



NAV-ombudet  
i Agder

---

# Årsrapport 2023

NAV-Ombudet i Agder





## Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Innledning .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Mandat .....</b>	<b>5</b>
2.1	Organisering av NAV-ombudet i Agder.....	5
2.2	Hvordan jobber NAV-ombudet i Agder?.....	6
2.3	Økonomi og ressurser .....	7
<b>3</b>	<b>Statistikk.....</b>	<b>7</b>
3.1	NAV sin organisering .....	8
3.2	Hvilke områder kom henvendelsene fra?.....	9
3.3	Hvem er det som tar kontakt med NAV-ombudet i Agder?.....	10
3.4	Kontakt fordelt på måned .....	11
<b>4</b>	<b>Noen utvalgte tema.....</b>	<b>12</b>
4.1	Når NAV er uenig med NAV .....	12
4.2	Rett ytelse til feil tid.....	12
4.3	Sykemeldt grunnet konflikt på arbeidsplassen. ....	14
4.4	Feilutbetaling .....	14
4.5	Hjelp meg å hjelpe .....	15
<b>5</b>	<b>Erfaringer som NAV-ombudet i Agder .....</b>	<b>15</b>
5.1	Fortsatt ikke bare NAV.....	15
5.2	Har du lest dokumentene? .....	15
5.3	Utadrettet virksomhet .....	16
<b>6</b>	<b>Konklusjon .....</b>	<b>17</b>

## 1 Innledning

Denne årsmeldingen er en rapport til vår oppdragsgiver om NAV-ombudet i Agder sin virksomhet i 2023. 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 sjanseløst at jeg gjør personen bak saken identifiserbar.

Årsrapporten skal ikke ses på som en tilstandsrapport om det generelle tjenestetilbudet til NAV. De fleste har gode opplevelser i møte med NAV og har dermed ikke behov for bistand. De sakene som rapporten tar opp, er ulike enkeltsaker som jeg har bistått i løpet av 2023. Erfaringer er først og fremst viktige for å synliggjøre hvordan noen 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 2023 vært involvert i 219 ulike henvendelser. Av disse var 57 utenfor Agder. Enkelte av sakene har vært løst ved en telefonsamtale mens andre har det vært 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 tar kontakt med NAV-ombudet da de mener at de ikke får gode svar 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.

Det er viktig å huske at selv om de fleste som tar kontakt med NAV får god hjelp og ikke alle som klager får omgjort sitt vedtak så må en se på de sakene hvor det feiler. Når en feil blir begått så har den ofte svært stor betydning, enkelte brukere har gått måneder uten ytelse siden de søkte på «feil» ytelse. I fjor sa jeg 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»*. Dette står jeg fast ved og flere av de 57 som har ringt fra andre fylker enn Agder starter samtalen med: *«Jeg vet du kun jobber for Agder, MEN.....»*

I 2022 besluttet jeg å ta opp noen saker som hadde gjort inntrykk. Jeg vil gjøre det samme i år. Det er læring å se på sakene hvor enkeltindivid har falt mellom stolene. Sakene er selvsagt anonymisert i rapporten. Problemstillingene jeg tar opp er ikke spesifikke Agder utfordringer. Det er viktig å huske at jeg må baserer historiene slik brukerne opplever NAV, jeg har ikke tilgang på dokumentasjonen eller saksbehandlingsnotatene til NAV.

Jeg håper at årsrapporten for 2023 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 2023.

God lesning!

Kristiansand 08.01.2024.

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 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.

## 2.2 Hvordan jobber NAV-ombudet i Agder?

Alle kan henvende seg til NAV-ombudet. Det vanligste er telefon og digitalt kontaktskjema. I perioder hvor jeg har tatt fri og slått av mobiltelefonen så har brukere tatt kontakt på sosiale media. 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 dette.

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.

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. 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 somregel 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.

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.

## 2.3 Økonomi og ressurser

Samlet	Regnskap	Budsjett	Avvik
Lønnsutgifter	730 532	732 148	1 616
Driftsutgifter	11 702	80 000	68 298

Jeg har ikke brukt opp hele budsjettet i år og det er flere forklaringer på det. Jeg prioriterer strengt alle reiser og innlegg hos samarbeidspartnere. Jeg prøver også å slå sammen flere møter f.eks. når jeg blir invitert til en Stortinget så tipser jeg alle parti eller politikere som har vist interesse for stillingen. Jeg skal f.eks. til Trondheim i slutten av januar 2024 for en nettverkssamling da tipset jeg personer som har vist interesse for stillingen der slik at alt ble på en reise. Jeg har også delt reisekostnadene når jeg blir invitert til å holde innlegg, fylkeskommunen dekker reisekostnadene mens organisasjonen dekker eventuelt hotellopphold.

Jeg hadde også tenkt å delta på et kurs på Universitetet i Agder om økonomi/gjeldsrådgivning da det var et hyppig tilleggsspørsmål i 2023, den type veiledning lå utenfor den type veiledning som lå til grunn for mandatet som NAV-Ombudet i Agder og ble derfor avslått.

## 3 Statistikk

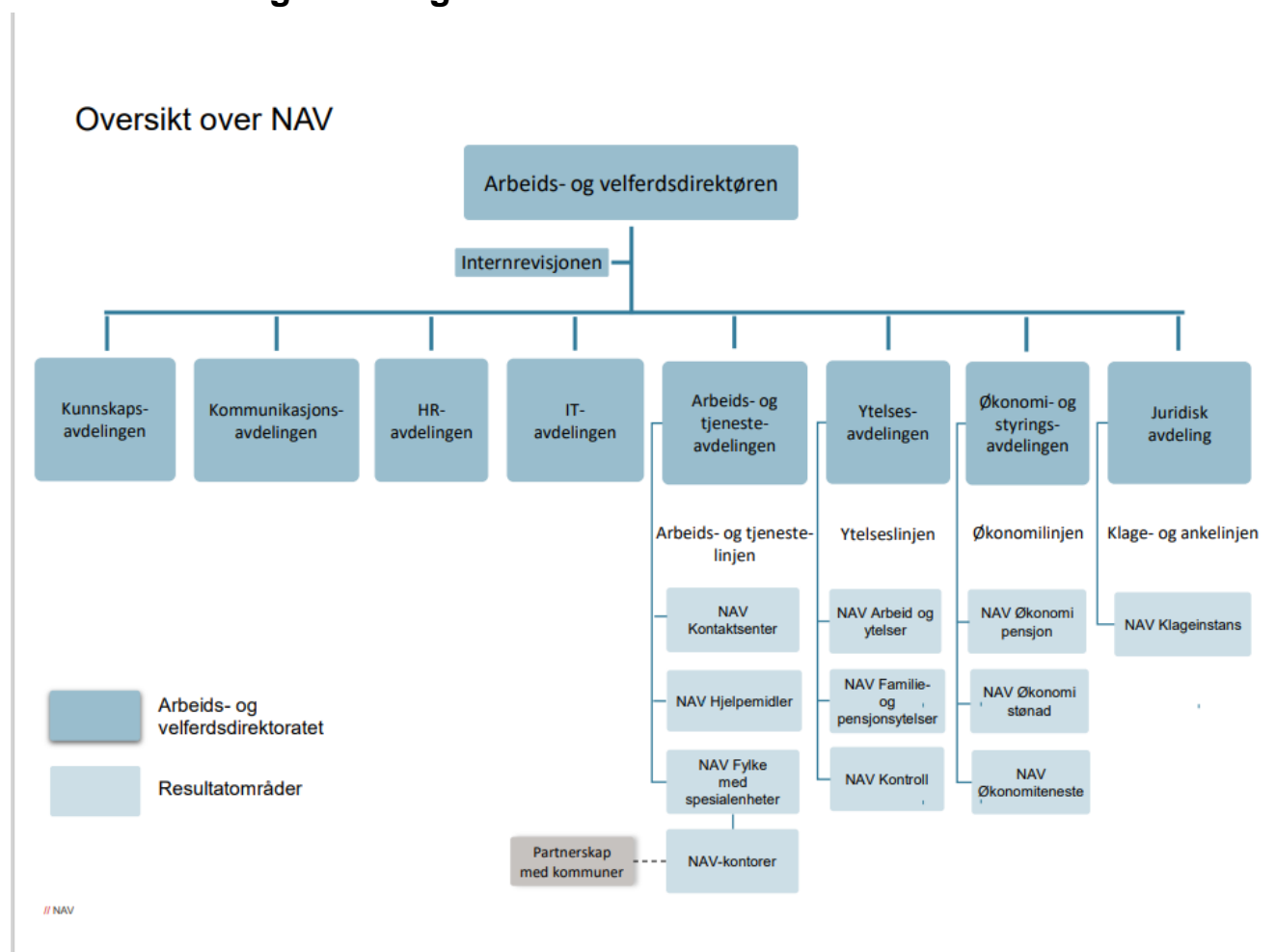
NAV-Ombudet i Agder tok imot 219 henvendelser i 2023 hvorav 57 ikke tilhørte Agder, 18 henvendelser var ikke NAV saker, men tilhørte f.eks Pasientreiser, tilrettelagt transport kort, kommunal bolig og utfordringer med arbeidsgiver.

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 trengte de kun å få lest vedtaket og begrunnelsen. Flere som tok kontakt siden de ikke forstod vedtaket sier de hadde prøvd å kontakte sin veileder/NAV kontor for forklaring, de sier at de ble henvist til NAV kontaktsenter som skulle sende melding til de som fattet vedtaket, men har ikke blitt kontaktet. Det er derfor viktig å huske på at disse tallene ikke nødvendigvis reflekterer kvaliteten på NAV sitt arbeid i Agder, men er enkeltsaker hvor brukerne mener det har 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 prosessen førte til problemer var når NAV Arbeid og ytelser avsto NAV-kontoret sin innstilling på dagpenger da det var uenighet om hvor mye helseplagene påvirket arbeidsmulighetene i forhold til ethvert yrke. For flere brukere så ble dette et spørsmål om hvilken ytelse som var mest korrekt, Dagpenger eller Arbeidsavklaringspenger.

### 3.1 NAV sin organisering



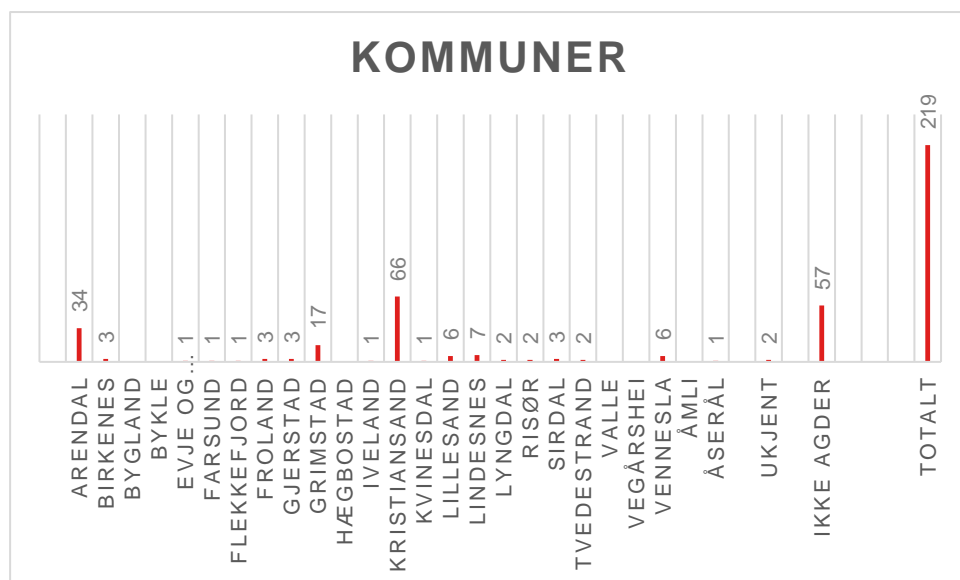
Det er viktig å huske at en person kan måtte forholde seg til flere avdelinger i NAV, arbeidsrettet oppfølging skjer på NAV-kontoret hvor man har en veileder, beregning og utbetaling av ytelsen blir foretatt på et annet NAV-kontor f.eks. NAV Arbeid- og ytelser. Hvis man kontakter sitt NAV-kontor for å få veiledning/forklaring på et vedtak fra NAV Arbeid- og ytelser så blir man henvist til [www.nav.no](http://www.nav.no) eller NAV kontaktsenter (NKS) 55 55 33 33.



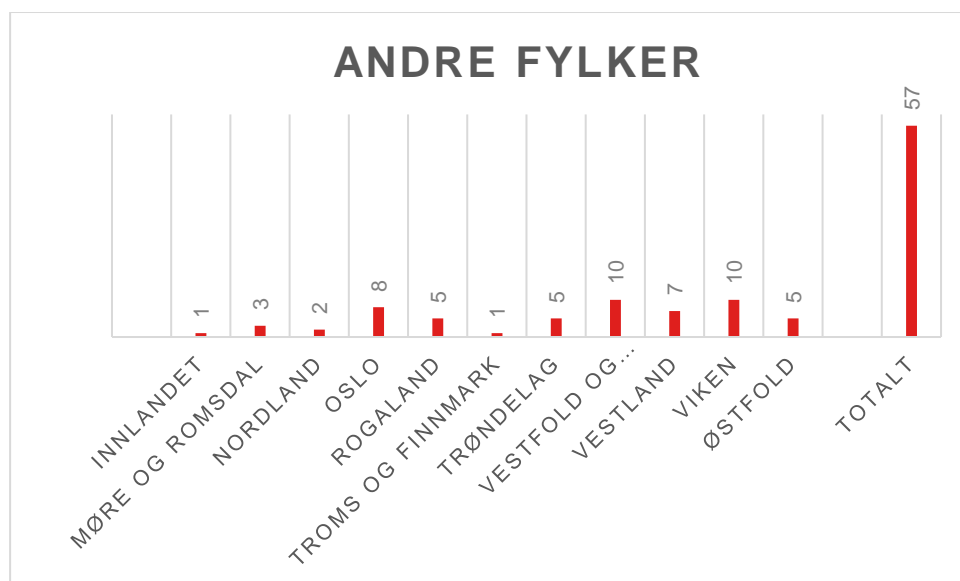
De som jobber på NKS har ikke myndighet til å endre/overprøve vedtak men tar imot informasjon og kan gi generell informasjon tilbake. De klarer å løse de fleste saker, men noen brukere opplever at de blir en kasteball mellom NAV-kontoret, NAV Arbeid- og ytelser og NAV Kontaktsenter. I tillegg kommer arbeidsmarkedsbedrifter som bistår NAV-kontorene med oppfølging av brukere som trenger ekstra bistand.

### 3.2 Hvilke områder kom henvendelsene fra?

I 2022 fordelte jeg områdene henvendelsene kom fra inn i regioner, i år kommer jeg ikke til å gå så dypt inn i hver sak at de blir identifiserbare så jeg har derfor valgt å legge de inn kommunevis. De to ukjent var brukere som tok kontakt på telefon, men ikke ønsket å si hvilket NAV-kontor de tilhørte.

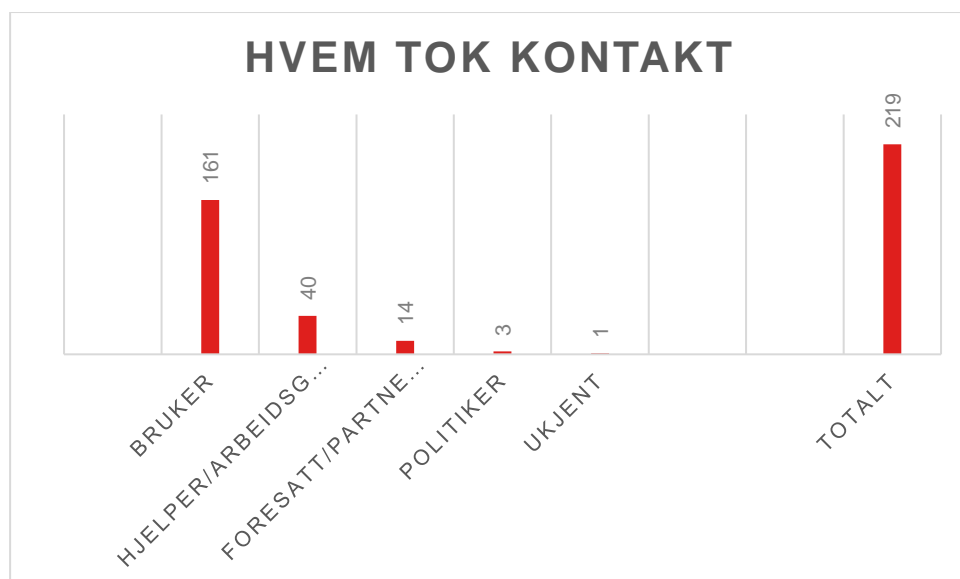


57 henvendelser kom fra andre fylker enn Agder. Flere av disse henvendelsene startet med: «...Jeg vet du kun hjelper Agder, men...» eller «Hva er nummeret til NAV-ombudet i mitt fylke». Jeg har ikke kapasitet til å bistå de utenfor Agder så jeg prøver å tipse om andre hjelpere, f.eks kommunale ombud eller Stiftelsen rettferd som har ordningene «Hjelp med NAV» og «Hjelp med gjeld».



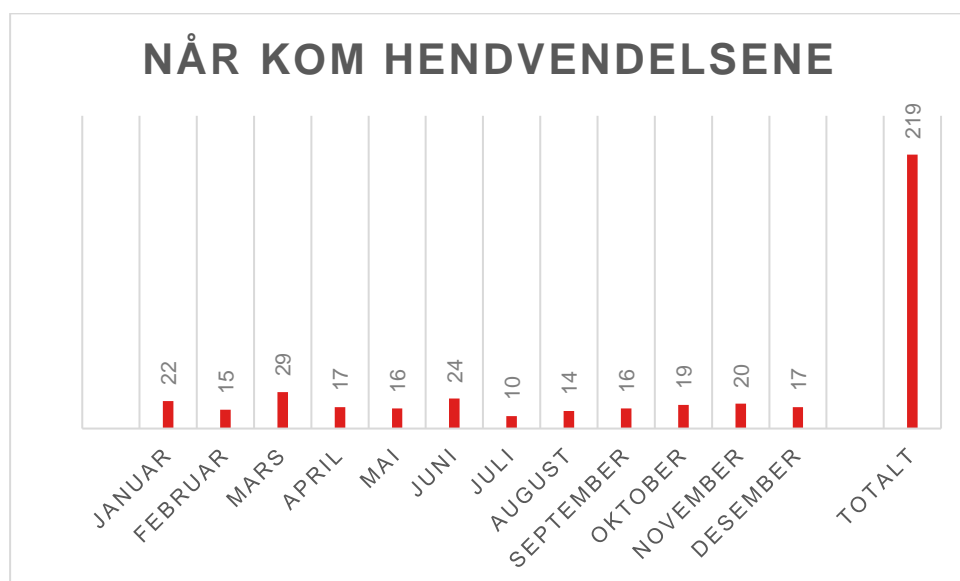
### 3.3 Hvem er det som tar kontakt med NAV-ombudet i Agder?

Det er som regel den det gjelder som tar kontakt, men også hjelpere, foresatte, ansatte i Nav eller politikere som tar kontakt. Det er også stor interesse om ordningen med NAV-ombud og jeg får forespørsler om å presentere ordningen for andre.



### 3.4 Kontakt fordelt på måned

Jeg valgte å stenge telefonen og forsøkte å gjøre meg selv utilgjengelig i sommerferien som jeg tok ut i juli måned. Det viste seg at i tillegg til å bruke kontaktskjemaet så ble jeg kontaktet på ulike sosiale medier. Det var en relativt jevn fordeling av henvendelser gjennom året. Flere av de som hadde prinsipsaker tok kontakt i skolenes friperioder f.eks vinterferien, påskeferie og etter helligdager. Dette kan være et tegn på at hvis man føler seg urettferdig behandlet så tenker en mye på det i slike perioder.



## 4 Noen utvalgte tema

Jeg fikk positive tilbakemeldinger på de sakene jeg tok opp i 2022, flere kjente seg dessverre igjen i sakene. Det er viktig å presisere at de aller fleste får god hjelp av NAV, men jeg mener det kan være god læring i de sakene som ikke ble løst optimalt. Det kan være mulig å endre litt på systemet eller se fellestrekk på når noen saker går galt. Sakene jeg tar baserer seg stort sett på henvendelsene til personene som har tatt kontakt med NAV-ombudet og historiene er anonymisert. Flere av sakene er under behandling i enten NAV Klageinstans eller Trygderetten, så jeg har ikke endelig vedtak på disse. I denne rapporten har jeg satt søkelys på når kommunikasjonen mellom NAV avdelinger ikke er optimal. Hvis du har spørsmål utenfor dette temaet så er det bare å ta kontakt for å se om jeg har erfaring med det du lurer på.

### 4.1 Når NAV er uenig med NAV

I 2022 tok jeg opp at NAV taper omdømme og skaper klagesaker når Nav-kontoret innstiller (anbefaler) at bruker søker på uføretrygd mens Nav Arbeid og Ytelser avslår vedtaket. I flere av sakene så begrunnet NAV Arbeid og Ytelser at det finnes tiltak/behandling som bruker burde ha prøvd før en søkte på varig uføretrygd. Det er ikke alltid at NAV arbeid og ytelser kommer med forslag om tiltak/behandling, men viser kun til NAV-kontoret som mener de har prøvd alt som er Her kunne mye vært løst med dialog mellom de ulike delene i NAV. NAV planlegger ulike prosjekt for å redusere slike hendelser.

Jeg mener fortsatt at det burde vurderes å ha et digitalt møte på NAV-kontoret hvor NAV-kontoret, bruker og NAV Arbeid og ytelser diskuterte saken. Da ville både bruker og NAV-kontoret fått større forståelse til hvorfor NAV Arbeid og ytelser avslø søknaden, det kan være med på å redusere klager. Det vi uansett kunne styrke kompetansen på NAV-kontoret slik at eventuelle feil ikke hadde gjentatt seg.

### 4.2 Rett ytelse til feil tid.

I 2023 tok flere personer kontakt med NAV-ombudet i Agder med en interessant problemstilling. De viste ikke hvilken ytelse de burde søke på, de hadde tatt kontakt med NAV kontaktsenter som hadde bedt NAV-kontoret ta kontakt med personene uten det ble gjort innenfor den lovde 48 timers fristen.

En person som tidligere mottok arbeidsavklaringspenger, var blitt avklart til en midlertidig stilling som bruker hadde prøvd i 7 måneder. Personen ringte til NAV kontaktsenter og sa at dette var en stilling som ikke var i tråd med helseutfordringene og ikke var en varig løsning.

NAV kontaktsenter sendte en «kontakt bruker» melding til NAV kontoret, men de holdt ikke 48 timers fristen. Det er usikkert hvorfor de ikke kontaktet bruker, men det kan være at bruker teoretisk kunne hatt rett til flere ulike ytelser (sykepenger, dagpenger eller gjenopptak arbeidsavklaringspenger). Bruker ble sykmeldt dagen etter arbeidskontrakten gikk ut og dette var begrunnelsen til avslaget på sykepenger.

Bruker søkte på dagpenger, men fikk avslag siden bruker var sykemeldt og dermed ikke frist til ethvert arbeid. Bruker søkte på arbeidsavklaringspenger, men det tok tre måneder før saken ble behandlet. Når NAV-kontoret tok kontakt med bruker så var det for å informere at de hadde vurdert at «friskmelding til arbeidsformidling» var det mest riktige i situasjonen (noe som kunne vært rett hvis bruker hadde fått innvilget sykepenger).

Kan årsaken for så sen kontakt være at bruker kunne hatt rett på ulike ytelser så det var usikkerhet om hvem som skulle ta kontakt? Uansett så ble resultatet en sak med flere søknader, flere klagesaker (både på service og vedtak) og mye telefonkontakt. En løsning kunne vært å invitere personen inn på et møte og gjennomført en behovsvurdering, diskutert internt om hvilken ytelse som ville vært mest riktig.

Et annet eksempel er de som tok kontakt NAV kontaktsenter og spurt om de kunne søke dagpenger når de hadde helseutfordringer, de hadde fått beskjed at det var mulig de måtte bare markere for helseutfordringer på søknadsskjemaet. De som tok kontakt med NAV-ombudet hadde gjort det de var anbefalt, NAV-kontoret hadde vurdert helseutfordringene opp mot det lokale arbeidsmarkedet og kommet frem til at de mente bruker hadde krav på dagpenger. Det som overrasket flere var at NAV arbeid og ytelser uenige og kom til motsatt konklusjon enn NAV-kontoret og dagpengene ble avslått. Brukerne tok kontakt siden de hadde blitt veiledet til å søke på sosialhjelp, jeg tipset om å klage på vedtaket, men samtidig søke på arbeidsavklaringspenger. Alle jeg ga den veiledningen til fikk innvilget arbeidsavklaringspenger, NAV hadde jo konkludert med at de hadde helseutfordringer som gjorde at de ikke hadde rett på dagpenger.

Perioden fra søknad på dagpenger og innvilgelse av arbeidsavklaringspenger ble ikke utbetalt. Her burde det vurderes en regelendring, hvis man søker på en ytelse og det viser seg at NAV mener en annen ytelse er mer korrekt så kunne utbetalingsdatoen bli satt til første søknad.

Det burde også være mulig for NAV-kontoret å diskutere saken med NAV-arbeid og ytelser slik at de kunne diskutere hvilken ytelse som var mest korrekt. Slik det er nå så burde personer som er usikker på hvilke ytelser de bør søke på søke på alle noe som ikke er hensiktsmessig for noen.

### 4.3 Sykemeldt grunnet konflikt på arbeidsplassen.

Jeg ble kontaktet av flere brukere som hadde fått avslag på sykepenger da NAV mente at brukeren ikke var på jobb grunnet konflikt på arbeidsplassen. Følgende informasjon står på [www.nav.no](http://www.nav.no) : *»Opplevelse av mobbing og seksuell trakassering, samt psykisk ubehag ved varsling og konflikter på arbeidsplassen gir i utgangspunktet ikke rett til sykepenger. Men psykiske reaksjoner på slike ytre belastninger kan utvikle seg på en slik måte at de gir symptomtrykk og funksjonstap på lik linje med sykdom, og da vil vilkårene for sykepenger kunne være oppfylt»*. De fleste av disse sakene ble omgjort i klageinstansen ved at legen har kommet med en tydelig erklæring hvor det fremkommer at konflikten har ført til sykdom og det er sykdommen som gjør at personen ikke er på jobb.

Dette kunne vært løst tidligere, mer effektivt og uten klagesak hvis NAV hadde kontaktet lege og spurt direkte: «Er det konflikten eller sykdommen som gjør at personen ikke er på jobb», før de avsto søknaden.

### 4.4 Feilutbetaling

Feilutbetaling og tilbakebetalingskrav skaper usikkerhet hos brukerne og selvsagt når en person bevist har gitt feil opplysninger og fått for mye utbetalt så skal det kreves tilbake. Det er ikke alltid at det er bruker som har gjort feilen som førte til feilutbetaling og i de tilfellene så kan dialog mellom de ulike enhetene i NAV og bruker løse problemet.

En ung person som hadde fått innvilget arbeidsavklaringspenger (uten å ha brukt opp sykepengerrettigheten) ble sykmeldt fra sin deltidsjobb. Bruker kontaktet NAV og spurte om hvordan meldekortet skulle føres og fikk veiledning om det. Bruker ga tydelig beskjed om ADHD, lese og skrivevansker og var redd for å gjøre feil. NAV Arbeid og ytelse sykepenger var uenig med arbeidsgiver sin beregning av sykepenger og mente at bruker hadde rett på større utbetaling. De foretok en utbetaling og dette førte til at veiledningen om føring av meldekortet ble feil, bruker oppdaget ekstra utbetalingen og tok kontakt med NAV. Det ble registrert en feilutbetalingssak og beløpet ble krevd tilbakebetalt (etter flere måneder).

Bruker klagde på vedtaket om tilbakebetaling da bruker ikke hadde gjort feilen, Bruker hadde gitt NAV beskjed om utbetalingen, i tillegg var pengene brukt opp. Det endte med at summen ble kraftig redusert.

Dette kunne vært løst bedre ved at NAV hadde diskutert saken internt kontaktet bruker og bistått bruker med å føre meldekort etter den nye beregningen. Da ville ikke feilutbetalingen og all saksbehandling rundt det ha skjedd og litt mer grundig jobb hadde spart mye ekstra arbeid.

## 4.5 Hjelp meg å hjelpe

Flere som bistår brukere tar kontakt dette kan være foreldre, pårørende, barn og andre offentlige organisasjoner. Jeg prioriterer disse sakene da ved å bistå andre hjelpere så vil saksgangen bli mindre. Det er mange som bistår brukere med NAV: Gatejuristen, Stiftelsen Rettferd, Aksjonsgrupper på Facebook (AAP aksjonen, NAV oppryddingen, NAV – Spørsmål spør i vei). Dette får en til å tenke når NAV opplyser at de svarer raskt og har så høy treffsikkerhet hvorfor oppstår flere hjelpegrupper?

Det viktigste er å bistå hjelpere å bruke [www.nav.no](http://www.nav.no) /logg inn og bistå brukerne i å skrive spørsmålene inn direkte.

## 5 Erfaringer som NAV-ombudet i Agder

I 2023 så økte antall henvendelser spesielt henvendelser utenfor Agder. Flere brukere tok opp økonomiske utfordringer i tillegg til hovedspørsmålet, jeg henviste flere til å søke på økonomisk veiledning/gjeldsrådgivning fra NAV. Noen deltok på denne typen veiledning, men var usikker på om tipsene de fikk var korrekt. Jeg kunne i de tilfellene bare tipse om Stiftelsen Rettferd sin ordning «Hjelp med gjeld», da det ikke ligger i mitt mandat å gå grundig inn på veiledningen. Jeg ble også kontaktet av politikere som var nysgjerrig på ordningen med NAV-ombud de vurderte å foreslå å opprette tilsvarende ordning enten lokalt eller regionalt.

### 5.1 Fortsatt ikke bare NAV.

Det var flere som tok kontakt med problemer som ikke var en utfordring med NAV. Brukere tok kontakt angående sykefraværsoppfølging via arbeidsgiver, skatteetaten, 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. Det er interessant at det opprettes flere grupper på f.eks Facebook hvor man kan stille spørsmål om NAV i stedet for å kontakte NAV direkte. Flere av de sakene som ikke er problemer med NAV men med andre offentlige organisasjoner vil bli henvist til Eldreombudet i Agder når det er på plass.

### 5.2 Har du lest dokumentene?

Det er flere som ikke har lest dokumentene i sin sak, men vil likevel klage for NAV «må» ha gjort en feil. I enkelte av sakene så har jeg bistått bruker i å få kopi av legeerklæringen eller arbeidsevnevurderingen og lest disse sammen med bruker. I flere saker har det vist seg at lege har henvist til behandling for å bedre dagliglivet, men behandlingen vil ikke bedre arbeidsevnen.

Et eksempel på det er når en person med alvorlig rygglidelse følte seg isolert og lege hadde henvist til psykologbehandling. NAV avslo uføretrygd da bruker var henvist til behandling. Jeg spurte bruker om behandlingen var ment å bedre arbeidsevne eller bedre dagliglivet. Behandlingen ville ifølge bruker ikke bedre arbeidsevnen. Jeg spurte bruker om legen kunne bekrefte det, noe legen gjorde.

Det ble kort tid etter dette innvilget uføretrygd, men hele prosessen etter at NAV-kontoret ikke hadde flere tiltak tok 14 måneder. Bruker søkte på uføretrygd to ganger, klagde på det første avslaget og hadde mye kontakt med NAV og NAV-ombudet i Agder. Den eneste forskjellen på første og andre søknad var brevet fra legen. Her kunne legen vært tydelig på hva som var formålet med behandling. Bruker kunne ha lest legeerklæringen og reagert på behandlingen og til sist så kunne NAV spurt legen om behandlingen før de avsto første søknad.

### **5.3 Utadrettet virksomhet**

Selv om rollen som NAV-Ombudet i Agder i hovedsak er rettet mot enkeltpersoner som har utfordringer med NAV. Prøver jeg å jobbe noe mer strategisk f.eks. med opprettelse av et nasjonalt NAV-Ombud og har derfor noe utadrettet virksomhet. Tilbudet om NAV-ombudet i Agder har blitt relativt kjent så jeg har sluttet å benytte Agder fylkeskommune sin fellesannonse om tjenestene vi tilbyr, og antall henvendelser øker jevnt.

Jeg blir forespurt av ulike organisasjoner om å holde innlegg om rollen som NAV-ombudet i Agder eller sakene jeg har. Dette kan være politikere både på nasjonalt og lokalt nivå. Fagforeninger både i og utenfor NAV. Når det er organisasjoner som bistår brukere eller kan føre til forandring så prøver jeg å delta. Jeg prøver å være effektiv i slike tilfeller hvis jeg er i Oslo så kontakter jeg alle som har spurt om et slik møte slik at jeg holder reiseutgiftene nede.

Jeg kom med et hørings svar på NOU 2023:11 Raskt og riktig «En helhetlig gjennomgang av klage- og ankesystemet i Arbeid og velferdsetaten og Trygderetten». Jeg deltok på Arendalsuka med innlegg på to arrangement. Ellers har jeg vært omtalt i media, NRK 15.februar, Fagbladet 13 juni og Nettavisen 17 desember 2023.



## 6 Konklusjon

Jeg har bistått brukere i flere saker, men det der fortsatt sjeldent jeg anbefaler å klage. Jeg bistår ofte med flere argumenter når noen vil klage uansett. I løpet av 2023 så har jeg fått noen tilbakemeldinger.

Klagesak 1 - Hen har fått avslag på AAP grunnet livsstils utfordringer og avslag på sosial hjelp da hen var gift. Det viste seg at livsstils utfordringene var helseproblemer eller burde blitt utredet bedre. Fikk innvilget arbeidsavklaringspenger og over 12 måneder ble tilbakebetalt. Hen har nå oppfølging.

Klagesak 2 - Hen fikk avslag på sykepenger da NAV mente at fraværet skyldtes konflikt og ikke sykdom. Legen kom med en ekstra legeerklæring hvor det fremgikk at medisiner og henvisning til spesialisthelsetjenesten og fravær var grunnet sykdom som skyltes konflikten. NAV klageinstans omgjorde vedtaket.

Klagesak 3 - Hen fikk avslag på uføretrygd da NAV mente at det var henvist til behandling som kunne føre til bedring. Ble omgjort når legen kom med en erklæring hvor det fremgikk at psykologbehandlingen ville kunne bedre dagliglivet, men ville ikke bedre de fysiske plagene. Legen spurte også hvorfor NAV ikke hadde spurt om dette tidligere.

Klagesak 4 - Hen fikk et stort krav om tilbakebetaling. Bistod bruker med å klage viste til at det var NAV som hadde skapt feilutbetalingen og bruker hadde prøvd å si ifra om feilen. Feilutbetalingskravet ble kraftig redusert.

Jeg har bistått flere å skrive klager og med flere momenter selv om jeg har antydnet at jeg mener NAV har trolig rett og at vedtaket blir stadfestet. Ingen har kontaktet meg og sagt at vedtaket ble omgjort til nå i disse sakene. Jeg tror at ved å gi god forklaring på vedtaket og begrunnelsen så har jeg vært med på å avverge flere klager enn det jeg har anbefalt.

Jeg står fortsatt for at det bør opprettes et nasjonalt NAV-ombud men det må ha regionale representanter som kan møte de minst digitale. Et NAV-ombud må i tillegg til myndigheten ha økonomi til å gjennomføre tilsyn gjerne i samarbeid med Statsforvalteren



**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](http://www.agderfk.no)**

