



NAV-ombudet
i Agder

Årsrapport 2022

NAV-ombudet i Agder





Innholdsfortegnelse

1	Innledning	3
2	Mandat.....	5
2.1	Organisering.....	6
2.2	Hvordan jobber NAV-ombudet?	6
2.2.1	Ikke en akutt-tjeneste	6
2.3	Hvordan blir sakene løst	7
2.4	Økonomi og ressurser.....	7
3	Statistikk	8
3.1	NAV sin organisering	9
3.2	Hvilke områder kommer henvendelsene fra?	10
3.3	Hvem er det som henvender seg til NAV-ombudet i Agder?	11
4	Noen utvalgte tema.	12
4.1	Digitalisering og NAV	12
4.2	NAV sin tilgjengelighet for drop-in møter.....	12
4.3	Ikke alle mener at NAV bistår med å komme tilbake til arbeid.	13
4.4	Tjenester etter lov om sosiale tjenester.	14
4.5	Er rettigheter i NAV et individuelt ansvar?	15
4.6	Lang saksbehandlingstid både på vedtak og klagesaker.....	16
4.7	Hvorfor «krangler» NAV med NAV?	17
4.8	NAV sitt skjulte program.	17
5	Erfaringer som NAV-ombudet i Agder	19
5.1	Ikke bare Nav.....	19
5.2	Har du lest informasjonen om deg selv?.....	19
5.3	NAV-Ombudet i Agder kan også ta feil.	19
5.4	NAV-ombudet i Agder sin tilgjengelighet.	20
5.5	Utadrettet virksomhet.....	21
6	Konklusjon.....	23



1 Innledning

Denne årsmeldingen er en rapport til vår oppdragsgiver om NAV-ombudet i Agder sin virksomhet i 2022. Den er samtidig en tilbakemelding på hvordan noen av de brukerne jeg er i kontakt med opplever NAV sine tjenester. Begrepet «bruker» er omstridt jeg bruker det siden det er minst sjanse at jeg gjør personen identifiserbar.

Årsrapporten kan ikke ses på som en tilstandsrapport om det generelle tjenestetilbudet til NAV i Agder. De fleste har gode opplevelser i møte med NAV Agder og har dermed ikke behov for bistand. Sakene som rapporten tar opp, er ulike enkeltsaker som jeg har bistått i løpet av 2022. Erfaringer er først og fremst viktige for å synliggjøre hvordan noen brukere oppfatter NAV, og avdekker noen svakheter og muligheter for forbedringer. Jeg har skrevet rapporten på en slik måte at de som jobber med fagområdet også kan lese og forstå hvordan noen problem oppstod.

NAV-ombudet har i 2022 vært involvert i 163 ulike henvendelser. Av disse var 20 utenfor Agder. Enkelte av sakene har vært løst ved en telefonsamtale mens andre har det vært flere møter med både bruker og NAV.

Det var overraskende mange pårørende som tok kontakt med NAV-ombudet slik at de kan få hjelp til å hjelpe sine nærmeste- Disse pårørende må anses som en stor ressurs for sine nærmeste. De pårørende som tok kontakt, er slitne fordi de opplever at det er vanskelig å finne frem i regelverket slik at de kan bistå sine nærmeste til å få oppfylt alle sine rettigheter.

En erfaring jeg har fått som NAV-ombud, er at de mest sårbare er de som står alene uten et nettverk med støttespillere rundt seg når det oppstår feil eller når tjenester er mangelfulle. Dette er ofte er personer som ikke kjenner til sine rettigheter og opplyser at de er redd for å gjøre feil. En bruker forteller at hun aldri har fått tilbud om tolk selv om språkforståelsen er mangelfull. De som har større kjennskap til sine rettigheter kan også få vanskeligheter med å få oppfylt disse, og det kan utvikle seg til en prinsippsak.

NAV-ombudet møter mennesker i alle aldre og ulike livssituasjoner. Mange av sakene gjør stort inntrykk og noen av disse vil bli tatt opp (anonymisert) i rapporten. Flere av de problemstillingene som jeg kommer til å ta opp er ikke spesifikke Agder utfordringer, men problemer som andre hjelpere vil kjenne igjen.



Jeg håper at årsrapporten for 2022 gir et lite innblikk i NAV-ombudets aktivitet og noen av de sakene jeg har vært involvert i. Jeg ønsker å takke alle brukere, pårørende, NAV-ansatte, samarbeidspartnere og politikere som har tatt kontakt med meg i 2022.

En stor takk til Oppvekstombudene som har tatt imot meg på en god måte, Pasient- og brukerombudet i Oslo og Viken som har gått opp mange av stiene, og Byombudet i Fredrikstad som ofte er med på å diskutere saker.

God lesning!

Kristiansand 06.01.2023.

Jahn-Tore Fjeldstad
NAV-ombudet i Agder



2 Mandat

NAV-ombudet bistår primært voksne over 18 år. NAV-ombudet er ombud for både den kommunale og statlige delen av NAV, og skal gi råd og veiledning innenfor alle de tjenester NAV har ansvar for. Hovedfokus for NAV-ombudet er å gi veiledning til brukere av NAV-kontorene. NAV-ombudet skal primært veilede brukere og i mindre grad bistå i enkeltsaker i form av klage og saksbehandling. NAV-ombudet skal føre oversikt over alle henvendelser og utarbeide statistikk.

- Ombudet skal være ubyråkratisk og brukervennlig.
- Ombudet skal være faglig uavhengig og upartisk.
- Ombudet skal ikke overta veiledningsplikten eller andre plikter etter forvaltningsloven som påhviler NAV og Trygderetten.
- Ombudet skal ikke overta saks- eller klagebehandlingen på vegne av NAV eller Trygderetten.
- Ombudet skal dekke alle ytelsesområdene i NAV, både den kommunale og statlige delen av NAV.
- Ombudet tar imot informasjon om opplevelser brukere har hatt i møte med NAV
- Ombudet avklarer og svarer på generelle spørsmål om NAV tjenester.
- Ombudet gir råd og veiledning om rettigheter.
- Ombudet informerer om fremgangsmåte ved søknad og klage og informerer om hvor man kan henvende deg videre
- Ombudet er underlagt forvaltningsloven og forvaltningsrettslige prinsipper. Det innebærer blant annet at ombudet har en veiledningsplikt. Videre har ombudet taushetsplikt.
- Ombudet kan på eget initiativ uttale seg til offentligheten om generelle forhold som ikke er underlagt taushetsplikt.



2.1 Organisering

NAV-ombudet i Agder ble i 2022 organisert administrativt under området for Innovasjon og organisasjonsutvikling. NAV-ombudet har ellers en egen faglig selvstendighet og uavhengighet innenfor gitte rammer. NAV-ombudet samhandler med oppvekstombud om utførelsen av ombudsfunksjonen samt i aktuelle NAV-saker som oppvekstombudene håndterer. Det legges til rette for at NAV-ombudet kan samhandle med andre ombud, brukerutvalg og andre offentlige organer.

2.2 Hvordan jobber NAV-ombudet?

Alle kan henvende seg til NAV-ombudet. Det vanligste er telefon og digitalt kontaktskjema, men jeg har også blitt stoppet på gata når jeg er kledd i klær hvor tittelen kommer frem. Jeg har blitt kontaktet av brukere, pårørende, arbeidsgivere, tiltaksarrangører, NAV og helsepersonell. Hvis noen vil være anonym så kan de det og tjenesten er gratis. For å kunne bistå så mange som mulig så tar jeg ikke over sakene, men bistår bruker med å komme videre på egenhånd. Dette betyr at bruker må gjøre det meste selv, jeg forteller hva de bør innhente og hvordan. Jeg kan bistå med momenter, men skriver kun unntaksvis klage for brukeren. Hvis jeg skriver klagen så må de lese gjennom (gjørne med tolk til stede) og korrigere før de signerer og lever klagen selv. Det er variabelt hvordan dette blir tatt imot. De fleste forstår at dette er bistanden de får, mens enkelte skulle ønske at jeg overtok saken helt. Mye av tiden går med på å tolke systemet, vedtak og prøve å tipse om veien videre. Enkelte brukere blir oppgitt over at NAV-ombudet i Agder ikke har mulighet til å overprøve NAV eller trygderetten sine vedtak. Heldigvis ser de fleste av brukerne nytten i å få bistand til å komme videre i deres sak.

Målet er å være så tilgjengelig som mulig noe som betyr at jeg møter brukerne i deres kommune. Helst på Rådhus/administrasjonsbygg eller NAV-kontoret, og kun unntaksvis hjemmebesøk. Grunnen til at jeg unngår hjemmebesøk er sikkerhet, det er ikke alle som er fornøyd med et vedtak selv om vedtaket er riktig.

2.2.1 Ikke en akutt-tjeneste

Stillingen som NAV-ombudet kan og bør ikke være en akutt-tjeneste. Det er ikke alltid lett for de som er i krise eller de som bistår personer i krise å forstå. Jeg blir tidvis kontaktet på helt på slutten av arbeidsuka. Vanlige spørsmål er brukerne som lurere på er hvor lang tid NAV har til å besvare en søknad om nødhjelp eller fra støttepersoner som er fortvilet over svært medtatte brukere. Hvis det er krise så er det dessverre lite jeg kan bistå med. Når det er helse så må man kontakte helsetjenesten, jeg har ikke muligheten til å få NAV til å omprioritere rekkefølgen på søknader.



2.3 Hvordan blir sakene løst

Det er stor variasjon i sakene til de som tar kontakt og det gjør at veien videre er like variert. En sak som startet med en enkel serviceklage, viste seg å avdekke at bruker (trolig) ikke hadde fått informasjon om sine muligheter/rettigheter. Denne saken resulterte med bistand til både serviceklage og en vedtaksklage, denne saken er et unntak de fleste sakene blir løst ved enten en telefonsamtale eller et møte hvor man forklarer vedtaket og eventuelt klageadgangen videre. Det er viktig å huske at i mange saker får jeg i utgangspunktet kun bruker sitt syn. Jeg ber ofte bruker innhente noe informasjon som kopi av vedtak og referat, før jeg bistår med eventuell klage. Flere brukere uttrykker et ønske om å stevne NAV for retten. Her gir jeg informasjon om søknadsprosessen for fri rettshjelp og har veiledet flere til rettshjelpkalkulatoren som får god tilbakemelding.

Jeg har også bistått i noen få saker som støtteperson i møtet med NAV. Dette er noe jeg ikke har muligheten til i mange saker, men er ofte et sterkt ønske fra brukerne. Det som er interessant er at jeg etter et flertall av disse møtene har fått kommentar fra både NAV og brukere at møtet var bedre enn tidligere. Det er trolig på grunn av at både bruker og NAV er mer innstilt på å finne en løsning når en nøytral tredjepart er til stede. I et av disse møtene kom det også frem at et NAV-kontor hadde strukket seg utrolig langt for å bistå en bruker med arbeidsrettet tiltak, men ikke så langt som bruker ønsket. Konklusjonen i det møtet ble at NAV kan mye, men bruker må selv søke på stillingene og NAV kan ikke pålegge organisasjoner i å ansette.

2.4 Økonomi og ressurser

Samlet	Regnskap	Budsjett	Avvik
Lønnsutgifter	699282	683 000	16282
Driftsutgifter	42648	180 000	137 352,-
Sum utgifter	998 689	1 143 000	144 311



3 Statistikk

NAV-Ombudet i Agder har mottatt 163 henvendelser i 2022 hvorav 20 ikke tilhørte Agder og 9 ikke var NAV saker, men tilhørte f.eks Pasientreiser.

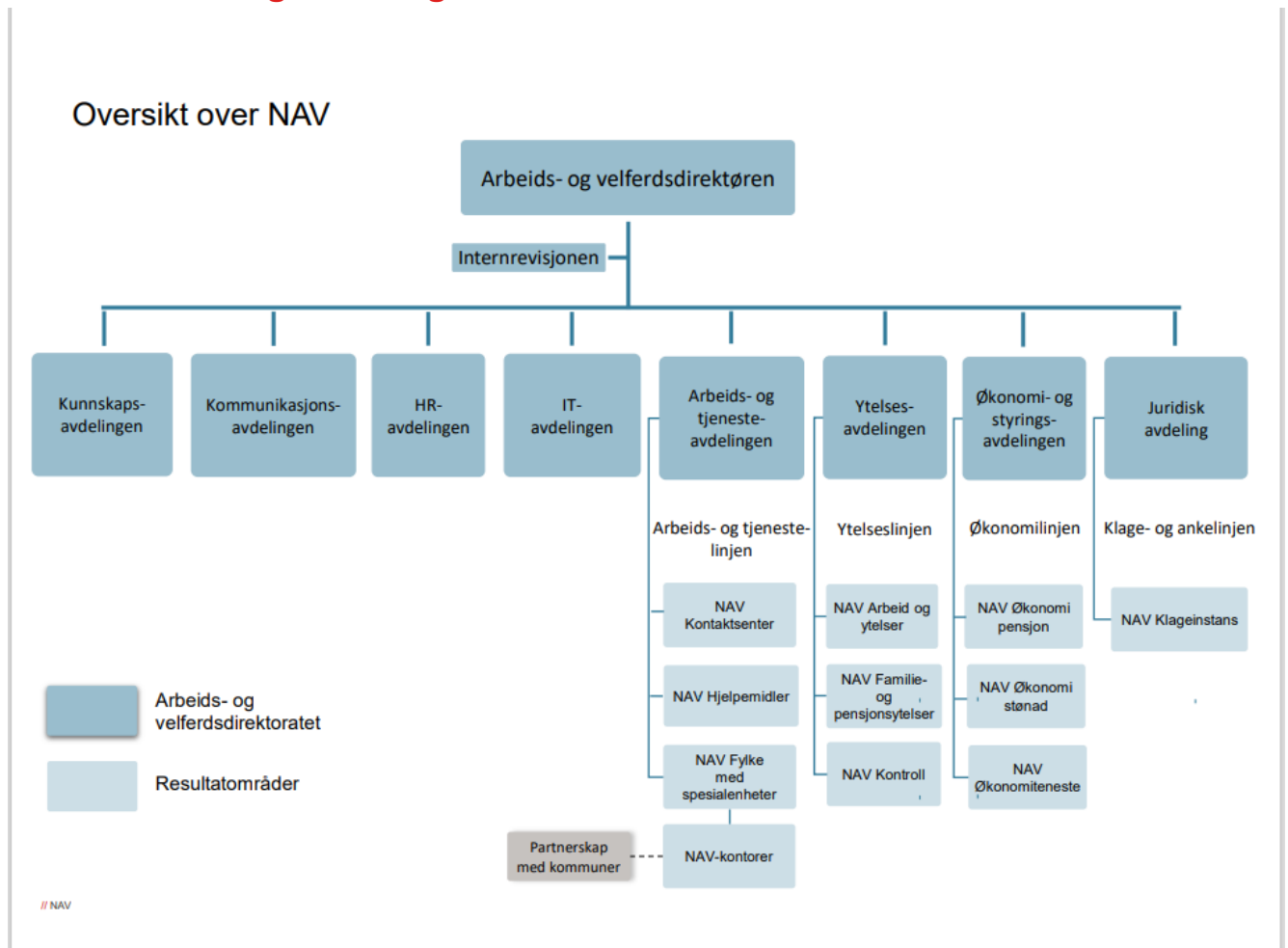
Jeg ønsker å minne på at denne statistikken er de sakene som jeg har blitt involvert i. Det er vanskelig å få frem kompleksiteten i sakene da noen er raske avklaringer mens andre er av større omfang.

Det er ikke slik at alle som tar kontakt med NAV-ombudet har rett i at NAV har tatt feil i deres sak. Flere ganger ønsker de bare at jeg skal lese opp vedtaket og forklare årsaken til vedtaket. Det er derfor viktig å huske på at disse tallene ikke nødvendigvis reflekterer kvaliteten på NAV sitt arbeid i Agder, men er enkeltsaker hvor det kan ha skjedd kritikkverdige forhold.

Læringsverdien er likevel stor, for det er i det kvalitative arbeidet med hver sak hvor hull i systemet eller eventualiteter som en ikke kunne forutse kan avdekkes. Et eksempel på hvor vedtaket trolig er juridisk korrekt, men bruker mente dette måtte være feil, var en sak hvor bruker mistet retten til sykepenger. Bruker hadde søkt om å beholde sykepenger under opphold utenfor EØS og fikk det innvilget for fire uker. Bruker fikk covid og var derfor forhindret fra å forlate det aktuelle landet. Oppholdet ble dermed forlenget utover det som var opprinnelig planlagt. Bruker fikk stans i sykepenger fire uker ekstra og derfor avslag når man søkte på gjenopptak siden man ikke hadde mottatt lønn/sykepenger på over fire uker (og dermed hadde ikke inntekt som må erstattes). Bruker måtte søke på arbeidsavklaringspenger siden man ikke hadde inntekt og fikk det innvilget fra søknadstidspunktet på AAP. Bruker fikk ikke utbetalt ytelse i perioden mellom stans i sykepenger og til søknadstidspunktet på AAP. Det finnes ingen force majeure i Folketrygdloven så vedtaket er trolig juridisk rett, men bruker syntes likevel at det var verd å få denne problemstillingen belyst i Trygderetten. Denne er for tiden under behandling.



3.1 NAV sin organisering



Det er viktig å huske at en person kan måtte forholde seg til flere avdelinger i NAV, arbeidsrettet oppfølging skjer på NAV-kontoret hvor man har en veileder, beregning og utbetaling av ytelsen blir foretatt på et annet NAV-kontor f.eks. NAV Arbeid- og ytelser. Hvis man kontakter sitt NAV-kontor for å få veiledning/forklaring på et vedtak fra NAV Arbeid- og ytelser så blir man henvist til www.nav.no eller NAV kontaktsenter (NKS) 55 55 33 33. De som jobber på NKS har ikke myndighet til å endre/overprøve vedtak men tar imot informasjon og kan gi generell informasjon tilbake. De klarer å løse de fleste saker, men noen brukere opplever at de blir en kasteball mellom NAV-kontoret, NAV Arbeid- og ytelser og NAV Kontaktsenter. I tillegg kommer arbeidsmarkedsbedrifter som bistår NAV-kontorene med oppfølging av brukere som trenger ekstra bistand.

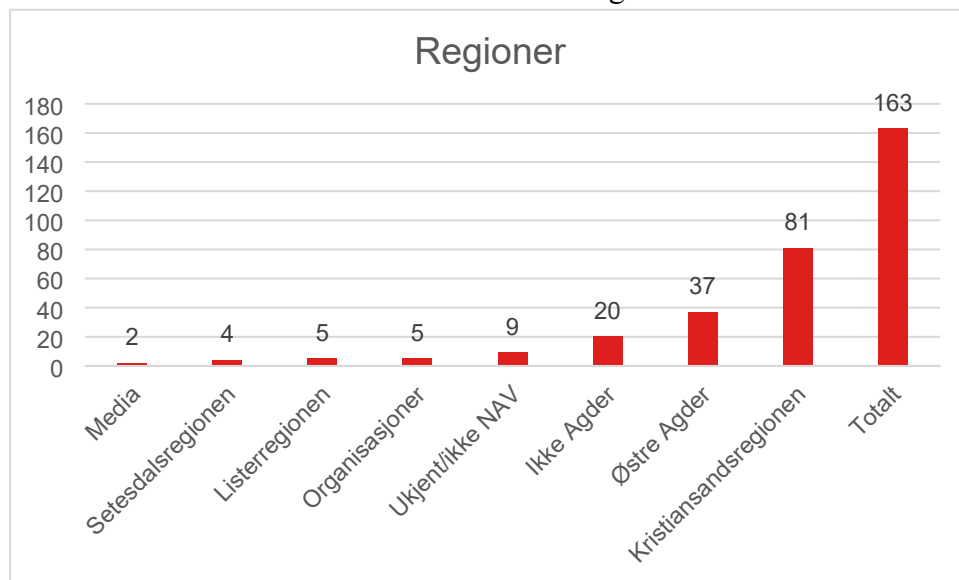
Et eksempel på dette er en person som har søkt på uføretrygd, vanlig saksgang NAV-kontoret vurderer arbeidsevnen i en arbeidsevnevurdering, de vurderer da arbeidsevnen opp mot aktuelle yrker basert på brukers helse og kompetanse de kan konkludere med at nå er arbeidstakeren ferdig avklart. Bruker søker da på uføretrygd og NAV Arbeid- og ytelser vil konkludere om vilkårene for uføretrygd er oppfylt, men kan komme til et annet resultat. Flere brukere har kontaktet meg og sagt at NAV-kontoret mente de burde søke uføretrygd, men får



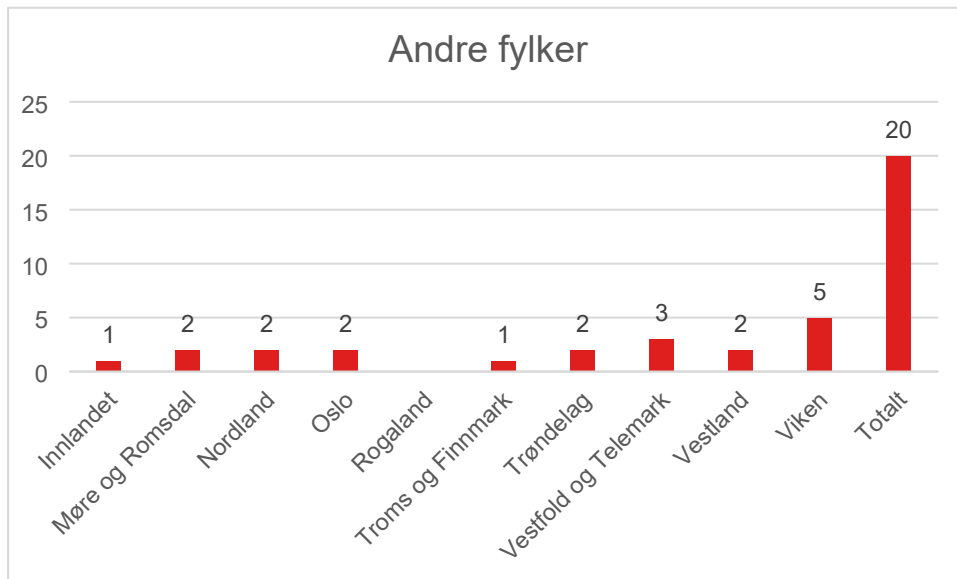
et avslag da NAV Arbeid og ytelser mener at ikke alle arbeidsrettede tiltak/behandling som kan bedre arbeidsevnen er prøvd ut i tilstrekkelig grad. Det er sjeldent at NAV Arbeid- og ytelser presiserer hvilket tiltak/behandling de sikter til, men viser ofte til NAV-kontoret som har oppfordret bruker til å søke på uføretrygd i utgangspunktet. Dette er noe som skaper stor frustrasjon blant de brukerne som har tatt kontakt med meg.

3.2 Hvilke områder kommer henvendelsene fra?

Jeg har valgt å gruppere henvendelsene inn i regioner. Grunnen for dette er at jeg fikk under fem henvendelser fra enkelte kommuner. Jeg fikk flest saker fra innbyggerne i Kristiansand med 63 henvendelser fulgt av Arendal med 12 henvendelser og Grimstad med 12. Det som er litt overraskende er at 20 saker kom fra andre fylker enn Agder på tross av at jeg endret tittelen fra NAV-Ombud til NAV-ombudet i Agder.



De sakene som kom fra andre fylker er fordelt med flest fra Viken med 5 henvendelser, Vestfold og Telemark med 3 og ellers mellom 1 og 2 henvendelser foruten Rogaland med 0



3.3 Hvem er det som henvender seg til NAV-ombudet i Agder?

I flere av sakene så er det foreldre eller hjelpere som kontakter NAV-ombudet på vegne av bruker, men de fleste som tar kontakt er brukene selv. Det viser seg at flere medlemsorganisasjoner som bistår medlemmer blant annet med NAV har tatt kontakt for å diskutere saker.





4 Noen utvalgte tema.

Jeg ønsker å ta opp noen ulike saker og temaer som kan ha allmenn interesse. Disse sakene baserer seg på henvendelsene til personene som har tatt kontakt med NAV-ombudet og historiene er anonymisert. Enkelte av sakene er under behandling i enten NAV Klageinstans eller Trygderetten. Da har jeg valgt å vise til tilsvarende saker som har vært omtalt i media, og jeg vil påpeke dette i de sakene.

4.1 Digitalisering og NAV

I rapporten fra NAV Lavinntekt og levekår i Norge Tilstand og utviklingstrekk – 2022, anslår de at det er ca 14% av den norske befolkningen over 16 år som ikke er digitale. Digitalisering er et stort gode for de som har mer «standardiserte» saker og er vant til å ta til seg informasjon, men kan likevel være en utfordring. Et eksempel er to brukere som er rimelig gode digitale, men som ikke leste informasjonen godt nok. Begge ble permittert under pandemien. Den ene hadde søkt på dagpenger da han ble permittert, men glemte å registrere seg som arbeidssøker. Den andre hadde registrert seg som arbeidssøker grunnet permittering, men hadde ikke søkt på dagpenger. Brukeren som hadde registrert seg som arbeidssøker fikk oppfølging fra NAV, men ingen fanget opp at han ikke hadde utbetaling. Disse to purret ikke på NAV siden det i media ble sagt at NAV var overarbeidet og ville utbetale så raskt som mulig.

En mulig løsning når man må fylle ut to ulike skjema for å få utbetalt en ytelse kunne vært å koble de sammen: «*For å ha rett til dagpenger så må du registrere deg som arbeidssøker, ønsker du det? Og motsatt; du har registrert deg som arbeidssøker grunnet permittering. For å ha rett på dagpenger så må du søke på det, ønsker du det?*» Disse to hadde heldigvis såpass romslig økonomi at de klarte noen måneder uten ytelse, men ikke alle er så heldig.

Ikke alle har tilgang på datamaskin, internett eller en smarttelefon. En bruker har opplyst at grunnet så mange betalingsanmerkninger så får han ikke nytt mobilabonnement. Flere NAV-kontor har pc tilgjengelig når de er åpne. Heldigvis så havner ikke alle i samme situasjon som en bruker fra Oslo som opplevde husbrann hvor bankkort, pass, id-brikke og mobiltelefonen (med BankID appen) gikk tapt. NAV utbetalte ikke sosialhjelp da bruker hadde 10 000,- «tilgjengelig» på bankkonto. Dette var en sak utenfor Agder så jeg tipset om Pasient-og brukerombudet i Oslo og Viken. Det er viktig at det digitale er og forblir et supplement og ikke det eneste alternativet.

4.2 NAV sin tilgjengelighet for drop-in møter.

En utfordring som går igjen i flere av kommunene i Agder er NAV sin variable tilgjengelighet for de som ikke kan benytte seg av de digitale tjenestene. NAV er velferdsstaten sitt fremste verktøy og NAV sosialtjenesten er det aller siste



sikkerhetsnett. Det er derfor viktig med en god tilgjengelighet, men det er ikke alle som opplever at NAV har dette. Flere brukere (og tiltaksbedrifter) opplever at de ikke får kontakt med aktuell veileder, men det som er verre når de ikke blir kontaktet tilbake når de har blitt lovd dette. Det blir vanskelig å bestille en timeavtale. Denne erfaringen har blitt bekreftet av funnene i Helsetilsynet sin rapport: «*Hei, og velkommen til Nav! Gjelder det økonomisk sosialhjelp, midlertidig botilbud eller andre sosiale tjenester, tast 1*». I denne rapporten blir det konkludert med at lite tilgjengelige NAV-kontor/veiledere fører til at brukernes behov for bistand ikke blir fanget opp og dermed ikke får vurdert hvilke rettigheter de har.

Et eksempel på konsekvensen av manglende tilgjengelighet i NAV var brukeren som kontaktet NAV kontaktsenter da han trengte veiledning. Brukeren sin arbeidskontrakt gikk mot slutten og han trengte veiledning da han var usikker på hvilken ytelse han burde søke på. Sykepenger (opplyste at han ikke hadde helse til å stå i jobben han hadde), dagpenger siden kontrakten gikk mot slutten eller Arbeidsavklaringspenger grunnet langvarige helseproblemer? NAV Kontaktsenter tolket det slik at han kunne ha rett på ulike ytelser og henviste han til NAV-kontoret som skulle kontakte han i løpet av 48 timer (som de ikke gjorde). Da de kontaktet bruker ca. 2-3 måneder senere så var arbeidsforholdet avsluttet, og bruker hadde søkt på sykepenger og ble vurdert etter unntaksreglene for arbeidstakere midlertidig ute av arbeid (ca 65% av trygdegrunnlaget). Bruker hadde trolig hatt rett på sykepenger (høyere sats) hvis det aktuelle NAV-kontoret hadde gitt veiledning. Bruker prøvde å avtale time, men ble ikke kontaktet.

Her har Stortinget instruert regjeringen: «Å sørge for at alle landets Nav-kontor skal ha en åpningstid og tilgjengelighet som sikrer brukere som ikke kan eller ikke er komfortable med å benytte seg av digitale og selvbetjente løsninger.». Det vil bli spennende å følge med hvordan dette blir fulgt opp i de ulike kontorene i Agder. NAV Lindesnes har gjennomført en enkel løsning som ivaretar brukere, ansatte og tilgjengelighet. Et kontor med vindusluke er plassert ved inngangspartiet, og når man har stengt for drop-in så kan den ansatte som har vakt sitte der og avklare raskt behovet for eventuelle drop-in brukere og veilede videre. Ikke perfekt, men bedre enn et ekstra telefonnummer på veggen

4.3 Ikke alle mener at NAV bistår med å komme tilbake til arbeid.

Det er ifølge NAV 27 860 personer i Agder som mottar uføretrygd (14.2% av befolkningen i Agder). I aldersgruppen 25-29 år er det 5.2 % på landsbasis så er gjennomsnittet 10.4% av befolkningen og 3.6% av de i aldersgruppen 25-29 år. Få ting er så fortvilende som når personer som har helt eller delvis uføretrygd eller alderspensjon kontakter NAV-ombudet fordi de mener de ikke har fått bistand fra NAV til å kunne få en jobb. Her er det ulik praksis og et NAV-kontor strekte seg svært langt i å bistå en alderspensjonist med både veiledning og kurs i hvordan man bør



søke på jobb, (trolig lengre enn hva enn kan forvente). NAV kan bidra med mye, men de kan ikke pålegge bedrifter å ansette enn.

Det er flere uførepensjonister (både helt og delvis) som har tatt kontakt. I en sak virket det som at NAV hadde strukket seg langt, (men det er begrenset hvor langt de kan strekke seg) mens i en annen sak var bruker helt alene. I disse sakene så oppfordrer jeg de som ringer inn å kontakte NAV, forklare hva deres ønske er, samt spørre hva NAV kan tilby av tiltak/bistand. Hvis man får negativt svar så er det viktig å be om begrunnelsen. Et eksempel var saken hvor en relativt ung mann har fått innvilget 100% uføretrygd, men i ettertid fullført lengre en utdanning. Han jobbet noe ved siden av, og opplyste at det eneste NAV kunne tilby var «Varig tilrettelagt arbeid» slik at personen kunne tjene inntil 1 G. Dette er en person som nå har fullført minst en mastergrad, men som vil trenge noe støtte for å stå i jobb på grunn av utfordringene som følger av diagnosen. Denne brukeren tok med seg en støtteperson i et møte med NAV for å prøve å få NAV med på et forsøk til. Ønsket var å få innvilget tiltaket «utvidet oppfølging, da det er mulig at denne personen kan redusere uføregraden på sikt i den riktige stillingen.

En sak med et heldig utfall var en bruker som tidlig hadde fått innvilget 50% uføretrygd med beregningsregelen ung ufør. Brukeren hadde fått bistand fra NAV til å fullføre en utdanning og hadde klart å finne en stilling hvor det var mulig å tilrettelegge for helseplagene. Denne brukeren fikk et varselbrev om mulig feilutbetaling da bruker hadde tjent for mye. Bruker var ikke informert om muligheten at personer med delvis uføretrygd kan søke på endring av beregningen av inntekten etter forskrift til uføretrygd § 2-3. Dette gjorde bruker og fikk endret beregningen det endte derfor ikke med en feilutbetaling av ytelse. Dette er en regel som svært få har hørt om. Bruker hadde ikke blitt informert om den verken i vedtaket på delvis uføretrygd, beregningen av hvor mye bruker hadde lov til å tjene, eller i varselbrevet om mulig feilutbetaling. Husk bruker hadde fått hjelp fra NAV til å fullføre utdanningen og finne deltidsstillingen, men det var funksjonshemmedes fellesorganisasjon sitt rettighetssenter som informerte om muligheten til å endre inntekstberegningen.

4.4 Tjenester etter lov om sosiale tjenester.

De veiledende retningslinjene er fastsatt med følgende satser per måned fra 1. juli 2022 (satser gjeldende fra 1. januar 2022 i parentes):

Enslige	kr 6 650	(kr 6 550)
Ektepar/samboere	kr 11 150	(kr 10 950)
Person i bofelleskap	kr 5 600	(kr 5 450)
Barn 0-5 år	kr 3 250	(kr 3 200)
Barn 6-10 år	kr 3 350	(kr 3 300)
Barn 11-17 år	kr 4 400	(kr 4 300)



Jeg har hatt relativt få saker som kun handler om vedtak om sosial stønad. De jeg har fått har i hovedsak vært tannlege, bolig og supplering av andre ytelser. Noen brukere har tatt kontakt med meg og sagt at NAV sier at «sosialen» er det eneste jeg kan søke på. I enkelte av disse sakene så har bruker og jeg undersøkt om det finnes andre muligheter, og søkt på andre ytelser. Jeg har kun lagt til grunn det bruker har sagt og har ikke etterprøvd påstandene. De fleste som har søkt på andre ytelser har fått de innvilget. Det er viktig å huske at sosialhjelp skal være en skjønnsmessig og dermed individuell vurdering. Stønadene skal være midlertidig og det siste sikkerhetsnettet for de som har behov for det. Lovens overordnede mål forutsetter en koordinering av tjenestene i NAV-kontoret, og et utstrakt samarbeid med kommunen ellers og andre offentlige og private aktører.

16 desember 2022 ble det utarbeidet en ny veileder om økonomisk sosialhjelp. Ved sammenligning av søknader på sosialhjelp oktober 21 og oktober 22 så viste det en økning på 18 prosent. Det ble også meldt at flere som har lavlønnet arbeid oftere søker om sosialhjelp. En som stod frem med sin historie i Debatten var Knut Ragnar Hegseth Bakke som opplyste at møtet med NAV opplevdes som et avhør. NAV-direktøren Hans Christian Holte uttalte i flere debattinnlegg (Aftenposten 29 november 2022, Nettavisen 9 desember 2022) at de har registrert at flere ytrer at de vil heller stille seg i matkø hos frivillige organisasjoner enn å søke på sosialhjelp siden det da ikke stilles spørsmål. Noen brukere har sagt det samme til meg, men når jeg spør om de har søkt eller hva de forventer så kommer det frem at de forventer at de ikke vil få hjelp. Jeg prøver å minne de på at det er verd å undersøke om de har krav på bistand. Det er bare å håpe at veilederen virker etter hensikten.

4.5 Er rettigheter i NAV et individuelt ansvar?

Hensikten med sammenslåingen av NAV (Aetat, Fylkestyngdekantoret og Sosialtjenesten) var at man skulle få ordnet alt på et sted. NAV ble solgt inn med slagord som «En dør inn». En utfordring er at det ikke er noen som har full oversikt, og når brukere spør hvilke rettigheter de har så blir man henvist til NAV Telefonen. En bruker som var bosatt utenfor Agder fikk ikke informasjon fra noen om at hun kunne ha rett på etterlattepensjon via en uttaksregel, selv om hun hadde vært i flere møter med NAV grunnet sine helseutfordringer og hadde gjort oppmerksom på at hennes tidligere partner var død. Hun fikk ikke informasjonen om hennes rettighet og søkte for sent. Svaret i et av avslagsbrevene er ifølge NRK: «Som hovedregel er det den gjenlevende selv som må undersøke hvilke rettigheter de har».

Et annet eksempel er en bruker hvor rettigheten på dagpenger gikk mot slutten, veiledet om at brukeren måtte søke på sosialhjelp. Det viste seg at bruker hadde alvorlige helseplager og via en unntaksregel hadde krav på Arbeidsavklaringspenger. Det som gjør denne saken veldig interessant er at bruker opplyser at det var sendt



inn en legeerklæring ett år tidligere hvor det ble gjort rede for helseplagene og ble dermed søkt inn på et individuelt oppfølgingsprogram som skulle ta hensyn til helseplagene. Bruker fikk ikke informasjon om mulig rett på Arbeidsavklaringspenger med begrunnelsen at bruker kunne ha rett på sykepenger i stedet for, men husk det var først foreslått sosialhjelp.

4.6 Lang saksbehandlingstid både på vedtak og klagesaker.

Lengre saksbehandlingstid er et tema som ofte blir tatt opp av brukerne som tar kontakt. Det er viktig å presisere at de fleste som tar kontakt har ikke hatt en normal saksgang og det har derfor tatt lengre tid. Flere av brukerne tar opp hvordan usikkerheten i saksbehandlingstiden er en ytterligere påkjenning. Utrykk som: «*du må være frisk for å være syk*» går igjen. I flere av disse sakene så har jeg tipset bruker til å sende en forespørsel hvor de lister opp all dokumentasjon de har lagt ved søknaden og spørre hva om noe som mangler og om det er noe mer brukerne skal gjøre. Det er viktig å huske at det blir ikke utbetalt ytelse mens saken blir behandlet og flere ønsker ikke å søke på sosialhjelp mens søknaden blir behandlet. Flere brukere har tatt kontakt med NAV-ombudet med ønske om å klage på et vedtak jeg har vist til lovverket, begrunnelsen til NAV og forklart hvorfor NAV kom til den konklusjonen. De fleste gangene så kan jeg ikke anbefale klage, men bistår bruker med å flere momenter hvis de ønsker å klage. Det er kun noen få av klagesakene jeg har bistått med som er ferdig saksbehandlet.

Hva betyr den lange saksbehandlingstiden? Hvis man ikke har rett på sosialhjelp eller annen ytelse den perioden så får man ikke noe utbetalt. Et eksempel fra Romerike (Romerikesblad 02.10.2022) er «Tone» hun fikk avslag på sykepenger da NAV og arbeidsgiver mente at sykmeldingen var grunnet konflikt på jobb og dermed ikke ga rett til sykepenger. Hun klagde på vedtaket og fikk svar at vanlig saksbehandlingstid er ca. 38 uker i den perioden så vil hun ikke få utbetalt sykepenger. Hun har i flere år hatt helseutfordringer og blitt fulgt opp av Distriktpsikiatrisk senter og opplyser at konflikten hadde en utløsende faktor for sine psykiske plager. Hennes situasjon var ganske lik Marthe sin sak (Romerikesblad 19.09.2022), Marthe vant, men etter seks måneder. Hvorfor tar jeg opp to saker utenfor Agder jo de virker svært like to saker fra Agder som er under behandling i NAV Klageinstans. Det at man ikke har ytelse mens klagen blir behandlet gjør at en må ha ressurser for å stå i dette.

En annen sak utenfor Agder som er ikke er ulik saker fra Agder er Julie sin sak (VG 28.03.2022) hun fikk avslag på sykepenger da hun tok ut tre måneder ulønnet permisjon for å fullføre mastergraden sin. Hun kunne ha hatt rett på andre trygdeytelser f.eks arbeidsavklaringspenger. NAV beklaget at de ikke informerte henne om rett til andre trygdeytelser. NAV direktøren sa at hun kunne søke på arbeidsavklaringspenger hvis hun fikk avslag på sykepenger. Men hun ville gått glipp



av perioden mellom avslag sykepenger og søknad på arbeidsavklaringspenger. Kunne følgende vært mulig, hvis man får avslag på sykepenger og avslag etter unntaksregelen «Midlertidig ute av arbeid» så vurderer NAV automatisk om brukeren kan ha rett på arbeidsavklaringspenger. Da ville man ikke hatt perioder uten ytelser.

4.7 Hvorfor «krangler» NAV med NAV?

I flere saker så kommer det frem at bruker har søkt på uføretrygd etter anbefaling av NAV-kontoret, men får avslag fra NAV arbeid- og ytelser. I enkelte av disse sakene så mener NAV Arbeid og ytelser at det finnes tiltak som bruker burde ha prøvd før man søkte, dette har NAV-kontoret allerede vurdert. Kunne det vært mulig at NAV spurte NAV hvorfor de mener at det var behov for flere/andre tiltak før man ga avslag?

En bruker fra Nordland som tok kontakt med NAV-ombudet i Agder fikk innvilget utdanning som tiltak mens han mottok sykepenger. Bruker søkte på arbeidsavklaringspenger tre måneder før sykepengene gikk ut, ca. 8 måneder etterpå har bruker fått melding om at NAV trenger flere opplysninger fra legen. Hva som mangler kom ikke frem, om NAV innhenter denne informasjonen kom heller ikke frem. Heldigvis hadde bruker foreldre som kunne låne ut penger slik at bruker kanskje kan fullføre utdanningen. Her har NAV-kontoret besluttet et løp og vurdert at det var dette som var riktig for å få bruker ut i annet arbeid hvis det ikke hadde vært for foreldrene så måtte utdanningen blitt avbrutt. Kunne NAV ha vurdert og innhentet den medisinske dokumentasjonen tidligere?

En enkel løsning som kunne ha hjulpet mye er hvis det kunne vært avholdt et digitalt møte på NAV-kontoret hvor NAV-kontoret, bruker og NAV Arbeid og ytelser diskuterte saken. Da ville både NAV-kontoret og bruker fått større forståelse til hvorfor NAV Arbeid og ytelser avslo søknaden.

4.8 NAV sitt skjulte program.

Hvem får veiledning om Kvalifiseringsprogrammet? Kvalifiseringsprogrammet (KVP) er for personer mellom 18 og 67 år med vesentlig nedsatt arbeid- og inntektsevne som i tillegg har svært begrenset ytelse til livsopphold etter folketrygdloven eller arbeidsmarkedsloven. Dette er et program som kan være aktuelt og burde bli vurdert når en person søker om økonomisk sosialhjelp for første gang eller har hatt dette som inntekt over lengre tid. Dette programmet kan også vurderes hvis en periode på arbeidsavklaringspenger er ferdig, men trenger videre bistand for å komme ut i arbeid, når introduksjonsprogrammet er ferdig, men personen har behov for videre oppfølging eller når en ungdom ikke får læreplass eller faller ut av videregående opplæring.

Svært få av de som jeg tenkte kunne være aktuelle for programmet har fått



informasjon om det. Dette gjaldt spesielt tre unge personer som jeg tenkte kunne være aktuelle sakene. Disse tre unge personene bodde i tre forskjellige kommuner og hadde tre forskjellige saker/forløp, men alle hadde et vesentlig oppfølgingsbehov fra NAV, men ingen hadde fått informasjon om KVP. Selv ikke personen som levde på tiltakspenger som er 255 kroner pr dag man deltar på et arbeidsmarkedstiltak. I disse tre sakene så hadde en person rett på arbeidsavklaringspenger, en fikk arbeidsavklaringspenger forlenget og den tredje vurderte å søke på kvalifiseringsprogrammet.



5 Erfaringer som NAV-ombudet i Agder

Brukere vil helst ikke møte på tannlegekontor, videregående skoler o.l noe som har ført til at jeg har kontaktet ulike kommuner og spurt om jeg kan låne et møterom på deres administrasjonsbygg/rådhus noe brukerne setter stor pris på. Enkelte brukere bør man møte på et offentlig bygg. Sivilombudet utarbeidet en rapport om utestenging fra NAV (Beslutninger om utestenging fra NAV) på eget tiltak. Et av hovedfunnene var at det rettslige grunnlaget for utestenging er usikkert. Det at NAV ansatte kan ha det tøft er uten tvil, i desember 2022 ble en 34 år gammel kvinne dømt til 15 dager betinget fengsel med en prøvetid på to år da hun hadde truet en NAV ansatte med at hun skulle skyte denne og så seg selv (Lister24 Truet med å skyte NAV-ansatt).

5.1 Ikke bare Nav.

Jeg har bistått flere brukere med andre organisasjoner enn NAV hvis man ikke får hjelp dit man henvender seg så ringer mange NAV-ombudet. Dette gjelder spesielt sykefraværsoppfølging via arbeidsgiver, pasientreiser og Pasientskadenemnda. Det er ikke mye jeg kan gjøre i de situasjonene enn å gi korrekt telefonnummer og tipse om andre som eventuelt kan bistå.

5.2 Har du lest informasjonen om deg selv?

Flere som ønsker å klage på avslag på Arbeidsavklaringspenger og uføretrygd opplyser at de ikke har lest legeerklæringene eller arbeidsevnevurderingene som er grunnlag for avslaget. De er likevel overbevist over at vedtaket er feil, i disse sakene så anbefaler jeg at man ber om kopi av legeerklæringene og arbeidsevnevurderingene og leser disse nøye. Flere har blitt enige med NAV sine vurderinger når de har lest de på nytt, noen har tatt kontakt med lege og avklart en misforståelse i legeerklæringen.

5.3 NAV-Ombudet i Agder kan også ta feil.

Det er viktig å presisere at de fleste av NAV sine vedtak er korrekte og kun et mindretall av de påklagde vedtak blir omgjort. Det er lov å ta feil noe som også jeg har gjort, det er viktig å påpeke dette og rydde opp så tidlig som mulig. Det er gledelig når ansatte i NAV tar direkte kontakt og forklarer hvor jeg har tolket feil eller gitt feil veiledning. Denne erfaringen er uunnværlig og noe jeg tar videre slik at jeg gjør mitt ytterste på å ikke gjenta samme feil på nytt. Jeg prøver å unngå å være skråsikker i mine vurderinger og prøver å opplyse til brukerne at de må spørre NAV om begrunnelsen slik at vi i ettertid kan se på begrunnelsene sammen.



5.4 NAV-ombudet i Agder sin tilgjengelighet.

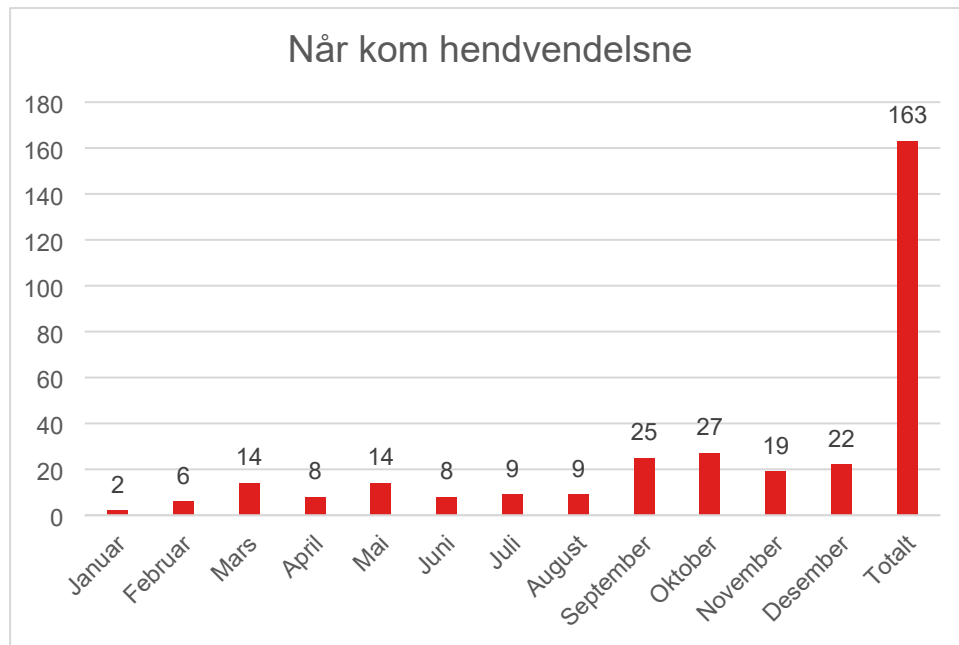
Under utarbeidelsen av NAV-Ombudet i Agder sitt mandat så ble utfordringen med tilgjengelighet vurdert og det ble tatt hensyn til at NAV-Ombudet var en person mens antall personer som har tilknytning til NAV er svært mange. Dette ga begrensninger i hvor omfattende ombudsrollen kunne være og var et sentralt premiss på hvordan rollen skulle utformes. Tre ulike alternativer ble vurdert og alternativet «Jobbe primært med råd og veiledning samt utarbeide oversikter» ble det foretrukne. Da kan man bistå mange med råd og veiledning. Det kom frem at det spesielt i starten og i oppbyggingen av ordningen ville være viktig å treffe mange brukere slik en utarbeidet en oversikt over behovene og utfordringene. Det var et ønske at når NAV-Ombudet i agder møtte mange enkeltpersoner så ville ombudet bli en «pulsmåler» innen feltet.

Jeg valgte å ha et telefonnummer for NAV-Ombudet slik at dette telefonnummeret kunne innarbeides, i tillegg så har jeg fått uunnværlig bistand fra resepsjonene og sentralbordene til Agder fylkeskommune. De har tatt imot brukere som ikke alltid har visst hvem de skulle henvende seg til og veiledet videre. Jeg fikk også bistand fra kommunikasjonsavdelingen til å få lagd siden: «Ombud i Agder» og dokumentsenteret til å få lagd et kontaktskjema som var enkelt å få inn i arkivsystemet. Dette bistod til at jeg kunne fange opp de som ikke kunne/ville henvende seg mellom 0800-1530. Jeg opplevde at det var svært variabelt når personer tok kontakt jeg hadde forventet at jeg ville bli kontaktet etter ferieperiodene, men det viste seg at i skoleferiene ble jeg kontaktet av de som hadde de mest kompliserte sakene mens de enklere sakene kom etter skoleferiene. Det kunne gå dager uten noen nye saker eller det kunne bli fire/fem nye saker på en dag.

Jeg var «for» tilgjengelig i oppbyggingen av tjenesten og måtte redusere min tilgjengelighet på slutten av året. Jeg startet med å prøve å registrere hver henvendelse, men dette ble for tidkrevende så jeg endte opp med å kun registrere sakene. En bruker ble så usikker etter en feilutbetalingssak at denne tok kontakt for hvert brev som ble mottatt. Jeg har nok vært i kontakt med denne brukeren ca. 10 ganger i tillegg til den aktuelle saken, dette er registrert som to saker. Det vanligste er mellom 1-3 samtaler/møter. Ved å ha høy grad av tilgjengelighet på starten av året så fikk det konsekvensen at jeg måtte begrense min tilgjengelighet mot slutten. Telefonen var oftere slått av etter arbeidstid fra og med oktober, brukere ble også møtt med at vi kunne møtes når jeg hadde planlagt å være i den delen av Agder som bruker bodde i. Jeg reduserte tiden og bistanden jeg ga til personer utenfor Agder (men registrerte henvendelsene) og ble mer selektiv til hjelpeorganisasjoner som ville ha et nytt møte. Jeg stilte kun opp hvis det var nye personer eller nytt tema. Jeg hadde opparbeidet meg for mye avspaseringstid, og måtte derfor ta hele dager fri i november og desember. Grunnen til at jeg tok helt fri var at det ikke var andre måter å løse denne utfordringen på. Jeg har tatt lærdom av dette og undersøkt hvordan vi administrativt kan ta imot henvendelser og være tilgjengelig når jeg tar fri. Dette er en



utfordring som jeg tar opp når andre politikere fra andre fylker tar kontakt for å høre på erfaringene. Tilgjengelighet og registrere brukere vs. Arbeidstid dette var en stor utfordring når man kun er en person som jobber som NAV-Ombud.



Som det fremkommer så har det vært en jevn tilgang på saker, men etter de to intervju NRK Sørlandet og TV 2 så har antall saker vært rundt 20 saker i måneden.

5.5 Utadrettet virksomhet.

Jeg ønsker å få tjenesten mer kjent, jeg har blant annet sendt kopi av informasjonsplakaten til NAV Agder og spurt om den kan henges opp på kontorene gjerne ved siden av informasjon om advokatbistand. Jeg har avholdt noen møter med andre hjelpere som jeg tipser brukerne om: Gate/barnas jurist, Jussbuss og organisasjoner. Jeg har blitt invitert til ulike organisasjoner sine lokallag for å fortelle om ordningen og hvordan vi kan samhandle. Jeg har deltatt på enkelte av NAV sine kontormøter både i Agder og andre fylker (TEAMS) og møter i ulike brukerutvalg. Jeg ble invitert til et av Velferds alliansen sine arrangement. Det er også noen aksjonsgrupper som har oppstått f.eks. Stiftelsen Rettferd som har - Hjelp med NAV, AAP-aksjonen og NAV oppryddingen de bistår svært mange som har utfordringer med NAV. De har ofte informasjon om hva personer med lignende saker har gjort.

Agder fylkeskommune har en fellesannonse om sine tjenester som jeg tidvis har benyttet meg av. Jeg var med på to innlegg under Arendalsuka 2022. I tillegg så har jeg hatt kontakt med Brukerombudet i Fredrikstad og Pasient-og brukerombudet i Oslo og Viken, kontor Oslo, Sosial-og eldreombudet i Oslo. Agder fylkeskommune sin kommunikasjonsavdeling har bidratt til «siden» Ombud i Agder og trykksaker. Det er fortsatt flere som opplyser at det er lite kjennskap til ordningen, men antall personer som har tatt kontakt har hatt en jevnlig økning.





6 Konklusjon

Jeg har bistått brukere i flere saker men har bare anbefalt å klage i 8 saker. I løpet av 2022 har jeg fått tilbakemelding på fire av disse klagenes gikk i brukers favør (jeg har ikke fått noen tilbakemelding om klager som har blitt stadfestet).

Klage 1 – Bruker fikk innvilget arbeidsavklaringspenger selv om NAV-kontoret under veiledning hadde opplyst at bruker ikke hadde rett på AAP. NAV-kontoret innstilte på at bruker burde få det innvilget når bruker søkte og NAV Arbeid og ytelser først ga avslag, omgjort etter klagen.

Klage 2 – Bruker fikk først beskjed fra NAV-kontoret at barnetillegget var tapt – saken ble omgjort da det viste seg at bruker hadde markert for det i søknad om gjenopptak og fikk dette tilbakebetalt.

Klage 3 – Bruker fikk først beskjed fra NAV-kontoret at midlene på konto (som var dokumentert tilhørte et annet offentlig kontor) måtte brukes før en fikk sosialhjelp, ble omgjort.

Klage 4 – Bruker fikk først avslag på ordningen studier kombinert med dagpenger, men NAV hadde beregnet tiden fra gjenopptak dagpenger etter en korttidsjobb og ikke vedtaket. NAV omgjorde vedtaket, godkjente utdanningen og utbetalte dagpengene.

Jeg har bistått med å anke videre til Trygderetten ved tre anledninger og i flere andre gått svært langt i å antyde at NAV trolig har rett og at vedtaket trolig blir stadfestet (jeg regner med at hvis jeg tar feil i noen av disse så vil jeg bli gjort oppmerksom på det). Saksbehandlingstiden i NAV kan være lang så alle sakene er ikke ferdig behandlet.

Jeg tror dessverre at det er behov for en tjeneste som NAV-Ombud og er svært positiv til etablering av det nasjonale NAV-ombudet men håper at det blir med regionale representanter slik at man på god måte klarer å fange opp de minst digitale.

Takk for oppmerksomheten.





AGDER
fylkeskommune

Agder fylkeskommune

Postboks 788, Stoa
NO-4809 Arendal

Besøksadresse Kristiansand:
Tordenskjolds gate 65

Org.nr.: 921 707 134
Bank: 3207.28.74993

Besøksadresse Arendal:
Ragnvald Blakstads vei 1

www.agderfk.no

