivning 2025 Year: 2025 Population: 7929 Staffing: 28 ansatte (økonomiteam har 4,6 årsverk) Specialist Solution: Intern Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): LOVBRUDD [END METADATA]

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY

"Dokumentet Kartlegging og risikovurdering psykiske plager, trusler og vold, tidspress - Nav Løten av 08.11.2024, sier noe om utfordringer i tjenesten knyttet til bemanning, med gjennomtrekk av personale og sykefravær der det ikke settes inn vikar. Det vises også til at noe sykefravær i begge avdelinger har ført til merbelastning på øvrige ansatte. Videre går det frem av kommunens egenrapporteringsskjema, samt i intervju med kommunalsjef, Nav-leder og avdelingsleder Arbeidsrettet oppfølging og økonomiteam (heretter avdelingsleder) at de har slitt med langtids sykefravær og vakante stillinger i økonomiteam i nærmere 2 år." Source Chunk: Dokumentet Kartlegging og risikovurdering psykiske plager, trusler og vold, tidspress

"Statsforvalteren vurderer at Nav Løtens måte å organisere tjenesten økonomisk rådgivning på, medfører stor fare for svikt i tjenesten, både i perioder med og uten tilgjengelig gjeldsrådgiver. [...] Organiseringen medfører også at tjenesten er svært sårbart, ved gjeldsrådgivers fravær." Source Chunk: Statsforvalteren vurderer at Nav Løtens måte å organisere tjenesten økonomisk

"Ovenfor vises det til utfordringer knyttet til organiseringen av tjenesten økonomisk rådgivning i Løten kommune. Statsforvalteren vurderer at måten tjenesten er organisert på gjør den sårbar, og med stor fare for svikt. Kontoret har i perioder vært uten kompetanse til å tilby økonomisk rådgivning på nivå 2 og 3." Source Chunk: Ovenfor vises det til utfordringer knyttet til organiseringen av tjenesten

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS

"Det vises også til at kommunen har forsøkt å kjøpe tjenesten økonomisk rådgivning fra konsulentfirma og tidligere medarbeidere, i perioder med sykefravær og ledige stillinger i Nav-kontoret." Source Chunk: Det går frem av kommunens egenrapporteringsskjema at i perioder med

"I perioder med ledighet og sykefravær ble flere brukere oppfordret til å ta kontakt med Nav sin økonomi- og gjeldsrådgivningstelefon" Source Chunk: Det går frem av kommunens egenrapporteringsskjema at i perioder med

"Som følge av ressurssituasjonen, er en ansatt i arbeidsrettet oppfølging «utlånt» til økonomiteam i 30% stilling. I tillegg skal en ansatt i arbeidsrettet oppfølging, som har vært i et engasjement, gå over i økonomiteam fra 1. april 2025." Source Chunk: Som følge av ressurssituasjonen, er en ansatt i arbeidsrettet oppfølging

"Nav Løten deltar ikke i regionsamarbeid på området, men de kontakter noen ansatte i andre Nav-kontor via Teams, i vanskelige saker." Source Chunk: Gjeldsrådgiver forteller i intervju at hun har fått opplæring i

GENERALIST CRITIQUE

"Grensesnittet mellom veiledere i økonomiteam og gjeldsrådgiver er ikke tydelig definert og avklart. Flere ansatte formidler usikkerhet knyttet til hva det er de faktisk skal gjøre, og hvilke oppgaver innenfor for eksempel hverdagsøkonomi de egentlig har ansvar for." Source Chunk: Statsforvalteren kan ikke se at det i tilstrekkelig grad er

"Sammen med manglende tydeliggjøring av tjenestens konkrete innhold og grensesnitt mellom veiledere i økonomiteam og gjeldsrådgiver, har dette ført til at ansatte samlet sett ikke vet hva de skal gjøre og mangler tilstrekkelig kompetanse til å kunne hjelpe brukere med økonomiske vansker, til riktig tid." Source Chunk: I saksgjennomgangen under tilsynet, tok vi opp to saker der

"Det opplyses i samme intervjuer at det er gjeldsrådgiver alene som forventes å inneha kompetanse til å gi veiledning og oppfølging, på nivå 2 og 3." Source Chunk: I intervju med fagressurs, ansatte og ledere får vi opplyst

"Organiseringen av tjenesten medfører dermed at det ikke gjøres en innledende kartlegging av situasjon og behov, av den eller de som avdekker behovet. Dette fører igjen til at det som kunne ha blitt avklart og avhjulpet raskt, på et lavere nivå, ikke iverksettes før bruker får samtale hos gjeldsrådgiver." Source Chunk: Tilsynet har avdekket at det er varierende i hvilken grad

REMEDY LANGUAGE

"Vi pålegger derfor kommunen å rette lovbruddene i dette tilsynet med hjemmel i kommuneloven § 30-4." Source Chunk: Vi pålegger derfor kommunen å rette lovbruddene i dette tilsynet

"Kommunen må sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med disse lovkravene: Tjenesten økonomisk rådgivning er ikke forsvarlig. Dette er brudd på sosialtjenesteloven §§ 17, 4, 41, 42, 43, forvaltningsloven § 17, 11d og kommuneloven § 25-1." Source Chunk: Kommunen må sette i verk tiltak for å sørge for

"Kommunen må gjøre rede for og dokumentere følgende: At det identifiseres behov for tjenesten økonomisk rådgivning. At tjenesten iverksettes ut fra vurdert hastegrad. At det tilbys individuelt tilpasset oppfølging som har til formål å avhjelpe brukernes økonomiske problemer, i samarbeid med bruker. At det undersøkes om tiltakene fungerer etter intensjonen, og at innholdet i oppfølgingen endres eller justeres etter behov, i samarbeid med bruker." Source Chunk: Kommunen må gjøre rede for og dokumentere følgende: At det

"Det må gå klart frem hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt i Nav-kontoret, og det må være tydelig for de ansatte hva de skal gjøre." Source Chunk: Det må gå klart frem hvordan ansvar, oppgaver og myndighet

"Det må gå klart frem hvordan ansatte skal samhandle for å sikre en helhetlig og forsvarlig oppfølging." Source Chunk: Det må gå klart frem hvordan ansatte skal samhandle for

"Ledelsen må sikre at ansatte gjøres faglig i stand til å utføre sine arbeidsoppgaver, og tydelig signalisere sine forventninger til oppgaveløsning og praksis, herunder sørge for at det

gis tilbud om samtaler at det kartlegges tilstrekkelig at barneperspektivet ivaretas at kartlegging og oppfølging dokumenteres i saken at det vurderes hvor mye saken haster og at oppstart gjøres i samsvar med hastegrad at innholdet i oppfølgingen er individuelt tilpasset og at tiltak utformes i samarbeid med bruker at iverksatte tiltak evalueres og justeres ved behov" Source Chunk: Ledelsen må sikre at ansatte gjøres faglig i stand til

"Kommunen må ha et system for å kontrollere faktisk praksis, og evaluere iverksatte tiltak. Ledelsen må følge med på og justere Nav-kontorets praksis, ved behov." Source Chunk: Kommunen må ha et system for å kontrollere faktisk praksis,

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Framing vs. Verdict: ALIGNED

Context: The organizational vulnerability is framed as a root cause for the violation of service provision and internal control laws. The report highlights that the specific way the NAV office is organized, combined with long-term sickness absence and vacant positions, makes the service highly vulnerable, heavily reliant on a single debt advisor, and leads directly to a failure in providing timely and adequate financial advice.

Quote: "Statsforvalteren vurderer at måten tjenesten er organisert på gjør den sårbar, og med stor fare for svikt. Kontoret har i perioder vært uten kompetanse til å tilby økonomisk rådgivning på nivå 2 og 3." Source Chunk: Ovenfor vises det til utfordringer knyttet til organiseringen av tjenesten

Additional Quotes: Quote: "Organiseringen medfører også at tjenesten er svært sårbart, ved gjeldsrådgivers fravær." Source Chunk: Statsforvalteren vurderer at Nav Løtens måte å organisere tjenesten økonomisk

Quote: "Dokumentet Kartlegging og risikovurdering psykiske plager, trusler og vold, tidspress - Nav Løten av 08.11.2024, sier noe om utfordringer i tjenesten knyttet til bemanning, med gjennomtrekk av personale og sykefravær der det ikke settes inn vikar." Source Chunk: Dokumentet Kartlegging og risikovurdering psykiske plager, trusler og vold, tidspress

Remedy Language: "Det må gå klart frem hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt i Nav-kontoret, og det må være tydelig for de ansatte hva de skal gjøre." Source Chunk (Remedy): Det må gå klart frem hvordan ansvar, oppgaver og myndighet

⚠ TRIGGER: Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: YES

Mechanism 1: Type: Kjøp av tjenester Municipalities Involved: Not stated Function: The municipality attempted to purchase financial advising capacity from external consulting firms and former employees to cover service gaps caused by long-term sick leave and unfilled positions within the NAV office. Report Characterization Quote: "Det vises også til at kommunen har forsøkt å kjøpe tjenesten økonomisk rådgivning fra konsulentfirma og tidligere medarbeidere, i perioder med sykefravær og ledige stillinger i Nav-kontoret." Source Chunk: Det går frem av kommunens egenrapporteringsskjema at i perioder med Adequacy Signal: NEUTRAL

Mechanism 2: Type: Other: Bruk av nasjonal telefontjeneste Municipalities Involved: Not stated Function: During periods of staff vacancies and sick leave, the local NAV office directed users to the national NAV economic and debt counseling hotline to compensate for the lack of local capacity. Report Characterization Quote: "I perioder med ledighet og sykefravær ble flere brukere oppfordret til å ta kontakt med Nav sin økonomi- og gjeldsrådgivningstelefon" Source Chunk: Det går frem av kommunens egenrapporteringsskjema at i perioder med Adequacy Signal: NEUTRAL

Mechanism 3: Type: Other: Uformelt nettverk / bistand fra andre Nav-kontor Municipalities Involved: Not stated Function: The debt advisor relies on informal contact with employees at other NAV offices via Teams for assistance with difficult cases, to compensate for the fact that the office does not participate in a formal regional collaboration. Report Characterization Quote: "Nav Løten deltar ikke i regionsamarbeid på området, men de kontakter noen ansatte i andre Nav-kontor via Teams, i vanskelige saker." Source Chunk: Gjeldsrådgiver forteller i intervju at hun har fått opplæring i Adequacy Signal: NEUTRAL

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Critique Type: DIRECT

Context: The report highlights a critical lack of competence among general caseworkers to perform financial advising tasks, specifically distinguishing between basic everyday finances (levels 0-1) and complex debt counseling (levels 2-3). Because the NAV office relies exclusively on a single specialized debt advisor for all levels of intervention and fails to train its regular caseworkers, users do not receive timely mapping or adequate financial assistance.

Quote: "Sammen med manglende tydeliggjøring av tjenestens konkrete innhold og grensesnitt mellom veiledere i økonomiteam og gjeldsrådgiver, har dette ført til at ansatte

samlet sett ikke vet hva de skal gjøre og mangler tilstrekkelig kompetanse til å kunne hjelpe brukere med økonomiske vansker, til riktig tid." Source Chunk: I saksgjennomgangen under tilsynet, tok vi opp to saker der

Additional Quotes: Quote: "Det opplyses i samme intervjuer at det er gjeldsrådgiver alene som forventes å inneha kompetanse til å gi veiledning og oppfølging, på nivå 2 og 3." Source Chunk: I intervju med fagressurs, ansatte og ledere får vi opplyst

Quote: "Videre fremstår det som at ingen i kommunen eller i Nav-kontoret egentlig vet hva gjeldsrådgiver skal gjøre, og hvilke kompetansekrav som kreves på de ulike nivåene. Det er ikke gitt spesifikk faglig opplæring om innholdet i tjenesten økonomisk rådgivning til gjeldsrådgiver eller andre ansatte i økonomiteam innfor området, som nevnes i intervju eller som dokumenters på annen måte." Source Chunk: Det er uklart hvordan ledelsen sikrer faglig påfyll og oppdatering

[END SECTION C]

[EXTRACT 3 — USER OUTCOMES AND PARADOX ANALYSIS]

User Outcome Assessment Found: YES

Alignment with Structural Critique: ALIGNED

Context: The report explicitly links the organizational vulnerabilities identified in Section A to concrete, negative outcomes for actual users. The assessment confirms there is no paradox; the structural shortcomings (lack of specialized capacity and reliance on a single debt advisor) directly resulted in excessively long waiting times, worsening financial distress for users, and inadequate, poorly adapted case follow-ups that failed to meet actual user needs.

Outcome Quote: "Videre ser vi i saksgjennomgangen at det gjennomgående er lang saksbehandlingstid på søknader om økonomisk rådgivning i 2024. Nav Løten har praktisert lang ventetid fra det er fattet vedtak til bruker får tilbud om samtale. 16 av de utvalgte brukersakene gis det informasjon i vedtaket om økonomisk rådgivning, at bruker vil få brev om tidspunkt for samtale innen 6 måneder fra vedtaksdato. I alle disse sakene ble det sendt ut brev om samtale mellom 2-5 måneder etter vedtaksdato." Source Chunk: Videre ser vi i saksgjennomgangen at det gjennomgående er lang saksbehandlingstid på søknader om økonomisk rådgivning i 2024. Nav Løten

Additional Outcome Quote: "To av brukerne vi snakket med i forkant av tilsynsbesøket, fortalte om lang ventetid før de fikk samtale med gjeldsrådgiver. Begge beskrev denne ventetiden som krevende, og at de opplevde at den økonomiske situasjonen forverret seg." Source Chunk: To av brukerne vi snakket med i forkant av tilsynsbesøket, fortalte om lang ventetid før de fikk samtale med gjeldsrådgiver.

Additional Outcome Quote: "2 av brukerne uttrykker eksplisitt at de ikke opplever å ha fått hjelp fra Nav-kontoret med sine økonomiske problemer. Det vises til at det gikk for lang tid fra søknad til første samtale, og at det ikke oppleves at det ble tatt tak i den faktiske økonomiske situasjonen. «Jeg fikk ikke hjelp. Vi kom aldri i gang». «Jeg fikk ikke hjelp til å

kontakte kreditorer»." Source Chunk: Av de 8 brukerne vi snakket med på telefon i forkant av tilsynsbesøket, formidler 3 at de er fornøyde med

Additional Outcome Quote: "Med utgangspunkt i brukersakene og informasjon innhentet fra intervju, er det vår vurdering at Løten kommune samlet sett ikke har et forsvarlig tilbud om økonomisk rådgivning som dekker alle nivåene, og at rådgivningen ikke er tilpasset ulike typer av økonomiske problemer med ulike alvorlighetsgrad. Brukernes behov kartlegges ikke i tilstrekkelig grad, og det er lite spor av systematisk og individuelt tilpasset oppfølging." Source Chunk: Med utgangspunkt i brukersakene og informasjon innhentet fra intervju, er det vår vurdering at Løten kommune samlet sett ikke har

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: NO

Framing Note: The Framing vs. Verdict classification from Section A is ALIGNED, which weakens any potential paradox signal because the structural criticism is directly validated by the explicitly documented failures in user service provision.

Context: The report explicitly connects the municipality's organizational model—relying exclusively on one debt advisor without equipping general caseworkers—to severe service failures. Because the structure is so vulnerable and dependent on a single resource, users faced unacceptably long wait times, causing their financial distress to worsen. This direct connection between structural inadequacy and genuine user harm confirms there is no paradox here, as the structural critique perfectly aligns with inadequate service provision. The structural remedy requiring clear distribution of roles ("Det må gå klart frem hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt...") is a direct response to preventing further user harm caused by this organizational bottleneck.

Quote (Structural Critique): "Statsforvalteren vurderer at måten tjenesten er organisert på gjør den sårbar, og med stor fare for svikt. Kontoret har i perioder vært uten kompetanse til å tilby økonomisk rådgivning på nivå 2 og 3." Source Chunk: Ovenfor vises det til utfordringer knyttet til organiseringen av tjenesten økonomisk rådgivning i Løten kommune. Statsforvalteren vurderer at måten tjenesten

Quote (User Outcome): "Med utgangspunkt i brukersakene og informasjon innhentet fra intervju, er det vår vurdering at Løten kommune samlet sett ikke har et forsvarlig tilbud om økonomisk rådgivning som dekker alle nivåene, og at rådgivningen ikke er tilpasset ulike typer av økonomiske problemer med ulike alvorlighetsgrad. Brukernes behov kartlegges ikke i tilstrekkelig grad, og det er lite spor av systematisk og individuelt tilpasset oppfølging." Source Chunk: Med utgangspunkt i brukersakene og informasjon innhentet fra intervju, er det vår vurdering at Løten kommune samlet sett ikke har et

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Rapport med pålegg om å rette lovbrudd etter tilsyn med Nav-kontoret i Hole kommune - økonomisk rådgivning 2025 Year: 2025 Population: 7065 Staffing: 20 ansatte (hovedsakelig tre ansatte som behandler saker etter Lov om sosiale tjenester) Specialist Solution: Kjøp av tjenester Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

Part 2 Organizational and competence diagnosis

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY: Quote: "Kontoret har om lag 20 ansatte. Det er hovedsakelig tre ansatte som behandler saker etter Lov om sosiale tjenester." Source Chunk: Kontoret har om lag 20 ansatte. Det er hovedsakelig tre

Quote: "Kontoret har ingen spesialistfunksjon med økonomisk rådgivning." Source Chunk: Kontoret har om lag 20 ansatte. Det er hovedsakelig tre

Quote: "Nav Hole har ingen fast ansatt som jobber med nivå 3 saker." Source Chunk: Ansatte forteller i intervjuer at de hovedsakelig tilbyr økonomisk rådgivning

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS: Quote: "Kontoret kan leie inn ekstern bistand ved behov for spesialistkompetanse på nivå 3." Source Chunk: Ansatte forteller i intervjuer at de hovedsakelig tilbyr økonomisk rådgivning

GENERALIST CRITIQUE: Quote: "Veilederne godkjenner sine egne vedtak etter sosialtjenesteloven." Source Chunk: Kontoret har om lag 20 ansatte. Det er hovedsakelig tre

Quote: "Ledelsen bekrefter at det ikke blir foretatt stikkprøvekontroller eller lignende internkontrolltiltak for å gjennomgå godkjente saker." Source Chunk: Ledelsen bekrefter at det ikke blir foretatt stikkprøvekontroller eller lignende

Quote: "Det er vår vurdering at ledelsen ikke har sikret at de ansatte har kunnskap nok til å utføre rådgivningsoppgavene de er pålagt." Source Chunk: Ledelsen skal legge til rette og følge med på om

Quote: "De ansatte har ikke opplæringsplaner der økonomisk rådgivning inngår, og vi har fått opplyst at flere ansatte mangler opplæring." Source Chunk: Det blir ikke foretatt kontroll av om brukeren får sine

REMEDY LANGUAGE: Quote: "Kommunen må sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med disse lovkravene: Sosialtjenesteloven §§ 4, 17, 41, 42, 43, forvaltningsloven §§ 11, 11d, 17, 23, 24 og kommuneloven § 25-1." Source Chunk: Kommunen må sette i verk tiltak for å sørge for

Quote: "Nav-kontoret må identifisere personer som trenger tjenesten økonomisk rådgivning, og gi disse rettighetsvedtak og en tilpasset tjeneste etter sosialtjenesteloven § 17." Source Chunk: Nav-kontoret må identifisere personer som trenger tjenesten økonomisk rådgivning, og

Quote: "Kommunen skal legge en plan for forbedringsarbeidet med egne frister, og oversende denne til oss. Planen skal inneholde en beskrivelse av hvordan kommunen vil

følge med på om de iverksatte tiltakene fører til endring." Source Chunk: Kommunen skal legge en plan for forbedringsarbeidet med egne frister,

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: No formal verdict attached

Framing vs. Verdict: DESCRIPTIVE

Context: The report describes the Nav office's staffing limitations, specifically noting the small number of dedicated caseworkers and the absence of specialized staff for level 3 financial advice. This is framed as a descriptive fact about the office's organizational capacity rather than being cited as the direct root cause of the formal violations, which are instead attributed to poor management, lack of internal control, and inadequate training.

Quote: "Kontoret har ingen spesialistfunksjon med økonomisk rådgivning." Source Chunk: Kontoret har om lag 20 ansatte. Det er hovedsakelig tre

Additional Quotes: Quote: "Nav Hole har ingen fast ansatt som jobber med nivå 3 saker." Source Chunk: Ansatte forteller i intervjuer at de hovedsakelig tilbyr økonomisk rådgivning

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): Not applicable.

⚠ TRIGGER: If Vulnerability Found = YES → Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: YES

Mechanism 1: Type: Kjøp av tjenester Municipalities Involved: Not stated Function: This mechanism is intended to provide the municipality with external specialist competence for the most complex financial advice cases (level 3), compensating for the lack of specialized in-house staff.

Report Characterization Quote: "Kontoret kan leie inn ekstern bistand ved behov for spesialistkompetanse på nivå 3. Vi har ikke sett eksempler på ekstern bistand i brukersaker vi har gjennomgått under tilsynet. Vi har imidlertid sett saker som er å anse som nivå 3, hvor tiltak som gjeldsordning er nevnt." Source Chunk: Ansatte forteller i intervjuer at de hovedsakelig tilbyr økonomisk rådgivning

Adequacy Signal: NEGATIVE

Mechanism 2: None.

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Critique Type: DIRECT

Context: The report demands specific competence for the provision of financial advice (økonomisk rådgivning), particularly for complex level 3 debt cases. It explicitly critiques the lack of specialized staff and adequate training for standard caseworkers performing these tasks, alongside noting the risk of having isolated generalists approve their own decisions without quality control.

Quote: "Det er vår vurdering at ledelsen ikke har sikret at de ansatte har kunnskap nok til å utføre rådgivningsoppgavene de er pålagt." Source Chunk: Ledelsen skal legge til rette og følge med på om

Additional Quotes: Quote: "Veilederne godkjenner sine egne vedtak etter sosialtjenesteloven. Kontoret har ingen spesialistfunksjon med økonomisk rådgivning." Source Chunk: Kontoret har om lag 20 ansatte. Det er hovedsakelig tre

Quote: "De ansatte har ikke opplæringsplaner der økonomisk rådgivning inngår, og vi har fått opplyst at flere ansatte mangler opplæring." Source Chunk: Det blir ikke foretatt kontroll av om brukeren får sine

Quote: "Nav Hole har ingen fast ansatt som jobber med nivå 3 saker. Kontoret kan leie inn ekstern bistand ved behov for spesialistkompetanse på nivå 3." Source Chunk: Ansatte forteller i intervjuer at de hovedsakelig tilbyr økonomisk rådgivning

[END SECTION C]

[EXTRACT 3 — USER OUTCOMES]

Genuine User Outcome Assessment Found: YES

Alignment Signal: ALIGNS

Context: The report documents severe, concrete failures in service delivery that negatively impact actual users, including extreme wait times (up to a year without treatment) and failure to provide necessary financial advice. This aligns with the descriptive structural and capacity vulnerabilities previously extracted, showing that the lack of specialized staff and capacity corresponds with inadequate service provision in practice.

Quote: "I ett tilfelle tok det 11 måneder fra søknad var levert, og i et annet tilfelle fant vi en ett år gammel søknad som ikke var behandlet." Source Chunk: Ansatte opplyser at de ikke alltid fatter vedtak om tjenesten økonomisk rådgivning som gis. Det er flest vedtak der tjenesten

Additional Quotes:

Quote: "Nav Hole gir ikke alle som har behov for det tilbud om tjenesten økonomisk rådgivning. Nav sørger ikke for at alle som søker om tjenesten får vedtak, en tilpasset tjeneste og rådgivning ut fra sitt behov." Source Chunk: Nav Hole gir ikke alle som har behov for det tilbud om tjenesten økonomisk rådgivning. Nav sørger ikke for at

Quote: "Konsekvensen for brukerne er at deres sak ikke er dokumentert tilstrekkelig. Rettsikkerheten ivaretas ikke, og det er en fare for at brukere får økonomiske utfordringer som kunne vært begrenset eller avverget." Source Chunk: Konsekvensen for brukerne er at deres sak ikke er dokumentert tilstrekkelig. Rettsikkerheten ivaretas ikke, og det er en fare for

Quote: "Konsekvensen for brukere vil kunne være at de kan få økonomiske problemer som kunne vært unngått eller får større og vedvarende økonomiske problemer enn de allerede har." Source Chunk: Når det kommer til å nedtegne og dokumentere muntlige søknader, er de ansatte kjent med at dette skal gjøres, men

Quote: "Vi har konkludert med at Nav-kontoret ikke gir forsvarlig økonomisk rådgivning." Source Chunk: Vi har konkludert med at Nav-kontoret ikke gir forsvarlig økonomisk rådgivning.

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: NO

Framing Note: The DESCRIPTIVE classification from Section A weakens any potential paradox signal, as the municipality's organizational vulnerability is cited as explanatory background context rather than being formally penalized as a standalone violation.

Context: The structural critique fully aligns with genuine user harm, as the descriptive lack of specialized staff corresponds directly with actual failures in providing timely and adequate financial advice. The report does not penalize the organizational form itself—reflecting the lack of an organizational remedy noted in Section A—but rather demonstrates how the lack of systemic capacity, competence, and internal control leads to severe service delays and inadequate outcomes for citizens. Therefore, there is no paradox, as the vulnerable structure directly correlates with explicitly inadequate user outcomes in practice.

Quote (Structural Critique): "Kontoret har ingen spesialistfunksjon med økonomisk rådgivning." Source Chunk: Kontoret har om lag 20 ansatte. Det er hovedsakelig tre

Quote (User Outcome): "I ett tilfelle tok det 11 måneder fra søknad var levert, og i et annet tilfelle fant vi en ett år gammel søknad som ikke var behandlet." Source Chunk: Ansatte opplyser at de ikke alltid fatter vedtak om tjenesten økonomisk rådgivning som gis. Det er flest vedtak der tjenesten

[METADATA] Source: Rapport med pålegg om å rette lovbrudd etter tilsyn med Nav-kontoret i Gjøvik kommune økonomisk rådgivning 2025 Year: 2025 Population: 31 084 Staffing: 108 Specialist Solution: Intern Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): LOVBRUDD [END METADATA]

Part 2 Organizational and competence diagnosis

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY Source Chunk: Prosjekt Økonomiforvaltning er relevant å nevne, da det går frem Quote: "Det ble opplyst under tilsynet at det har vært høyt sykefravær i prosjektet, noe som har påvirket kapasiteten og det de har fått jobbet med i prosjektet."

Source Chunk: På spørsmål om hva Nav-leder forventer av de ansatte, ble Quote: "Nav-leder pekte på at ressurssituasjonen har blitt mer prekær etter at kommunen har mottatt flyktninger som følge av krigen i Ukraina..."

Source Chunk: På spørsmål om ansvarsfordelingen av oppgaver mellom veileder og økonomisk Quote: "Det kom frem at det er personavhengig og at man opplever å få ulike svar på sine spørsmål."

Source Chunk: Vi fikk opplyst at det på tilsynstidspunktet er det ventetid Quote: "...gjeldsrådgiverne opplever å «ligge etter» hele tiden, på grunn av stor arbeidsmengde."

Source Chunk: Det ble også opplyst at Prosjekt Økonomiforvaltning jobbet mye på Quote: "...flere brukere ble henvist til prosjektet som følge av kapasitetsproblemer hos økonomisk saksbehandlere..."

Source Chunk: Videre er det vår vurdering at innholdet i tjenesten økonomisk Quote: "...innholdet i tjenesten økonomisk rådgivning og ansvaret for innholdet i tjenesten på de ulike nivåene, ikke er tydelig definert og fordelt ... Dette fører til stor variasjon i praksis, som igjen kan føre til at det er personavhengig av om og når bruker får tilbud om tjenesten økonomisk rådgivning."

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS Source Chunk: Prosjekt Økonomiforvaltning er relevant å nevne, da det går frem Quote: "Prosjekt Økonomiforvaltning er et treårig prosjekt, med oppstart september 2023, som fikk tildelt prosjektmidler fra Statsforvalteren i Innlandet. Prosjektet er et interkommunalt samarbeid i GLT-kommunene (5 kommuner i Gjøvikregionen - Gjøvik, Østre Toten, Vestre Toten, Søndre Land og Nordre Land)."

GENERALIST CRITIQUE Source Chunk: Det ble også opplyst at Prosjekt Økonomiforvaltning jobbet mye på Quote: "...manglende fagkunnskap om økonomisk rådgivning hos veilederne."

Source Chunk: Kommunen har det overordnede ansvaret for å sørge for at Quote: "Brukere med behov for økonomisk rådgivning på nivå 2, kan risikere å «falle mellom flere stoler» - både fordi veiledere og økonomiske saksbehandlere ikke har tilstrekkelig kompetanse til å gjøre disse oppgavene selv..."

Source Chunk: Videre vektlegges informasjon mottatt under intervju om at tjenesten økonomisk Quote: "Det er tilfeldig om gjeldsrådgiverne har kapasitet til å gi denne oppfølgingen eller om den økonomiske saksbehandleren eller veilederen brukeren kommer til, har kunnskap til å avhjelpe behovet."

REMEDY LANGUAGE Source Chunk: At tjenesten økonomisk rådgivning faktisk identifiseres og iverksettes, på lavere Quote: "At tjenesten økonomisk rådgivning faktisk identifiseres og iverksettes, på lavere nivå enn gjeldsrådgivning."

Source Chunk: At det faktisk gjennomføres kartleggings- og oppfølgingssamtaler, at innholdet i Quote: "At det faktisk gjennomføres kartleggings- og oppfølgingssamtaler, at innholdet i samtalene dokumenteres og at relevant informasjon om faktisk hjelpebehov er synlig i vedtak etter sosialtjenesteloven."

Source Chunk: At det fattes vedtak om tjenesten økonomisk rådgivning, og at Quote: "At det fattes vedtak om tjenesten økonomisk rådgivning, og at tjenesten faktisk iverksettes ut fra vurdert hastegrad."

Source Chunk: At det faktisk tilbys individuelt tilpasset oppfølging på alle nivåer Quote: "At det faktisk tilbys individuelt tilpasset oppfølging på alle nivåer som har til formål å avhjelpe brukers økonomiske problemer, og at tiltakene som iverksettes gjøres i samarbeid med bruker."

Source Chunk: At det undersøkes om iverksatte tiltak fungerer etter intensjonen, og Quote: "At det undersøkes om iverksatte tiltak fungerer etter intensjonen, og at innholdet i oppfølgingen endres eller justeres etter behov, i samarbeid med bruker."

Source Chunk: Det må gå klart frem av dokumentasjonen hvordan ansvar, oppgaver Quote: "Det må gå klart frem av dokumentasjonen hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt i Nav-kontoret, og det må være tydelig for de ansatte hva de skal gjøre. Videre må det gå klart frem hvordan ansatte på tvers av avdelinger og intern teaminndeling skal samhandle for å sikre en helhetlig og forsvarlig oppfølging."

Source Chunk: Ledelsen må sikre at ansatte gjøres faglig i stand til Quote: "Ledelsen må sikre at ansatte gjøres faglig i stand til å utføre sine arbeidsoppgaver, og tydelig signalisere sine forventninger til oppgaveløsning og praksis. Kommunen må ha et system for å kontrollere faktisk praksis, og evaluere iverksatte tiltak. Ledelsen må følge med på og justere Nav-kontorets praksis, ved behov."

Source Chunk: Kommunen må umiddelbart gå i gang med å avklare ansvarsforhold Quote: "Kommunen må umiddelbart gå i gang med å avklare ansvarsforhold og oppgavefordeling i ledergruppen, når det gjelder faglig ansvar for tjenesten økonomisk rådgivning. Videre må oppgave- og ansvarsfordelingen tydeliggjøres overfor de ansatte, innenfor alle nivåer, og forventet innhold i tjenesten på de ulike nivåene må konkretiseres."

Source Chunk: Kommunen må også umiddelbart gå i gang med å legge Quote: "Kommunen må også umiddelbart gå i gang med å legge til rette for og gjøre de ansatte i stand til å løse sine arbeidsoppgaver."

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Framing vs. Verdict: ALIGNED

Context: The vulnerability is framed as a critical failure in organizational structure, leadership, and task distribution. The lack of clear responsibilities makes the provision of financial advice highly dependent on individual employees ("personavhengig"), leading to systemic capacity issues and an overly fragile service setup ("sårbar"). This organizational fragility is cited as a direct cause for the formal violation regarding internal control and service adequacy requirements.

Quote: "Den delen av tjenesten økonomisk rådgivning som tilsvarer nivå 2, fremstår som særlig sårbar da ingen egentlig synes å vite hvem det er som faktisk har ansvaret for oppgavene som ligger i dette nivået." Source Chunk: En forsvarlig tjeneste tar utgangspunkt i den helhetlige, individuelle situasjonen

Additional Quotes: Quote: "Det kom frem at det er personavhengig og at man opplever å få ulike svar på sine spørsmål." Source Chunk: På spørsmål om ansvarsfordelingen av oppgaver mellom veileder og økonomisk

Quote: "Dette fører til stor variasjon i praksis, som igjen kan føre til at det er personavhengig av om og når bruker får tilbud om tjenesten økonomisk rådgivning." Source Chunk: Videre er det vår vurdering at innholdet i tjenesten økonomisk

Quote: "Det ble også opplyst at Prosjekt Økonomiforvaltning jobbet mye på nivå 2, og at flere brukere ble henvist til prosjektet som følge av kapasitetsproblemer hos økonomisk saksbehandlere og manglende fagkunnskap om økonomisk rådgivning hos veilederne." Source Chunk: Det ble også opplyst at Prosjekt Økonomiforvaltning jobbet mye på

Remedy Language: "Kommunen må umiddelbart gå i gang med å avklare ansvarsforhold og oppgavefordeling i ledergruppen, når det gjelder faglig ansvar for tjenesten økonomisk rådgivning. Videre må oppgave- og ansvarsfordelingen tydeliggjøres overfor de ansatte, innenfor alle nivåer, og forventet innhold i tjenesten på de ulike nivåene må konkretiseres." Source Chunk (Remedy): Kommunen må umiddelbart gå i gang med å avklare ansvarsforhold

⚠ TRIGGER: If Vulnerability Found = YES → Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: YES

Mechanism 1: Type: Interkommunalt samarbeid Municipalities Involved: 5 Function: This mechanism addresses capacity constraints and competence gaps among standard caseworkers by providing specialized financial management assistance to help users handle their everyday finances and reduce the need for administrative management agreements.

Report Characterization Quote: "Prosjekt Økonomiforvaltning er et treårig prosjekt, med oppstart september 2023, som fikk tildelt prosjektmidler fra Statsforvalteren i Innlandet. Prosjektet er et interkommunalt samarbeid i GLT-kommunene (5 kommuner i Gjøvikregionen - Gjøvik, Østre Toten, Vestre Toten, Søndre Land og Nordre Land). Formålet med prosjektet er å redusere antall forvaltningsavtaler ved å bistå aktuelle brukere til å håndtere sin egen økonomi, gjennom tett og forebyggende oppfølging over tid. Det ble opplyst under tilsynet at det har vært høyt sykefravær i prosjektet, noe som har påvirket kapasiteten og det de har fått jobbet med i prosjektet." Source Chunk: Prosjekt Økonomiforvaltning er relevant å nevne, da det går frem

Adequacy Signal: NEGATIVE

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Critique Type: DIRECT

Context: The report highlights that standard caseworkers (veiledere) and financial caseworkers (økonomiske saksbehandlere) lack the specific competence needed to provide Level 2 financial advice, such as assisting with daily financial management and wage garnishments (utleggstrekk). Because of this competence gap and inadequate training, users with intermediate financial difficulties are often either left without proper help or inappropriately forwarded to specialized debt counselors (gjeldsrådgivere) who are already at capacity.

Quote: "Brukere med behov for økonomisk rådgivning på nivå 2, kan risikere å «falle mellom flere stoler» - både fordi veiledere og økonomiske saksbehandlere ikke har tilstrekkelig kompetanse til å gjøre disse oppgavene selv..." Source Chunk: Kommunen har det overordnede ansvaret for å sørge for at

Additional Quotes: Quote: "...manglende fagkunnskap om økonomisk rådgivning hos veilederne." Source Chunk: Det ble også opplyst at Prosjekt Økonomiforvaltning jobbet mye på

Quote: "Det er tilfeldig om gjeldsrådgiverne har kapasitet til å gi denne oppfølgingen eller om den økonomiske saksbehandleren eller veilederen brukeren kommer til, har kunnskap til å avhjelpe behovet." Source Chunk: Videre vektlegges informasjon mottatt under intervju om at tjenesten økonomisk

Quote: "Med bakgrunn i innhentet informasjon, er det vår vurdering at ledelsen ikke, i tilstrekkelig grad, har sikret nødvendig opplæring og tilstrekkelig faglig kompetanse for at de ansatte skal kunne ivareta sine oppgaver knyttet til tjenesten økonomisk rådgivning." Source Chunk: Nav-kontorets ledelse er ansvarlig for å sørge for at ansatte

[END SECTION C]

RELATIONSHIP TO STRUCTURAL CRITIQUE: Aligns

FRAMING VS. VERDICT CONTEXT: ALIGNED. The report's formal conclusion of a violation (LOVBRUDD) directly connects the identified organizational vulnerabilities (unclear responsibilities, capacity issues, person-dependency) to concrete, inadequate services and negative outcomes for the actual users. There is no paradox; the structural failures directly caused the service failures.

GENUINE USER OUTCOME ASSESSMENTS:

Quote: "Vi fikk opplyst i intervjuer at det på tilsynstidspunktet er 4-6 ukers ventetid på samtale hos gjeldsrådgiver." Source Chunk: Vi fikk opplyst i intervjuer at det på tilsynstidspunktet

Quote: "Saksgjennomgangen viste også brukersaker der vedkommende har fått vedtak etter § 17, der tjenesten ikke starter opp fordi de venter på time hos gjeldsrådgiver." Source Chunk: Saksgjennomgangen viste også brukersaker der vedkommende har fått vedtak etter

Quote: "Brukere med behov for økonomisk rådgivning på nivå 2, kan risikere å «falle mellom flere stoler» - både fordi veiledere og økonomiske saksbehandlere ikke har tilstrekkelig kompetanse til å gjøre disse oppgavene selv, brukerne blir henvist til gjeldsrådgiverne som ikke har kapasitet til å følge opp disse brukerne..." Source Chunk: Kommunen har det overordnede ansvaret for å sørge for at

Quote: "Konsekvensen for brukerne kan være at de ikke får hjelp, og at de økonomiske problemene blir forverret." Source Chunk: Gjennomgåtte saker i forkant av og under tilsynet viser at

Quote: "Brukerne får ikke et helhetlig tjenestetilbud med en fullverdig økonomisk rådgivningstjeneste." Source Chunk: En forsvarlig tjeneste tar utgangspunkt i den helhetlige, individuelle situasjonen

Quote: "Manglende hjelp til foreldre og manglende helhetlig kartlegging av familiens økonomiske situasjon, kan medføre at barn og unge lever i familier med vedvarende økonomiske utfordringer, risikerer å bli utsatt for unødvendige belastninger (levekårsstress)." Source Chunk: Påpekt svikt og mangler kan føre til at personer som

Quote: "Vi har konkludert med at Nav Gjøvik, samlet sett, ikke gir forsvarlig økonomisk rådgivning." Source Chunk: Vi har konkludert med at Nav Gjøvik, samlet sett, ikke

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: NO

Framing Note: The framing from Section A is ALIGNED, which weakens the paradox signal because it means the organizational critique directly grounds a formal violation rather than coexisting with compliant user outcomes.

Context: The structural critique directly aligns with genuine user harm, as the report explicitly concludes that unclear task distribution and organizational vulnerability cause users to fall between the cracks and receive inadequate help. The report does not acknowledge legally sound services, but rather penalizes the organizational form because it directly results in users not receiving required financial advice, risking the worsening of their financial problems. Consequently, the remedy language requires the municipality to immediately clarify responsibilities and task distribution among leadership and staff to ensure services are provided correctly.

Quote (Structural Critique): "Den delen av tjenesten økonomisk rådgivning som tilsvarer nivå 2, fremstår som særlig sårbar da ingen egentlig synes å vite hvem det er som faktisk har ansvaret for oppgavene som ligger i dette nivået." Source Chunk: En forsvarlig tjeneste tar utgangspunkt i den helhetlige, individuelle situasjonen

Quote (User Outcome): "Konsekvensen for brukerne kan være at de ikke får hjelp, og at de økonomiske problemene blir forverret." Source Chunk: Gjennomgåtte saker i forkant av og under tilsynet viser at

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Rapport med pålegg om å rette lovbrudd etter tilsyn med Nav-kontoret i bydel Grorud – økonomisk rådgivning 2024/2025 Year: 2025 Population: i underkant av 30 000 Staffing: ca. 140 Specialist Solution: Intern Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

Part 2 Organizational and competence diagnosis

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY: "Nav Grorud har økt antall besluttere for å gjøre godkjenningen av vedtak mindre sårbar, og at de skal ha mer tid til å sette søkelys på kvalitet av vedtakene knyttet til sosiale tjenester, inkludert § 17." Source Chunk: Vedtakene godkjennes av ulike teamledere, og også av avdelingsledere og Nav-leder ved fravær. Nav Grorud har økt antall besluttere for

"Manglende rolleavklaringer når det gjelder økonomisk rådgivning gjør at tjenesten ikke tilbys systematisk ved kontoret og det er en risiko for at brukere ikke får tjenesten eller nødvendig oppfølging dersom én eller begge gjeldsrådgivere er fraværende." Source Chunk: Tilsynet har avdekket at Nav Grorud har en praksis der vedtak om økonomisk rådgivning kun fattes når brukere henvises til

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS: None found.

GENERALIST CRITIQUE: "Tilsynet har avdekket at ledelsen ikke sørger for opplæring og kompetanse for alle ansatte når det gjelder økonomisk rådgivning. Ledelsen har ikke hatt økonomisk rådgivning som tema i møter på kontoret." Source Chunk: Ledelsen ved Nav Grorud har ikke internkontrolltiltak som avdekker at tjenesten etter § 17 i flere tilfeller ikke gjøres tilgjengelig,

"Når det mangler tydelig ansvarsforhold, kan dette føre til at oppgaver tilknyttet tjenesten ikke blir utført, eller at de blir utført tilfeldig og ulikt, avhengig av den enkelte veileder. En slik praksis svekker både kvaliteten på tjenesten og gir lite forutsigbarhet i tjenestetilbudet." Source Chunk: Når det mangler tydelig ansvarsforhold, kan dette føre til at oppgaver tilknyttet tjenesten ikke blir utført, eller at de blir

"Manglende opplæring om tjenesten bidrar til usikkerhet og ulik praksis, og kan føre til at brukere med rett til tjenesten ikke får nødvendig bistand. Manglende ledelsesforankring og prioritering av økonomisk rådgivning kan føre til at tjenesten ikke blir integrert i det helhetlige tilbudet, og at ansatte mangler nødvendig kompetanse og forståelse for når og hvordan økonomisk rådgivning skal tilbys." Source Chunk: Manglende opplæring om tjenesten bidrar til usikkerhet og ulik praksis, og kan føre til at brukere med rett til tjenesten

REMEDY LANGUAGE: "Bydelen må sette i verk tiltak for å sørge for at tjenesten er forsvarlig." Source Chunk: Bydelen må sette i verk tiltak for å sørge for at tjenesten er forsvarlig.

"Bydelen skal legge en plan for forbedringsarbeidet med egne frister, og oversende denne til oss." Source Chunk: Bydelen skal legge en plan for forbedringsarbeidet med egne frister, og oversende denne til oss.

"Planen skal inneholde en beskrivelse av hvordan bydelen vil følge med på om de iverksatte tiltakene fører til endring." Source Chunk: Planen skal inneholde en beskrivelse av hvordan bydelen vil følge med på om de iverksatte tiltakene fører til endring.

"Bydelen må selv kontrollere at forbedringstiltakene har ført til at tjenesten oppfyller lovkravene." Source Chunk: Bydelen må selv kontrollere at forbedringstiltakene har ført til at tjenesten oppfyller lovkravene.

"Innen fristen for å rette lovbruddene må bydelen sende inn dokumentasjon på at lovbruddene er rettet. Dokumentasjonen skal vise resultatet av bydelens egenkontroll og en beskrivelse av hvordan bydelen skal følge med på at tjenesten fremover er i tråd med lovkrav." Source Chunk: Innen fristen for å rette lovbruddene må bydelen sende inn dokumentasjon på at lovbruddene er rettet. Dokumentasjonen skal vise resultatet

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: Organizational vulnerability is cited as both a background description of an improvement measure and as an explanatory root cause for service failures. The office proactively increased decision-makers to make approvals less vulnerable, but the report notes a structural vulnerability where reliance on specific debt counselors creates a risk of users not receiving services during staff absences.

Quote: "Nav Grorud har økt antall besluttere for å gjøre godkjenningen av vedtak mindre sårbar, og at de skal ha mer tid til å sette søkelys på kvalitet av vedtakene knyttet til sosiale tjenester, inkludert § 17." Source Chunk: Vedtakene godkjennes av ulike teamledere, og også av avdelingsledere og Nav-leder ved fravær. Nav Grorud har økt antall besluttere for

Additional Quotes: Quote: "Manglende rolleavklaringer når det gjelder økonomisk rådgivning gjør at tjenesten ikke tilbys systematisk ved kontoret og det er en risiko for at brukere ikke får tjenesten eller nødvendig oppfølging dersom én eller begge gjeldsrådgivere er fraværende." Source Chunk: Tilsynet har avdekket at Nav Grorud har en praksis der vedtak om økonomisk rådgivning kun fattes når brukere henvises til

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): No organizational remedy stated.

⚠ TRIGGER: Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: NO None found. Proceed to Section C.

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Critique Type: INDIRECT

Context: The report highlights a lack of competence and training among standard caseworkers (veiledere) regarding financial advice (økonomisk rådgivning). Because standard staff lack the necessary understanding and clear roles for handling financial advice, tasks are performed arbitrarily, creating an unsustainable reliance on the specialized debt counselors (gjeldsrådgivere).

Quote: "Tilsynet har avdekket at ledelsen ikke sørger for opplæring og kompetanse for alle ansatte når det gjelder økonomisk rådgivning." Source Chunk: Ledelsen ved Nav Grorud har ikke internkontrolltiltak som avdekker at tjenesten etter § 17 i flere tilfeller ikke gjøres tilgjengelig,

Additional Quotes: Quote: "Når det mangler tydelig ansvarsforhold, kan dette føre til at oppgaver tilknyttet tjenesten ikke blir utført, eller at de blir utført tilfeldig og ulikt, avhengig av den enkelte veileder." Source Chunk: Når det mangler tydelig ansvarsforhold, kan dette føre til at oppgaver tilknyttet tjenesten ikke blir utført, eller at de blir

Quote: "Manglende opplæring om tjenesten bidrar til usikkerhet og ulik praksis, og kan føre til at brukere med rett til tjenesten ikke får nødvendig bistand. Manglende ledelsesforankring og prioritering av økonomisk rådgivning kan føre til at tjenesten ikke blir integrert i det helhetlige tilbudet, og at ansatte mangler nødvendig kompetanse og forståelse for når og hvordan økonomisk rådgivning skal tilbys." Source Chunk: Manglende opplæring om tjenesten bidrar til usikkerhet og ulik praksis, og kan føre til at brukere med rett til tjenesten

[END SECTION C]

[PART 3 — USER OUTCOMES AND PARADOX ANALYSIS]

Outcome Assessment Found: YES

Relationship to Structural Critique: ALIGNS (with minor positive contradiction)

Paradox Analysis Context: The report's assessment of user outcomes strongly aligns with the organizational vulnerability identified as REASONING ONLY. The structural reliance on specific specialized debt counselors and the lack of clear roles for generalist staff directly

result in users not being identified or offered necessary services, causing the service to lose its preventive function. However, a minor paradox (positive outcome) exists for the users who *do* get referred to the specialized counselors, as they experience correct wait times and appropriate prioritization.

GENUINE USER OUTCOME ASSESSMENT EVIDENCE:

Quote: "Konsekvensene er at innbyggerne i bydelen og brukerne i Nav med omfattende eller mindre alvorlige økonomiske problemer ikke blir fanget opp, tilbudt tjenesten og gitt tjenesten økonomisk rådgivning." Source Chunk: Konsekvensene er at innbyggerne i bydelen og brukerne i Nav

Quote: "De som har økonomiske utfordringer, får ikke nødvendig hjelp på et tidlig tidspunkt og tjenesten mister dermed sin forebyggende funksjon." Source Chunk: Dette innebærer at brukere som ikke selv opplyser Nav om

Quote: "I de tilfellene brukeren har fått vedtak om tjenesten ser vi at det i flere saker ikke er kartlagt underveis i oppfølgingen, som for eksempel utgifter til barn." Source Chunk: Nav-kontoret må sikre at saken er tilstrekkelig opplyst gjennom hele

Quote: "Gjennomgangen av sakene med § 17 vedtak viser at det i alle sakene er satt rett vedtaksdato og frist for oppstart av tjenesten. Frist for oppstart av tjenesten er overens med om saken haster og bør prioriteres." Source Chunk: Gjennomgangen av sakene med § 17 vedtak viser at det

Quote: "Når brukeren ikke får vurdert sine videre behov kan dette føre til at brukerne ikke får nødvendig støtte i en sårbar fase, og at tjenesten ikke oppfyller intensjon om å bidra til varig bedring i økonomien." Source Chunk: Når brukeren ikke får vurdert sine videre behov kan dette

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: NO

Framing Note: The Framing vs. Verdict classification from Section A was REASONING ONLY, which would typically strengthen a paradox signal if outcomes were adequate, but since outcomes are explicitly assessed as inadequate here, it simply confirms that the structural vulnerability directly contributes to the observed user harm.

Context: The report directly links the organizational vulnerabilities—specifically the lack of clear roles and heavy reliance on specialized debt counselors—to genuine user harm. Because the standard staff lack the necessary framework and responsibility, users with financial difficulties are not systematically identified or offered the required services. The structural critique perfectly aligns with the inadequate outcomes, showing that the organizational weaknesses prevent users from receiving legally mandated help. As noted in Section A, while there is no specific organizational remedy stated, the overall service is explicitly deemed not "forsvarlig".

Quote (Structural Critique): "Manglende rolleavklaringer når det gjelder økonomisk rådgivning gjør at tjenesten ikke tilbys systematisk ved kontoret og det er en risiko for at brukere ikke får tjenesten eller nødvendig oppfølging dersom én eller begge gjeldsrådgivere er fraværende." Source Chunk: Tilsynet har avdekket at Nav Grorud har en praksis der vedtak om økonomisk rådgivning kun fattes når brukere henvises til

Quote (User Outcome): "Konsekvensene er at innbyggerne i bydelen og brukerne i Nav med omfattende eller mindre alvorlige økonomiske problemer ikke blir fanget opp, tilbudt tjenesten og gitt tjenesten økonomisk rådgivning." Source Chunk: Konsekvensene er at innbyggerne i bydelen og brukerne i Nav med omfattende eller mindre alvorlige økonomiske problemer ikke blir

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Report with an order to rectify violations - Nav's responsibility for the service of financial advice to people in a difficult financial situation Aurskog–Høland municipality 2024.pdf Year: 2024 Population: 18 207 Staffing: 34 Specialist Solution: Intern Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY Quote: "Nav Aurskog-Høland oppgir at de siden 2022 har hatt en økning på mottakere av økonomisk stønad med cirka 40%, og at de har hatt høy turnover av ansatte på sosialtjenesteområdet. Ledelsen opplyser til Statsforvalteren at store deler av 2023 har gått med på å lage rutiner, prosedyrer, ansette medarbeidere og gjennomføre kompetanse-hevende tiltak." Source Chunk: Nav Aurskog-Høland oppgir at de siden 2022 har hatt en økning på mottakere av økonomisk stønad med cirka 40%, og

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS None found.

GENERALIST CRITIQUE Quote: "I intervjuene får vi opplyst at ikke alle har fått opplæring og at noen ansatte ønsker mer kompetanse for å føle seg tryggere på å gi en forsvarlig tjeneste." Source Chunk: Kontoret har under tilsynet fremlagt en opplæringsplan for nyansatte, der økonomisk rådgivning er tema. I inter- vjuene får vi opplyst

Quote: "Nav-ledelsen skriver at kompetansehevingen er påbegynt, men at det vurderes at det må jobbes ytterligere over tid for at kunnskapen og ferdighetene skal komme på et generelt høyt nivå i kontoret." Source Chunk: I egenrapporteringen skriver ledelsen at det er besluttet at alle ansatte skal ha kunnskap nok og ansvar på alle tre

Quote: "På tilsynstidspunktet vurderer vi at kontorets totale kunnskap og kompetanse om tjenesten ikke ivaretar brukernes behov. Lederne bekrefter selv i egenrapporteringen at det må jobbes over tid med å øke kunnskapen om økonomisk rådgivning i hele kontoret." Source Chunk: Kontoret har en opplæringsplan for nyansatte, der økonomisk rådgivning er tema. I intervjuene får vi opplyst at ikke alle har

REMEDY LANGUAGE Quote: "1. Aurskog-Høland kommune skal iverksette tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med lovkrav på følgende områder: a. Gjøre tjenesten økonomisk rådgiving tilgjengelig b. Fatte vedtak om tjenesten og starte opp tjeneste til riktig tid c. Sørge for en forsvarlig oppfølging av tjenesten økonomisk rådgivning 2. Kommunen skal legge en plan for forbedringsarbeidet med egne frister, og oversende denne til Statsforvalteren. Planen skal inneholde en beskrivelse av hvordan kommunen vil følge med på om de iverksatte tiltakene fører til endring, ved å sammenligne de forventede og faktiske resultatene. 3. Lovbruddene skal være rettet innen 18.10.25. 4. Innen denne fristen skal kommunen oversende følgende til Statsforvalteren: a. beskrivelse av gjennomførte tiltak b. beskrivelse av hvordan kommunen evaluerer tiltakenes effekt c. beskrivelse av hvordan kommunen skal følge med på at tjenesten fremover er i tråd med lovkrav d. resultatet av en eventuell egenkontroll" Source Chunk: 1. Aurskog-Høland kommune skal iverksette tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med lovkrav på følgende områder:

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: The vulnerability is framed as explanatory background for why the municipality struggled to maintain proper routines and competence, contributing to the violation regarding service provision and internal control. High staff turnover and a significant increase in service recipients are cited as capacity strains that required management to focus heavily on rebuilding basic procedures.

Quote: "Nav Aurskog-Høland oppgir at de siden 2022 har hatt en økning på mottakere av økonomisk stønad med cirka 40%, og at de har hatt høy turnover av ansatte på sosialtjenesteområdet. Ledelsen opplyser til Statsforvalteren at store deler av 2023 har gått med på å lage rutiner, prosedyrer, ansette medarbeidere og gjennomføre kompetanse-hevende tiltak." Source Chunk: Nav Aurskog-Høland oppgir at de siden 2022 har hatt en økning på mottakere av økonomisk stønad med cirka 40%, og

Additional Quotes: "Kontorets størrelse og økningen av søknader om økonomisk stønad tilsier at langt flere brukere enn i dag skulle hatt vedtak om tjenesten økonomisk rådgivning etter § 17." Source Chunk (Additional): Tjenesten økonomisk rådgivning skal være tilgjengelig i Nav-kontoret. At tjenesten innbefattet vedtak i liten grad gis, er ikke avdekket av

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): N/A

⚠ TRIGGER: Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: NO None found.

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Critique Type: DIRECT

Context: The report assesses the provision of financial advice (økonomisk rådgivning) under Section 17 of the Social Services Act. It critiques that standard caseworkers currently lack the necessary competence and training to adequately map, identify, and securely provide financial advice, resulting in the office's overall knowledge being insufficient to meet user needs.

Quote: "På tilsynstidspunktet vurderer vi at kontorets totale kunnskap og kompetanse om tjenesten ikke ivaretar brukernes behov. Lederne bekrefter selv i egenrapporteringen at det må jobbes over tid med å øke kunnskapen om økonomisk rådgivning i hele kontoret." Source Chunk: Kontoret har en opplæringsplan for nyansatte, der økonomisk rådgivning er tema. I intervjuene får vi opplyst at ikke alle har

Additional Quotes: Quote: "I intervjuene får vi opplyst at ikke alle har fått opplæring og at noen ansatte ønsker mer kompetanse for å føle seg tryggere på å gi en forsvarlig tjeneste." Source Chunk: Kontoret har under tilsynet fremlagt en opplæringsplan for nyansatte, der økonomisk rådgivning er tema. I inter- vjuene får vi opplyst

Quote: "Nav-ledelsen skriver at kompetansehevingen er påbegynt, men at det vurderes at det må jobbes ytterligere over tid for at kunnskapen og ferdighetene skal komme på et generelt høyt nivå i kontoret." Source Chunk: I egenrapporteringen skriver ledelsen at det er besluttet at alle ansatte skal ha kunnskap nok og ansvar på alle tre

[END SECTION C]

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS: USER OUTCOMES VS. ORGANIZATIONAL VULNERABILITY]

Outcome Assessment Found: YES

Alignment with Vulnerability: ALIGNS

Context: The report's assessment of concrete user outcomes directly aligns with the organizational vulnerability findings (previously identified as REASONING ONLY). The structural constraints and capacity strains contributed to inadequate service quality, where vulnerable users were not systematically identified, lacked necessary follow-up, and in some cases felt actively rejected when seeking help.

Quote: "Enkelte brukere tilsynet har snakket med oppga at de opplevde seg avvist da de ba om hjelp knyttet til økonomi." Source Chunk: Det kommer frem under tilsynet at brukerne henvender seg til Nav på telefon, med søknadsskjema, via kontaktsen-

Additional Quote: "Konsekvensen er at personer med økonomiske vansker ikke blir informert om tjenesten, tilbudt hjelp etter sitt behov og ønsker, eller får sin rett i form av et vedtak med frist for oppstart av tjenesten." Source Chunk: Kontoret har en opplæringsplan for nyansatte, der økonomisk rådgivning er tema. I intervjuene får vi opplyst

Additional Quote: "Brukersakene vi gikk gjennom viste få spor av at brukerne fikk oppfølging og hjelp for å redusere sine utgifter, få oversikt over sin økonomi eller fikk hjelp til å sette opp et hverdagsbudsjett." Source Chunk: Vår samlede vurdering er at Nav i for liten grad fanger opp brukere som har behov for tjenesten,

Additional Quote: "Tilsynet avdekket i all hovedsak at brukere med de mest omfattende gjeldsproblemene får tjenesten. Det er fattet få vedtak om økonomisk rådgivning, men i disse sakene er tjenesten gitt i tråd med brukerens behov for oppstart." Source Chunk: Kontorets rutiner sier at alle ansatte skal kunne fange opp brukere med økonomiske problemer og vurdere bruk-

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES: The report contains a SPECIFIC, CONCRETE finding about actual service quality (waiting times, case outcomes, explicit forsvarlig/not forsvarlig conclusion in practice — not as a definitional standard).

Paradox Present: NO

Framing Note: The vulnerability was classified as REASONING ONLY, which weakens any potential paradox signal because the structural weaknesses are explicitly presented as the explanatory root cause for the inadequate user outcomes.

Context: The structural critique regarding high staff turnover, increased caseloads, and insufficient competence aligns directly with genuine user harm. The report documents that due to these capacity strains and lack of specialized knowledge, vulnerable users with severe financial difficulties were not identified, adequately mapped, or provided with necessary decisions. Far from penalizing an organizational form while acknowledging sound services, the document clearly shows that the structural vulnerabilities caused inadequate service delivery where users even felt actively rejected. Consequently, as noted in Section A, there is no separate organizational remedy; the formal remedy language focuses strictly on correcting the concrete service failures caused by the vulnerability.

Quote (Structural Critique): "Nav Aurskog-Høland oppgir at de siden 2022 har hatt en økning på mottakere av økonomisk stønad med cirka 40%, og at de har hatt høy turnover av ansatte på sosialtjenesteområdet. Ledelsen opplyser til Statsforvalteren at store deler av 2023 har gått med på å lage rutiner, prosedyrer, ansette medarbeidere og gjennomføre kompetanse-hevende tiltak." Source Chunk: Nav Aurskog-Høland oppgir at de siden 2022 har hatt en økning på mottakere av økonomisk stønad med cirka 40%, og

Quote (User Outcome): "Vår samlede vurdering er at Nav i for liten grad fanger opp brukere som har behov for tjenesten, råd og veiledning tilbys ikke systematisk til de som har behov for tjenesten og brukere blir ikke i tilstrekkelig grad gjort kjent med hva økonomisk rådgivning kan innebære." Source Chunk: Vår samlede vurdering er at Nav i for liten grad fanger opp brukere som har behov for tjenesten,

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Rapport med pålegg om å rette lovbrudd etter tilsyn med Nav-kontoret i Ålesund kommune økonomisk rådgivning 2025 Year: 2025 Population: 59 198 Staffing: 101 årsverk / 111 ansatte Specialist Solution: Intern Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY Source Chunk: Mange veiledere vegrer seg for å ta opp temaet økonomi i samtaler. I intervju sier de at dette kan skyldes Quote: "Mange veiledere vegrer seg for å ta opp temaet økonomi i samtaler. I intervju sier de at dette kan skyldes både kapasitetsproblemer, manglende kompetanse og usikkerhet hos veiledere om hva som skal gjøres dersom de får informasjon at de har økonomiske problemer."

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS Source Chunk: Ifølge Partnerskapsavtalen er Ålesund vertskommune for Fjord kommune, som hadde 2 506 innbyggere pr. 31.12.2024. Quote: "Ifølge Partnerskapsavtalen er Ålesund vertskommune for Fjord kommune, som hadde 2 506 innbyggere pr. 31.12.2024."

GENERALIST CRITIQUE Source Chunk: Ledelsen sikrer ikke nok kompetanse hos veilederne og rutiner som fanger opp behov for tjenesten. Når ansatte ikke systematisk spør Quote: "Ledelsen sikrer ikke nok kompetanse hos veilederne og rutiner som fanger opp behov for tjenesten. Når ansatte ikke systematisk spør om brukers økonomiske situasjon, blir det for tilfeldig, og i stor grad opp til den enkelte veileders kompetanse, om det blir avdekket behov for tjenesten og gitt informasjon om tjenesten."

REMEDY LANGUAGE Source Chunk: Kommunen må sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med disse lovkravene: Sosialtjenesteloven § Quote: "Kommunen må sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med disse lovkravene: Sosialtjenesteloven § 17, jf. § 4 (forsvarlig økonomisk rådgivning) Forvaltningsloven § 11, jf. sosialtjenesteloven § 41 (veiledningsplikten) Forvaltningsloven § 11d (dokumentasjonsplikten) Forvaltningsloven § 17 (utredningsplikten) Kommuneloven § 25-1 (internkontroll i kommunen)"

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: Capacity problems and varying individual caseworker competence are cited as underlying reasons why employees do not systematically address users' financial situations. This capacity and competence vulnerability serves as an explanatory root cause for the formal violation regarding the lack of adequate information and accessibility of the financial advice service.

Quote: "Mange veiledere vegrer seg for å ta opp temaet økonomi i samtaler. I intervju sier de at dette kan skyldes både kapasitetsproblemer, manglende kompetanse og usikkerhet hos veiledere om hva som skal gjøres dersom de får informasjon at de har økonomiske

problemer." Source Chunk: Mange veiledere vegrer seg for å ta opp temaet økonomi i samtaler. I intervju sier de at dette kan skyldes

Additional Quotes: Quote: "Når ansatte ikke systematisk spør om brukers økonomiske situasjon, blir det for tilfeldig, og i stor grad opp til den enkelte veileders kompetanse, om det blir avdekket behov for tjenesten og gitt informasjon om tjenesten." Source Chunk: Ledelsen sikrer ikke nok kompetanse hos veilederne og rutiner som fanger opp behov for tjenesten. Når ansatte ikke systematisk spør

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): None found.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: YES

Mechanism 1: Type: Vertskommunesamarbeid Municipalities Involved: 2 Function: Ålesund acts as the host municipality for Fjord municipality, centralizing the provision of NAV and social services across municipal borders to serve the smaller population of Fjord.

Report Characterization Quote: "Ifølge Partnerskapsavtalen er Ålesund vertskommune for Fjord kommune, som hadde 2 506 innbyggere pr. 31.12.2024." Source Chunk: Ifølge Partnerskapsavtalen er Ålesund vertskommune for Fjord kommune, som hadde 2 506 innbyggere pr. 31.12.2024.

Adequacy Signal: NEUTRAL

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Critique Type: DIRECT

Context: The report explicitly states that general caseworkers (veiledere) lack the required competence and feel uncertain about identifying and handling users' financial problems. Because of this lack of specialized financial knowledge, the provision of economic advice and the timely involvement of specialized debt counselors (gjeldsrådgivere) become arbitrary and depend too heavily on the individual caseworker's judgment.

Quote: "Mange veiledere vegrer seg for å ta opp temaet økonomi i samtaler. I intervju sier de at dette kan skyldes både kapasitetsproblemer, manglende kompetanse og usikkerhet hos veiledere om hva som skal gjøres dersom de får informasjon at de har økonomiske

problemer." Source Chunk: Mange veiledere vegrer seg for å ta opp temaet økonomi i samtaler. I intervju sier de at dette kan skyldes

Additional Quotes: Quote: "Ledelsen sikrer ikke nok kompetanse hos veilederne og rutiner som fanger opp behov for tjenesten. Når ansatte ikke systematisk spør om brukers økonomiske situasjon, blir det for tilfeldig, og i stor grad opp til den enkelte veileders kompetanse, om det blir avdekket behov for tjenesten og gitt informasjon om tjenesten." Source Chunk: Ledelsen sikrer ikke nok kompetanse hos veilederne og rutiner som fanger opp behov for tjenesten. Når ansatte ikke systematisk spør

Quote: "Av intervju med de ansatte går det fram at det er veiledernes ulike økonomiske kompetanse som avgjør hvor tidlig gjeldsrådgiverne blir koblet inn." Source Chunk: Kontoret har ingen nivåinndeling av den økonomiske rådgivinga. Av intervju med de ansatte går det fram at det er

Quote: "Når tilgjengeligheten til økonomisk rådgivning i stor grad avhenger av den enkelte veileders initiativ og kompetanse, skapes det ulikhet i tjenestetilbudet." Source Chunk: Tilsynet viser en tydelig sammenheng mellom manglende systematikk, ulik praksis og svekket rettssikkerhet for brukerne. Når tilgjengeligheten til økonomisk rådgivning

[END SECTION C]

[END EXTRACT 2]

[EXTRACT 3 — USER OUTCOMES VS. VULNERABILITY]

Outcome Assessment Found: YES

Alignment with Vulnerability: ALIGNS

Context: The report contains concrete user outcomes that align directly with the structural critique regarding capacity issues and varying caseworker competence (the REASONING ONLY vulnerability found in Section A). Because identification of financial problems is left to the individual caseworker's arbitrary initiative, there are concrete consequences for users: some wait weeks or months for an appointment, financial problems go undetected for months while receiving other assistance, and overall user satisfaction varies.

Quote 1: "I intervju og av dokumentene ser vi at det er opplyst at det har vært tilfeller der det har blitt innvilget økonomisk stønad i flere måneder, før det har blitt avdekket at personer hadde for store trekk." Source Chunk: I intervju og av dokumentene ser vi at det er opplyst at det har vært tilfeller der det har blitt

Quote 2: "Av dokumentgjennomgangen går det fram at det i enkelte saker kunne gå flere uker og også måneder fra det ble notert ønske om eller behov for økonomisk rådgivning, til de fikk time til kartlegging." Source Chunk: Gjennomgang av vedtak viser at det ikke settes en frist for oppstart i selve vedtaket. Av dokumentasjonen i disse sakene,

Quote 3: "Av intervjuene med brukere kom det fram at noen har fått rask hjelp og tilbud om samtaler, mens andre brukere hadde hatt en dårligere opplevelse." Source Chunk: Av intervjuene med brukere kom det fram at noen har fått rask hjelp og tilbud om samtaler, mens andre brukere

Quote 4: "Kommunens praksis fører til at innbyggere som har, eller står i fare for å få, økonomiske problemer, ikke får informasjon om tjenesten økonomisk rådgivning så tidlig som mulig." Source Chunk: Kommunens praksis fører til at innbyggere som har, eller står i fare for å få, økonomiske problemer, ikke får informasjon

Quote 5: "Brukersakene og intervju viser at brukerne får tiltak som er tilpasset alvorlighetsgraden av de økonomiske problemene." Source Chunk: Nav Ålesund tilbyr økonomisk råd og veiledning på alle nivå. Brukersakene og intervju viser at brukerne får tiltak som

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: NO

Framing Note: The structural critique was classified as REASONING ONLY in Section A, which weakens the paradox signal because the organizational vulnerability is used to explain why actual service failures occurred rather than acting as a standalone penalty despite adequate outcomes.

Context: The report explicitly links the structural critique regarding caseworker capacity and competence to genuine user harm, rather than penalizing the organizational structure despite good outcomes. Because identifying financial issues is left to individual caseworker initiative and competence, users experience concrete negative consequences, such as waiting weeks or months for help to start or having financial problems go undetected for long periods. As noted in Section A, no specific organizational remedy was issued; instead, the report's corrective orders target the specific service failures (lack of information, inadequate documentation, and delayed startup) that stem from this structural weakness.

Quote (Structural Critique): "Mange veiledere vegrer seg for å ta opp temaet økonomi i samtaler. I intervju sier de at dette kan skyldes både kapasitetsproblemer, manglende kompetanse og usikkerhet hos veiledere om hva som skal gjøres dersom de får informasjon at de har økonomiske problemer." Source Chunk: Mange veiledere vegrer seg for å ta opp temaet økonomi i samtaler. I intervju sier de at dette kan skyldes

Quote (User Outcome): "Av dokumentgjennomgangen går det fram at det i enkelte saker kunne gå flere uker og også måneder fra det ble notert ønske om eller behov for økonomisk rådgivning, til de fikk time til kartlegging." Source Chunk: Gjennomgang av vedtak viser at det ikke settes en frist for oppstart i selve vedtaket. Av dokumentasjonen i disse sakene,

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Report with an order to correct violations after inspection of Nav Vefsna in Vefsn municipality - financial advice 2025.pdf Year: 2025 Population: 13342 Staffing: 41 ansatte, hvor 19,5 stillinger er kommunale Specialist Solution: Intern Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): LOVBRUDD [END METADATA]

Part 2 Organizational and competence diagnosis

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY Quote: "Ansatte har i intervju gitt uttrykk for at det i perioder har vært en del fravær i kontoret, og kapasiteten da har vært la- vere." Source Chunk: Ansatte har i intervju gitt uttrykk for at det i perioder har vært en del fravær i kontoret, og kapasiteten

Quote: "I brukersaker har vi sett tre tilfeller på at brukere er blitt avvist, helt eller delvis, på bakgrunn av manglende kapasitet i kontoret." Source Chunk: I brukersaker har vi sett tre tilfeller på at brukere er blitt avvist, helt eller delvis, på bakgrunn av manglende

Quote: "Kapasitet i kontoret og total arbeidsmengde er oppgitt som årsaker til at situasjonen ikke er tilstrekkelig ivaretatt gjennom sty- ring og ledelse." Source Chunk: Nav Vefsna er kjent med situasjonen og at det er ventetid på å få rådgivning i omfattende gjeldssaker. Den forelø-

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS Quote: "Vefsn kommune har fra januar 2022 inngått administrativt vertskommunesamarbeid etter lov om sosiale tjenester i Nav med Grane kommune. Nav-leder er fram til sommeren 2025 også Nav-leder for Nav Hemnes." Source Chunk: Vefsn kommune ligger på Helgeland i Nordland fylke. Folketallet var i 2023 13342 personer. Mosjøen er kommunens administrasjonssenter. Vefsn kommune

Quote: "Økonomisk rådgiver har fått opplæring i samarbeid med et Nav-kontor i Trøndelag, Namsmann og gjen- nom opplæring av og samarbeid med økonomisk rådgiver i en nabokommune." Source Chunk: Gjennom fagmøter, porteføljegjennomganger, godkjenning av vedtak og samhandling i kontoret følger ledelsen i Nav Vefsna med på hvordan økonomisk råd

GENERALIST CRITIQUE Quote: "Alle veilederne kan håndtere de enkle rådgivningssakene, mens gjeldsrådgivning i tyngre saker håndteres av økono- misk rådgiver." Source Chunk: Alle veilederne kan håndtere de enkle rådgivningssakene, mens gjeldsrådgivning i tyngre saker håndteres av økono- misk rådgiver. Tilsynet har ikke

Quote: "I tyngre gjeldssaker, som krever spesialisert kompetanse, er tjenesten økonomisk rådgivning ikke alltid tilgjengelig innen forsvarlig tid." Source Chunk: I tyngre gjeldssaker, som krever spesialisert kompetanse, er tjenesten økonomisk rådgivning ikke alltid tilgjengelig innen forsvarlig tid. Ventetiden er for

REMEDY LANGUAGE Quote: "Kommunen må sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med kravene i sosialtjenesteloven: Nav Vefsna sikrer ikke alltid at tjenesten økonomisk rådgivning er I tyngre gjeldssaker er det ventetid på opptil ett år. Noen personer blir avvist med begrunnelse i manglende kapasitet ved Nav-kontoret. Det er brudd på sosialtjenesteloven §§ 4 og 17. Nav Vefsna starter ikke alltid tjenesten til riktig tid. Når en person blir satt på venteliste blir det ikke fattet ved- tak, og personen får ikke mulighet til å

Det er brudd på sosialtjenesteloven §§ 4, 5, 17, 41, forvaltningsloven § 23 og kommuneloven § 25-1 bokstav c." Source Chunk: Kommunen må sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med kravene i sosialtjenesteloven: Nav

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: The report cites lack of capacity, staff absences, and high total workload as the root causes for unacceptable wait times and the direct rejection of users seeking financial advice. This vulnerability is used as the explanatory background for formal violations concerning service availability and administrative procedures, rather than generating an independent staffing verdict.

Quote: "Ansatte har i intervju gitt uttrykk for at det i perioder har vært en del fravær i kontoret, og kapasiteten da har vært lavere." Source Chunk: Ansatte har i intervju gitt uttrykk for at det i perioder har vært en del fravær i kontoret, og

Additional Quotes: Quote: "I brukersaker har vi sett tre tilfeller på at brukere er blitt avvist, helt eller delvis, på bakgrunn av manglende kapasitet i kontoret." Source Chunk: I brukersaker har vi sett tre tilfeller på at brukere er blitt avvist, helt eller delvis, på bakgrunn av

Quote: "Kapasitet i kontoret og total arbeidsmengde er oppgitt som årsaker til at situasjonen ikke er tilstrekkelig ivaretatt gjennom styring og ledelse." Source Chunk: Nav Vefsna er kjent med situasjonen og at det er ventetid på å få rådgivning i omfattende gjeldssaker. Den

Remedy Language: "Kommunen må sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med kravene i sosialtjenesteloven: Nav Vefsna sikrer ikke alltid at tjenesten økonomisk rådgivning er I tyngre gjeldssaker er det ventetid på opptil ett år. Noen personer blir avvist med begrunnelse i manglende kapasitet ved Nav-kontoret." Source Chunk (Remedy): Kommunen må sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med kravene i sosialtjenesteloven:

⚠ TRIGGER: Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: YES

Mechanism 1: Type: Vertskommunesamarbeid Municipalities Involved: 2 Function: Vefsn municipality acts as the host in an administrative collaboration with Grane municipality, effectively pooling organizational management and service delivery across the two municipalities to provide social services.

Report Characterization Quote: "Vefsn kommune har fra januar 2022 inngått administrativt vertskommunesamarbeid etter lov om sosiale tjenester i Nav med Grane kommune. Nav-leder er fram til sommeren 2025 også Nav-leder for Nav Hemnes." Source Chunk: Vefsn kommune ligger på Helgeland i Nordland fylke. Folketallet var i 2023 13342 personer. Mosjøen er kommunens administrasjonssenter. Vefsn

Adequacy Signal: NEUTRAL

Mechanism 2: Type: Ekstern avtale Municipalities Involved: Not stated Function: The financial advisor relies on external training and collaboration with another NAV office in Trøndelag, the enforcement officer (Namsmann), and a neighboring municipality to secure specialized competence and capacity.

Report Characterization Quote: "Økonomisk rådgiver har fått opplæring i samarbeid med et Nav-kontor i Trøndelag, Namsmann og gjennom opplæring av og samarbeid med økonomisk rådgiver i en nabokommune." Source Chunk: Gjennom fagmøter, porteføljegjennomganger, godkjenning av vedtak og samhandling i kontoret følger ledelsen i Nav Vefsna med på hvordan økonomisk

Adequacy Signal: POSITIVE

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Critique Type: DIRECT

Context: The report establishes that complex debt counseling requires specialized competence that standard caseworkers do not possess. Because standard caseworkers are limited to handling only simple financial advice, users with heavy debt must wait for the specialized financial advisor, which creates a capacity bottleneck resulting in illegally long wait times.

Quote: "I tyngre gjeldssaker, som krever spesialisert kompetanse, er tjenesten økonomisk rådgivning ikke alltid tilgjengelig innen forsvarlig tid." Source Chunk: I tyngre gjeldssaker, som krever spesialisert kompetanse, er tjenesten økonomisk rådgivning ikke alltid tilgjengelig innen forsvarlig tid. Ventetiden er for

Additional Quotes: Quote: "Alle veilederne kan håndtere de enkle rådgivningssakene, mens gjeldsrådgivning i tyngre saker håndteres av økono- misk rådgiver." Source Chunk: Alle

veilederne kan håndtere de enkle rådgivningssakene, mens gjeldsrådgivning i tyngre saker håndteres av økono- misk rådgiver. Tilsynet har ikke

[END SECTION C]

[EXTRACT 3 — USER OUTCOMES AND PARADOX ANALYSIS]

User Outcome Assessment: MIXED (Inadequate for complex cases, adequate for simple cases and follow-up) Alignment with Vulnerability: ALIGNS

Paradox Analysis: There is no paradox. The organizational vulnerability (lack of capacity and staff absences), which was previously identified as REASONING ONLY for procedural violations, perfectly aligns with the concrete negative user outcomes. The report explicitly links the lack of capacity to severe service failures for actual users, noting that vulnerable individuals face wait times of up to a year or are rejected outright for heavy debt counseling. However, the report also concretely assesses that users with simpler needs receive adequate follow-up within reasonable timeframes.

Quote 1 (Inadequate User Outcome directly linked to capacity): "I tyngre gjeldssaker, som krever spesialisert kompetanse, er tjenesten økonomisk rådgivning ikke alltid tilgjengelig innen forsvarlig tid. Ventetiden er for lang. I noen tilfeller blir brukere også avvist med begrunnelse i manglende kapasitet ved kontoret. Dette utgjør en svikt i tjenesten til bruker." Source Chunk 1: I tyngre gjeldssaker, som krever spesialisert kompetanse, er tjenesten økonomisk rådgivning ikke alltid tilgjengelig innen forsvarlig tid. Ventetiden er for

Quote 2 (Concrete Negative Impact on Users): "Det er ventetid på opptil ett år i tyngre gjeldssaker. Når personen blir satt på venteliste får vedkommende ikke vedtak og får dermed ikke informasjon om retten til å klage. Det er brudd på sosialtjenesteloven §§ 4, 5, 17, 41, forvaltningsloven § 23 og kommuneloven § 25-1 bokstav c. Det utfordrer brukerens rettssikkerhet." Source Chunk 2: Nav-kontoret starter ikke alltid tjenesten til riktig tid. Det er ventetid på opptil ett år i tyngre gjeldssaker. Når

Quote 3 (Adequate User Outcome for specific service aspects): "Tilsynet vurderer at oppfølgingen Nav Vefsna gir i økonomisk rådgivning er tett og i de fleste tilfeller egnet til å ivareta bestemmelsene i sosialtjenesteloven." Source Chunk 3: Tilsynet vurderer at oppfølgingen Nav Vefsna gir i økonomisk rådgivning er tett og i de fleste tilfeller egnet til å

Quote 4 (Adequate User Outcome - formal conclusion on follow-up): "Tilsynet har ikke avdekket lovbrudd på dette punktet. Oppfølgingen Nav Vefsna tilbyr tilknyttet økonomisk rådgivning er forsvarlig." Source Chunk 4: Tilsynet har ikke avdekket lovbrudd på dette punktet. Oppfølgingen Nav Vefsna tilbyr tilknyttet økonomisk rådgivning er forsvarlig.

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: NO

Framing Note: The REASONING ONLY classification weakens the paradox signal, as it implies the structural vulnerability is used purely to explain actual procedural and outcome failures rather than acting as a standalone organizational penalty.

Context: The structural critique aligns directly with genuine user harm, as the report explicitly identifies the office's limited capacity and overall workload as the reasons why user needs are not met. Instead of penalizing the organizational structure itself, the report focuses on the concrete negative outcomes, noting that users with heavy debt face legally unacceptable wait times of up to a year or are rejected entirely due to this lack of capacity,. The formal remedy language reflects this focus by demanding the municipality correct the unlawful wait times and service rejections, rather than dictating a specific change to the organizational or staffing model.

Quote (Structural Critique): "Kapasitet i kontoret og total arbeidsmengde er oppgitt som årsaker til at situasjonen ikke er tilstrekkelig ivaretatt gjennom sty- ring og ledelse." Source Chunk: Nav Vefsna er kjent med situasjonen og at det er ventetid på å få rådgivning i omfattende gjeldssaker. Den forelø-

Quote (User Outcome): "I tyngre gjeldssaker, som krever spesialisert kompetanse, er tjenesten økonomisk rådgivning ikke alltid tilgjengelig innen forsvarlig tid. Ventetiden er for lang. I noen tilfeller blir brukere også avvist med begrunnelse i manglende kapasitet ved kontoret. Dette utgjør en svikt i tjenesten til bruker." Source Chunk: I tyngre gjeldssaker, som krever spesialisert kompetanse, er tjenesten økonomisk rådgivning ikke alltid tilgjengelig innen forsvarlig tid. Ventetiden er for

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Report and order on correction of violations - supervision under the Social Services Act - financial advice in Nav - Steinkjer Municipality 2024.pdf Year: 2024 Population: 24 090 Staffing: 73 ansatte Specialist Solution: Intern Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): LOVBRUDD [END METADATA]

[PART 2] ORGANIZATIONAL VULNERABILITY Source Chunk: "Ansatte og ledere har beskrevet en presset ressurssituasjon, med" Quote: "Ansatte og ledere har beskrevet en presset ressurssituasjon, med en svært høy andel sykefravær ved sosialt team. Nav-kontoret har som følge av dette, mange ubehandlede søknader om økonomisk sosialhjelp."

Source Chunk: "Den beskrevne restansesituasjonen for søknader om økonomisk sosialhjelp, forsterker" Quote: "Den beskrevne restansesituasjonen for søknader om økonomisk sosialhjelp, forsterker risikoen for svikt på to måter. For det første må de ansatte prioritere å behandle søknader om økonomisk sosialhjelp, og særlig nødhjelp, på bekostning av å gi økonomisk rådgivning og annen forebygging. For det andre ligger det mange saker som ikke er gjennomgått på restanselistene til ansatte som er fraværende."

Source Chunk: "Kapasitetsutfordringene ved Nav-kontoret, særlig i sosialt team, som har" Quote: "Kapasitetsutfordringene ved Nav-kontoret, særlig i sosialt team, som har ført til en nedprioritering av tjenesten."

Source Chunk: "Saksbehandlingen ved Kompetansesenteret, skjer i dokumenter som er lagret" Quote: "Saksbehandlingen ved Kompetansesenteret, skjer i dokumenter som er lagret i Microsoft Teams. Ingen andre enn gjeldsrådgiverne har tilgang til teamet og dokumentene. Det betyr at saksbehandlingen foregår på en måte som gjør det umulig for ledelsen å følge med, og sikre at tjenesten gis i tråd med regelverket, så lenge saken er til behandling ved senteret. Det er i tillegg uklart hvem som har ansvaret med den faglige ledelsen av senteret."

Source Chunk: "Den uklare organiseringen av Senteret beskrives i samarbeidsavtalen som" Quote: "Den uklare organiseringen av Senteret beskrives i samarbeidsavtalen som et interkommunalt samarbeid, selv om det ikke følger noen av formene som er regulert i kommunelovens sjette del. Senterets økonomi er ikke en del av Nav-kontorets eller kommunens økonomi. Senteret har blitt beskrevet som både en del og ikke en del av Nav Inn-Trøndelag."

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS Source Chunk: "Nav Inn-Trøndelag er et vertskommunesamarbeid mellom tre kommuner. Steinkjer" Quote: "Nav Inn-Trøndelag er et vertskommunesamarbeid mellom tre kommuner. Steinkjer er vertskommune, mens Inderøy og Snåsa er samarbeidskommuner."

Source Chunk: "Nav-kontoret har inngått en samarbeidsavtale med Kompetansesenteret. Avtalen betyr" Quote: "Nav-kontoret har inngått en samarbeidsavtale med Kompetansesenteret. Avtalen betyr at Nav-kontoret kan sende over saker om gjeldsrådgivning til Kompetansesenteret, der Nav-kontoret ønsker hjelp, for eksempel til å forhandle med kreditorene."

Source Chunk: "Ifølge samarbeidsavtalen om Kompetansesenteret, er senteret et interkommunalt samarbeid på" Quote: "Ifølge samarbeidsavtalen om Kompetansesenteret, er senteret et interkommunalt samarbeid på fagområdet gjeldsrådgiving, der formålet er å styrke kompetansen, slik at flere innbyggere kan oppnå en rettslig/utenrettslig avtale med kreditorene sine. Senteret tilbyr å utføre gjeldsrådgivning på vegne av tilknyttede Nav-kontor/kommuner."

Source Chunk: "I 2021 gikk Kompetansesenteret fra å være et prøveprosjekt" Quote: "I 2021 gikk Kompetansesenteret fra å være et prøveprosjekt til å bli en del av driften i kommunen. Senteret gikk samtidig over fra å være et interkommunalt samarbeid, til å bli en enhet som selger tjenester til interesserte kommuner."

Source Chunk: "Kompetansesenteret opererer med to typer avtaler: 1. Fast avtale." Quote: "Kompetansesenteret opererer med to typer avtaler: 1. Fast avtale. Kommuner som ønsker denne løsningen, kan inngå en avtale om å betale en pris per innbygger i kommunen (sist opplyst til 10 kroner per innbygger). Kommunen kan da sende over alle de sakene om gjeldsrådgivning som kommunen ønsker. 2. Avtale om bistand ved enkeltsaker. Kommuner som ønsker denne løsningen, kan inngå en avtale om å betale en timepris (sist opplyst til 950 kroner per time) for bistand i en konkret enkeltsak."

GENERALIST CRITIQUE None found.

REMEDY LANGUAGE Source Chunk: "Vi pålegger derfor kommunen å rette lovbruddene som vi" Quote: "Vi pålegger derfor kommunen å rette lovbruddene som vi har funnet i dette tilsynet. Hjemmelen for pålegget er kommuneloven § 30-4 første ledd."

Source Chunk: "Kommunen må ivareta alle rådsøkeres behov for økonomisk rådgivning." Quote: "Kommunen må ivareta alle rådsøkeres behov for økonomisk rådgivning. Kommunen må derfor velge og sette i verk tiltak for å sørge for at tjenestene er i tråd med disse lovkravene: 1. Tjenesten økonomisk rådgivning skal være tilgjengelig for alle som kan ha behov for den. 2. Avgjørelser om tjenesten økonomisk rådgivning tas skriftlig, og til riktig tid. 3. Oppfølgingen dokumenteres godt nok i et tilgjengelig system, slik at ledelsen kan kontrollere og etterprøve rådgivningen som blir gitt. Tiltakene må sikre en endring i tjenesteutøvelsen (praksisen) styringen og ledelsen av tjenesten (internkontrollen)"

Source Chunk: "Kommunen skal legge en plan for arbeidet med å" Quote: "Kommunen skal legge en plan for arbeidet med å rette lovbruddet. Planen skal inneholde 1. tiltakene som kommunen eventuelt allerede har satt i verk, for å endre praksisen 2. tiltakene som kommunen planlegger å sette i verk fremover, for å endre praksisen 3. en beskrivelse av hvordan kommunen vil følge med på om de iverksatte tiltakene fører til en endring av praksisen over tid 4. fristene som kommunen planlegger for å sikre fremdrift i arbeidet"

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: The vulnerability is framed as a direct root cause for the identified violations regarding the availability and provision of financial advice. The report explicitly links a pressured resource situation, high sickness absence, and capacity challenges to the necessary reprioritization and neglect of the advisory services.

Quote: "Ansatte og ledere har beskrevet en presset ressurssituasjon, med en svært høy andel sykefravær ved sosialt team. Nav-kontoret har som følge av dette, mange ubehandlede søknader om økonomisk sosialhjelp." Source Chunk: Ansatte og ledere har beskrevet en presset ressurssituasjon, med

Additional Quotes: Quote: "Kapasitetsutfordringene ved Nav-kontoret, særlig i sosialt team, som har ført til en nedprioritering av tjenesten." Source Chunk: Kapasitetsutfordringene ved Nav-kontoret, særlig i sosialt team, som har

Remedy Language: "Tiltakene må sikre en endring i tjenesteutøvelsen (praksisen) styringen og ledelsen av tjenesten (internkontrollen)" Source Chunk (Remedy): Kommunen må ivareta alle rådsøkeres behov for økonomisk rådgivning.

⚠ TRIGGER: Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: YES

Mechanism 1: Type: Vertskommunesamarbeid Municipalities Involved: 3 Function: This mechanism consolidates welfare administration across three municipalities to overcome individual capacity limitations, operating under a joint host-municipality framework.

Report Characterization Quote: "Nav Inn-Trøndelag er et vertskommunesamarbeid mellom tre kommuner. Steinkjer er vertskommune, mens Inderøy og Snåsa er samarbeidskommuner." Source Chunk: Nav Inn-Trøndelag er et vertskommunesamarbeid mellom tre kommuner. Steinkjer

Adequacy Signal: NEUTRAL

Mechanism 2: Type: Kjøp av tjenester Municipalities Involved: over 30 Function: The Competence Center provides specialized debt counseling services to various municipalities, acting as an outsourced competence hub to address the lack of specialized legal and financial expertise within individual local NAV offices.

Report Characterization Quote: "Den uklare organiseringen av Senteret beskrives i samarbeidsavtalen som et interkommunalt samarbeid, selv om det ikke følger noen av formene som er regulert i kommunelovens sjette del." Source Chunk: Den uklare organiseringen av Senteret beskrives i samarbeidsavtalen som

Adequacy Signal: NEGATIVE

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: NO None found.

[END SECTION C]

[PART 3 — USER OUTCOMES AND PARADOX ANALYSIS]

Relationship to Structural Critique: MIXED (ALIGNS on access/availability, CONTRADICTS on quality of service provided)

Context: The report's assessment of actual user outcomes presents a mixed relationship to the organizational vulnerability (resource and capacity pressures). It ALIGNS with the structural critique regarding access, explicitly stating that capacity challenges force the office to deprioritize financial advice, resulting in unmet user needs. However, it CONTRADICTS the structural critique regarding the actual quality of care for those who do enter the service. For these users, the report finds that waiting times are acceptable, and the advice provided is well-adapted, varied, and yields concrete positive results, despite the overarching vulnerability.

GENUINE USER OUTCOME ASSESSMENT (Aligning Quotes - Negative impact on access): Quote: "Som følge av den krevende ressurssituasjonen, har ansatte fortalt at Nav-kontoret må nedprioritere økonomisk rådgivning for å behandle søknader om sosialhjelp. Vi har fått opplyst at det identifiseres behov for økonomisk rådgivning, som ikke følges opp." Source Chunk: Som følge av den krevende ressurssituasjonen, har ansatte fortalt at

Quote: "Den beskrevne restansesituasjonen for søknader om økonomisk sosialhjelp, forsterker risikoen for svikt på to måter. For det første må de ansatte prioritere å behandle søknader om økonomisk sosialhjelp, og særlig nødhjelp, på bekostning av å gi økonomisk rådgivning og annen forebygging." Source Chunk: Den beskrevne restansesituasjonen for søknader om økonomisk sosialhjelp, forsterker risikoen

GENUINE USER OUTCOME ASSESSMENT (Contradicting Quotes - Positive impact on received service): Quote: "De fleste av rådsøkerne som vi har snakket med, ga uttrykk for at de ikke måtte vente for lenge med å starte rådgivningen. Vi har heller ikke sett eller hørt annen informasjon som tyder på at rådsøkere må vente for lenge." Source Chunk: De fleste av rådsøkerne som vi har snakket med, ga

Quote: "Tiltakene som tilbys i rådgivningen, fremstår tilpasset til rådsøkerens ønsker og behov, og er varierte. Vi vil særlig fremheve bruken av refinansiering i startlån, som har gitt positive resultater i flere av brukersakene vi har lest." Source Chunk: Rådsøkerne får tilbud om samtaler. Nav-kontoret kartlegger både økonomien til

Quote: "Tiltakene som tilbys i rådgivningen, fremstår tilpasset til rådsøkerens ønsker og behov, og gjeldsrådgiverne innhenter samtykke fra rådsøkeren før de sender ut forslag til kreditorene." Source Chunk: Rådsøkerne får tilbud om samtaler. Tiltakene som tilbys i rådgivningen,

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: PARTIAL

Framing Note: The Section A classification of REASONING ONLY weakens the paradox signal because the organizational vulnerability is not penalized as a standalone structural defect, but rather serves as the explanatory root cause for the procedural and access-related service failures.

Context: The relationship between the structural critique and user outcomes is mixed. The report explicitly links the pressured resource situation and capacity challenges to genuine user harm regarding access, noting that financial advice is deprioritized and identified needs are not followed up. However, for users who do access the service, the report paradoxically finds that waiting times are acceptable and the advice is well-adapted, varied, and yields positive results. The remedy language explicitly targets both practice and internal control to ensure the service becomes available to everyone who needs it, directly addressing the capacity-driven access failures.

Quote (Structural Critique): "Ansatte og ledere har beskrevet en presset ressurssituasjon, med en svært høy andel sykefravær ved sosialt team. Nav-kontoret har som følge av dette, mange ubehandlede søknader om økonomisk sosialhjelp." Source Chunk: Ansatte og ledere har beskrevet en presset ressurssituasjon, med

Quote (User Outcome - Harm/Access): "Som følge av den krevende ressurssituasjonen, har ansatte fortalt at Nav-kontoret må nedprioritere økonomisk rådgivning for å behandle søknader om sosialhjelp. Vi har fått opplyst at det identifiseres behov for økonomisk rådgivning, som ikke følges opp." Source Chunk: Som følge av den krevende ressurssituasjonen, har ansatte fortalt at

Quote (User Outcome - Positive/Quality): "Tiltakene som tilbys i rådgivningen, fremstår tilpasset til rådsøkerens ønsker og behov, og er varierte. Vi vil særlig fremheve bruken av refinansiering i startlån, som har gitt positive resultater i flere av brukersakene vi har lest." Source Chunk: Rådsøkerne får tilbud om samtaler. Nav-kontoret kartlegger både økonomien til

[METADATA] Source: Report from the inspection of the Nav office's responsibility for meeting the needs of children, in Søndre Land municipality 2023.pdf Year: 2023 Population: 5 535 Staffing: 13 ansatte Specialist Solution: Intern Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY Quote: "Kommunalsjef Velferd og mestring har vært ansatt i sin stilling i ett år, og viste til en svært krevende kommuneøkonomi med påfølgende nedbemanning, ressursfordeling og prioritering." Source Chunk: Nav-leder har vist til gjennomføring av sine Porteføljesamtaler med ansatte, som internkontroll. Slik vi forstår innholdet i disse samtalene, så

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS None found.

GENERALIST CRITIQUE Quote: "Sjekklisten brukes ikke systematisk, og det er opp til hver enkelt veileder hvordan den brukes. Nav-leder følger ikke med på om det enkelte barns situasjon faktisk kartlegges, og ansvaret for hvordan kartleggingen gjennomføres overlates til den enkelte ansatte. Manglende systematikk og styring i Nav-kontorets faglige arbeid medfører derfor risiko for svikt." Source Chunk: Det gjennomføres da samtaler, gjerne per telefon, for å undersøke hvorfor foreldre har søkt om utgifter til klær til barna,

REMEDY LANGUAGE Quote: "I etterkant av dialogmøtet, vil kommunen få i oppdrag å redegjøre skriftlig for hva kommuneledelsen trenger å vite om de sosiale tjenester til barn og unge, hvordan det skal følges med på at barns stemme og behov ivaretas og hvordan det jobbes (og skal jobbes) med dette, eksemplifisert gjennom tiltak, aktiviteter, ansvarlige og tidsramme." Source Chunk: I etterkant av dialogmøtet, vil kommunen få i oppdrag å redegjøre skriftlig for hva kommuneledelsen trenger å vite om de

Quote: "Avslutningsvis vil Statsforvalteren innhente dokumentasjon fra Søndre Land kommune, som viser at tjenestene til brukerne er i samsvar med gjeldende regelverk og virksomheten har etablert systematisk styring, som sikrer at tjenestene planlegges, gjennomføres, evalueres og korrigeres." Source Chunk: Avslutningsvis vil Statsforvalteren innhente dokumentasjon fra Søndre Land kommune, som viser at tjenestene til brukerne er i samsvar med gjeldende

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: The municipality's demanding economic situation, recent downsizing, and the strain of receiving refugees are cited as root causes for why planned internal control routines were halted. The State Administrator uses this organizational vulnerability as explanatory background for the management's failure to ensure lawful social services, but does not issue a standalone verdict on staffing levels.

Quote: "Kommunalsjef Velferd og mestring har vært ansatt i sin stilling i ett år, og viste til en svært krevende kommuneøkonomi med påfølgende nedbemanning, ressursfordeling og

prioritering." Source Chunk: Nav-leder har vist til gjennomføring av sine Porteføljesamtaler med ansatte, som internkontroll. Slik vi forstår innholdet i disse samtalene, så

Additional Quotes: "Årsaken tilskrives den krevende situasjonen kommunen har stått i det siste året, knyttet til mottak og etablering av ukrainske flyktninger." Source Chunk: Nav-kontoret har rutine for internkontroll - Interninnsyn i sosialsaker, med tilhørende sjekkliste. Ifølge rutinen skal det i utgangspunktet gjennomføres interninnsyn

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): Not applicable.

⚠ TRIGGER: Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: NO None found.

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Critique Type: INDIRECT

Context: The report critiques the Nav office for leaving the complex task of mapping and assessing children's individual needs to the isolated judgment of individual caseworkers. Because the management lacks systematic control and shared professional guidelines, critical assessments regarding financial assistance rely arbitrarily on each caseworker's personal discretion, creating a high risk of failure.

Quote: "Sjekklisten brukes ikke systematisk, og det er opp til hver enkelt veileder hvordan den brukes. Nav-leder følger ikke med på om det enkelte barns situasjon faktisk kartlegges, og ansvaret for hvordan kartleggingen gjennomføres overlates til den enkelte ansatte. Manglende systematikk og styring i Nav-kontorets faglige arbeid medfører derfor risiko for svikt." Source Chunk: Det gjennomføres da samtaler, gjerne per telefon, for å undersøke hvorfor foreldre har søkt om utgifter til klær til barna,

Additional Quotes: "Vi vurderer at det i så fall blir opp til den enkelte saksbehandler å ta saken opp til drøfting, og det må aktivt endres beløp i Socio. Dette medfører risiko for svikt." Source Chunk: Livsoppholdssatsene reduseres der det vurderes at familien har «stordriftsfordeler». I Socio reduseres satsene automatisk ved 5. og 6. hustandsmedlem. Vi

[END SECTION C]

[EXTRACT 3 — Paradox Analysis: Structural Critique vs. User Outcomes]

Genuine User Outcome Assessment Found: YES

Relationship to Structural Critique: CONTRADICTS

Context: Section A identified organizational vulnerability as REASONING ONLY, serving as background for procedural violations and a general risk of inadequate services. However, the report's assessment of actual user outcomes strongly contradicts the implication of inadequate services. Despite the systemic and documentation failures, actual users report high satisfaction with the help received, the office has almost no complaints, and case reviews revealed that the office in practice granted higher financial support than minimum rates, even when poor documentation made it look like support was reduced.

Quote: "Flere av brukerne vi snakket med i forkant av tilsynsbesøket, fortalte at de er svært fornøyde med Nav Søndre Land og den hjelpen de får." Source Chunk: Flere av brukerne vi snakket med i forkant av tilsynsbesøket, fortalte at de er svært fornøyde med Nav Søndre Land

Additional Quotes: Quote: "I saksgjennomgangen under tilsynsbesøket, ble det klart for oss at der vi, i flere av vedtakene, hadde oppfattet at stønaden ble redusert, så ble familien faktisk innvilget et høyere beløp enn nødhjelpssats eller det ble ikke lagt til grunn stordriftsfordeler." Source Chunk: I saksgjennomgangen under tilsynsbesøket, ble det klart for oss at der vi, i flere av vedtakene, hadde oppfattet at

Quote: "Statsforvalteren mottar få klagesaker fra Nav Søndre Land (2 saker i 2022 og ingen så langt i 2023)." Source Chunk: Statsforvalteren mottar få klagesaker fra Nav Søndre Land (2 saker i 2022 og ingen så langt i 2023).

Quote: "Samtidig fortalte flere brukere at de ikke opplever at Nav-kontoret har spurt dem spesifikt om barnas livssituasjon." Source Chunk: Flere av brukerne vi snakket med i forkant av tilsynsbesøket, fortalte at de er svært fornøyde med Nav Søndre Land

[END EXTRACT 3]

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: YES

Framing Note: The structural vulnerability was classified in Section A as REASONING ONLY, which strengthens the paradox signal because the organizational challenges are used to explain procedural and documentation violations, even though the actual service outcomes appear adequate in practice.

Context: The report cites the municipality's demanding economy, downsizing, and the burden of receiving refugees as root causes for inadequate internal control and documentation. However, the State Administrator's assessment of actual user outcomes reveals that citizens are highly satisfied with the help they receive, the office has virtually no

complaints, and case reviews show that the office actually grants higher financial support than minimum rates in practice. The report therefore penalizes the municipality's organizational form and procedural gaps (issuing a violation for a "risk" of inadequacy) while explicitly acknowledging that the concrete financial decisions and actual user outcomes were fundamentally sound.

Quote (Structural Critique): "Kommunalsjef Velferd og mestring har vært ansatt i sin stilling i ett år, og viste til en svært krevende kommuneøkonomi med påfølgende nedbemanning, ressursfordeling og prioritering." Source Chunk: Nav-leder har vist til gjennomføring av sine Porteføljesamtaler med ansatte, som internkontroll. Slik vi forstår innholdet i disse samtalene, så

Quote (User Outcome): "I saksgjennomgangen under tilsynsbesøket, ble det klart for oss at der vi, i flere av vedtakene, hadde oppfattet at stønaden ble redusert, så ble familien faktisk innvilget et høyere beløp enn nødhjelpssats eller det ble ikke lagt til grunn stordriftsfordeler." Source Chunk: I saksgjennomgangen under tilsynsbesøket, ble det klart for oss at der vi, i flere av vedtakene, hadde oppfattet at

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Report from the inspection of the municipality's responsibility to meet the needs of children when the family applies for financial support in Nav Hallingdal 2023.pdf Year: 2023 Population: 21 100 Staffing: Not Stated Specialist Solution: Not Stated Verdict (General): LOVBRUDD Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY: "Ledelsen og ansatte opplyste i intervju at de ikke har kapasitet til å kartlegge sakene, og at dette i stor grad skyldes bosetting av flyktninger fra Ukraina." Source Chunk: Nav har ett kartleggingsskjema med spørsmål om barnas behov. I intervjuene kom det frem at det ikke er en felles

"Dermed blir det personavhengig og litt tilfeldig hva som fanges opp av behov hos den enkelte." Source Chunk: Statsforvalteren vurderer at Nav Hallingdal ikke sikrer at sakene er tilstrekkelig opplyst og kartlagt før det fattes vedtak om økonomisk

"Nav viser til utfordringer med stor saksmengde grunnet bosetting av mange flyktninger." Source Chunk: Nav har egen rutine ved godkjenning av vedtak. Det er avdelingsleder som godkjenner vedtak og Nav-leder i avdelingsleders fravær. En

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS: "Det er inngått samarbeidsavtale mellom Flå kommune, Nesbyen kommune, Gol kommune, Hemsedal kommune, Ål kommune og Hol kommune om drift av regionalt Nav-kontor (Nav Hallingdal). Gol kommune er vertskommune og de andre kommunene samarbeidskommuner." Source Chunk: Det er inngått samarbeidsavtale mellom Flå kommune, Nesbyen kommune, Gol kommune, Hemsedal kommune, Ål kommune og Hol kommune om drift

GENERALIST CRITIQUE: None found.

REMEDY LANGUAGE: "Vi ber kommunen utarbeide en plan med nødvendige tiltak for å rette lovbruddet, og sende den til Statsforvalteren innen 28.09.2023" Source Chunk: Vi ber kommunen utarbeide en plan med nødvendige tiltak for å rette lovbruddet, og sende den til Statsforvalteren innen 28.09.2023

"Planen skal inneholde følgende: Hvilke tiltak som skal gjennomføres Frister for iverksetting av tiltak - med hvem har ansvar for hva (navn) Frister for evaluering/justering av tiltakene (etter at tiltakene har virket en periode) Hvordan ledelsen vil følge med på og kontrollere at tiltakene blir iverksatt Hvordan ledelsen vil gjennomgå om tiltakene har virket som planlagt", Source Chunk: Planen skal inneholde følgende: Hvilke tiltak som skal gjennomføres Frister for iverksetting av tiltak - med hvem har ansvar for

"For å undersøke om tiltakene har resultert i forsvarlig praksis, vil kommunen bli bedt om å utføre en egenkontroll." Source Chunk: For å undersøke om tiltakene har resultert i forsvarlig praksis, vil kommunen bli bedt om å utføre en egenkontroll. I

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: LOVBRUDD

Framing vs. Verdict: REASONING ONLY

Context: The report frames the lack of organizational capacity and high caseloads as a root cause for why the mapping of children's needs is insufficient. The vulnerability is used as explanatory background for the procedural violations regarding mapping and individual assessment, making the process random and dependent on the individual employee.

Quote: "Ledelsen og ansatte opplyste i intervju at de ikke har kapasitet til å kartlegge sakene, og at dette i stor grad skyldes bosetting av flyktninger fra Ukraina." Source Chunk: Nav har ett kartleggingsskjema med spørsmål om barnas behov. I intervjuene kom det frem at det ikke er en felles

Additional Quotes: Quote: "Dermed blir det personavhengig og litt tilfeldig hva som fanges opp av behov hos den enkelte." Source Chunk: Statsforvalteren vurderer at Nav Hallingdal ikke sikrer at sakene er tilstrekkelig opplyst og kartlagt før det fattes vedtak om økonomisk

Quote: "Nav viser til utfordringer med stor saksmengde grunnet bosetting av mange flyktninger." Source Chunk: Nav har egen rutine ved godkjenning av vedtak. Det er avdelingsleder som godkjenner vedtak og Nav-leder i avdel-ingsleders fravær. En

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): N/A

⚠ TRIGGER: Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: YES

Mechanism 1: Type: Vertskommunesamarbeid Municipalities Involved: 6 Function: Six municipalities in the Hallingdal region collaborate to operate a joint, regional NAV office (Nav Hallingdal) using a host municipality model (Gol kommune). This structural arrangement allows the municipalities to handle social services and administrative duties collectively.

Report Characterization Quote: "Det er inngått samarbeidsavtale mellom Flå kommune, Nesbyen kommune, Gol kommune, Hemsedal kommune, Ål kommune og Hol kommune om drift av regionalt Nav-kontor (Nav Hallingdal). Gol kommune er vertskommune og de andre kommunene samarbeidskommuner." Source Chunk: Det er inngått samarbeidsavtale mellom Flå kommune, Nesbyen kommune, Gol kommune, Hemsedal kommune, Ål kommune og Hol kommune om drift

Adequacy Signal: NEUTRAL

Mechanism 2: None.

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: NO None found.

[END SECTION C]

[EXTRACT 3 — USER OUTCOMES VS. ORGANIZATIONAL VULNERABILITY]

Genuine User Outcome Assessment Found: YES

Paradox Signal: ALIGNS

Context: The report's assessment of actual user outcomes aligns with the structural critique. The lack of organizational capacity (identified in Section A) leads to inadequate mapping and assessments, which the report explicitly states results in concrete negative outcomes for users, such as families not receiving the benefits they are entitled to and applications being denied without proper assessment. However, the report also notes positive user experiences regarding accessibility for follow-up, an area where no violation was found.

Quote 1 (Negative Outcome): "Fordi det i det fleste sakene ikke er gjort en tilstrekkelig kartlegging, blir ikke behov alltid fanget opp. Familier får dermed ikke stønad de kan ha rett på." Source Chunk: Statsforvalteren anser at Nav Hallingdal ikke vurderer barnas behov konkret

Quote 2 (Negative Outcome): "Noen brukere nevnte behov for stønad til bilutgifter slik at barna kan bli med på aktiviteter. De opplyste at stønaden var avslått uten at barnas behov ble synliggjort eller vurdert i saken." Source Chunk: I intervju med brukere kom det frem at Nav ikke

Quote 3 (Negative Outcome): "En bruker opplyste at det er store variasjoner i utbetalinger fra måned til måned uten at brukeren forstår beregningen som er lagt til grunn." Source Chunk: I intervju med brukere kom det frem at Nav ikke

Quote 4 (Positive Outcome): "Brukere opplyser at det er enkelt å få timeavtale. De har direktenummer til veileder og sa at det lett å komme i kontakt." Source Chunk: Oppfølging handler eksempelvis om samtaler og samarbeid med andre tjenester.

[END EXTRACT 3]

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: NO

Framing Note: The vulnerability was classified as REASONING ONLY in Section A, which weakens the paradox signal because the organizational strain is explicitly used as an explanatory factor for actual service failures rather than being penalized in isolation.

Context: The structural critique regarding insufficient capacity directly aligns with findings of genuine user harm. The report explicitly links the lack of organizational capacity to inadequate mapping, which concretely results in families not receiving the financial support they may be entitled to. Because the organizational vulnerability serves as the root cause for these negative outcomes, the report issues a violation on the services provided without mandating a separate, specific organizational remedy.

Quote (Structural Critique): "Ledelsen og ansatte opplyste i intervju at de ikke har kapasitet til å kartlegge sakene, og at dette i stor grad skyldes bosetting av flyktninger fra Ukraina." Source Chunk: Nav har ett kartleggingsskjema med spørsmål om barnas behov. I intervjuene kom det frem at det ikke er en felles

Quote (User Outcome): "Fordi det i det fleste sakene ikke er gjort en tilstrekkelig kartlegging, blir ikke behov alltid fanget opp. Familier får dermed ikke stønad de kan ha rett på." Source Chunk: Statsforvalteren anser at Nav Hallingdal ikke vurderer barnas behov konkret og individuelt ved søknad om økonomisk stønad. Fordi det i

[END EXTRACT 3]

[METADATA] Source: Report from the supervision of the Karlsøy Municipality–Nav office's responsibility for the financial advisory service at Nav Karlsøy 2024.pdf Year: 2024 Population: 2 225 Staffing: Fire faste årsverk Specialist Solution: Intern Verdict (General): INGEN Verdict (Organizational/Staffing): NOT ADDRESSED [END METADATA]

Part 2 Organizational and competence diagnosis

ORGANIZATIONAL VULNERABILITY: Quote: "Da Nav-kontoret er et lite kontor med få ansatte er to av risikoområdene som trekkes frem personell og kompetanse." Source Chunk: Nav-kontoret har gjennomført ROS-vurdering av tjenestene. Da Nav-kontoret er et lite kontor med få ansatte er to av

STRUCTURAL COMPENSATORY MECHANISMS: Quote: "Nav-kontoret deltar også på kollegaveiledning i regi av Kompetansesenteret i Trøndelag." Source Chunk: Kontoret har ukentlige fagmøter hvor også økonomisk rådgivning jevnlig er tema. Nav-kontoret deltar også på kollegaveiledning i regi av

GENERALIST CRITIQUE: None found.

REMEDY LANGUAGE: None found.

[EXTRACT 2 — SECTION A: Organizational Vulnerability]

Vulnerability Found: YES

Verdict Link: No formal verdict attached

Framing vs. Verdict: DESCRIPTIVE

Context: The vulnerability is framed as a background description related to the office's risk and vulnerability analysis (ROS). It is noted as an inherent risk of being a small office with few employees, but management is described as actively mitigating this vulnerability through competence building and task distribution.

Quote: "Da Nav-kontoret er et lite kontor med få ansatte er to av risikoområdene som trekkes frem personell og kompetanse. For å imøtekomme denne sårbarheten har ledelsen ved kontoret vært opptatt av at alle ansatte skal ha tilstrekkelig med kompetanse for å ivareta oppgaver innenfor alle fagområdene." Source Chunk: Nav-kontoret har gjennomført ROS-vurdering av tjenestene. Da Nav-kontoret er et lite kontor med få ansatte er to av risikoområdene som

Additional Quotes: None.

Remedy Language: No organizational remedy stated. Source Chunk (Remedy): None.

⚠ TRIGGER: If Vulnerability Found = YES → Part 3 must be run after this prompt is complete.

[END SECTION A]

[EXTRACT 2 — SECTION B: Structural Compensatory Mechanisms]

Mechanisms Found: YES

Mechanism 1: Type: Ekstern avtale Municipalities Involved: Not stated Function: The mechanism provides peer guidance and professional support from a regional competence center to overcome the limitations of a small professional environment and ensure the staff can handle complex financial advisory tasks.

Report Characterization Quote: "Nav-kontoret deltar også på kollegaveiledning i regi av Kompetansesenteret i Trøndelag." Source Chunk: Kontoret har ukentlige fagmøter hvor også økonomisk rådgivning jevnlig er tema. Nav-kontoret deltar også på kollegaveiledning i regi av Kompetansesenteret

Adequacy Signal: NEUTRAL

[END SECTION B]

[EXTRACT 2 — SECTION C: Generalist Critique]

Critique Found: NO

None found.

[END SECTION C]

[PART 3 — USER OUTCOMES VS. ORGANIZATIONAL VULNERABILITY]

Genuine User Outcome Assessment Found: YES

Alignment with Vulnerability: CONTRADICTS (Paradox Signal: Section A identified a DESCRIPTIVE organizational vulnerability due to the office being small with few employees. However, the report explicitly concludes that actual user outcomes are positive, timely, and sufficient, showing that the structural vulnerability did not result in inadequate services.)

Context: The report makes concrete, positive assessments of the actual services received by users. It explicitly states that there is no waiting time for the service, that services start promptly, and that the follow-up provided to users is sound and sufficient in scope.

Quote 1: "Det er ingen ventetid på tjenesten. I praksis betyr det at tjenesten starter opp gjerne før eller samtidig som det fattes vedtak." Source Chunk: Vi ser av saksmapper at det fattes skriftlige vedtak om tjenesten. Rutine for saksbehandling, søknadskjema for

Quote 2: "Statsforvalteren vurderer at praksis ved kontoret sikrer at tjenesten blir gitt i tide og i tilstrekkelig omfang." Source Chunk: Statsforvalteren vurderer at praksis ved kontoret sikrer at tjenesten blir gitt i tide og i

Quote 3: "Statsforvalteren vurderer at oppfølgingen av tjenesten økonomisk rådgivning er forsvarlig." Source Chunk: Statsforvalteren vurderer at oppfølgingen av tjenesten økonomisk rådgivning er forsvarlig.

[EXTRACT 3 — PARADOX ANALYSIS]

GATE CHECK — User Outcomes Mentioned: YES

Paradox Present: YES

Framing Note: Section A classified the structural critique as DESCRIPTIVE, which weakens the paradox signal because the vulnerability is noted merely as a background risk rather than being leveraged to formally penalize the municipality despite the adequate outcomes.

Context: The report describes the small size and limited staffing of the Nav office as an inherent organizational risk, but acknowledges that local management actively mitigates this vulnerability through competence building. Because the municipality successfully ensures legally sound services, the structural critique remains purely descriptive and is not penalized. As noted in Section A, no organizational remedy was required, which perfectly aligns with the explicit finding that users experience no waiting times and receive adequately supervised services.

Quote (Structural Critique): "Da Nav-kontoret er et lite kontor med få ansatte er to av risikoområdene som trekkes frem personell og kompetanse." Source Chunk: Nav-kontoret har gjennomført ROS-vurdering av tjenestene. Da Nav-kontoret er et lite kontor med få ansatte er to av

Quote (User Outcome): "Det er ingen ventetid på tjenesten. I praksis betyr det at tjenesten starter opp gjerne før eller samtidig som det fattes vedtak." Source Chunk: Vi ser av saksmapper at det fattes skriftlige vedtak om tjenesten. Rutine for saksbehandling, søknadskjema for økonomisk rådgivning og sjekkliste

[END EXTRACT 3]