



Saksframlegg

Arkivsak-dok. 24/05460-21
Saksbehandler Steinar Knutsen

Utvalg	Møtedato
Råd for personer med funksjonsnedsettelse i Agder	02.04.2025
Fylkesutvalget	23.04.2025

Evaluering av Nav-ombudsordningen - rapport

Fylkeskommunedirektørens forslag til vedtak

Rapport om evaluering av Nav-ombudsordningen tas til orientering.

Vedlegg

Rapport - Evaluering av Nav-ombudsordningen

Saksopplysninger

Fylkesutvalget vedtok i fu sak 102/24 at det skulle gjennomføres en ekstern evaluering av Nav-ombudsordningen i Agder fylkeskommune.

Oxford Research fikk oppdraget og har levert en rapport i henhold til anbud og bestilling. Rapporten er vedlagt saken. Evalueringen baserer seg på intervjuer av relevante partnere, representanter for Agder fylkeskommunes ledelse, Nav-ombudet samt brukere av Nav-ombudet.

Rapportens konklusjoner:

Rapporten konkluderer med at Nav-ombudet på flere områder etterlever sitt mandat. Det er en klar anbefaling at Nav-ombudets mandat forenkles og tydeliggjøres. Dette gjelder særlig punktene knyttet til ombudets bidrag i enkeltsaker kontra systemnivå, og hvor langt ombudets veilederrolle skal gå.

Det påpekes at en ulempe med dagens organisering er at Nav-ombudet kun er én person. Dette skaper en åpenbar sårbarhet, både knyttet til tilgjengeligheten og kvaliteten på tjenesten, og betydning for brukernes rettsikkerhet. Denne sårbarheten taler for å inkludere flere personer i rollen. Dette kan løses ved å ansette flere personer i fulle stillinger, to personer i 50 prosent stilling eller at Nav-ombudet integreres med fylkeskommunens øvrige ombudsordninger. Ved en oppskalering av tjenesten bør Nav-kontorene brukes mer aktivt for å øke kjennskapen til ordningen.

Uavhengig av ordningens form og omfang er det avgjørende at fylkeskommunen følger opp Nav-ombudet på en god og systematisk måte. Det anbefales videre at fylkeskommunen i større grad undersøker resultatene av ombudets arbeid, i form av årlige målinger av brukertilfredshet.

Vurderinger

Fylkeskommunedirektørens kommentar:

Nav-ombudsordningen i Agder fylkeskommune er det første i sitt slag i Norge. Ordningen er unik for Agder og evalueringen viser at det er høstet mange nyttige erfaringer i de tre årene ombudet har fungert. Bare i Agder har ombudet bistått i over 200 saker både i 2023 og 2024. Evalueringen viser at ordningen omtales som nyttig for brukere som strever med å navigere i Nav-systemet, og som har lave digitale ferdigheter. Det påpekes også at det kan være sårbart for et Nav-ombud å arbeide alene.

Fylkeskommunedirektøren vil i det videre arbeid se rapporten i sammenheng med det pågående omstillingsarbeid og ombudsordningen vil bli omtalt i politisk sak om omstillingsprosessen som behandles i fylkestinget i juni.

Kristiansand, 11.03.2025

Tine Sundtoft
Fylkeskommunedirektør

Knut Lindland
fylkesdirektør