



NAV-ombudet
i Agder

Årsrapport 2024

NAV-Ombudet i Agder



Innholdsfortegnelse

1	Innledning	3
2	Mandat.....	5
2.1	Organisering av NAV-ombudet i Agder.	6
2.2	Hvordan jobber NAV-ombudet i Agder?	6
2.3	Økonomi og ressurser.....	7
3	Statistikk	8
3.1	Nav sitt organisasjonskart	9
3.2	Hvilke kommuner kommer henvendelsene i 2024 fra?	10
3.3	Hvem var det som tok kontakt.....	10
3.4	Kontakt fordelt på måned.....	11
4	Eksterne oppdrag.....	12
4.1	Innlegg for organisasjoner, Arendalsuka og webinar.	12
4.1.1	Brukerorganisasjoner	13
4.1.2	Tiltaksbedrifter	14
5	Noen utvalgte tema	15
5.1	Hvorfor spør man andre enn Nav?	15
5.2	Personvern.	16
5.3	Når brukere ber Nav forberede seg på en spesifikk utfordring.....	17
6	Hvordan gikk det med sakene.....	18
7	Konklusjon.....	20

1 Innledning

NAV-ombudet i Agder ble etablert som et uavhengig organ som skal bistå med hjelp til selvhjelp for Agders befolkning. En stor del av arbeidet består av å informere om ulike rettigheter ved å gi råd og veiledning til de som tar kontakt. I de fleste sakene så har Nav fulgt lov og forskrift, men i noen få så har det blitt gjort feil. Når det blir begått feil mot enkeltpersoner så kan de få alvorlige konsekvenser for de det gjelder.

Årsmeldingen blir dermed en tilbakemelding på hvordan Nav i Agder oppleves. Jeg velger å fortsette med begrepet «bruker» selv om det er omstridt, jeg velger å bruke begrepet siden det reduserer muligheten å indentifisere personene bak saken.

I 2024 så har jeg endret litt på driften, ifølge mandatet skal NAV-ombudet primært veilede brukere og i mindre grad bistå i enkeltsaker i form av klage og saksbehandling. Jeg har valgt å bistå organisasjoner som bistår brukere i litt større grad enn i 2022 og 2023.

NAV-ombudet har i 2024 vært involvert i 206 ulike henvendelser, 36 var henvendelser fra utenfor Agder. Flere av disse sakene har vært løst ved en telefonsamtale mens andre har krevd flere møter. Det er fortsatt relativt mange pårørende/hjelpere som tok kontakt med NAV-ombudet slik at de kan få hjelp til å hjelpe andre. Det er urovekkende at f.eks. kommunale hjelpeapparat og sykehussosionomer tar kontakt med NAV-ombudet da de mener at de ikke får kontakt eller god veiledning fra Nav. Det var også mange pårørende som tok kontakt, de 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. I 2024 har jeg opplevd at tre generasjoner i samme familie har tatt kontakt, (beste)mor tok kontakt for å bistå sitt barn etter tips om NAV-ombudet av sitt barnebarn.

Det er viktig å huske at årsmeldingen for 2024 ikke er en tilstandsrapport for Nav Agder, de aller fleste får god og riktig hjelp og har dermed ikke behov for bistand. De sakene jeg blir involvert i kan avdekke svakheter og dermed muligheter for forbedring. Ombudet sin oppgave blir å veilede brukerne i hvordan å bruke eksisterende klageordninger og forvaltningskompetanse. Hvis det oppdages svakheter ved lover, forskrifter og rundskriv så blir dette påpekt blant annet i denne rapporten. Igjen så er det viktig huske at de som tar kontakt med ombudet i utgangspunktet ikke er fornøyd med Nav noe som gjør at jeg kanskje fokuserer litt for mye på det som er feil.

I alle år har jeg valgt å ta opp noen saker som har gjort stort inntrykk og som kan ha betydning for flere av brukerne i Nav. Jeg mener det er viktig læring i de sakene som ikke gikk smertefritt det kan være at lovverket må presiseres, saksbehandlingsrutiner gjennomgås eller at saksbehandlere får noe mer tid til saksbehandling.



Jeg kommer til å gjøre det samme i år da jeg tror at det å vise enkeltmennesket i saker som ikke gikk som planlagt er viktig. Jeg har bistått i å hjelpe noen få til å få innvilget sine rettigheter, forklart flere hvorfor saken fikk det utfallet det fikk. I 2022 og 2023 tok jeg opp utfordringene for de som er lite digitale i år vil jeg ta opp de som har lav forvaltningskompetanse. Skal vi kunne ivareta våre rettigheter så kreves det kunnskap ikke bare om hva vi har rett på, men også hvordan vi skal gå frem for å få rett.

I 2024 ansatte Agder fylkeskommune landets første fylkeseldreombud (Hanne M. Nøding) det var overraskende hvor mange felles treffpunkt vi hadde, vi deltar relativt ofte på felles arrangement og diskuterer ulike saker. I tillegg så har vi et tett samarbeid med Agder fylkeskommune sitt Personvernombud Stian Kringlebotn. Til tross for tre svært ulike mandat så har vi flere fruktbare diskusjoner om hvordan å løse ombudsrollen.

Jeg håper av årsrapporten kan føre til at flere enkeltbrukere sine opplevelser blir synliggjort slik at det kan rettes søkelys på det som har gått galt i håp om at det kan føres til forbedring. Jeg har valgt å la siste årsrapport være lett tilgjengelig for alle som ønsker på NAV-ombudet i Agder sin side på www.agderfk.no.

God lesning!
Kristiansand

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 seg 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 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 har fast kontorsted i Kristiansand, men har faste oppmøtedager i Arendal. Jeg har valgt å fylle rollen slik at jeg har en fast dag i uken både i Kristiansand og Arendal. Hvis jeg har saker hvor det kreves oppmøte i øst så starter jeg dagen i Arendal og hvis jeg har saker som krever oppmøte i Vest så starter jeg dagen i Kristiansand.

2.2 Hvordan jobber NAV-ombudet i Agder?

Alle kan henvende seg til NAV-ombudet. Det vanligste er telefon eller digitalt kontaktskjema, jeg har også i større grad enn tidligere opplevd at personer tar kontakt i forbindelse med møter/innlegg eller at de stopper meg når de ser meg når jeg ute.

I tidligere år har jeg opplevd at personer har tatt kontakt via sosiale media når jeg har ferie og slått av mobiltelefonen. I disse tilfellene så har jeg gitt beskjed til brukerne at de må ringe meg eller bruke kontaktskjemaet. Jeg vil ikke ha saksopplysninger via sosiale media, de fleste forstår og respekter dette, mens andre bare må fortelle litt om sin sak først. NAV-ombudet i Agder er ikke en akutt-tjeneste, så de blir ofte henvist til å levere søknad.

Jeg har blitt kontaktet av brukere, pårørende, arbeidsgivere, tiltaksarrangører, ansatte i Nav og helsepersonell. Hvis noen vil være anonym så kan de det og tjenesten er gratis (noe flere brukere er raske til å spørre om).

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 kun hva de bør innhente og hvordan. Jeg kan bistå med momenter, men unntaksvis bistår jeg med å skrive for brukeren. 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. Dette gjelder som regel for de som har en «prinsipp» sak med Nav i kombinasjon med offentlig forvaltning. Flere av disse sakene har vært prøvd i rettsvesenet så det er lite jeg kan gjøre enn å lytte og se om problemet kunne vært unngått.



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.

2.3 Økonomi og ressurser

Samlet	Regnskap	Budsjett	Avvik
Lønn/sosiale utgifter	1 031 747	998 000	33 747
Driftsutgifter	9046	80 000	-70 954

Jeg har ikke brukt opp hele budsjettet i år heller, det er flere forklaringer på det. Jeg prioriterer svært strengt alle reiser og innlegg hos samarbeidspartnere. Jeg samler flere møter når jeg skal til et område. Jeg benytter fylkeskommunal elbil og billigste reisemåte de fleste gangene jeg er på tur. Jeg deltar kun på en samling i året med andre kommunale/fylkeskommunale ombud, i år skal samlingen holdes av Brukerombudet i Fredrikstad.

3 Statistikk

NAV-ombudet i Agder var involvert i 206 nye saker i 2024. 36 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. 10 henvendelser gjaldt ikke Nav, men ble henvist til andre offentlige institusjoner. Jeg har i år valgt å skille ut utadrettet virksomhet som innlegg/bistand hos andre organisasjoner, jeg hadde 24 oppdrag hos eksterne organisasjoner.

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

Antall saker fordelt på år

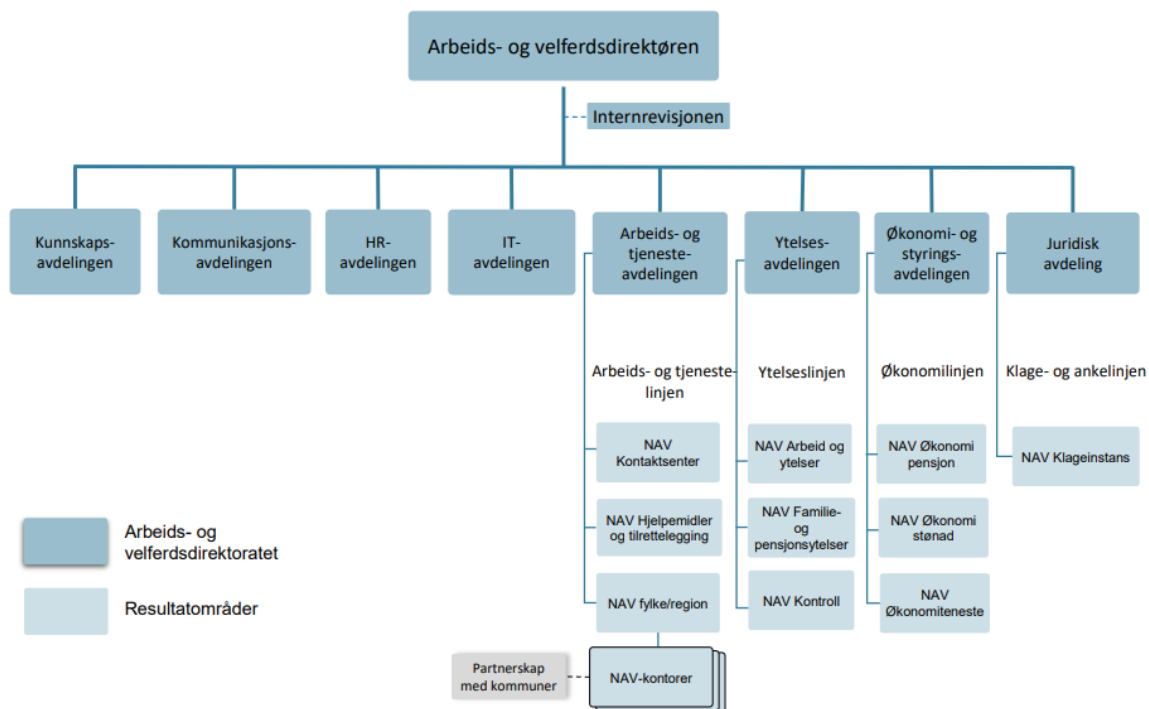
2022 163 saker (inklusive eksterne oppdrag), 20 saker tilhørte ikke Agder.
2023 219 saker (inklusive eksterne oppdrag), 57 saker tilhørte ikke Agder.
2024 206 saker, 24 utadrettede oppdrag og 36 saker tilhørte ikke Agder.
Totalt blir dette 612 saker og eksterne oppdrag i perioden 1/1-2022-31/12-2024.

Jeg starter de fleste innlegg med å minne på at Nav sine vedtak stort sett er i tråd med regelverket. Det kan være at det er forskjell på rettsoppfattelsen og reglene, men det er en annen sak. Noen som tar kontakt, trenger bare å få diskutert vedtaket og avklare hva det betyr for dem. Noen tar kontakt for de trenger bistand med å fylle ut søknadsskjema/få en veileder hos Nav, disse har ofte først prøvd å kontakte Nav, men ikke fått et svar eller har ventet lenge på et svar.

Det er uansett viktig å huske at tallene ikke reflekterer kvaliteten på Nav sitt arbeid i Agder. De som tar kontakt, mener at Nav har gjort en feil eller ikke fått bistand fra Nav, de aller fleste som tar kontakt med Nav får korrekt bistand.

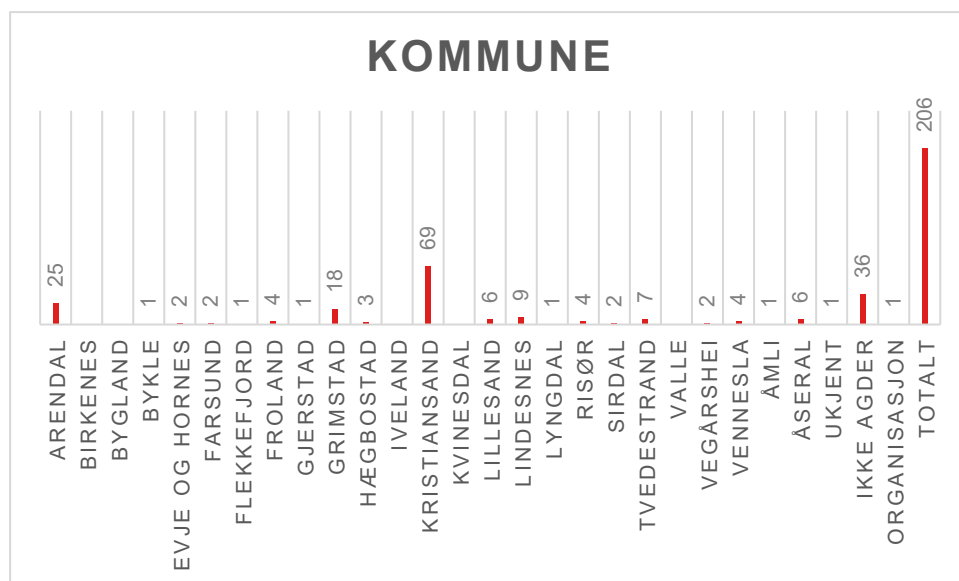
3.1 Nav sitt organisasjonskart

Det at Nav er delt opp i ulike linjer gjør at noen brukere opplever det som vanskelig å få svar. Oppfølging skjer via Nav-kontoret og kanskje en tiltaksbedrift. Beregning av og utbetaling av ytelsen skjer via ytelseslinjen.



3.2 Hvilke kommuner kommer henvendelsene i 2024 fra?

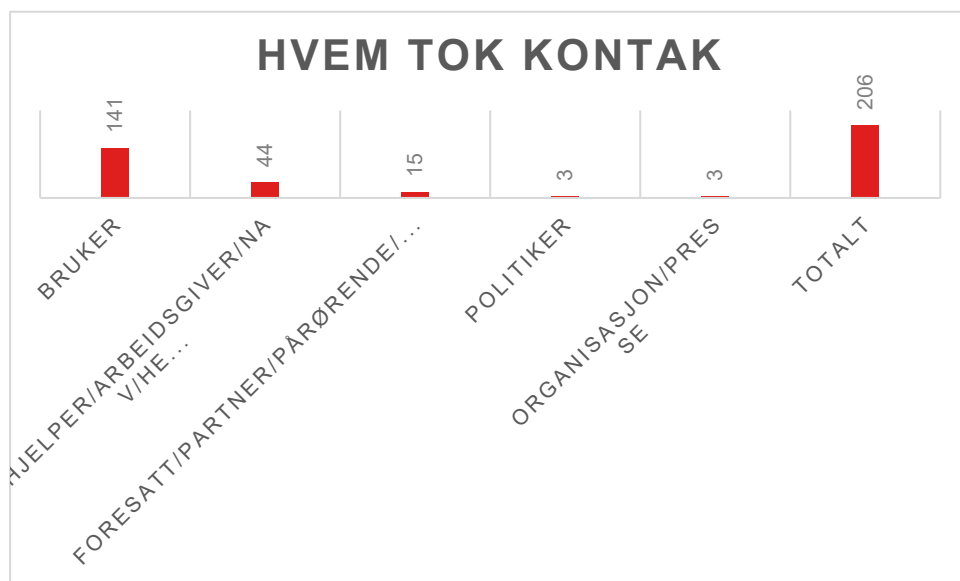
De 206 henvendelsene fordelte seg på med at det naturlig nok kom flest henvendelser fra de mest folkerike kommunene. Kristiansand 69, Arendal 25. Det er fortsatt slik at personer som bor utenfor Agder ønsker bistand med Nav og 36 tok kontakt i 2024. Den ukjente var en person som har fylt ut kontakt skjemaet, men som ikke svarte på telefon eller tekstmelding.



3.3 Hvem var det som tok kontakt

Det er fortsatt brukerne som oftest tar kontakt, men også hjelpere, foresatte, politikere og noen ansatte i Nav tar kontakt. Når ansatte i Nav tar kontakt så vil de ofte diskutere om jeg vet hvordan den aktuelle utfordringen blir løst ved andre kontor.

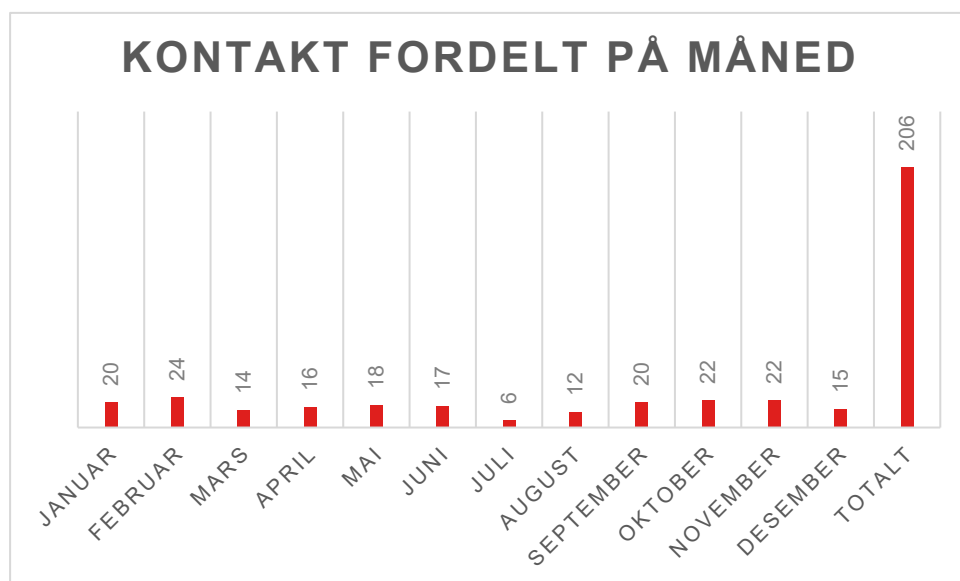
Det finnes etter- og videreutdanninger for ansatte i Nav, F.eks. ved Universitetet i Innlandet. Det bør kanskje diskuteres om det burde bli en formalisert utdanning for alle ansatte i Nav.



3.4 Kontakt fordelt på måned

Det var jevnt høyt med henvendelser gjennom 2024, noe mindre henvendelser i fellesferien. Så lenge de nye sakene kommer jevnt så går driften greit med et ombud. Hvis det stabiliserer seg rundt 25 nye saker i måneden så må det vurderes om det jobbes på riktig måte. Jeg setter telefonnummeret til NAV-ombudet over til Agder fylkeskommune sitt sentralbord når jeg tar ferie. Det reduserte kontakten på sosiale media, men jeg opplevde å bli kontaktet på privattelefonen i stedet for.

Det som er interessant er at sakene jeg får i og rett etter vinterferie, påsken og jul ofte er litt større prinsipp saker. I flere av samtalene kom det frem at man har diskutert sin sak med familie/venner som da har anmodet bruker til å ta kontakt. Det kan også være at hvis man føler seg urettferdig behandlet så tenker en mye på det i skolens friperioder.



4 Eksterne oppdrag

I 2024 så har jeg endret litt på driften. Ifølge mandatet skal NAV-ombudet primært veilede brukere og i mindre grad bistå i enkeltsaker i form av klage og saksbehandling. Når ombudsordningen ble mer kjent så tok flere og flere kontakt. Dette har ført til at jeg begynt å bistå organisasjoner som bistår medlemmer i deres Nav saker. Da overtar organisasjonene mye av informasjonsarbeidet og jeg bistår i de mer kompliserte saker. NAV-ombudet er daglig i kontakt med brukere, pårørende, hjelpeorganisasjoner, tjenesteytere og politikere. Dette har ført til at det har litt færre hendelser fra brukere i 2024 mens eksterne «oppdrag» har økt til 24.

4.1 Innlegg for organisasjoner, Arendalsuka og webinar.

I 2024 valgte jeg å prioritere å bistå organisasjoner med medlemmer som ofte har en tilknytning til Nav. Det ble til 24 eksterne foredrag, møter i tillegg til ulike medieoppslag. Eksempler på oppdrag er ulike brukerutvalg, arbeidsmarkedsbedrifter, Råd for personer med nedsatt funksjonsevne, kommunestyrer o.l. Jeg prøver å være forsiktig med for mange medieoppslag siden jeg må planlegge å ikke ha for mange møter dagene etter et medieoppslag siden nye brukere kontakt og jeg må være tilgjengelig for de.

I 2024 var jeg invitert til å være debatt deltaker for ME-foreningens arrangement: «Veien fram til uførhet: Hva må til for at ME-syke skal få rettferdig behandling i Nav?» som igjen førte til et lengre webinar for deres medlemmer om ordningen og hvordan jeg prøver å bistå i ulike saker. Flere medlemmer av denne organisasjonen har i ettertid tatt kontakt.



4.1.1 Brukerorganisasjoner

Flere hjelpeorganisasjoner har startet med ulike støttefunksjoner for sine medlemmer med tjenester fra Nav. Kreftforeningen har f.eks «veiviserne» og A-larm Kristiansand har et lite kontor som de kaller «Det lille Nav-kontoret» hvor en ansatt i A-larm bistår brukerne med søknader, klager og søke etter aktuelle tiltak som kan foreslås til veileder i Nav.

Monica Strandmyr – A-larm, veileder i NAV saker.

« - kunnskapen NAV-ombudet besitter og deler er viktig for meg som jobber med brukere som vil tilbake til et rusfritt liv. Han rettleder og er aldri mer enn en telefon unna».



De ulike organisasjonene har ulike svar på hvorfor de har startet med en slik service, men en av årsakene kan være at flere Nav-kontor er stengt foruten drop-in tiden.

Avisannonse 7 januar 2025 om åpningstid for Nav-kontoret i Hægebostad:

*«Det er oppdaget feil i Navs fagprogram som gjør at digitale søknader om sosialhjelp ikke kommer inn. Problemet kan ha vart helt siden oppdateringen av programmet fredag den 20.12.2024, men det er litt usikkert. Det jobbes med å løse problemet. I mellomtiden vil vi oppfordre de som har søkt, eller tenker å søke om sosialhjelp til å ta kontakt via Nav-kontaktsenter på telefon 55 55 33 33. **Det er også mulig å komme innom Nav-kontoret i Eiken i drop-in tiden torsdager 12:30-14:00 for å fylle ut søknad på papir»***

4.1.2 Tiltaksbedrifter

Tiltaksbedrifter leverer blant annet arbeidsrettede program/tiltak til Nav. Dette kan være program som bistår personer som står utenfor arbeidslivet eller står i fare for å falle utenfor arbeidslivet f.eks. gjennom sykdom, permittering eller lignende. Disse bedriftene kommer dermed i kontakt med flere brukere som ofte har ulike utfordringer. De som jobber i disse bedriftene, skal ikke besvar spørsmål om Nav, men brukerne stiller ofte spørsmål til disse veilederne.

Jeg har besøkt flere av bedriftene i Agder og sagt at de har lov til å henvise brukere til meg når de ikke kan svare selv eller ikke kommer i kontakt med veileder i Nav. Flere av veilederne har følt et krysspress mellom bruker, regelverk, veileder i Nav. Ved å bistå i de sakene hvor brukerne er usikre på om Nav har gjort en feil eller ikke så har ført til at flere brukere har klart å fokusere mer på det arbeidsrettede tiltaket.

Trond Greger Aanonsen, Tidligere avdelingsleder Podium Arendal.

«Rollen som NAV-ombud i Agder, utført av Jahn-Tore Fjeldstad, har vært avgjørende for Podium og for de brukerne vi bistår. Gjennom NAV-ombudets engasjement har vi mottatt viktig bistand i komplekse utfordringer hvor ordinære prosedyrer ikke har vært tilstrekkelige. Kunnskapen og innsikten fra NAV-ombudet har vært fundamentale i vår evne til å navigere vanskelige problemstillinger, noe som har utvidet vår forståelse og kapasitet.

Det er viktig å påpeke at NAV-ombudets arbeid har tilført reell og håndgripelig hjelp til brukere av NAV, som uten dette tilbudet ville ha stått uten nødvendig støtte. Effekten av NAV-ombudets innsats har materialisert seg gjennom konkrete forbedringer i mange brukeres liv, ved å tilby viktige løsninger og støtte som har vært avgjørende for deres dialog og samarbeid med NAV.

Deres bidrag har vært og fortsetter å være uvurderlig, og takknemligheten for dette arbeidet er stor blant alle som har hatt gleden av å samarbeide med NAV-ombudet».

5 Noen utvalgte tema

Det er igjen viktig å minne på at de aller fleste får god og korrekt hjelp fra Nav, men at det kan være læring i de sakene hvor det går galt. Når jeg tar opp enkeltsaker så er grunnlaget henvendelser til NAV-ombudet i Agder, men er selvsagt anonymisert. Flere saker er under behandling i enten Nav klageinstans eller Trygderetten. Jeg vil uansett ta opp en problemstilling som jeg har blitt gjort mer og mer oppmerksom på, at man innhenter informasjon fra andre enn Nav.

5.1 Hvorfor spør man andre enn Nav?

Flere brukere ser seg nødt til å bruke alternative kanaler for å få svar på sine spørsmål. På Facebook finnes blant det aksjonsgrupper som «Nav oppryddingen» og «AAP-aksjonen» i tillegg til grupper som: «Nav spørsmål – Spør i vei», «NAV-Spørsmål», «Nav- spørsmål hjelp besvares av Advokater». Jeg velger å lese, men ikke svare på disse da jeg ikke har all informasjon til å bistå på en god måte. Noen eksempler på spørsmål er:





**NAV - spørsmål hjelp**
besvares av Advokater

Anonym deltaker · 1 d · 

Er på AAP og venter på avgjørelsen om uføretrygd. Grunn trygdetid få jeg lite penger. Ikke nok for å betale boliglån. 1. Har jeg rett til noe sosialhjelp ved siden av uføretrygd? 2. Kan nav kreve at jeg må selge huset mitt? ... Se mer

  3

12 kommentarer · 1 deling

 Liker  Kommenter  Send  Del

Jeg spør alle som tar kontakt om de har stilt dette spørsmålet til Nav før de kontakter meg. Flere opplyser at de har prøvd, men ikke forstod svaret, ble henvist til Nav.no eller skulle bli kontaktet i løpet av 48 timer noe de ikke ble. Et viktig spørsmål er selv om Nav har gjort det mulig å stille spørsmål direkte hvorfor velger mange å benytte andre kanaler for å stille spørsmålet?

5.2 Personvern.

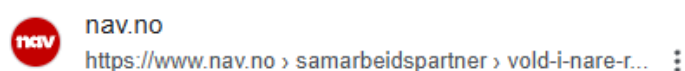
Personvern har blitt et vanlig tilleggsspørsmål. Flere brukere lurte på hvordan man skal gå frem for å få innsyn i om det kan ha vært gjort usaklige oppslag. Ved å sende en skriftlig melding til sikkerhetsseksjonen så får du en logg med informasjon om; hvem som gjorde oppslag, i hvilket system, hvilket tidspunkt og data. Det du ikke får oppgitt automatisk er hvilket dokument de har gjort oppslag i. Det at du ikke får oppgitt hvilket dokument det er gjort oppslag i gjør det vanskelig å motsi Nav hvis de mener oppslaget er saklig.

5.3 Når brukere ber Nav forberede seg på en spesifikk utfordring.

En bruker ba sin veileder hos Nav forberede seg på hvordan Nav skal bistå i en spesifikk problemstilling før et møte. Brukeren ba veilederen lese: [Vold i nære relasjoner og menneskehandel - nav.no](#) (ligger på www.nav.no), noe bruker opplyste at veileder ikke hadde tid til eller ledelsen hadde gitt opplæring i. Noe annet som var interessant var når man prøvde å søke opp dette kapittelet på www.nav.no opp mot å bruke en søkemotor.

Søke internt på www.nav.no:

Ved bruk av en søkemotor:



[Vold i nære relasjoner og menneskehandel](#)

11. des. 2024 — **Vold i nære relasjoner regnes som et folkehelseproblem i Norge**, og kostet det norske samfunnet nesten 93 milliarder norske kroner hvert år ...

Dette er litt spesielt siden kapittelet handler om **Nav-ansattes ansvar og plikter ved oppfølging** av personer som er utsatt for vold i nære relasjoner eller menneskehandel. Det har i ettertid blitt lagd en opplæringspakke.

Flere brukere opplyser at de har gitt beskjed til Nav at de ikke er digitale. Det kunne også være lurt å bistå disse brukerne mer med å bli kjent med funksjonene på nav.no «din side». Det er flere brukere som opplyser at de bare har blitt henvist til denne til tross for at de har gjort Nav oppmerksom på både språklige og it-utfordringer.



6 Hvordan gikk det med sakene.

Flere har opplyst at resultatet av de sakene som fikk bistand fra NAV-ombudet i Agder er mest interessant. Jeg tenker å ta opp noen få saker som jeg har fått høre hva resultatet ble. Jeg antar at det stort sett er de som får endret vedtaket i favør som det er størst sjanse å få høre fra.

Jeg prøver i mange saker å opplyse at vedtaket virker korrekt og det kan bli vanskelig å nå frem i en klage. Jeg prøver ikke å fraråde personer å klage, men opplyser når det er lite trolig at den vil nå frem. I disse sakene så bistår jeg bruker med argumenter og spissing av klagen. Jeg har ikke blitt kontaktet av noen som har fått den opplysningen som har vunnet frem i klagen. Det er også veldig viktig at resultatet på klagen kommer fra brukers oppfatning, det er veldig trolig at Nav mener at noe annet var utslagsgivende enn brukerne. Det er uansett et viktig punkt for det er brukers oppfattelse som blir spredt til andre.

Klagesak 1 - I 2023/24 opplevde jeg at flere arbeidsgivere bestridte sykepengerettigheten til sykmeldte ansatte. En av disse ble omgjort tidlig i 2024 i klageinstansen.

Denne saken kunne også vært unngått hvis Nav hadde kontaktet legen og undersøkt om personen var sykmeldt, henvist til behandling og fått resept på medisiner grunnet «konflikt» eller sykdom. Uansett bruker vant frem, men ble ikke friskere av å stå uten ytelse de månedene saken pågikk. Bruker har byttet arbeidsgiver.

Klagesak 2 - En person fikk avslag på Ung uførtillegget da Nav innvilget uføretrygd. Avslaget var etter en «helhetsvurdering av sykdommens alvorlighet». Denne ble omgjort i Klageinstansen, det viste seg at Nav ikke hadde innhentet all informasjon blant annet fra PPT, Barnevernet og skolene, i disse dokumentene så kom frem det utstrakte bistandsbehovet bruker trengte i oppveksten.

Denne saken kunne vært løst tidligere hvis bruker og veileder hadde hatt en bedre dialog og avklart hvilken informasjon Nav hadde og ikke.

Klagesak 3 - Det er ikke alltid at Nav er skyld i avslaget. Det er et vilkår for rett til uføretrygd at den som søker må ha vært medlem de siste fem årene før uføretidspunktet. I en sak hvor uføretrygd ble avslått av denne begrunnelsen så viste det seg at Nav hadde feil dato på innflytning. Det viste seg at tipset mitt med å undersøke alle datoer nøye var utslagsgivende.



Klagesak 4 - En bruker hadde en pågående uføretrygdsak som hadde pågått over flere år, blant annet til Nav klageinstans. Nav-kontoret hadde konkludert etter en lengre tid med oppfølging at bruker ikke hadde arbeidsevne, mens Nav Arbeid og ytelser ment, det motsatte.

Saken endte med at bruker gikk gjennom all dokumentasjon som var levert inn og strukturerte disse i søknaden. Bruker innhentet en ny legeerklæring hvor legen sammenfattet all medisinsk informasjon og tok opp Nav Arbeid og Ytelser sine argumenter. Det ble levert ny søknad som ble innvilget. Det merkelige er at det ifølge brukeren strengt tatt ikke var noe ny informasjon, kun allerede innlevert informasjon. Brukeren har stilt spørsmål til Nav hvorfor den ikke ble innvilget første gang siden det kan ha betydning for størrelsen på ytelsen og når uføretrygden burde vært startet.

Dette er en unntakssak og det kan virke som at det ble så mye dokumentasjon i klagesaken at Nav ikke gikk gjennom det de faktisk hadde, men i hovedsak forsvarte avslagsvedtaket i stedet for å se på helheten.

Klagesak 5- Mottar du arbeidsavklaringspenger er det et vilkår at du bidrar aktivt i prosessen med avklaringen av arbeidsevnen. En bruker som deltok i et tiltak, fikk varsel om avslag av arbeidsavklaringspenger da veileder mente at aktivitetsplikten ikke var fulgt opp godt nok til tross for at bruker deltok på et tiltak. Veileder på tiltaket hadde prøvd å komme i kontakt med veileder flere ganger uten hell. Bruker fikk et varsel om mulig stans som ble besvart.

Varslet bar preg av at veileder i Nav kun så etter grunner til å avslutte arbeidsavklaringspengene og så seg litt blind, jeg bistod bruker med å skrive en klage. Saken endte med omgjøring av vedtaket, møte med avdelingsleder og ny veileder.

Denne saken kunne vært unngått hvis dialogen mellom bruker, veileder hos Nav og veileder på tiltaksbedriften hadde vært mer preget av samarbeid. I tillegg så er jeg usikker på hvilken opplæring veilederen i Nav hadde fått.

7 Konkusjon

Flere ulike parti har foreslått å etablere en nasjonal Nav-ombudsordning noe jeg støtter fullt ut. Jeg støtter at den juridiske delen av en nasjonal NAV-Ombud bør legges til Sivilombudet slik at det ikke bygges opp et ekstra juridisk senter. Det viktigste er å ha søkelys på de som enten er lite digitale eller har lav forvaltningskompetanse.

Et nasjonalt NAV-Ombud bør vurderes å ha myndigheten og økonomi til å gjennomføre tilsyn gjerne i samarbeid med andre instanser.

Tor Bernhard Slaathaug Generalsekretær Stiftelsen Rettferd

"NAV-ombudet i Agder gjør en fenomenal god innsats for de som har utfordringer i sitt møte med NAV. Dessverre er ikke dette en nasjonal tjeneste, og med knappe økonomiske ressurser hos oss i Stiftelsen Rettferd også så merkes savnet av et nasjonalt NAV-ombud."

Takk for oppmerksomheten.



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

