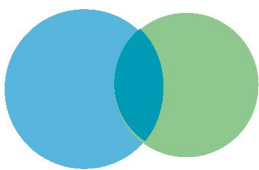


Årsmelding 2021



Brukerombudet i Fredrikstad



FREDRIKSTAD KOMMUNE

Innhold:

Innledning	3
Brukerombudets anbefalinger.....	4
Om brukerombudsordningen	5
Brukerombudets ansatte og kompetanse.....	5
Hvordan vi jobber med sakene	5
Økonomi og ressurser.....	6
«Elements» som nytt saksbehandlingssystem og rapporteringsverktøy	6
Utdrettet informasjon om rettigheter og brukerombudsordningen.....	6
Brukerombudets særlige virksomhet for eldre.....	7
Brukerombudets saker i 2021.....	8
Antall saker	8
Hvem kontakter Brukerombudet?	8
Årsak til henvendelser.....	8
Saker fordelt på ulike tjenesteområder	9
Hva blir gjort med henvendelsene til Brukerombudet?	13
Resultat for brukerne i 2021.....	14
Særskilte erfaringer i 2021.....	15
Brukerombudets utvalgte tema i 2021	16
Manglende tilgang til tv og internett.....	16
Saksbehandling	17
Overprøving av statsforvalters beslutning	18
Manglende helsehjelp og omsorg	18
Kapasitetsutfordringer – tjenester til barn og unge	20
Trygt og godt skolemiljø	21
(AAP)	22
Karensperiode for de som har fått arbeidsavklaringspenger i en maksimal periode ..	23
Klager på refusjon i ytelser fra folketrygden	24
Retten til tjenesten opplysning, råd og veiledning.....	25
Individuell jobbstøtte (IPS).....	26
Samhandling internt i NAV	27
NAV Tilgjengelighet til tjenester	28
Vedlegg 1. Funksjonsbeskrivelse for Brukerombudet i Fredrikstad.....	29
Vedlegg 2: Brev til 75-åringer	30

Innledning

Denne årsmeldingen er en rapport til vår oppdragsgiver om Brukerombudets virksomhet i 2021. Årsmeldingen er ikke en tilstandsrapport over helse, sosial og omsorgstjenesten i Fredrikstad kommune, men en oppsummering av erfaringer fra brukere og pårørende som har kontaktet ombudet.

Vi håper at både årsrapporten og tilbakemeldingene vi gir underveis til ulike virksomheter skal bidra til å synliggjøre svakheter og peke på muligheter for forbedring og utvikling av tjenestetilbudet. Vi har svært få henvendelser sammenlignet med det store antall treffpunkter mellom tjenestene og brukere og pårørende. Like fullt håper vi at de erfaringene vi formidler kan benyttes til refleksjon og forbedring. De representerer opplevd kvalitet. Forhåpentligvis vil rapporten også synliggjøre at brukerombudets bistand bidrar til en forskjell for den enkelte som ber oss om hjelp.

Brukerombudet har i løpet av 2021 vært involvert i totalt 914 saker. Det er en stor økning fra foregående år.

I denne årsmeldingen har vi valgt å sette et søkelys på hva mangelfull saksbehandling har å si for de brukerne vi møter. Vi vil også informere om saker som omhandler brukere hvor helsehjelp og omsorg er mangelfull eller har uteblitt.

Videre vil vi beskrive hvilke konsekvenser karenstid etter makstid på arbeidsavklaringspenger har fått for enkeltpersoner.

Vi setter også søkelys på manglende samhandling internt i NAV.

Vi har også erfart at brukere i kommunale omsorgsboliger har manglet tilgang til tv og internett.

Vårt oppdrag i Fredrikstad kommune er omfattende. Brukerombudet har derfor både et stort ansvar når det gjelder å prioritere hvilke saker vi skal gå inn i og hvilke virkemidler vi skal bruke.

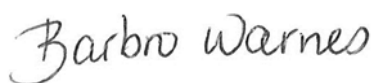
Vi lytter til erfaringer fra brukere, pårørende og tjenesteytere. Vi håper at årsmeldingen for 2021 gir et godt innblikk i Brukerombudets aktivitet og noen av de sakene vi har vært involvert i.

Takk til alle som har kontaktet oss gjennom året med smått og stort. Alle henvendelsene er viktige for å kunne gi en tilbakemelding inn i kvalitetsarbeidet til tjenestene. En spesiell takk til de som har sagt ja til at vi deler deres sak.

Ta gjerne kontakt med oss om du vil høre mer!

God lesning!

Fredrikstad, 18. februar 2022.



Barbro Wærnes
brukerombud

Brukerombudets anbefalinger

I Brukerombudets funksjonsbeskrivelse heter det:

«Brukerombudet skal avgi årsmelding til Bystyret innen 15. mars hvert år. Dersom det er oppdaget svakheter ved eksisterende klageordninger og saksbehandlings-rutiner, bør ombudet peke på dette i meldingen. Meldingen skal videre inneholde en oversikt over behandlingen av de enkelte saker som ombudet mener har almen interesse, og nevne de tilfeller der det er gjort oppmerksom på mangler ved lover, forskrifter, retningslinjer eller administrativ praksis. Brukerombudet kan etter henvendelse eller av eget initiativ, ta opp faglige og administrative forhold som ombudet mener kan forbedres».

Brukerombudets anbefalinger og forbedringsforslag ut fra våre erfaringer fra 2021 er:

- At Brukerombudet endrer navn til «Bruker- og Eldre ombudet i Fredrikstad» da mange eldre vi møter ikke kjenner seg igjen i kategorien «brukere».
- At det gis enda større fokus på at saksbehandlingsregler ivaretas og respekteres i kommunens saksbehandling.
- At Fredrikstad kommune sikrer at alle kommunale boliger har mulighet for tilgang til tv og internett.
- At NAV sin tjeneste opplysning, råd og veiledning etter sosialtjenesteloven gjøres bedre kjent for innbyggerne. Ansatte ved NAV må fange opp de som har behov for tjenesten.
- At kommunen sørger for at telefonhenvendelser fra brukere som kommer via kontaktsenteret i NAV blir besvart.
- At NAV Fredrikstad lager en ordning som sikrer at søkere får levert søknader og klager til NAV-kontoret ved oppmøte.
- At det settes økt fokus på samhandling mellom de ulike tjenestene slik at brukere får helhetlig oppfølging og den bistand de trenger.
- At kommunen har fokus på skolenes aktivitetsplikt og tiltak i mobbesaker. Foreldre og elever må gjøres kjent med varslingstelefonen til Statsforvalter i Oslo og Viken og mobbeombudet.
- At avlastningsopphold gis andre steder enn på Fredrikstad korttidssenter.
- At kommunen tilrettelegger for en seniormesse i Kongstenhallen i 2022.

Brukerombudets virksomhet og drift 2021

Om brukerombudsordningen

Vårt arbeid utføres i tråd med den funksjonsbeskrivelse som er gitt oss av Fredrikstad bystyre. Ombudets hovedoppgave er å ivareta den enkeltes rettigheter og interesser og samtidig bidra å styrke og sikre kvaliteten på tjenestene. (Se vedlegg nr. 1)

Alle kan henvende seg til ombudet. Vi kontaktes av pasienter, brukere, pårørende og ansatte. Det er mulig å ta kontakte oss anonymt. Tjenesten er gratis. Vi arbeider alltid basert på en fullmakt fra den det gjelder.

Vi har som mål å være et tilgjengelig tilbud for alle som har spørsmål, tilbakemeldinger eller klager i tilknytning til tjenestene. Arbeidet kjennetegnes ved tett og direkte kontakt med brukere, eldre, pårørende, verger og tjenestestedene. Brukerombudets arbeid bidrar ofte til bedre løsninger for brukere og andre involverte. Det er tilbakemeldinger fra brukere, pårørende og ansatte som forteller oss dette.

Brukerombudets ansatte og kompetanse

Brukerombudet består av rådgivere Anne Eilen Temte og Anders Fjeld, sekretær Anita Fjellheim og brukerombud Barbro Wærnes. Vi har samlet sett et bredt kompetanse- og erfaringsgrunnlag. Det gjør oss i stand til på en kvalitativt god måte å ivareta de brukerne som henvender seg, samt å ivareta ansvaret som er gitt oss omkring «oppsøkende virksomhet ovenfor eldre».

Der vår kompetanse ikke er tilstrekkelig henviser vi brukere videre f.eks. til advokater, Konfliktrådet, Barneombudet, Statsforvalter m.fl.



Foto: Ivar Kvistum, Handikapnytt

Hvordan vi jobber med sakene

Det meste av vårt arbeid går med til å hjelpe og veilede enkeltpersoner som tar kontakt med oss. De aller fleste sakene løses gjennom at vi gir informasjon, råd og veiledning til bruker. Andre ganger bidrar vi med kontakt til tjenestestedet for å avklare brukers sak. Slik bidrar vi til oppklaringer som hindrer at det blir fattet uriktige avgjørelser og at lange formelle klageprosesser kan unngås. Ombudet deltar også i møter mellom tjenestested og bruker og/eller pårørende, for å bidra til avklaringer og bedre samarbeidet. Brukerombudet erfarer at å løse saker på lavest mulig nivå som regel er det beste for bruker og tjenestested.

Noen ganger kreves en mer formell behandling av sakene. Vi bistår da med å skrive klage eller brev for bruker. Et fåtall saker blir vurdert å være så alvorlige at vi velger å sende dem videre til tilsynsmyndigheter som Statsforvalter eller Sivilombudsmannen.

På tross av at vi tilbyr oss å ta hånd om brukers sak gjennom hele prosessen, er det mange brukere og pårørende som ikke orker den belastning en klagesak utgjør. I slike tilfeller anerkjenner vi dette.

Økonomi og ressurser

Oversikten viser budsjett og regnskap for de fem siste årene.

	2017	2018	2019	2020	2021
Budsjett	2 541 000	2 602 000	2 670 000	2 753 000	2 882 000
Regnskap	2 473 000	2 961 000	3 439 000	2 756 119	2 894 570

«Elements» som nytt saksbehandlingssystem og rapporteringsverktøy

I 2020 gikk vi over til å bruke Elements som vårt elektroniske arkiv og postsystem. Dette var samtidig ment å være vårt fagsystem for saksbehandling av brukersaker. Utfordringen er at dette ikke er et system som er laget for å saksbehandle brukersaker. Brukerombudet vil fra 2022 teste et registrering og rapporterings system i Elements som er forhåpentlig er bedre tilpasset rapportering av brukersaker.

Årets rapport er derfor igjen basert på manuell inntasting av data og interne skriveregler. Det betyr at vi tar forbehold om registreringsavvik. Dersom den nye løsningen i Elements viser seg å ikke fungere vil Brukerombudet ha behov for et nytt dataverktøy som fungerer bedre enn det Elements gjør per dags dato for ombudsrollen.

Utadrettet informasjon om rettigheter og brukerombudsordningen

Mesteparten av tiden vår går med til å hjelpe enkeltpersoner. Samtidig er det viktig at vi deler den kompetanse vi opparbeider oss i arbeidet med enkeltsaker. Vi er derfor opptatt av å jobbe utadrettet ved å være i dialog med ansatte og ledere i kommunen.

Normalt vil Brukerombudets ansatte også prioritere utstrakt informasjonsarbeid blant publikum om brukerrettigheter og om Brukerombudsordningen generelt. 2021 ble igjen et år hvor møter med mange tilstede måtte utsettes på grunn av pandemien. På tross av digitale verktøy ble en del planlagte aktiviteter utsatt eller avlyst. Da det kom lettelse høsten 2021 fikk vi allikevel gjennomført flere slike møter. (Se vedlegg nr. 3)

Brukerombudsordningen er for lite kjent og fortsatt er det mange vi møter som sier at de skulle ønske at de hadde hatt kjennskap til ordningen på et langt tidligere tidspunkt. En viktig målsetning for brukerombudet er derfor at vår rolle og oppdrag skal være kjent for innbyggere og tjenesteytere i Fredrikstad kommune.

Brukerombudets særlige virksomhet for eldre

Brukerombudet har ansvar for å drive «*oppsøkende virksomhet ovenfor eldre*». Til dette har brukerombudet en 60% stilling. Dette ansvaret ble gitt til oss av bystyret i år 2009.

Tilbudet «*oppsøkende virksomhet ovenfor eldre*» innebærer at vi hvert år sender ut et brev til kommunens innbyggere som fyller 75 år. De inviteres til en samtale enten hjemme hos dem eller på vårt kontor. I 2021 har vi valgt å utvide dette tilbudet slik at det nå er mulig å komme på et større fellesmøte sammen med andre 75 åringer. Dette ble gjennomført i en periode da det var åpent for at man kunne møtes i større grupper. Det var god deltakelse på disse fellesmøtene (jf. vedlegg nr. 2).

Tilbudet har til hensikt å styrke eldre innbyggers kompetanse om deres rettigheter, avklare forventninger og informere om ulike tilbud i Fredrikstad kommune. Oppsøkende virksomhet ovenfor eldre er en del av Fredrikstad kommunes forebyggende virksomhet ovenfor eldre.

Brukerombudet har sendt ut 922 brev til 75 åringer i 2021. I det foregående år har 148 eldre takket ja til tilbudet. I tillegg har 190 eldre (de over 67 år) tatt kontakt med oss. Dette er øking fra 109 i 2020. Brukerombudet har arbeidet aktivt for å øke andelen eldre som tar kontakt. Vi har en målsetning om at enda flere 75 åringer skal ta kontakt med oss etter at de har mottatt vårt tilbuds-brev.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Eldre	74	83	59	77	60	57	55	148

Vi får tilbakemeldinger fra eldre om at møte med Brukerombudet oppleves som et meget godt tilbud. De uttrykker blant annet at den informasjon vi gir medfører en trygghet og skaper en tillit til at Fredrikstad kommune vil gi dem gode tjenester når de får behov for det.

I vårt møte med de eldre stiller vi dem spørsmålet «Hva vil det si for deg å ha en god alderdom?» Svarene vi får tyder ofte på at mange eldre oppfatter kommunen som et sikkerhetsnett når de ikke lenger klarer seg selv. Kommunen blir ofte oppfattet som en reparatør. I samtale med de eldre er det derfor viktig for oss informere om at Fredrikstad kommune i stor grad tilrettelegger for at de eldre skal kunne ta ansvar og ta gode valg frem til den tiden kommer at de eventuelt trenger hjelp.

Mange eldre vi har snakket med har i foregående år vært opptatt av varmtvannsbasseng. Flere har savnet Lykkeberghallen etter at den ble stengt i 2018. Noen eldre har vært bekymret for de høye strømprisene denne vinteren. Enkelte har fortalt at de unnlater å varme opp hus/ leilighet eller bruke komfyren fordi de er redd for strømmregningen. Mange eldre vi er i kontakt med ønsker å lage en fremtidsfullmakt etter at vi informere om dette. Handicapparkering er viktig for eldre med funksjonsnedsettelse da dette gir dem en større mulighet til å være uavhengige og selvstendige på tross av funksjonstap.

Flere eldre har gjort oss oppmerksomme på at de ikke oppfatter at «Brukerombudet i Fredrikstad» er noe som omhandler dem. De fleste eldre vi møter er ikke blitt «brukere» av kommunale tjenester og de identifiserer seg derfor ikke som tilhørende denne kategorien.. Flere eldre har gjort oss oppmerksomme på at dette. Vi har derfor vurdert om vi bør skifte navn til Bruker- og Eldre ombudet i Fredrikstad.

Brukerombudet har tidligere vært en fast deltaker / foredragsholder ved + Husets tilbud om gruppemøte til de som fyller 77 år samt at vi har hatt stand ved Seniormessen i Kongstenhallen. Vi håper at vi i 2022 igjen kan møte eldre innbyggere på disse arenaene.

Brukerombudets saker i 2021

Vi presenterer nedenfor utvalgt statistikk over de sakene vi har vært involvert i foregående år. Tallmaterialet viser ikke omfanget og kompleksiteten i sakene vi arbeider med. Det er viktig å understreke at de kvalitative erfaringene vi gjør oss i møte med brukere, pårørende og tjenestene, har langt større læringsverdi enn statistikken i seg selv. Statistikk kan likevel være viktig med hensyn til for eksempel å fange opp endringer. Samtidig kan statistikk identifisere områder der det kan være utfordringer og hva det klages på.

Antall saker

Brukerombudet har i løpet av året vært involvert i totalt 914 saker. Det er en økning på 222 saker fra i fjor. Av de 914 sakene er 148 saker knyttet til oppsøkende eldre.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Antall saker	572	546	519	551	585	766	692	914

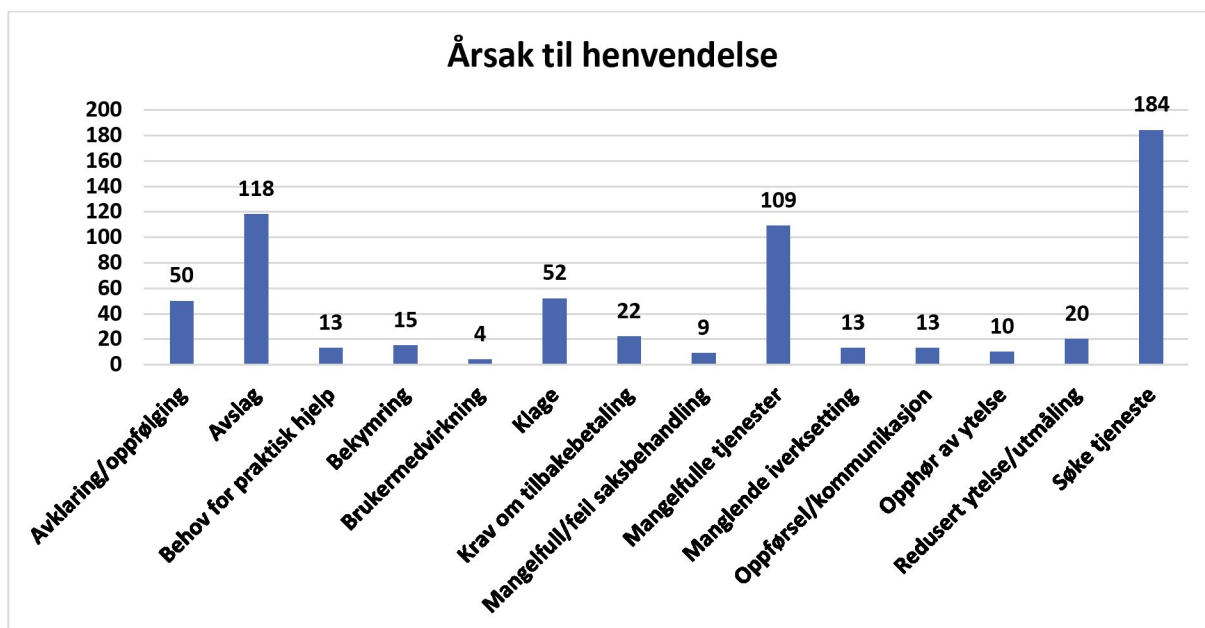
Hvem kontakter Brukerombudet?

Vi tar imot henvendelser og klager fra brukere, pårørende, verger, frivillige organisasjoner, advokater, ansatte i kommunen med flere. Utover direkte kontakt fra brukerne, er det flest henvendelser fra pårørende (184) og eldre (190).

Årsak til henvendelser

Under kategorien årsak til henvendelse registrerer vi det som bruker formidler som et ønske eller behov for hjelp når de henvender seg.

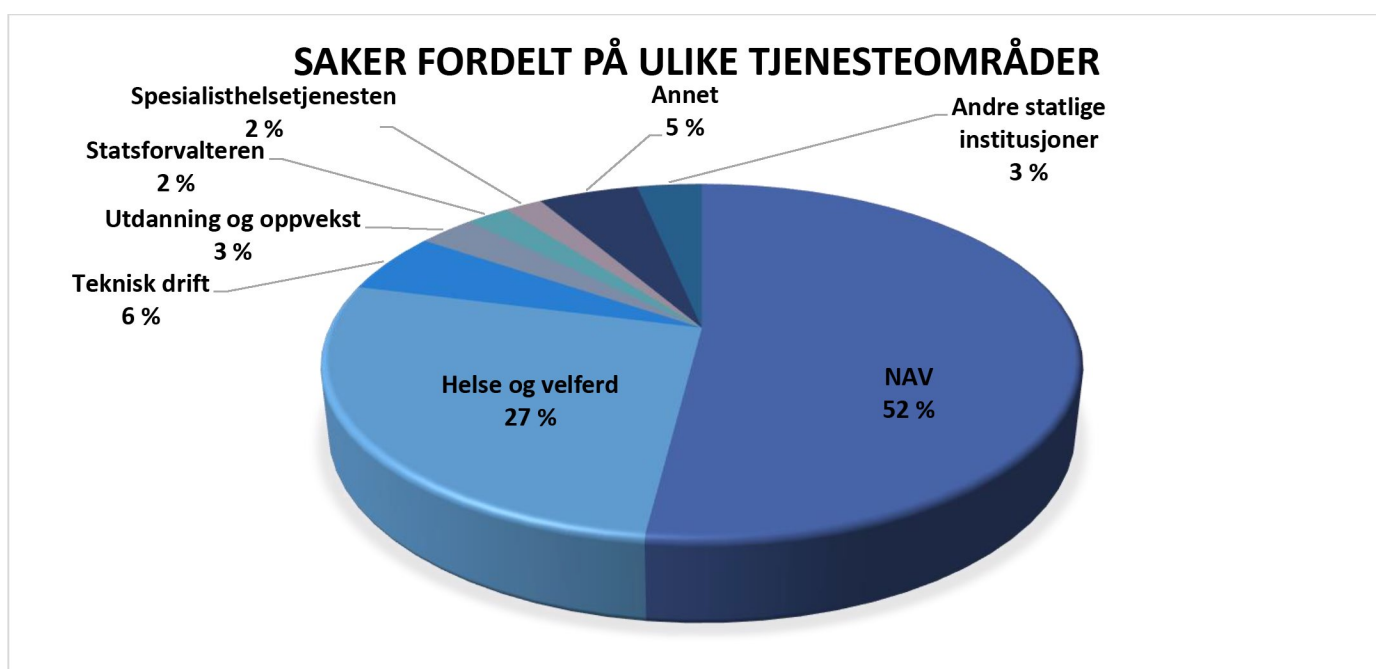
Brukerombudet hadde i 2021 flest henvendelser knyttet til behov for å søke tjeneste (184). Det er en stor økning fra fjoråret. I 2020 var dette 61 henvendelser om dette. En mulig årsak til dette er at mange virksomheter hadde stengt sitt publikumsmottak deler av 2021. Avslag på en tjeneste er i 118 tilfeller årsak til at brukere tar kontakt. Mangelfulle tjenester er årsaken til 109 henvendelser.



Saker fordelt på ulike tjenesteområder

Brukernes saker blir registrert etter hvilket tjenesteområde de tilhører.

NAV kommunale tjenester utgjør 168 saker og 208 saker er knyttet til ytelser fra Nav stat. NAV stat har økt med 39 saker fra foregående år. I 2021 er 149 saker knyttet til tjenester fra den kommunale helse og omsorgsetaten. Utdanning og oppvekst utgjør 21 saker hvilket er en økning fra i fjor da det var 6 saker. Fordelingen fremgår av tabellen under.

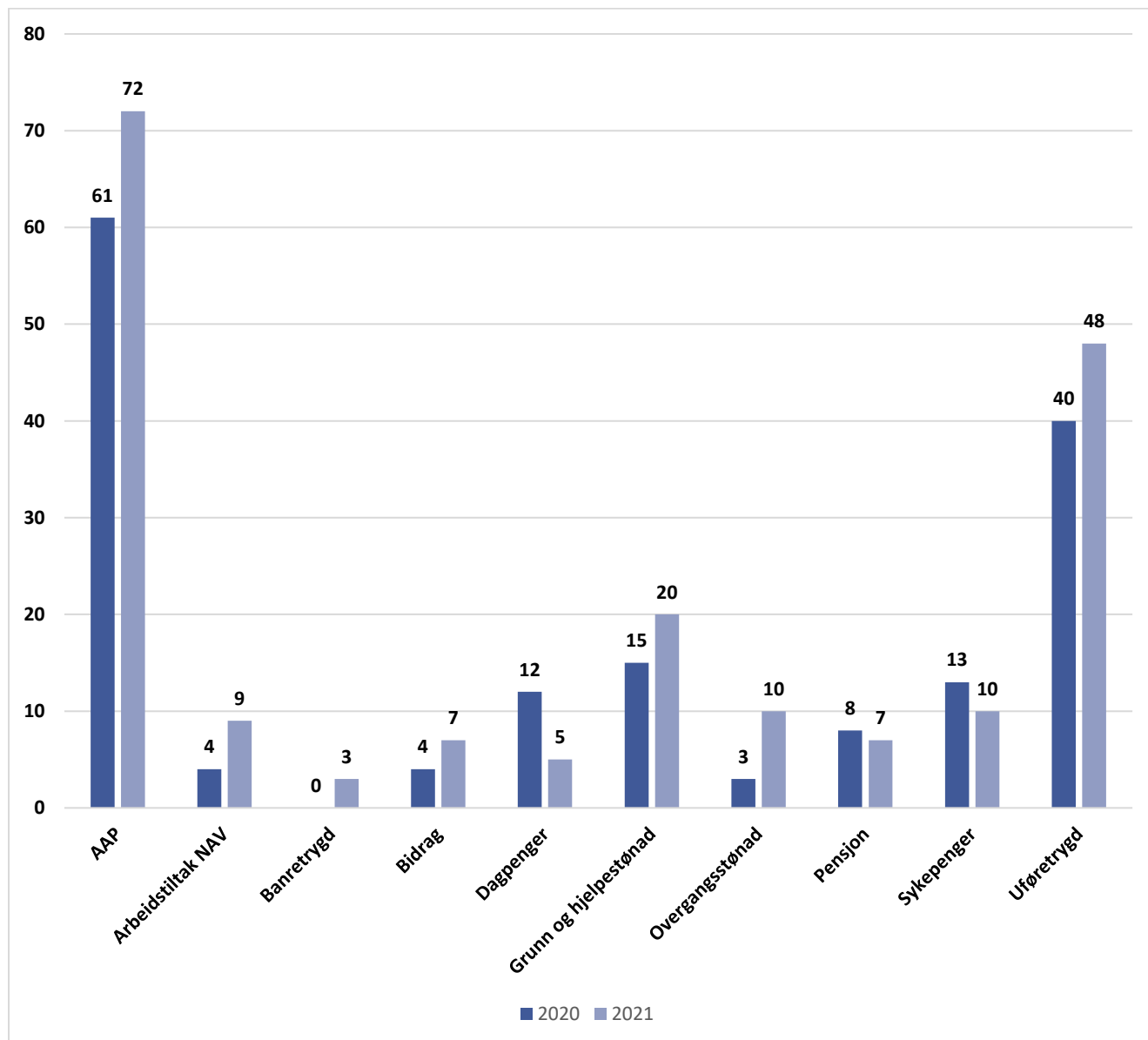


Annet: Helfo, servicetorget, sivilombudsmannen, husbanken, frivillige.

NAV statlige tjenester

Som tidligere år utgjør arbeidsavklaringspenger (AAP) og uføretrygd de største saksområder når innbyggere henvender seg til oss om rettigheter etter Folketrygdlovens bestemmelser.

I 2021 omhandlet 72 saker arbeidsavklaringspenger og 48 saker omhandlet uføretrygd. Det er en økning fra 2020. Avklaringer og klager i disse sakene kan ta flere år.

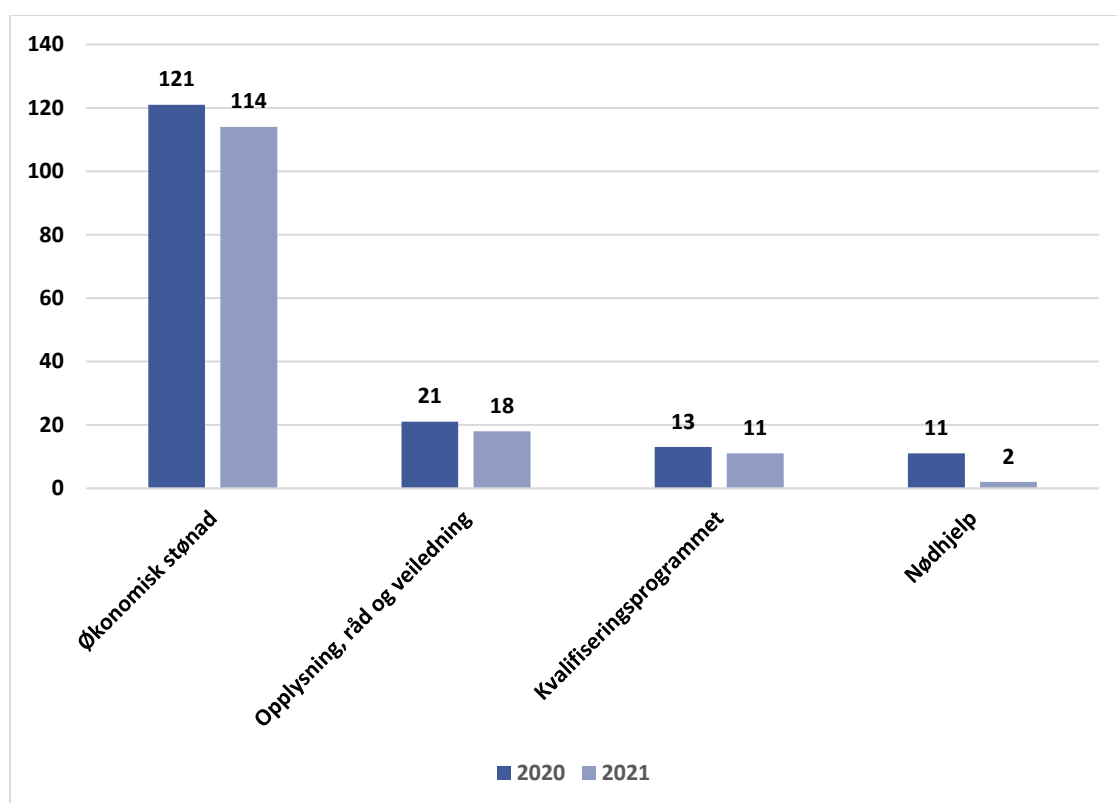


NAV kommunale tjenester

Når det gjelder kommunale tjenester i NAV er tjenesten økonomisk stønad den hyppigste årsaken til at brukere henvender seg. I 2021 mottok vi 114 saker. Det er en nedgang fra 2020 hvor vi hadde 121 saker som omhandlet sosialhjelp.

I forbindelse med pandemien fikk NAV en midlertidig forskrift om unntak fra sosialtjenesteloven. I 2021 har det derfor vært fattet lengre vedtak med begrensede krav til dokumentasjon. NAV har ikke stilt vilkår i samme grad som før pandemien. Brukerombudet tenker at dette kan ha bidratt til at brukerne har vært mer fornøyde med de sosiale tjenestene.

Rettigheten til Informasjon, råd og veiledning utgjør 18 saker og saker om kvalifiseringsprogrammet utgjør 11 saker. 2020 er illustrert i mørkeblått og tallene for 2021 i lyseblått.



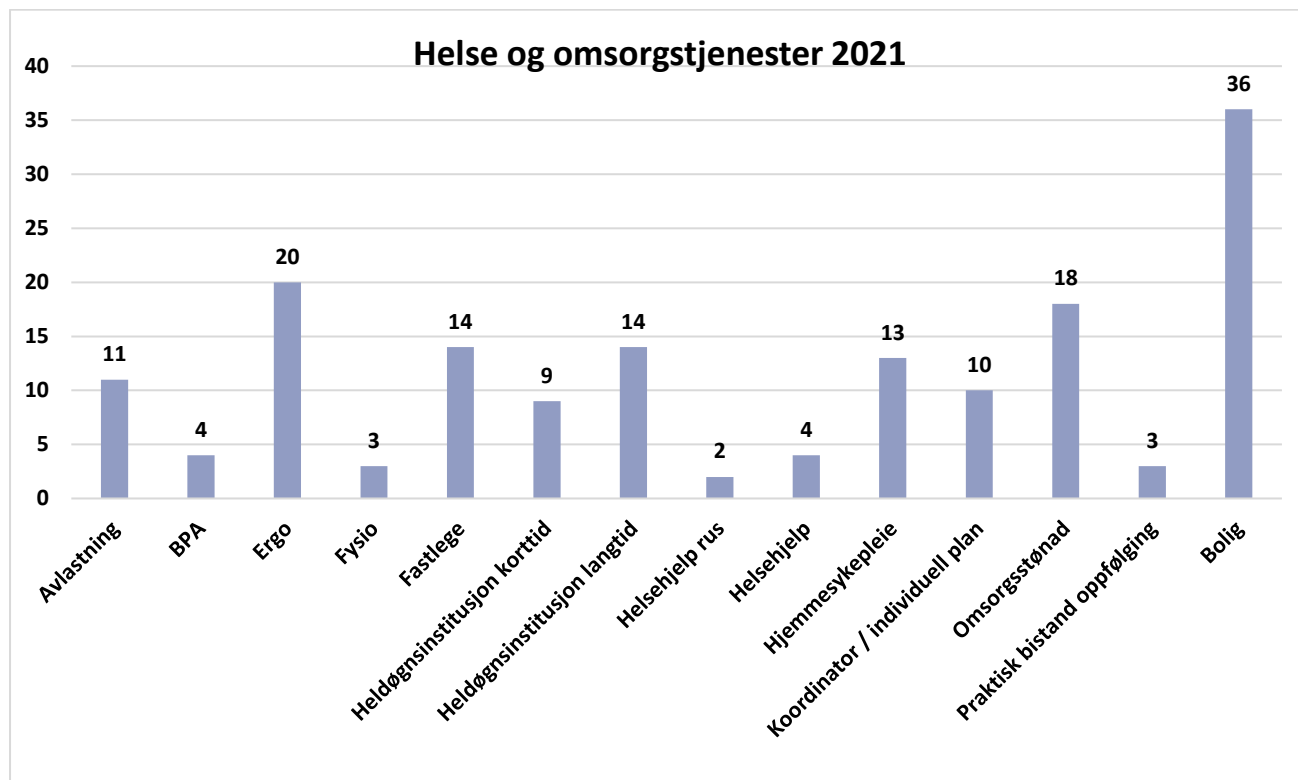
Kommunale helse og omsorgstjenester

Den totale saksmengden knyttet til kommunale helse og omsorgstjenester var 149 saker i 2021.

Vi hadde 36 saker knyttet til bolig. Vi erfarer at knapphet på kommunale boliger og boliger som kan formidles av kommunen, er problematisk for mange av de som tar kontakt med oss. Videre opplevde vi at boligavdelingen i 2021 var presset på grunn av at det var få personer som skulle ta seg av alle sakene.

Vi har opplevd en økning i antall saker som omhandlet behov for ergo- og fysioterapi. Det kan ha sammenheng med økt antall møter med eldre.

Saker opp mot fastlege har også økt. Disse henvendelsen skyldes i hovedsak at det er vanskelig å få tid hos sin fastlege eller vikar for fastlege. Tilgjengeligheten til fastlegene er utfordrende og flere bruker har tatt kontakt med legevakt eller benyttet seg av private aktører.



Andre tjenester

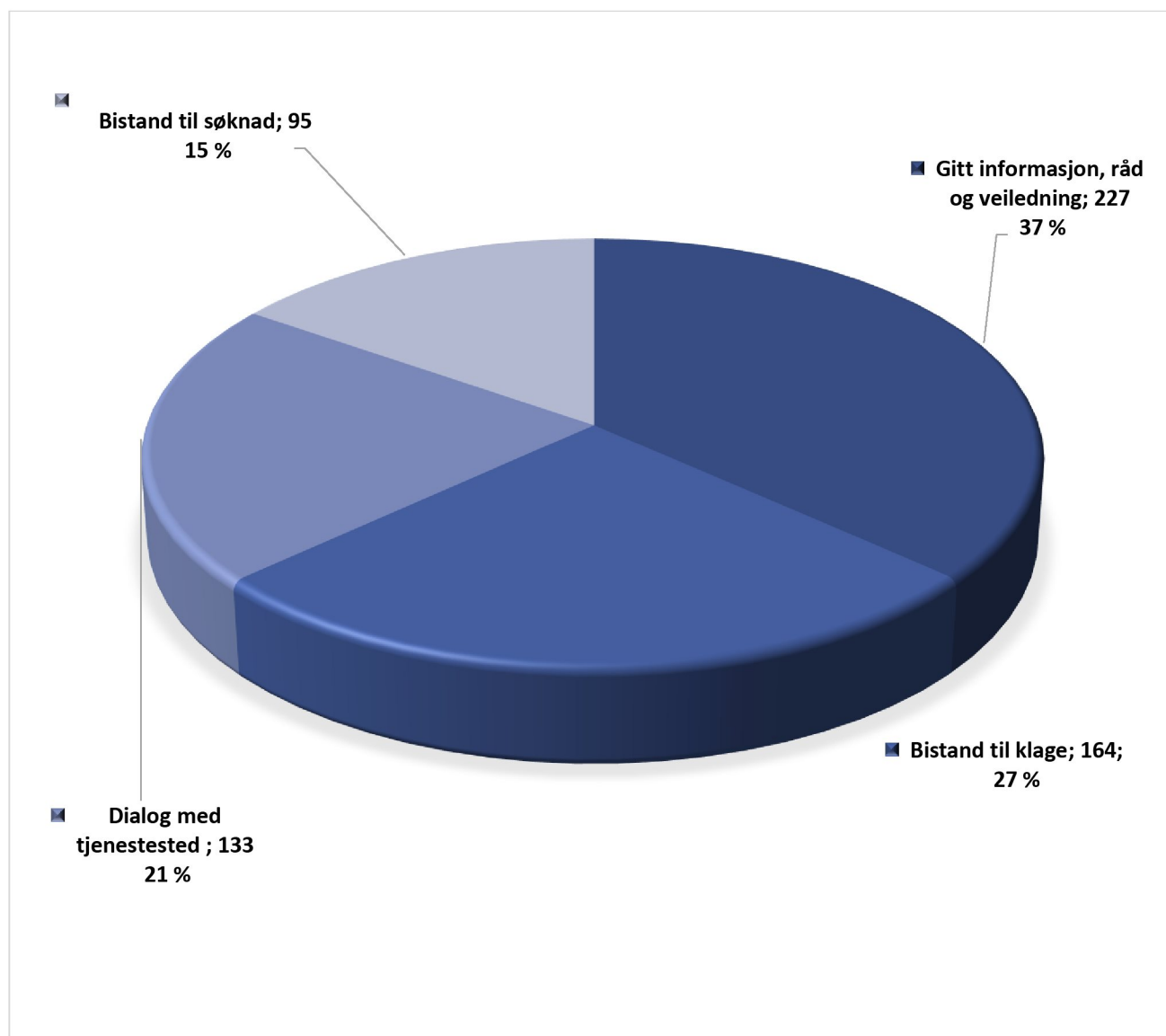
Brukerombudet har henvendelser som er knyttet til andre virksomheter i Fredrikstad kommune. Henvendelser som er knyttet til teknisk etat omhandler mangler i kommunale boliger og parkeringsbevis for forflytningshemmede.

Parkeringssaker dreier seg om søknader og bistand til klager ved avslag. Vi opplevde en dobling av saker fra 2019, og nok en økning fra 2020 til 2021. Økningen kan ha sammenheng med at parkeringsetaten informerer om at brukerombudet kan bistå med å klage i sine vedtak. Det kan også ha sammenheng med at det blir flere eldre med funksjonsnedsettelse som fremdeles kjører egen bil.

De fleste saker vi har hatt angående Seksjon for utdanning og oppvekst omhandler saksbehandling og kapasitetsutfordringer.

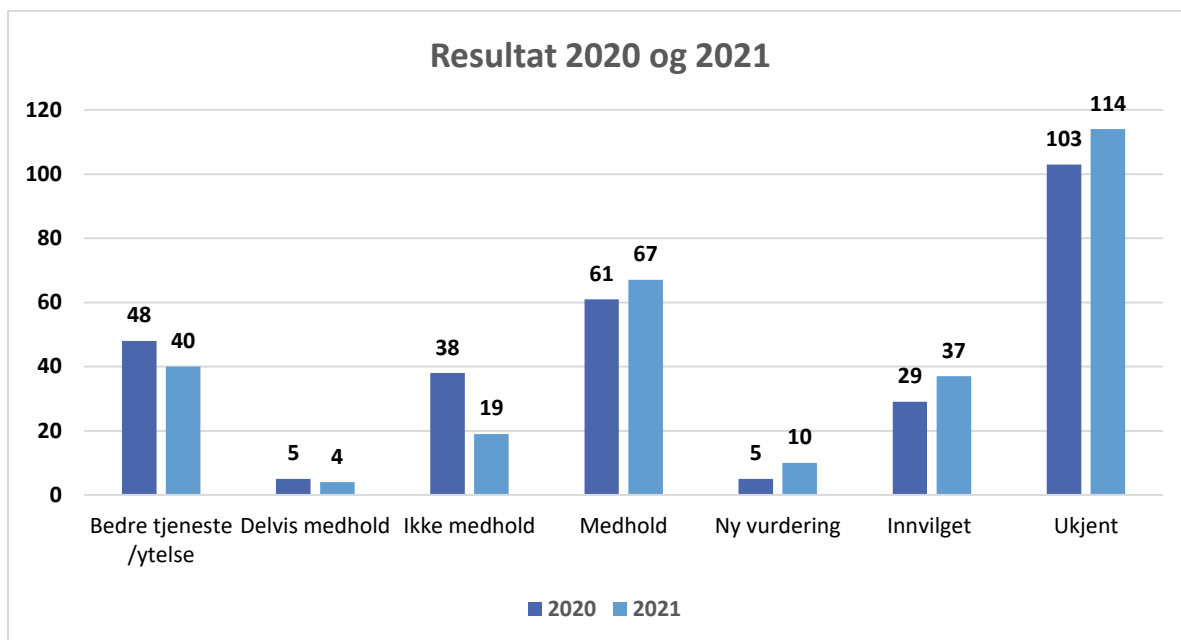
Hva blir gjort med henvendelsene til Brukerombudet?

Hvordan sakene følges opp av Brukerombudet varierer ut fra behovet hos brukeren i den enkelte sak. En stor andel av sakene løses ved hjelp av informasjon, råd og veiledning. Diagrammet nedenfor viser noen utvalgte områder med hensyn til hva brukerombudet gjør.



Resultat for brukerne i 2021

Vi registrerer også hva som ble resultatet for brukeren etter at vi har bistått. Tabellen nedenfor viser utvalgte resultater. I 67 saker har brukere fått medhold i sin klage. Fire brukere har fått delvis medhold og 10 har fått sin sak vurdert på nytt. I 38 saker har brukere ikke fått medhold. 40 brukere har uttrykt at de har fått en bedre tjeneste/ytelse. I 114 saker er ikke resultatet registrert ved årets slutt.



Konsekvenser av pandemien

I løpet av året har vi mottatt ulike henvendelser knyttet til pandemien. Det har i hovedsak dreid seg om tilgang til de ulike tjenestene eller opplevelse av et redusert tilbud. Antallsbegrensninger er et slikt eksempel som har medført at f.eks. aktiviteter er blitt redusert.

Grupper som allerede er sårbare, har blitt ekstra hardt rammet av pandemien og tiltakene som har vært iverksatt.

Pårørende har måttet ta et større ansvar når tilbud har blitt borte eller redusert. Flere eldre pårørende har valgt å ikke benytte seg av avlastning pga. frykt for smitte.

Det har vært økende press på de kommunale helse og omsorgstjenestene i kommunen på grunn av koronasituasjonen. I tillegg har stengte skoler gått hardt utover de som har det største behovet for faglig og sosial tilknytning. For eksempel opplevde vi henvendelser fra pårørende til barn med nedsatt funksjonsevne i videregående skole, som fortalte om at elever nå fikk halvparten av den spesialundervisning elevene skulle ha. Årsaken var hjemmeundervisning og et redusert assistenttilbud.

Videre har BUP fortalt om forsinkelser og utfordringer knyttet til pandemien. Det har ført til lengre utredningstid noe som har store konsekvenser for de som er berørt.

Vi har sett stor uro og utsettelse på grunn av Covid-19 for de som mottok arbeidsavklaringspenger fra NAV i 2021. Noen mistet arbeidsavklaringspengene tidlig i 2021, mens andre fikk beskjed helt på slutten året om at de fikk beholde

arbeidsavklaringspengene. Grunnen til dette var regelendringer og «*Midlertidig forskrift om unntak fra folketrygdloven og arbeidsmiljøloven i forbindelse med covid-19-pandemien*».

I følge helsetilsynets undersøkelse har telefonhenvendelser til NAV ikke ført at bruker kommer frem til veileder eller har fått svar på sin henvendelse. Dette er sammenfallende med våre erfaringer i 2021.

Mange har ikke bare mistet en tjeneste de er i behov av, men mistet flere tjenester og mistet sine sosiale arenaer. Isolasjon og utenfor skap er direkte konsekvenser av pandemien. Det har spesielt rammet både unge og eldre gjennom 2021.

Særskilte erfaringer i 2021

Prosjekt: Fremtidens møteplasser med NAV

Brukerombudet har deltatt på flere samlinger høsten 2021. Prosjektet startet 31. august 2021 og varer til mars 2022. Alle medarbeidere i NAV, brukerorganisasjoner og det kommunale partnerskapet var invitert til en felles idedugnad om fremtidens møteplasser i NAV med konferanser og workshoper, samt at det var lagt opp til erfaringsdeling, metodeutvikling og bruk av verktøy. Gode ideer skal spilles inn til NAVs nye virksomhetsstrategi.

Fontenehuset i Fredrikstad etablert i 2021

Høsten 2021 var vi invitert til et morgenmøte ved Fontenehuset. Brukerombudet foreslo at vi ønsket flere møter med fontenehusets medlemmer. Etter at medlemmene hadde tatt opp vårt forslag på deres husmøte ble vi invitert til et jevnlig samarbeid.

Helsetilsynet – innspill om risikoområder

Brukerombudet var invitert til Innspillmøte om tilsyn med sosiale tjenester i NAV i juni 2021. Her holdt brukerombudet et innlegg. Dette gjaldt innspill til tilsyn for 2023.

Invitasjon til fakta undersøkelse - gjennomgang av Fredrikstad korttidssenter

Brukerombudet var invitert til intervju som skulle søke å få frem fakta om forhold ved Fredrikstad korttidssenter i oktober 2021.

Regionutvalget i NAV

I 2021 ble vi en deltager ved det Regionale brukerutvalg i NAV Øst- Viken. Det er en samhandlingsarena mellom NAV og brukerrepresentanter. Målet med dette utvalget er at tjenestene skal bli bedre og mer målrettet. Videre sikre at NAV-kontorene i Øst-Viken får tilbakemeldinger om hvordan brukerne opplever tjenestene og slik bidra i utviklingen av det lokale tjenestetilbudet.

Brukerombudet meldte om bekymring for stengt NAV kontor våren 2021

Stengt publikumsmottak ved NAV Fredrikstad ved påskehøytiden i 2021 bekymret oss. Brukerombudet meldte sin bekymring til Statsforvalteren i Oslo og Viken den 19.03.2021. Kommunen fikk svar fra statsforvalter den 23.03. hvor de skrev NAV Fredrikstad bør også gjøre nødvendige tiltak for å ivareta de som ikke kan henvende seg digitalt eller i åpningstiden. Det må sikres at de får ivaretatt sitt behov for sosiale tjenester også dersom det oppstår en akutt situasjon.

Brukerombudets utvalgte tema i 2021

I årsmeldingen tar vi for oss et utvalg av saker og temaer Brukerombudet mener har allmenn interesse. Vi nevner også tilfeller der vi har gjort oppmerksom på mangler ved lover, forskrifter, retningslinjer eller administrativ praksis. Dette i henhold til vår funksjonsbeskrivelse. I den grad vi gjengir brukernes historier, er disse anonymisert.

Manglende tilgang til tv og internett

Brukerombudet mottok en henvendelse fra far til to funksjonshemmede voksne barn som bor i hver sin bemannet omsorgsbolig i Fredrikstad. Far fortalte at de ikke hadde tilgang til tv og internett i egen bolig og at det hadde vært slik siden 2000. Han hadde forsøkt dialog med tjenestestedet og med kommunens it-avdeling. Når beboerne skulle se på tv måtte de bruke fellesarealene til boligen. Det betyr at de ikke selv kunne velge hva de ville se på. De betalte ca. kr. 10.000,- i husleie uten at boligen hadde den standarden som må forventes med tanke på media- og kommunikasjon i 2021.

I denne saken gikk Brukerombudet i dialog med tjenestestedet og det ble rettet en henvendelse til it-avdelingen i kommunen. Alle var positive til å løse problemet, men fortalte at dette hadde vært en utfordring over lengre tid. Det var en diskusjon om hvem som skulle dekke kostnaden. Problemstillingen ble derfor løftet til etatssjef for tjenester til funksjonshemmede. Det ble deretter nedsatt en arbeidsgruppe i Etat tjenester til funksjonshemmede og e-helse i stab. Denne gruppen skulle kartlegge infrastrukturbehovet og se på bruk av velferdsteknologi for økt trygghet, sikkerhet, sosial deltakelse og mobilitet for å styrke den enkeltes evne til å klare seg selv. Problemet ville så bli løftet til ledergruppe for Helse- og Velferd. Saken skulle videre løftes til seksjon Teknisk Drift med støtte fra e-helse og digitalisering. Målsettingen var å få en konkret tidsplan for oppgradering i boliger der det ikke er tilgang på tv og internett.

Beboerne i disse omsorgsboligene har i dag fått tilgang til både tv og internett i sine egne boliger.

Brukerombudet er av den oppfatning av at tilgang til tjenester som TV og internett, må anses som helt normalt og nødvendig. Om noen står uten tilgang til TV og internett, er det viktig at dette kartlegges og utbedres.

Saksbehandling

Saksbehandling er et tilbakevendende tema i Brukerombudets årsmeldinger. På tross av ulike virksomheters opplæringstiltak, tilsyn og skjerpede krav til internkontroll ser vi likevel gjentakende svikt i saksbehandlingen i kommunen. Det er beklagelig og noen ganger utgjør det et rettssikkerhetsproblem for brukerne. I 2021 har vi sett at dette gjelder følgende tema:

- Manglende informasjon om hvilke tjenester som kan være aktuelle.
- Muntlig avslag når brukere har tatt kontakt og meldt fra om et hjelpebehov.
- Manglende spesifisering av hvordan brukers behov for tjenester kan dekkes og hvem som skal gi tjenestene.
- Klager som ikke blir behandlet av kommunen før Brukerombudet etterlyser svar.
- Mangelfull kartlegging.
- Mangelfulle begrunnelser i vedtakene.

Brukerombudet har i 2021 erfart at Statsforvalter enten har omgjort eller sendt tilbake flere saker til kommunen på grunn av saksbehandlingsfeil. I en slik sak skrev Statsforvalter:

Statsforvalteren finner at kommunens vedtak er ugyldig og opphever kommunens vedtak jf. forvaltningsloven § 34 fjerde ledd. Saken sendes tilbake til kommunen for ny behandling, jf. forvaltningsloven § 34 fjerde ledd.

Statsforvalteren finner på bakgrunn av en helhetsvurdering at vi ikke har tilstrekkelig informasjon til å kunne vurdere om det er forsvarlig å organisere tjenestetilbudet på den måten kommunen har valgt. Videre er det etter vår vurdering mangler i begrunnelsen i vedtaket. Disse manglene kan tyde på at det er svikt i selve avgjørelsen ved at avgjørelsesgrunnlaget ikke har vært forsvarlig.

Etter vår vurdering er det grunn til å tro at saksbehandlingsfeilene i denne saken kan ha virket bestemmende på vedtakets innhold. Manglene i begrunnelsen og manglende redegjørelse og vektlegging av barnets beste, gjør at det er grunn til å tro at kommunen ikke har vektlagt hensyn som skal tillegges vekt ved utforming av tjenestetilbudet. Kommunens vedtak av 07.10.20 er dermed ikke gyldig.

I en annen sak skrev Statsforvalter:

Statsforvalter finner på bakgrunn av overnevnte at saken ikke er tilstrekkelig opplyst og at det foreligger mangler ved kommunenes begrunnelse, jf. Forvaltningsloven §§ 17 og 24, § 25. Dette er hovedsakelig begrunnet med at det ikke kommer frem hvordan ditt behov for trygghet og tilgjengelighet av personalet er dekket i dag, hvor du skal motta tjenester og hvilken boevne du eventuelt har med tanke på daglige gjøremål.

Mangler ved kommunens begrunnelse av saken, gjør at det er uklart for Statsforvalteren om tjenestetilbudet er forsvarlig. På denne bakgrunn finner vi at det foreligger saksbehandlingsfeil i saken. Etter vårt syn er saksbehandlingsfeilen i dette tilfellet av en slik karakter at det er grunn til å tro at de kan ha virket bestemmende på vedtakets innhold.

Våre saker som omhandler saksbehandling er knyttet til NAV Fredrikstad, Tildelingskontoret og Utdanning og oppvekst.

Overprøving av statsforvalters beslutning

Det har lenge vært kjent at Statsforvalteren i Oslo og Viken har hatt en betydelig restanse av klage- og tilsynssaker knyttet til helse- og omsorgstjenesten. Det har medført at saksbehandlingstiden hos Statsforvalter i Oslo og Viken var svært lang i 2021, noe som har blitt et økende problem for brukerne. Noen av sakene som brukerombudet har vært involvert i har vært til behandling i nærmere to år.

Et av tiltakene som i 2021 ble iverksatt for å løse dette, var at Oslo og Viken overførte rettighetsklager og tilsynssaker som ikke var ferdigbehandlet innen fristen til en annen statsforvalter i landet.

Dette har skapt utfordringer for brukerne.
Et eksempel er:

En familie ble innvilget 78,5 timer omsorgsstønnad pr. måned den 19.05.20. Dette vedtaket ble påklaget den 26.05.20. Saken ble sendt til statsforvalter i Oslo og Viken den 23.06.20. Den 19.05.21 ble saken overført til Statsforvalter i Vestfold og Telemark.

Statsforvalter i Vestfold og Telemark endret kommunens vedtak og innvilget familien 158 timer pr. måned den 13.09.21. Den 02.12.21 revurderte tildelingskontoret vedtaket (vedtaket hadde sluttdato den 31.12.21). Det ble da innvilget 87 timer pr. måned.

Foreldrene stilte seg uforstående til reduksjonen fra 158 til 87 timer og opplevde ikke at dette var en rimelig vurdering. Sønnens hjelpebehov var uendret. Den ekstra tyngende omsorgen for barnet hadde vart i lang tid og vil fortsette i uoverskuelig fremtid. Omsorgen for barnet medførte fremdeles redusert ferie og fritid for familien. Den ekstra tyngende omsorgen hadde store konsekvenser for familien som helhet og berørte de andre barna i familien.

Foreldrene ba brukerombudet om hjelp til å påklage vedtaket. Saken er nå til klagebehandling igjen hos tildelingskontoret.

Manglende helsehjelp og omsorg

Brukerombudet har færrest saker knyttet til selve utførelsen av tjenestene og kvaliteten på disse. Det er som regel pårørende som tar kontakt med brukerombudet i disse sakene.

I 2021 var det flere medieoppslag angående Fredrikstad korttidssenter. Dette var belastende for mange ansatte, noe som er forståelig. Fokus fra media er imidlertid noen ganger bra fordi det kan medføre endringer som både kommer brukere og ansatte til gode.

I 2021 har vi arbeidet med 4 formelle klager på Fredrikstad korttidsenter. Klagene omhandler manglende omsorg og hjelp, samhandling med pårørende og oppførsel. Vi hører om pasienter som ikke får nødvendig hjelp og bistand til det aller mest nødvendige som å gå på toalett og få i seg nok drikke og spise og om mat som blir stående over flere måltider. Noen har ikke fått hjelp til å skifte klær, gå på toalett eller skifte bleie. En bruker ble gjenglemt på terrassen. Noen har klaget på at de har måtte bytte rom flere ganger på et og samme opphold. Noen har klaget på bruk av dobbeltrom. En bruker klagde på at hun fikk satt inn kateter mot sin vilje. En pårørende skrev:

Min mor ville ikke jeg skulle klage eller si noe på FKS da hun var redd for at det ville gå ut over henne.

Jeg tror det er mange som opplever det slik. De tør ikke klage på tjenesten fordi de er redd for det som da vil skje med dem – eller ikke vil skje (tap av omsorg).

At man sitter igjen med en opplevelse av å være en byrde fremfor et menneske som trenger omsorg og hjelp til å komme seg, er en forferdelig ting. At hun måtte være der helt til det siste er vondt å tenke på men i mangel av langtidsplasser hadde vi/hun ikke annet valg.

Tjenesten er dyr – det burde være en god kvalitet på den – og om mulig kunne bidra til at pasientene kommer seg og kan ha et verdig liv selv om de har fått innvilget langtidsplass.

Ikke bli gitt opp og vente på at livet skal ebbe ut. «Å gjøre så godt de kan» er da ikke godt nok. Det opplevdes som en «passiv» holdning og en avvisning.

Med vennlig hilsen en frustrert pårørende som ikke ønsker flere opphold på dette stedet. Det er uverdig og tappende – og gir en følelse av å være til bry. Det ønsker vi ikke hverken for oss selv eller for våre foreldre. Jeg håper det vil skje endringer!

Disse klagenes ble behandlet av kommunen, og brukerombudet har gitt tilbakemeldinger til kvalitetsavdelingen i etterkant.

I en sak som startet i 2020 ble det opprettet tilsynssak fra Statsforvalter. Fredrikstad kommune mottok svar i saken den 30.12.21. Statsforvalteren undersøkte i denne saken om bruker fikk forsvarlig helsehjelp fra Fredrikstad kommune under opphold på Fredrikstad korttidsenter. Statsforvalters skrev følgende i sin avgjørelse i tilsynssaken:

Statsforvalteren har undersøkt om N.N. fikk forsvarlig helsehjelp fra Fredrikstad kommune under opphold på Fredrikstad korttidsenter.
Vi har kommet til at Fredrikstad kommune har brutt kravet til omsorgsfull helsehjelp.

Samlet sett mener vi at deler av den helsehjelpen N.N. mottok ved Fredrikstad korttidsenter ikke var tilstrekkelig omsorgsfull. Samlet sett bærer situasjonen preg av at kommunen, ikke har gjort nok for utrede ulike alternativer for N.N. når det var fullt på demensposten ved Østsiden.

I denne saken var bruker ikke ivaretatt på rett nivå og korttidsavdelingen var ikke innrettet slik at man kunne ivareta bruker utfra hans behov.

Mange henvendelser eller tilbakemeldinger fra pårørende om Fredrikstad korttidsenter omhandler i hovedsak de brukere som er der fordi de er innvilget pårørendestøtte i form av avlastning. Det innebærer at de har en ektefelle hjemme som ellers er den som gir brukeren daglig hjelp og omsorg. Avlastning gis slik at den friske ektefellen skal få en mulighet til å restituere seg, samle krefter og gis mulighet til litt fritid og ferie. Når man opplever at sine nærmeste ikke får hjelp og omsorg i henhold til det som kan karakteriseres som god praksis blir dette en ekstra belastning. Noen pårørende har fortalt at de i stedet for å ha fri fra tyngende omsorgsoppgaver opplever uro og bekymring. Det er Brukerombudets mening at korttidsenteret slik det fremstår i dag ikke har en utforming og et tilbud som er tilpasset tilbudet om avlastning.

Kapasitetsutfordringer – tjenester til barn og unge

Vi har erfart en økning i henvendelser fra foreldre til barn med særskilte behov for tilrettelagt undervisning eller utredning.

Flere barn med autisme fikk ikke plass på den skolen som foreldrene ønsket og som var anbefalt av pedagogisk - psykologisk tjeneste (PPT) ved skolestart høsten 2021. De som henvendte seg hadde søkt Råkollen skole for sine barn, men fikk tildelt plass på sin nærscole.

Klager som omhandler tildeling av skoleplass har gått til Statsforvalteren i Oslo og Viken som rettighetsklager. Statsforvalter har opphevet 2 av sakene i 2021 og sendt dem tilbake til ny behandling i kommunen.

Brukerombudet bisto en mor å klage på avslag på søknad om alternativ opplærings arena i april 2021. Kommunen skrev i vedtaket:

«Alle elever har en lovfestet rett til å gå på sin nærscole. Det følger av opplæringsloven § 8-1 første ledd. Med nærscole menes den skolen som ligger nærmest eller skolen i nærmiljøet som eleven sogner til. Retten til å motta opplæring på nærscole gjelder for alle elever, også elever som har rett til spesialundervisning. Fredrikstad kommune har for tiden ikke ledig kapasitet ved de kommuneovergripende alternative opplæringsarenaene og kan derfor ikke tilby skoleplass. Det innebærer at N.N må få sitt opplæringsbehov dekket på sin nærscole.»

Statsforvalter opphevet kommunes vedtak og sendte saken tilbake til kommunen for ny behandling. Statsforvalter uttalte:

«Kommunen burde vist til hvilke kriterier som elevene prioriteres etter ved oversøking til de kommunale spesialavdelingene. Kommunen må dessuten begrunne hvorfor andre elever har blitt prioritert framfor N.N. En slik begrunnelse må ta utgangspunkt i en kartlegging og vurdering av barnas beste. Når begrunnelsen er fraværende, er det ikke mulig å ta stilling til om kommunen har foretatt en riktig prioritering. Vi mener at det ikke kan utelukkes at denne saksbehandlingsfeilen har virket inn på resultatet i saken.»

Det har vært lang ventetid på utredning på BUP i Fredrikstad. Det er en stor belastning for barn og foreldre når det er kapasitetsutfordringer på tjenester som de har behov for.

Trygt og godt skolemiljø

Vi har også noen få henvendelser som gjelder mobbing på skolen. Vi henviser i disse tilfeller da til Statsforvalteren som har egen vakttelefon. Statsforvalteren har vakttid fra kl. 09.00 til 14.30 hver dag og de tar mot sakene fortløpende. Fra 2018 ble det også innført mobbeombud for barnehage og grunnskole. Ombudet for barn og unge i Viken tar imot mobberelaterte henvendelser fra barn, ungdom, foreldre og andre rundt barn og ungdom. De gir informasjon, råd og veiledning og driver med forebyggende arbeid.

Utfordringer med Arbeidsavklaringspenger (AAP)

I løpet av 2021 har Brukerombudet mottatt flere henvendelser som gjelder arbeidsavklaringspenger (AAP).

I 2021 har det vært en rekke endringer av regler, som har medført at AAP har blitt forlenget for flere. Ved regjeringsskiftet høsten 2021, ble det gitt lovnad om at ingen skulle miste ytelsen.

Samtidig har vi hatt flere eksempler i 2021 på at noen har mistet AAP.

Midlertidige AAP-regler under koronapandemien

Disse ordningene gjelder i dag:

- AAP for deg som er under arbeidsavklaring er forlenget ut juni 2022
- AAP for deg som er arbeidssøker er forlenget ut mars 2022
- Karensperioden på 52 uker er opphevet i tidsrommet 1. februar–30. juni 2022

De vanlige vilkårene får å få AAP gjelder fortsatt, inkludert oppfølging, aktiviteter og møter med NAV.

www.Nav.no/aap 02.02.22

En bruker henvendte seg til oss fordi hun hadde fått redusert utbetaling av arbeidsavklaringspenger. Hun var i et avklaringstiltak og hadde 14 dager igjen av dette. NAV hadde varslet om opphør av AAP den 20. oktober 2021. Bruker hadde ikke mottatt vedtak om opphør. Hun stod nå uten inntekt. En uke etter at hun hadde mistet arbeidsavklaringspengene fikk hun beskjed om å fremme krav om tiltakspenger. Saksbehandlingstid var estimert til fire uker.

Brukerombudet bistod bruker med å fremme krav om sosialhjelp i påvente av tiltakspenger. Noen dager senere mottar hun et vedtak om opphør av arbeidsavklaringspenger. I dette brevet beklager NAV at hun fikk beskjed etter at ytelsen hadde blitt stanset. NAV skyldte på korona og saksmengde. Det paradoksale var at bruker hadde ventet på avklaringstiltak i lengre tid nettopp på grunn av koronapandemien. Hun ble så innvilget sosialhjelp og i etterkant tiltakspenger.

Brukerombudet bistod bruker med klage på at hun mistet sine arbeidsavklaringspenger. I etterkant av klagen fikk bruker et nytt brev fra NAV. I brevet heter det «*at på bakgrunn av endringer Regjeringen har vedtatt den 29. oktober 2021 i kapitel 5 i midlertidig forskrift om unntak for folketrygdloven og arbeidsmiljøloven i forbindelse med covid-19-pandemien, har du fått et nytt vedtak der arbeidsavklaringspengene har blitt forlenget til 31. desember 2021.*» Klager fikk altså forlenget ytelsen ut 2021 (2mnd). NAV Fredrikstad krevde refusjon av utbetalt sosialstønad. Dette innebar at klager også måtte vente på første utbetaling av AAP.

Klager var usikker på hva hun skulle leve av fra 01.01.22. Forlengelsen ut året var kun en midlertidig trygghet for bruker. Den 29.12.21 fikk bruker beskjed fra NAV Fredrikstad om at arbeidsavklaringspengene var forlenget til 30.06.22.

Denne saken illustrerer hvor stor usikkerhet det har vært for mottakere av arbeidsavklaringspenger i løpet av 2021. Det skaper stor usikkerhet og mye uro, når man risikerer å miste en inntekt, uten at man vet hva man skal leve av videre. Samtidig har det vært vanskelig for det lokale NAV-kontoret å gi konkret informasjon. Midlertidige AAP-regler har blitt raskt endret under koronapandemien, uten tilstrekkelig informasjon til det lokale NAV-kontoret og til mottakerne av AAP.

Det positive er at endringene som kom i slutten av året, har bidratt til at flere mottakere av arbeidsavklaringspenger har fått beholde ytelsen. De midlertidige AAP-reglene ivaretok ikke de personene som mistet ytelsene tidligere i 2021.

Karensperiode for de som har fått arbeidsavklaringspenger i en maksimal periode

Regelen i 2021 var: «Har du fått arbeidsavklaringspenger i en maksimal periode, får du ikke innvilget arbeidsavklaringspenger igjen før det har gått minst 52 uker. Dette kalles en **karensperiode**».

Flere av de som henvendte seg til Brukerombudet i 2021 gikk over i en karensperiode. Det innebar at de stod uten inntekter fra NAV selv om de fortsatt ikke var ferdig avklarte til arbeid eller uføretrygd. Karensperiode var en ordning som ble innført 1.1.2018. Sittende regjering har uttalt at de ikke vil videreføre denne bestemmelsen, men den rammet flere personer i 2021.

En familiefar med et lite barn mistet rettigheter til AAP i april 2021 og har stått uten inntekt siden. Familien har ikke rett på økonomisk stønad, fordi ektefellen tjener rett over statlige veiledende sats for økonomisk stønad.

Den lille familien har fått mye bistand fra øvrig familie. De har måtte be om avdragsfrihet på lån og de har måtte ofre mye økonomisk.

Familiefaren står i helsekø for ytterligere utredning av sin helse. Han forteller at det er ett års ventetid på utredning. Familien har i snart ett år levd på et minimum tilnærmet sosialhjelpsnivå.

Høsten 2021 fikk mange forlenget perioden på grunn av midlertidige endringer, men dette gjaldt ikke alle. Noen familier måtte da leve på en inntekt. Andre må leve av oppsparte midler dersom de hadde det. NAV Fredrikstad manglet oversikt på hvor mange som mottok økonomisk stønad etter sosialtjenesteloven fordi de havnet i en karensperiode uten inntekt ett år.

Det foreligger nå et lovforslag om permanent fjerning av karensperioden på 52 uker. Det vil kunne tre i kraft 1. juli 2022.

Klager på refusjon i ytelser fra folketrygden

Noen personer har henvendt seg til brukerombudet fordi de har fått krav om refusjon fra NAV. Det gjelder for eksempel etterbetaling av arbeidsavklaringspenger. Kunnskap om at man kan klage er ofte manglende.

I sosialtjenesteloven står det at det «*kan*» tas refusjon. Nav-kontoret skal foreta en konkret og individuell vurdering av brukerens situasjon før det fattes vedtak om refusjon. I vurderingen skal det tas hensyn til brukerens økonomiske situasjon. Det skal vurderes om krav om refusjon vil medføre at brukeren også i fremtiden vil være avhengig av økonomisk stønad. Det skal også tas stilling til andre særlige forhold som bør tillegges vekt, slik at refusjonsadgangen helt eller delvis frafalles.

En bruker henvendte seg til oss, fordi han hadde fått vedtak om refusjon på 67 000 kroner. Det var fordi han hadde mottatt sosialhjelp for perioden han nå var innvilget AAP. Vi bistod bruker med å klage.

§ 26. Refusjon i ytelser fra folketrygden m.m.

Dersom en mottaker av økonomisk stønad med tilbakevirkning får innvilget ytelser etter lov om folketrygd, kan kommunen kreve hel eller delvis refusjon i det beløpet som skal etterbetales, til dekning av sine utlegg til samme formål og for samme tidsrom. Er stønadsmottakeren gift, kan det kreves refusjon etter regelen i første punktum også hos ektefellen så fremt stønaden er kommet ektefellen til gode.

Klagen gikk ut på at NAV Fredrikstad ikke kartla saken tilstrekkelig. Mannen opplevde at han fikk mangelfull veiledning og manglende brukermedvirkning. Han fikk ikke veiledning fra NAV til å klage på vedtaket om refusjon. Han ga uttrykk for at han ønsket å klage på vedtaket i møte på NAV-kontoret med NAV-veileder og verge.

Vi klagde på at NAV fattet vedtak, uten å vente på tjenestemottakers uttalelse: «*Klager opplyser at han har forsøkt å komme i kontakt med NAV Fredrikstad etter at han ble gjort kjent med at han ville få innvilget arbeidsavklaringspenger. Klager forteller at han forsøkte å ringe ved flere anledninger, men kom ikke gjennom til den veilederen som behandlet hans sak. Klager forteller også om svært lang ventetid og at han ga opp ved flere anledninger da han ikke nådde fram. Klager forteller videre at fysisk oppmøte ikke var mulig*».

Mannen fortalte at han i møte med NAV og sin verge, hadde tatt opp temaet med refusjon, men fikk tilbakemelding om at dette ikke var noe å klage på av sin NAV-veileder. Han fortalte at han ikke var klar over at NAV Fredrikstad kunne bistå han med å formulere en klage. Ingen hadde snakket med han og forklart utregningen av refusjonsvedtaket.

Problemet hans var at han manglet midler til depositum til bolig og at utleier ikke vil godta garanti fra NAV. Leieforholdet opphørte våren 2021. Utleier krevde depositum for å videreføre leieavtale. Klager hadde sett for seg at etterbetalingen av AAP kunne brukes til å sikre at han kunne fortsette leieforholdet. Brukerombudet var i kontakt med verge som bekreftet at utleier ville ha kontant depositum og ingen husleiegaranti fra NAV. I tillegg hadde han gjeld til sin fastlege, og han hadde lånt midler av bekjente for å klare seg økonomisk.

I denne saken forsøkte klager å komme i kontakt med NAV Fredrikstad for å klage. Han henvendte seg til verge for å klage, og han henvendte seg til Statsforvalteren i Oslo og Viken for å klage. Vi bistod han med klagen, som han til slutt fikk medhold i.

Bestemmelsen om refusjon innebærer en rett, men ingen plikt til å kreve refusjon. Det er ordinært klagerett på vedtak om refusjon. Dersom NAV kontoret ikke gir klager medhold i saken, er det Statsforvalteren i Oslo og Viken som behandler klagesaken. Det er viktig at alle kjenner til retten til å klage, også på refusjonsvedtak fra NAV.

Retten til tjenesten opplysning, råd og veiledning

I 2021 har vi bistått brukere med å klage på manglende opplysning, råd og veiledning ved NAV Fredrikstad.

En dame henvendte seg til NAV i februar da hun skulle skilles og flytte til ny bolig. Hun og barnet opplevde en plutselig endring i livssituasjon. Hun søkte om midler til husleie og livsopphold ved NAV. Hun fikk avslag med begrunnelse at hun hadde penger på konto. Det var pengene hun skulle bruke til depositum på leilighet som hun hadde leid. Hun oppga til NAV at midlene på kontoen skulle benyttes til depositum. Ektefellen hadde på dette tidspunktet reist til utlandet, og bruker kunne ikke komme i kontakt med ham. Hun og barnet stod i en svært vanskelig situasjon. Hun fikk låne penger av venner til livsopphold og husleie inntil hun fikk hjelp av Brukerombudet til igjen å søke om økonomisk stønad i slutten av april. Hun måtte da søke nødhjelp. Hun fikk omfattende informasjon, råd og veiledning av Brukerombudet om bostøtte, om å registrere flytting, søke stønad fra lånekassen, søke utvidet barnetrygd m.m.

Vi bistod bruker med klage på manglende opplysning, råd og veiledning fra NAV. Saken ble feilaktig ble behandlet som serviceklage og det fremgikk at hun ikke kunne klage på noe som hun ikke har søkt om. NAV avviste å behandle klagen. Dette er påklaget. Ved utgangen av året hadde vi ikke mottatt svar.

Det er Brukerombudets oppfatning at bruker hadde behov for omfattende opplysning, råd og veiledning over en periode. I henhold til § 17 skal kommunen sikre at den som henvender seg skal få opplysning, råd og veiledning som kan bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer.

Dette er en av kjerneoppgavene til NAV. Hvis kommunen ikke selv kan gi slik hjelp, skal den så vidt mulig sørge for at andre gjør det. NAV-kontoret skal vurdere hvilke råd og veiledningsbehov den enkelte har, og tilpasse tjenesten ut fra dette. Hjelp til selvhjelp er et grunnleggende prinsipp for tjenestens innhold.

Det er brukerombudets vurdering at NAV kontoret skulle kartlagt brukers og barnets behov da hun henvendte seg. Hun hadde behov for riktig veiledning med helhetlig fokus på

familiens livssituasjon, herunder arbeid og aktivitet, helse, fritid, hjemmesituasjon, omsorgsoppgaver, boligforhold, nettverk og økonomi.

Vår erfaring er at ikke alle veiledere er oppmerksomme på at en person kan ha behov for tjenesten selv når de gir avslag på en søknad om økonomisk stønad eller andre ytelser fra NAV. Brukerombudet mener at denne tjenesten bør gjøres bedre kjent. Det er vanskelig for innbyggere å søke på en tjeneste de ikke vet eksisterer.

Individuell jobbstøtte (IPS)

Målet med IPS er at personer med psykiske helseutfordringer og rusmiddelproblematikk, kommer ut i arbeidslivet.

Individuell jobbstøtte (IPS)

IPS Fredrikstad er et forpliktende samarbeid mellom NAV, Spesialisthelsetjenesten og kommunehelsetjenesten.

IPS er et tilbud til personer med moderate til alvorlige psykiske helseproblemer, og/eller rusproblemer, som ønsker hjelp til å komme i arbeid eller beholde ordinært, lønnet arbeid.

En IPS-veileder henvendte seg til Brukerombudet i Fredrikstad. Hun var fortvilet, da personen hun fulgte opp hadde mottatt avslag på stønad til tannbehandling. Hun hadde bistått personen med søknaden.

Personen hun hjalp hadde vært flere år utenfor arbeidslivet. Via IPS-veileder var personen nå i arbeid i en 100% stilling.

Hun fortalte at personens tannhelse var til hinder for deltagelse i arbeidslivet. Hun opplevde at han «dyttet tennene på plass under samtaler og han fortalte om daglige smerter. Hans tannhelse påvirket hans sosiale kontakt og livsglede. IPS-veileder fryktet at manglende tannbehandling ville kunne føre til at personen ville falle ut av arbeidslivet og tilbake til rus.

NAV Fredrikstad og rådgivende tannlege viste til at personen kunne få vurdert tannbehandling dekket via NPE (Norsk pasientskadeerstatning). IPS-veileder kontaktet NPE, som opplyste at forventet saksbehandlingstid minst var 8 mnd. Tannlegespesialist som hadde utarbeidet kostnadsoverslaget og foreslått behandling uttalte;

«Det er trist at systemer jobber mot hverandre og hindrer mennesker som trenger hjelp å få det»

Brukerombudet bistod personen med å klage på avslaget om støtte til tannbehandling. NAV Fredrikstad gjorde om vedtaket og innvilget støtte.

Individuell jobbstøtte krever helhetlig forståelse av brukeres problematikk. Vi er av den oppfatning av at denne saken kunne vært løst gjennom tett kontakt med bruker, NAV-veileder og IPS-veileder. Ventetiden på nødvendig tannbehandling, ble ytterligere forlenget ved et avslag.

Samhandling internt i NAV

I løpet av året har vi sett eksempler på at informasjonsflyten i NAV ikke fungerer. Denne saken illustrerer hvor vanskelig det kan være for brukere å forholde seg til NAV.

Vi har bistått en person med sammensatte utfordringer opp mot NAV. Vedkommende har et stort hjelpebehov og trenger bl.a. hjelp til å forstå både brev, vedtak og også fremme søknader.

Etter å ha hatt koordinator over flere år, finner NAV det først riktig å involvere koordinator i 2021. De skriver:

«Ettersom du har koordinator i kommunen som hjelper deg med blant annet å forstå brev, burde dette vedtaket og andre brev helt klart ha vært sendt henne. Dette vil vi gjøre fremover»

En direkte konsekvens av manglende involvering av koordinator, var at vedkommende fikk en feilutbetalt ytelse i form av hjelpestønad etter at han flyttet i kommunal omsorgsbolig. Etter en serviceklage, skriver NAV Fredrikstad;

«Jeg vil imidlertid bemerke at NAV-veileder verken kan eller skal veilede på grunn- og hjelpestønad. Grunnen til det, er at det ikke er fagpersoner på dette område på NAV lokal, men på NAV Arbeid og ytelser. Faren for feilinformasjon er høy. Videre har veiledere på NAV lokal instruks om å ikke veilede på ytelser, men å vise til kontaktsenteret, 5555 3333, eller tjenesten «skriv til oss» på nav.no»

Etter flere klagerunder som gjaldt feilutbetalingen, konkluderer NAV Klageinstans med at lokalkontoret ikke kan frasi seg dette ansvaret: Klageinstansen skriver:

«Vi har lagt til grunn at du hadde meldt fra til NAV lokal om at du skulle flytte og at feilutbetalingen skyldes at denne informasjon ikke ble videreformidlet til NAV Arbeid og ytelser internt i NAV».

Videre uttalte NAV Klageinstans;

«Vi kan heller ikke se at du eller noen som opptrådte på vegne av deg forsto eller burde ha forstått at utbetalingene som ble sendt til deg skyldtes en feil. Det er dermed ikke grunnlag for tilbakekreving»

Vedkommende fikk således medhold i sin klage. I etterkant, rettet NAV Arbeid og ytelser Grunn- og hjelpestønad, et krav til brukers far. De mente at han kunne lastes for feilutbetalingen. Dette på tross av at NAV Klageinstans uttalte at verken klager eller noen som stod han nær kunne lastes. Vi opplever at verken lokalkontoret, NAV Arbeid og ytelser eller NAV Klageinstans snakker sammen. Saken er fortsatt ikke avgjort.

Det lokale NAV-kontoret må ha et helhetlig eierskap til oppfølging av personer som er i behov av bistand fra NAV. Man kan ikke dekke seg bak at det ikke er lokale fagpersoner. Da bør det være et minimum at man innhenter informasjon og rådfører seg med personer i egen organisasjon.

Denne saken viser at når den helhetlige oppfølgingen svikter, kan det ramme en familie unødig byrdefullt. Denne konkrete saken har nå vart over flere år, uten at den er avsluttet. Familien har fortalt hvor utfordrende denne kampen fortsatt er.

NAV Tilgjengelighet til tjenester

Ved NAV Fredrikstad er det ikke mulig å levere søknad eller klage uten avtale med veileder. Det har vi mottatt klager på i 2021. Det er problematisk at den som møter opp ved sitt lokalkontor, ikke kan levere nødvendig dokumentasjon. Flere brukere forteller også at det vanskelig å komme gjennom til 5555 3333 for å få svar.

Helsetilsynet har også nylig offentliggjort en undersøkelse om telefoni og tilgjengelighet ved NAV. Deres erfaringer stemmer med det brukere formidler til oss.

Helsetilsynet skriver: «Ca. 2 av 10 får svar på sitt spørsmål når de kontakter NAV på telefon 5555 3333. Ofte er ikke veileder tilgjengelig eller det er ikke rett person til å svare på spørsmålet.»

I følge nettsidene til NAV Fredrikstad står det at Publikumsmottaket er åpent fra 12.00 – 14.00 mandag til fredag.

Ved nødsituasjon ta kontakt på 55 55 33 33 (hverdager 09.00–15.00) eller møt opp i publikumsmottaket i perioden 12.00–14.00.

Oppfølging og timeavtaler vil kunne bli gjennomført pr telefon. Sosialhjelp kan man søke på www.nav.no/sosialhjelp. Har du spørsmål om bostøtte kan du ringe 55 55 33 33 og be om å få snakke med en saksbehandler på NAV Fredrikstad.

Det betyr at tjenestene ikke er tilstrekkelig tilgjengelig for alle som har behov for å få svar på sin sak om kommunale tjenester. Det gjelder økonomisk stønad, midlertidig bolig, kvalifiseringsprogrammet, eller opplysning, råd og veiledning m.m.

Brukerombudet er opptatt av at kommunen sikrer at innbyggere som trenger sosiale tjenester får tilgang til tjenestene. Det er ikke alle som mestrer digitale plattformer. Åpningstiden til NAV er knapp, og det må avtales time med veileder via telefon å få levert dokumenter. Et tiltak kan være at NAV-kontoret oppretter vakttelefon.

Vedlegg 1. Funksjonsbeskrivelse for Brukerombudet i Fredrikstad

Formål

Brukerombudet skal arbeide for at det fra kommunal, fylkeskommunal eller statlige instanser ikke blir gjort urett mot eldre, syke, mennesker med funksjonshemming, trygdede og søkere/mottakere av sosiale tjenester bosatt i Fredrikstad kommune.

Herunder:

- Ivareta brukernes rettigheter ovenfor tjenestene og forvaltningen.
- Å styrke brukernes medbestemmelse, innflytelse og rettssikkerhet på området.
- Bidra til å styrke og sikre kvalitet på tjenestene.

Arbeidsoppgaver

Brukerombudet skal gi bistand til eldre, syke, mennesker med funksjonshemming, trygdede og søkere/mottakere av sosiale tjenester. Brukerombudet skal gi bistand til brukere og deres pårørende slik at de raskest mulig kan få den støtte og hjelp de har krav på fra kommune, fylkeskommune eller statlige instanser.

Herunder:

- Medvirke til at brukere er orientert om eksisterende klageordninger.
- Bistå med formulering og ekspedisjon av klager.
- I de situasjoner det er mulig, og det er ønskelig fra brukerens side, kan ombudet vurdere både faglige og administrative forhold etter at administrasjonens uttalelser er innhentet. Ombudets vurderinger er rådgivende, ikke besluttende.
- Brukerombudet kan etter henvendelse, eller av eget initiativ, ta opp faglige og administrative forhold som ombudet mener kan forbedres direkte med den instans forholdet gjelder.
- Oppsøkende virksomhet overfor eldre.
- Informere om de offentlige og private tilbud til kommunens eldre.

Organisatorisk tilknytning

Brukerombudet er et selvstendig organ som rapporterer til Bystyret i Fredrikstad i spørsmål av faglig karakter. Administrativt er Brukerombudet tilknyttet seksjon for Økonomi og organisasjonsutvikling.

Taushetsplikt

Brukerombudet har taushetsplikt i samsvar med offentlighetslovens og forvaltningslovens bestemmelser, og eventuelle særlovers bestemmelser.

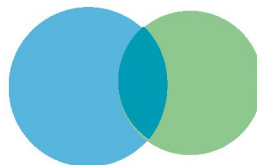
Rapportering til Bystyret

Brukerombudet skal avgi årsmelding til Bystyret innen 15. mars hvert år.

Dersom det er oppdaget svakheter ved eksisterende klageordninger og saksbehandlingsrutiner, bør ombudet peke på dette i meldingen. Meldingen skal videre inneholde en oversikt over behandlingen av de enkelte saker som ombudet mener har almen interesse, og nevne de tilfeller der det er gjort oppmerksom på mangler ved lover, forskrifter, retningslinjer eller administrativ praksis.

Brukerombudet kan også på andre tidspunkter i året rapportere direkte til Bystyret om forhold innen sitt arbeidsområde som ombudet ser som viktig å legge fram til politisk behandling.

Vedlegg 2: Brev til 75-åring



Brukerombudet i Fredrikstad

Hei, du som er 75 år og innbygger i Fredrikstad!

Du får dette brevet fordi Fredrikstad kommune har et tilbud som skal hjelpe innbyggere som fyller 75 år i Fredrikstad med å ivareta sine interesser opp mot det offentlige.

Vi vil derfor invitere deg til en samtale for å gi deg informasjon om de mulighetene og rettighetene du har.

Samtalene kan handle om:

- Rettighetene dine.
- Hvilke helsefremmende eller forebyggende tiltak som finnes.
- Bosituasjonen din.
- Helse og omsorgstilbudene i kommunen.
- Aktiviteter i kommunen.
- Hjelp til å søke tjenester.
- Hjelp til å klage m.m.

Vi kan komme hjem til deg eller du kan komme til vårt kontor. Du kan gjerne ta med deg en pårørende eller annen person hvis du ønsker det. Du kan også komme på felles informasjonsmøte med flere 75-åring tilstede dersom det er ønskelig.

Tilbudet er gratis.

Hører vi fra deg?

Du kan gjøre avtale om en samtale eller felles informasjonsmøte ved å kontakte oss:

Telefon: 69367990 mellom kl. 10 og 14

Epost: brukerombudet@fredrikstad.kommune.no

Besøksadresse: Storgt. 4 (inngang fra Nygaardsplassen)

Ta gjerne vare på dette brevet hvis du heller ønsker å kontakte oss senere.

Med vennlig hilsen
Barbro Wærnes
brukerombud

Vedlegg 3. Brukerombudets utadrettede virksomhet i 2021

Presentasjoner

Presentasjon i psoriasis- og eksemforbundets møte 2. desember
Presentasjon for Hjemmesykepleien - 1. desember
3 felles informasjonsmøter for eldre i november/desember 2021
LHL Fredrikstad sitt lagsmøte 1. november 2021
Pensjonistforbundet i Fredrikstad 25. oktober
Halden eldreråd -
Fredrikstad MS - forening 18. august
Felles fagmøte NAV august 2021
Regionutvalget i NAV presentasjon juni 2021

Samarbeidsmøter i 2021

NAV - månedlig fra høsten 2021
Tildelingskontor med boligavdelingen
Parkeringssetaten
Samarbeid med stab helse og velferd
Samarbeidsmøte ledelse for Tjenester til Funksjonshemmede
Samarbeid med pårørendesenteret
Samarbeid med verger (utsatt)

Opplæring

Webinar fra Statsforvalter, Barn og unge og deres familier
Jevnlige spørretime for NAV kontor
Fagdag koordinerende enheter i Oslo og Viken
Kurs i ny integrerings lov
Pasientsikkerhetskonsferanse
Arbeids- og sosialdepartementet - deltatt i inkluderingsdugnad
Nasjonal erfaringskonferanse – «Leve hele livet»
HMS dag - med inspirasjonsforedrag 27. august