





Innhold

1	Innledning	2
2	Mandat.....	3
2.1	Organisering av NAV-ombudet i Agder.	4
3	Statistikk	4
3.1	Hvilke kommuner kommer henvendelsene i 2025 fra?	5
4	Veien videre	6

1 Innledning

NAV-ombudet i Agder er etablert som et uavhengig organ med mandat til å bistå befolkningen i Agder gjennom hjelp til selvhjelp. En sentral del av ombudets arbeid består av å informere om rettigheter og plikter, samt gi råd og veiledning til personer som tar kontakt. I de fleste sakene har Nav fulgt gjeldende lov- og regelverk, men det forekommer også tilfeller der det er begått feil. Når feil rammer enkeltpersoner, kan konsekvensene være alvorlige for den det gjelder.

Årsrapporten gir et bilde av hvordan Nav i Agder oppleves av dem som tar kontakt med NAV-ombudet. I rapporten benyttes begrepet «bruker», til tross for at dette er omstridt. Valget er gjort for å redusere risikoen for identifisering av enkeltpersoner bak sakene.

I løpet av 2025 ble det gjennomført enkelte justeringer i driften av NAV-ombudet. I tråd med mandatet har ombudets arbeid i hovedsak vært rettet mot veiledning av brukere, og i mindre grad mot direkte bistand i enkeltsaker.

Samtidig har NAV-ombudet i større grad enn tidligere år prioritert veiledning og støtte til organisasjoner som bistår brukere, som et tiltak for å styrke hjelp til selvhjelp.

NAV-ombudet har i 2025 vært involvert i totalt 176 henvendelser, hvorav 19 saker gjaldt personer bosatt utenfor Agder i perioden januar til oktober. Som følge av usikkerhet knyttet til videreføringen av NAV-ombudsordningen ble det i løpet av året prioritert å avslutte pågående saker. Det ble ikke tilsatt nytt NAV-ombud før januar 2026, og det var derfor perioder mot slutten av 2025 hvor ordningen ikke var bemannet.

Flere saker har blitt løst gjennom én eller få telefonsamtaler, mens andre har krevd gjentatte møter over tid. Det er fortsatt mange pårørende og hjelpere som tar kontakt for å få bistand til å hjelpe andre. Det er fortsatt henvendelser fra ansatte i kommunale hjelpeapparat og sykehussosionomer fordi de opplever manglende



kontakt eller utilstrekkelig veiledning fra Nav. Mange pårørende har tatt kontakt, de opplever regelverket som komplekst og vanskelig å navigere i, noe som gjør det krevende å sikre at deres nærmeste får ivaretatt sine rettigheter.

Det er viktig å understreke at årsrapporten for 2025 ikke er en fullstendig tilstandsrapport for Nav i Agder.

De aller fleste brukere mottar god og korrekt hjelp, og har derfor ikke behov for bistand fra ombudet.

Sakene NAV-ombudet involveres i, kan imidlertid avdekke svakheter og peke på forbedringsmuligheter. Ombudets oppgave er å veilede brukere i bruken av eksisterende klageordninger og forvaltningens virkemidler. Dersom det avdekkes svakheter i lover, forskrifter eller rundskriv, blir dette påpekt, blant annet gjennom denne rapporten.

Avslutningsvis er det viktig å være bevisst at de som tar kontakt med NAV-ombudet, i utgangspunktet er misfornøyde med Nav.

Dette kan bidra til at rapporten i større grad belyser utfordringer og feil enn det som gir et helhetlig bilde av Navs samlede virksomhet.

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 av NAV-ombudet i Agder.

NAV-ombudet skal ha faglig selvstendighet og uavhengighet innenfor gitte rammer. NAV-ombudet samhandler med oppvekstombud, eldreombud og personvernombudet 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.

NAV-ombudet i Agder hadde i 2025 fast kontorsted i Kristiansand, men hadde faste oppmøtedager i Arendal.

3 Statistikk

NAV-ombudet i Agder var involvert i 176 nye saker i 2025 i perioden januar til oktober. Som følge av usikkerhet knyttet til videreføring av stillingen, prioriterte NAV-ombudet å ferdigstille flest mulig saker i siste del av året.

19 av sakene var ikke tilhørende Agder, de ble henvist til lokale hjelpere, Stiftelsen Rettferd eller fikk informasjon om ulike rettshjelpsorganisasjoner som Jussbuss, Gatejuristen, De unges jurist og lignende.

Ombudet hadde flere utadrettet oppdrag i 2025 som for eksempel innlegg/bistand hos andre organisasjoner, ombudet hadde 16 eksterne oppdrag, og var deltaker på Arendalsuka med flere innlegg og paneldebatter.

Det er umulig å få frem kompleksiteten i de forskjellige sakene, noen er raske da de ligger utenfor ombudets mandat mens andre fører til flere lange møter.

Antall saker fordelt på år:

2022 163 saker (inklusive eksterne oppdrag), 20 saker tilhørte ikke Agder.

2023 219 saker (inklusive eksterne oppdrag), 57 saker tilhørte ikke Agder.

2024 206 saker, 24 utadrettete oppdrag og 36 saker tilhørte ikke Agder.

2025 176 saker, 16 utadrettete oppdrag og 19 saker tilhørte ikke Agder.

Totalt blir dette 804 saker og eksterne oppdrag i perioden 1/1-2022- 1/10-2025.



NAV-ombudet presiserer i de fleste henvendelser at Navs vedtak i hovedsak er i samsvar med gjeldende regelverk.

I enkelte tilfeller kan det foreligge ulik forståelse av regelverket eller av hvordan vedtaket er anvendt i den konkrete saken. For mange av dem som tar kontakt, er behovet først og fremst knyttet til å få en gjennomgang av vedtaket og avklaring av hvilke rettigheter og plikter det innebærer.

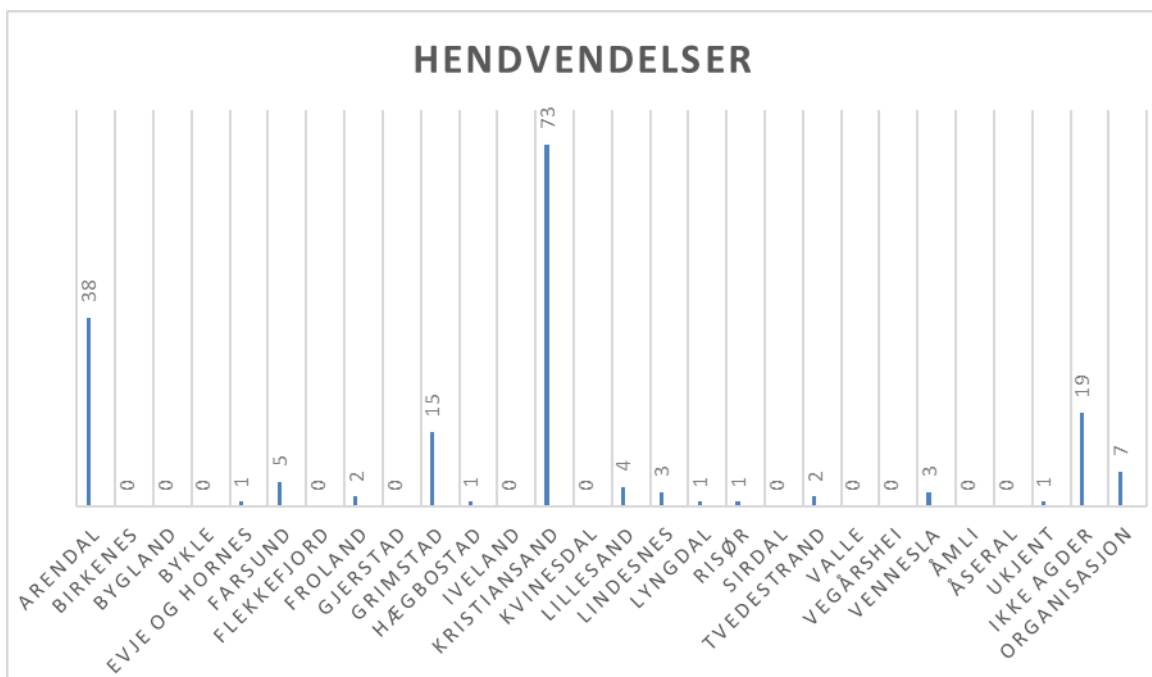
En del henvendelser gjelder behov for bistand til utfylling av søknader eller til å få kontakt med veileder i Nav. Disse brukerne har ofte forsøkt å kontakte Nav på egen hånd, men opplever enten manglende tilbakemelding eller lang ventetid.

Det er viktig å understreke at omfanget av henvendelser til NAV-ombudet ikke kan brukes som en direkte indikator på kvaliteten i Navs arbeid i Agder. De som tar kontakt, gjør dette som regel fordi de opplever mangler eller feil i oppfølgingen. Samtidig mottar flertallet av Navs brukere korrekt og tilfredsstillende bistand uten behov for involvering fra ombudet.

NAV-ombudet sluttet i stillingen 1. november, og det var derfor en periode mot slutten av året uten nytt NAV-ombud på plass.

3.1 Hvilke kommuner kommer henvendelsene i 2025 fra?

De 176 henvendelsene fordelte seg på med at det naturlig nok kom flest henvendelser fra de mest folkerike kommunene. Kristiansand 73, Arendal 38. Det er fortsatt slik at personer som bor utenfor Agder ønsker bistand med Nav og 19 tok kontakt i 2025.





Årsrapporten er utarbeidet av nytt NAV-ombud som tiltrådte 1. januar 2026, og er derfor noe forkortet.

4 Veien videre

Nytt NAV-ombud har gjennomgått tilgjengelig datagrunnlag fra tidligere år. Arbeidet har i hovedsak vært rettet mot enkeltsaker og oppfølging av enkeltindivider. Rollen som NAV-ombud fungerer godt i håndteringen av slike saker, og dette er et viktig og nødvendig arbeid.

Samtidig viser vurderinger gjort i samarbeid med andre ombud at det er behov for å løfte arbeidet i større grad til et mer systemrettet nivå. Dette innebærer økt samarbeid med NAV og andre relevante aktører og organisasjoner, med mål om å bidra til at flere innbyggere i Agder enklere og raskere kan komme kan få de rettighetene de har krav på.

NAV-ombudet ønsker derfor å dreie deler av arbeidet mot en mer systematisk tilnærming fremover. Dette vil blant annet innebære arbeid med overordnede saker, analyser og tematiske initiativer som setter søkelys på samfunnsutfordringer knyttet til tilgang på riktig hjelp til rett tid.

Videre bør NAV-ombudet engasjere seg i problemstillinger knyttet til hvordan innbyggere raskere kan vende tilbake til arbeid etter sykdom, hvilke eksisterende systemer som kan virke hemmende på denne prosessen, samt årsakene til at andelen uføre i regionen øker år for år. Et sentralt mål vil være å bidra med kunnskap og innsikt som gir beslutningstakere et bedre grunnlag for å utvikle og forbedre systemene, slik at flere kan forbli i eller vende tilbake til arbeidslivet. Ved å hjelpe enkeltindivider avhjelpes konkrete behov, men ved å forbedre systemene styrkes tilbudet for hele befolkningen.

«Vi mener ombudet på flere områder godt etterlever sitt mandat. Vi anbefaler imidlertid at Navombudets mandat forenkles og tydeliggjøres. Dette gjelder særlig punktene knyttet til ombudets bidrag i enkeltsaker kontra systemnivået, og hvor langt ombudets veiledersrolle skal gå. Vi anbefaler videre at henvendelsene til ombudet logges mer utfyllende og systematisk, og at det legges til et punkt i mandatet om ombudets dialog med tredjeparter».
(Evaluering av Nav-ombudsordningen Rapport fra Oxford Research AS- februar 2025)





AGDER
fylkeskommune

Agder fylkeskommune

Postboks 788, Stoa
NO-4809 Arendal

Besøksadresse Kristiansand:
Tordenskjolds gate 25

Org.nr.: 921 707 134
Bank: 3207.28.74993

Besøksadresse Arendal:
Ragnvald Blakstads vei 1

www.agderfk.no

