

Årsmelding 2022



Brukerombudet i Fredrikstad



FREDRIKSTAD KOMMUNE

Innhold:

Innledning	4
Brukerombudets anbefalinger	5
Brukerombudets virksomhet og drift 2022	6
Medfører vårt arbeid en bedring for brukerne?	6
Hvordan vi jobber med sakene.....	6
Økonomi	7
Utadrettet informasjon om rettigheter og brukerombudsordningen	7
Brukerombudets saker i 2022	7
Antall saker	8
Type henvendelse.....	8
Årsak til henvendelser	9
Saker fordelt på ulike tjenesteområder	9
Helse og omsorgstjenester	10
NAV kommunale tjenester.....	10
NAV statlige tjenester.....	11
Andre tjenester	11
Hvilken hjelp fikk de som kontaktet oss i 2022?	12
Resultat for brukerne i 2022.....	12
Brukerombudets virksomhet ovenfor eldre	13
Brukerombudets utvalgte tema i 2022	14
Nytter det å «si fra» eller klage?	14
Retten til enerom	14
Velferdsteknologi kan ikke alltid erstatte helsepersonell	15
Samhandling er fortsatt en av de store utfordringene	16
Bank og ID til besvær	16
Digitalisering av kommunale tjenester	17
Kantparkering og andre kreative forslag	17
Å eie egen bolig er viktig.....	18
Om kommunale utleieboliger.....	19
Flere opplever fattigdom	19
Markering av høytid koster penger også for de som mottar sosialhjelp.	19
Samboere har ikke gjensidig forsørgeransvar.....	20
Korte vedtak og lang saksbehandlingstid er en utfordring	21
Delvis tvungen forvaltning - ny praksis i NAV?	21

Gavekort på Kiwi oppleves som uverdigg	22
Lokalt brukerutvalg	23
Flere vinner sin sak i Trygderetten.....	24
Vedlegg 1. Funksjonsbeskrivelse for Brukerombudet i Fredrikstad	25
Vedlegg 2. Utadrettet virksomhet ovenfor eldre	26

Innledning

BRUKEROMBUDSORDNINGEN

Brukerombudet gir råd og veiledning om ulike rettigheter, bistår brukere i deres sak og hjelper med å formulere og viderefremde spørsmål og klager. Vi arbeider i hovedsak med enkeltsaker men løfter også saker til ledere i kommunen og stiller spørsmål ved rutiner og systemer. Brukerombudet kan bidra som konfliktløser og hjelpe til i dialog med de ulike tjenestene. Vi har taushetsplikt og ordningen er gratis. De som henvender seg til ombudet har rett til å være anonyme. Ombudets arbeidsområde er kommunale, fylkeskommunale og statlige tjenester. Ordningen med brukerombud er politisk bestemt og styrt av den funksjonsbeskrivelse som er gitt oss. Alminnelig instruksjonsmyndighet er begrenset ved at funksjonsbeskrivelsen slår fast at ombudet skal utføre sin virksomhet selvstendig og faglig uavhengig.

Brukerombudet har i tillegg ansvar for å drive «Oppsøkende virksomhet ovenfor eldre.»

Brukerombudet har daglig kontakt med brukere, pårørende tjenesteytere, frivillige og verger. Vi mottar deres tilbakemeldinger, opplevelser og erfaringer. Noen av disse erfaringene viderefremmes i denne årsmeldingen for 2022.

Årsmeldingen gir også en tallmessig oversikt over hvilke henvendelser vi har fått og endringer vi har erfart i ulike sakskategorier.

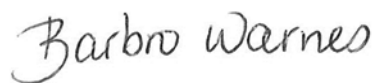
Brukerombudets oppgave er å peke på svakheter ved eksisterende klageordninger og saksbehandlingsrutiner dersom vi oppdager dette. Videre skal vi informere om mangler ved lover, forskrifter, retningslinjer eller administrativ praksis i våre enkeltsaker. Vi skal også gi en oversikt over behandlingen av de enkelte saker som ombudet mener har allmenn interesse.

Ombudet blir ikke kontaktet av det store flertallet som får gode tjenester i Fredrikstad kommune. Vi blir heller ikke kontaktet av alle som opplever feil og svikt. Våre erfaringer er altså ingen statusrapport på forholdene i de ulike tjenestene. Vår oppgave i denne årsmeldingen er å viderefremde hva henvendelsene til oss gjelder, samt hva vi registrerer fra vårt ståsted som Brukerombud. Å rette fokus på det som har gått galt er viktig for å unngå gjentakelser og for å gjøre tjenestene stadig bedre.

Vi håper vårt arbeid og våre anbefalinger kan være viktige bidrag i arbeidet for økt kvalitet og trygghet for nåværende og fremtidige brukere og pårørende.

God lesning!

Fredrikstad, 23. februar 2023.



Barbro Wærnes

brukerombud

Brukerombudets anbefalinger

I Brukerombudets funksjonsbeskrivelse heter det:

«Brukerombudet skal avgi årsmelding til Bystyret innen 15. mars hvert år. Brukerombudet kan etter henvendelse eller etter eget initiativ, ta opp faglige og administrative forhold som ombudet mener kan forbedres».

Brukerombudets anbefalinger til forbedring utfra våre erfaringer fra 2022 er at:

- Fredrikstad kommune ikke bruker dobbeltrom på sykehjem hvis det ikke er ønskelig og frivillig.
- Alle søknadskjemaer til Fredrikstad kommune bør ligge tilgjengelig på kommunens nettside og kunne skrives ut i en papirversjon uten at man må logge seg inn med bank id for å få ut skjemaene.
- Kommunen bør bruke startlån enda mer.
- Det innføres en digital løsning for samhandling om individuell plan i Fredrikstad kommune.
- Fredrikstad kommune ikke bør regulere når på døgnet folk med funksjonsnedsettelse skal få lov til å parkere.
- NAV Fredrikstad må ha større fokus på å fatte vedtak om sosialhjelp i dialog med søkeren.
- NAV Fredrikstad ikke benytter KIWI-kort uten samarbeid med bruker.
- Alle som søker eller mottar sosialhjelp, får informasjon om muligheten til å søke om ekstra stønad til høytider og merkedager.
- NAV Fredrikstad må forsøke alle andre muligheter før de ber om tvungen forvaltning.
- NAV Fredrikstad bør etablere et lokalt brukerutvalg.

Brukerombudets virksomhet og drift 2022

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

Det ligger ikke i vårt mandat å analysere eller finne årsaker, verken til enkelthendelser eller systemsvikt. Det er tjenestestedets ansvar å påse at innbyggerne får den helsehjelpen og de tjenestene de har behov for, og at rettigheter blir ivaretatt. Brukerombudet skal hjelpe de som opplever at de ikke får det de har krav på.

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.

Brukerombudet har i rapportåret 2022 bestått av rådgiver Anders Fjeld, rådgiver Anne-Eilen Temte, merkantil Anita Fjellheim og brukerombud Barbro Wærnes.



Foto: Ivar Kvistum (Handikapnytt)

Medfører vårt arbeid en bedring for brukerne?

Vårt arbeid bidrar til bedre løsninger for brukere og andre involverte i enkeltsaker. Tilbakemeldinger fra brukere, pårørende og ansatte forteller oss dette.

Vi erfarer også at vi bidrar til endringer på systemnivå. I forrige årsmelding påpekte vi at det var utfordringer med tilgjengeligheten til Nav Fredrikstad og at noen omsorgsboliger ikke hadde tv/internett. Nav Fredrikstad har etter dette endret sin åpningstid og det er nå mulig å levere dokumenter uten avtale. Videre har kommunen startet en prosess for at alle som bor i kommunale boliger skal ha tilgang til tv og internett.

Hvordan vi jobber med sakene

Brukerombudet bestreber seg på å løse saker på lavest mulig nivå. Ofte løses saker gjennom råd og veiledning til bruker. Andre ganger bidrar vi med kontakt til tjenestestedet for å avklare misforståelser og dele brukererfaringer. Vi bidrar til oppklaringer som hindrer at det blir fattet uriktige avgjørelser og lange formelle klageprosesser. Ombudet deltar også i møter mellom tjenestested og bruker og/eller pårørende. Disse møtene fører som regel til avklaringer og at samarbeid mellom bruker og tjenesteyter blir bedre.

Brukerombudet har tillit til at ledere og andre ansatte har som mål å gi riktige, gode og trygge tjenester. Vi erfarer at de fleste virksomheter er positive til brukerombudets arbeid og tar vår

involvering og våre bidrag på alvor. God samhandling, riktig rolleforståelse og respekt for hverandres arbeidsform er en grunnleggende forutsetning for effektiv oppgaveløsning.

Økonomi

Oversikten viser budsjett og regnskap for de tre siste årene.

	2020	2021	2022
Budsjett	2 753 000	2882 000	2944 000
Regnskap	2 756 119	2894 570	2937 000

Utadrettet informasjon om rettigheter og brukerombudsordningen

Det er viktig at folk i Fredrikstad og tjenesteytere kjenner til Brukerombudet slik at vi kan være den støttespiller det er ment at vi skal være. Vi prioriterer derfor hvert år utstrakt informasjonsarbeid om brukerombudsordningen og brukerrettigheter. Det er gledelig at vi har en økning i antall saker men vi erfarer fremdeles at vi er for lite kjent i Fredrikstadsamfunnet. Vi skal arbeide videre med å øke kunnskapen om brukerombudsordningen blant publikum.

Vi erfarer at vi har et veldig godt samarbeid med frivillige og stiftelser i Fredrikstad. Vi har god kontakt med frivillighetssentralene, Blå Kors, Kirkens Bymisjon, Røde Kors, Frelsesarmeen og Hjelp oss å hjelpe med flere. Vi har deltatt med informasjon til lag og foreninger som har invitert oss. Der frivilligheten ikke kan hjelpe brukeren, har vi kunnet bistå med klager og oppfølging av rettigheter. Vi opplever at vi utfyller hverandre på en god måte og samarbeider til det beste for brukeren. Vi har blant annet fått bruke lokalene til Frivillighetssentralen i sentrum, når vi har avholdt informasjonsmøte for 75-åringene.

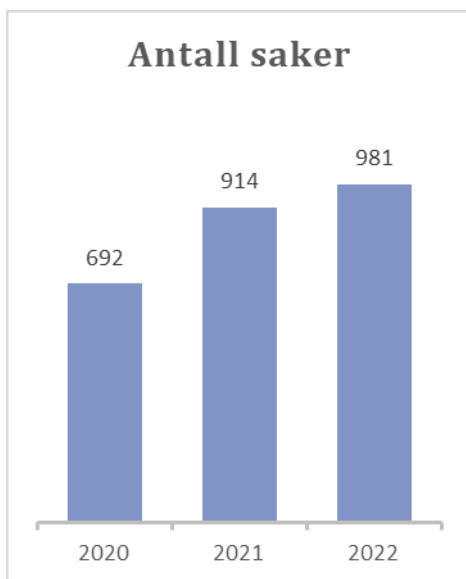
Vi har med glede fulgt veksten i medlemstallene ved Fontenehuset i Fredrikstad. Vi erfarer at Fontenehuset er en berikelse for medlemmene. Vi har et godt samarbeid og har faste møtepunkter. Flere medlemmer har oppsøkt oss når de trenger bistand i enkeltsaker.

Vi setter stor pris på det samarbeidet vi har med frivillige og ønsker å utvikle dette samarbeidet ytterligere i 2023.

Brukerombudets saker i 2022

Vi presenterer nedenfor utvalgt statistikk og endringer i innholdet i henvendelsene vi har mottatt i 2022.

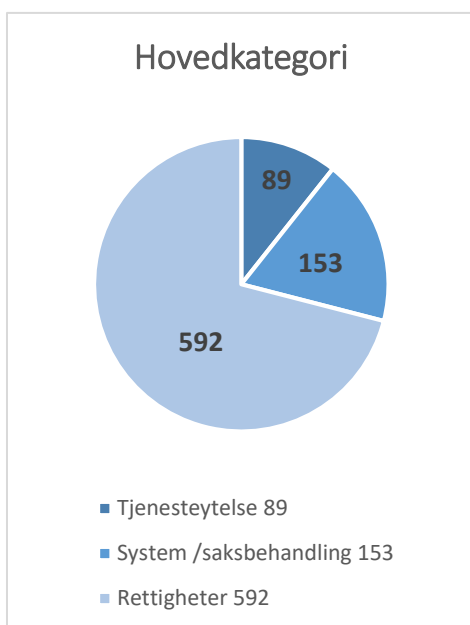
Det er viktig å understreke at de kvalitative erfaringene vi gjør oss i møte med brukere, pårørende og tjenestene, har langt større læringsverdi enn statistikken i seg selv. Tallmaterialet viser ikke omfanget og kompleksiteten i sakene vi arbeider med. Det viktige er innholdet i enkeltsakene vi videreformidler til tjenestene.



Antall saker

Brukerombudet mottok flere henvendelser i 2022 enn vi har gjort noen gang tidligere. I løpet av året har vi vært involvert i totalt 981 saker. Dette er en økning på 67 saker fra foregående år.

Vi tar imot henvendelser fra brukere, pårørende, verger, frivillige organisasjoner og ansatte i kommunen med flere. Utover brukerne er det flest henvendelser fra pårørende (203) og eldre (263). Vi har registrert at ansatte har kontaktet oss i 50 saker og frivillige organisasjoner har kontaktet oss i 18 saker. Vi ønsker at flere ansatte og frivillige skal ta kontakt.



Type henvendelse

Vi har flest saker som omhandler brukernes rettigheter. Det kan for eksempel være manglende informasjon, avslag på en tjeneste eller manglende effektivisering av et vedtak.

System og saksbehandling er saker som omhandler tjenestestedets organisering og rutiner. Eksempler kan være manglende tilgjengelighet, mangelfull samhandling, rot med dokumenter, lang saksbehandlingstid og saksbehandlingsfeil.

Vi har færrest antall saker som dreier seg om selve tjenesteytelsen som faktisk blir gitt. Eksempler her kan være at brukere eller pårørende mener at det ikke er gitt riktig eller god nok tjeneste. I disse sakene stiller brukeren eller pårørende ofte spørsmål om tjenesten som gis er forsvarlig og omsorgsfull.

Årsak til henvendelse:	
Avklaring/oppfølging	72
Avslag	124
Avvist	12
Behov for praktisk hjelp	30
Bekymring (Bekymringsmelding)	16
Brukermedvirkning	3
Egenandel/egenbetaling	6
Informasjon	111
Krav om tilbakebetaling	20
Mangelfull/feil saksbehandling	49
Mangelfulle tjenester (kvalitet)	77
Mangelfullt samarbeid	28
Manglende iverksetting	38
Manglende omsorgsfull hjelp	7
Oppførsel/kommunikasjon	11
Opphør av ytelse	11
Redusert ytelse/utmåling	43
Søke tjeneste	153
Taushetsplikt	4
Ventetid	8

Årsak til henvendelser

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

Brukerombudet har flest henvendelser om å søke på en tjeneste (153 saker). Mange er ikke digitale, og andre trenger hjelp til å bruke digitale løsninger. Noen har forsøkt kontakt med de ulike tjenestestedene men har opplevd ikke å få hjelp.

Mange som oppsøker oss gjør det på bakgrunn av at de har fått avslag på en søknad (124 saker).

Deretter er behov for informasjon om rettigheter en stor andel av våre saker (111 saker).

Noen opplever å få mangelfulle tjenester (77 saker) og henvender seg på bakgrunn av dette.

Virksomhet:	
Andre statlige institusjoner	40
Annet	13
Fastlegeordningen	27
Helse og velferd	202
Husbanken	31
NAV Hjelpemiddelsentral	3
NAV statlige tjenester	179
NAV kommunale tjenester	207
Norsk pasientskadeerstatning	10
Sivilombudsmann	6
Spesialist helsetjenesten	21
Statsforvalteren	16
Teknisk drift	47
Utdanning og oppvekst	15
Viken Fylkeskommune	13

Saker fordelt på ulike tjenesteområder

Brukernes saker blir registrert etter hvilket tjenesteområde de tilhører.

Helse og velferd er registrert med 202 saker mot 149 saker i 2021. NAV kommunale tjenester er registrert med 207 mot 168 i 2021. NAV statlige tjenester er registrert med 179 saker. Dette var i 2021 208 saker. Saker som tilhører NAV er dermed totalt 386 saker.

Andre statlige instanser kan være lånekassen, HELFO og Namsmannen m. fl.

Helse og omsorgstjenester 2022	
Avlastning	7
kommunal/omsorgs bolig	35
Brukerstyrt assistent (BPA)	9
Ergo	21
Fastlege	20
Heldøgnsinstitusjon korttids	6
Heldøgnsinstitusjon langtids	14
Helsehjelp rus	6
Helsehjelp	6
Hjemmesykepleie	19
Koordinator/IP	5
Legevakt	2
Omsorgsstønad	17
Praktisk bistand	9
Psykisk helsehjelp	12
Råd og veiledning	15
Støttekontakt	2
Trygghetsalarm	15
*Startlån	13

Helse og omsorgstjenester

Vi har hatt en generell økning på 53 saker i 2022 når det dreier seg om kommunale helse og omsorgssaker.

Økningen i saker som omhandler Trygghetsalarm henger sammen med at mange har måttet vente lenge på å faktisk få installert alarmer. Noen har ventet opptil 8 måneder fra de fikk vedtak til alarmer faktisk var installert. I 2021 hadde vi 6 saker som omhandlet trygghetsalarm og i 2022 hadde vi 15.

Vi har også hatt en økning i antall saker som gjelder fastlege. Det har gått fra 14 til 20. Disse sakene omhandler tilgjengelighet, samarbeid, oppfølging og oppførsel/kommunikasjon.

Saker som omhandler hjemmesykepleien har økt fra 13 til 19 saker i 2022.

Startlån har økt fra 3 saker i 2021 til 13 saker i 2022.

(*saker om startlån tilhører Husbankens bestemmelser, men administreres av tildelingskontoret).

Kommunale tjenester i NAV	
Individuell plan (IP)	2
Opplysning, råd og veiledning	18
Kvalifiseringsprogram (KVP)	5
Midlertidig bolig	6
Nødhjelp	6
Økonomisk sosialhjelp	149
*Bostøtte	18

NAV kommunale tjenester

De fleste henvendelser angående kommunale tjenester i NAV omhandler sosialhjelp. Det har vært en økning fra 121 i 2021 til 149 saker i 2022. Disse sakene handler om rettigheten til sosialhjelp, bistand til søknad, avslag, for lite utbetalt sosialhjelp eller feil i vedtak.

(*Bostøtte tilhører Husbanken, men administreres av NAV Fredrikstad).

NAV stat	
Arbeidsavklaringspenger (AAP)	54
Arbeidstiltak	5
Barnetrygd	4
Bidrag	4
Dagpenger	6
Grunn- og hjelpestønad	7
Overgangsstønad	6
Alderspensjon	11
Pleiepenger	2
Sykepenger	13
Tilleggsstønad	3
Uføretrygd	54

NAV statlige tjenester

De fleste henvendelsene omhandler uføretrygd og arbeidsavklaringspenger (AAP) med 54 saker hver.

Vi har hatt en markant nedgang i antall saker om statlige tjenester. Fra 208 i 2021 til 179 saker 2022. Den største nedgangen omhandler AAP. I 2022 ble folketrygdlovens bestemmelser om AAP endret. Dette medførte blant annet at karensåret ble fjernet. Brukerombudet har i den forbindelse erfart at færre har henvendt seg fordi de sto helt uten midler til å forsørge seg.

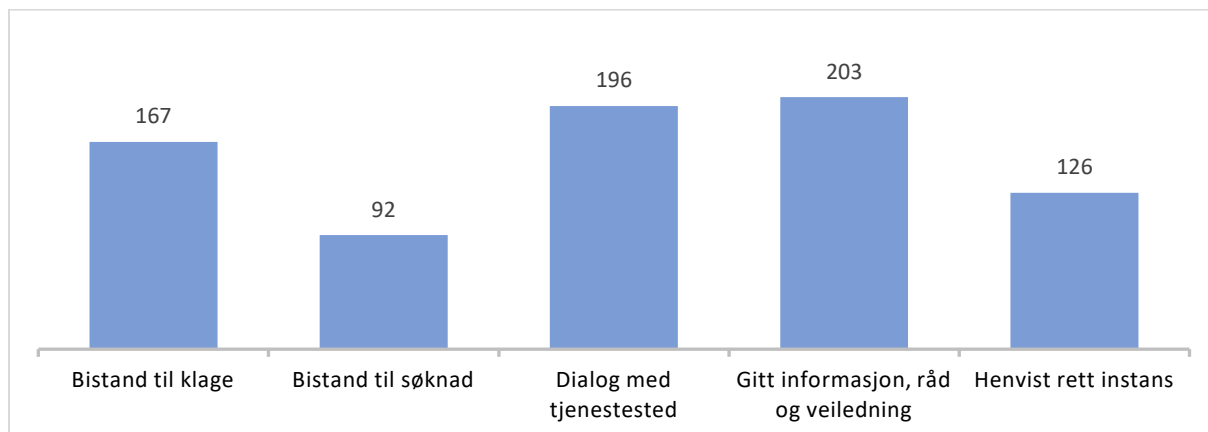
Andre tjenester

Brukerombudet har i 2022 hatt 47 saker som er knyttet til teknisk etat. Disse sakene omhandler mangler i kommunale boliger, spørsmål om husleie, samt parkeringsbevis for forflytningshemmede (38).

Vi har generelt få saker opp mot utdanning og oppvekst. I 2022 har vi bistått i 15 saker som omhandler spørsmål om skolebytte, overganger, samarbeid og skolemiljø.

Hvilken hjelp fikk de som kontaktet oss i 2022?

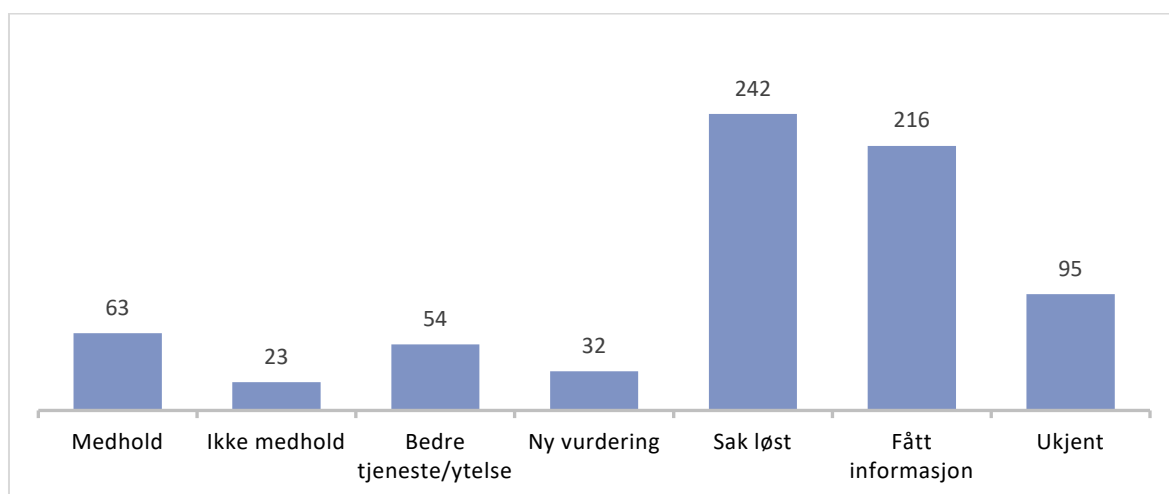
Hvordan sakene følges opp av Brukerombudet varierer ut fra ønsker og behov hos brukeren i den enkelte sak. En stor andel av sakene løses ved hjelp av informasjon, råd og veiledning, samt dialog med tjenestested. Brukerombudet gir verken mer eller mindre hjelp enn det brukeren har behov for. Noen brukere skriver klage selv etter at vi har gitt veiledning. Andre trenger vår hjelp til å formulere eller nedtegne klager.



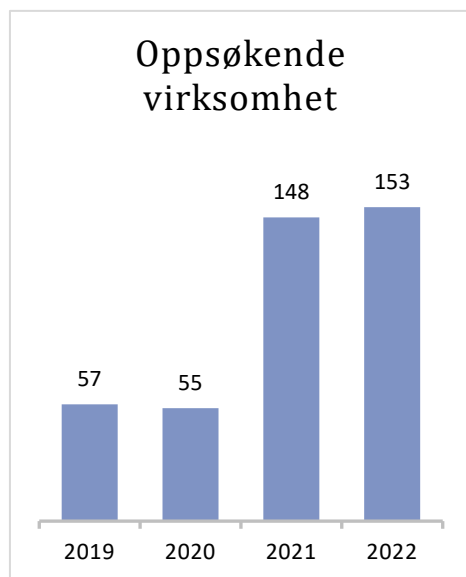
Resultat for brukerne i 2022

Tabellen nedenfor viser utvalgte resultater for brukerne i 2022. I 63 saker har brukere fått medhold i sin klagesak og 54 brukere oppgir å få en bedre ytelse/tjeneste etter å ha vært i kontakt med Brukerombudet. I 32 saker har brukere fått sin sak vurdert på nytt. I 23 saker har brukere ikke fått medhold i sin klage.

242 brukere har fått sin sak løst etter at de har henvendt seg til oss. Eksempler kan være at bruker har fått hjelp til å søke tjeneste, hjelp til dialog/møte med tjenested og henvist rett instans. I 216 saker har brukeren fått informasjon som gjør at brukeren selv ivaretar sin sak videre. Ved årets slutt er 95 saker registrert som ukjent, da vi ikke er kjent med resultatet.



Brukerombudets virksomhet ovenfor eldre



Brukerombudet sender hvert år ut et brev til kommunens innbyggere som fyller 75 år med et tilbud om oppsøkende virksomhet overfor eldre. Tilbudet har til hensikt å styrke eldres kompetanse om deres rettigheter, styrke kunnskapen om helsefremmende tiltak, avklare forventninger og informere om ulike tilbud i Fredrikstad kommune (se vedlegg nr. 2).

I det foregående år har 153 eldre takket ja til dette tilbudet (148 i 2021). I tillegg har 263 eldre (over 67 år) tatt kontakt med oss i 2022 (190 i 2021). Det vil si at det i 2022 er en overvekt av eldre som har tatt kontakt med Brukerombudet. I noen tilfeller er det pårørende som henvender seg på vegne av sine eldre for å etterlyse informasjon som vi gir.

På møtene med våre 75 åringer stiller vi alltid spørsmålet «hva er viktig for deg og for at du skal ha en god alderdom». På denne måten får vi kunnskap om den enkeltes forventninger og ønsker. Samtidig blir vi gitt anledning til å si litt om hvilke forventninger kommunen har til dem. Vi gir informasjon om rettigheter de har etter hvert som de blir eldre. Vi snakker om bolig, brann, ernæring, fall, fysisk aktivitet, hjelpemidler, velferdsteknologi, legemidler, psykisk helse, sosialt fellesskap, rus/alkohol, vold og mye mer. Brukerombudet velger selv de samtaletemaene og spørsmålene som er aktuelle ut fra det personen ønsker å snakke om.

Alle får en informasjonsmappe med relevant informasjon. Her finner den eldre bl. a. informasjon om tilbud om aktivitet, frivillige tilbud, relevante brosjyrer om sikkerhet i hjemmet (f.eks. brann, fall, medisinerbruk), datakurs, kulturelle aktiviteter og mye mer. Vi gir også informasjon om muligheten de har til å bidra inn i frivillig arbeid i kommunen.

Målet med disse samtalene er å øke kompetansen hos den eldre samt å få den enkelte til å reflektere rundt sine egne ressurser, strategier for hverdagsmestring og ansvar for egen helse.

For personer som kan ha behov for andre tjenester henviser vi videre både til frivillige organisasjoner og kommunale/statlige tjenester ved behov.

De som takker ja til denne samtalen uttrykker at dette oppleves som et veldig godt tilbud. De sier ofte at de ikke ante at Fredrikstadsamfunnet hadde så mange gode tilbud og muligheter til å delta i aktiviteter. De uttrykker også at den informasjon vi gir medfører både trygghet og tillit hos den enkelte. Brukerombudet er av den oppfatning at vi gjennom denne tjenesten bidrar til å hindre unødvendige søknader om tjenester og utsetter at eldre søker om tjenester. Videre sørger vi for informasjon som kan gjøre at de planlegger alderdommen bedre og dermed også får et utsatt behov for tjenester.

Brukerombudets utvalgte tema i 2022

Vår funksjonsbeskrivelse sier at vi skal nevne tilfeller der vi har gjort oppmerksom på mangler ved lover, forskrifter, retningslinjer eller administrativ praksis. Vi skal videre fortelle om de erfaringer noen brukere har som vi mener har allmenn interesse.

Nytter det å «si fra» eller klage?

Brukerombudet opplever at det nytter å klage. Vi oppfordrer brukere og pårørende som har erfaringer som avviker fra det man kan forvente til å «si fra». På denne måten kan tjenestene få kjennskap til brukererfaringer og benytte det i sitt forbedringsarbeid.

For mange er det vanskelig, og for noen, tilnærmet umulig å melde fra eller klage. Ingen ønsker å være «den vanskelige». Noen er redde for å klage, redde for hvordan en klage blir tatt imot, og redde for at en klage skal få konsekvenser for den det gjelder. Noen ønsker å være anonyme og ber derfor Brukerombudet å si fra på vegne av dem.

En mann ble innlagt på Fredrikstad korttidssenter (FSK) i april og ble innvilget langtids plass i juni. Ektefelle tok kontakt med Brukerombudet da hun ønsket å klage på at det ikke var tildelt bruker en plass på et ordinært sykehjem men ble værende på FKS. Hun hadde selv forsøkt å si fra om dette flere ganger, men følte at hun ikke ble hørt. Mannen var 91 år, rullestolbruker, hadde nedsatt hørsel og var blind. Ektefelle mente at oppholdet på FSK ikke var egnet som langtids plass. Hun opplevde at hennes mann ikke mottok den pleie og omsorg han hadde behov for. Ektefelle ønsket med klagen at han skulle flyttes til en fast plass på et ordinært sykehjem. Den 08.12.22 sendte Brukerombudet en klage. Den 5.1.23 flyttet mannen til et ordinært sykehjem på en somatisk avdeling. Han hadde da vært på korttidsopphold i over 9 måneder.

Vår erfaring er at pårørende er en svært viktig ressurs med hensyn til å klage på vegne av sine nærmeste. Brukerombudet er bekymret for de som ikke har ressurssterke pårørende som kan bistå med å klage. Vårt ønske er at en enkelt klage kan medføre bedring for flere, også for dem uten sterke pårørende.

Retten til enerom

I 2022 har noen tatt kontakt med oss fordi de ikke har fått enerom når de har fått plass på sykehjem. Brukerombudet opplever at det er urimelig at kommunen plasserer folk sammen på dobbeltrom dersom dette ikke er ønskelig og frivillig.

I henhold til Forskrift for sykehjem og boform for heldøgns omsorg og pleie § 4-1 om beboers rettigheter står det:

«Sengerommene skal som hovedregel være enerom. Det kan innredes to-sengsrom for ektefeller og andre som ønsker å bo sammen».

En mann som skulle flytte til et sykehjem, ble spurt om han midlertidig kunne bo på et tomannsrom. Det ble forespeilet som en kortvarig løsning og han sa ja. Etter nesten 8 måneder på dobbeltrom opplevde han ikke lenger at dette var rimelig. Han opplevde det som særdeles belastende at han aldri kunne være alene og ha et privatliv. Han fortalte at han «sist i livet» ønsket å ha muligheten til å kunne trekke seg tilbake og være alene når han ønsket det. Det var mye uro dag og natt. Han ønsket ikke å bo sammen med noen og opplevde det som urimelig og uverdigg at han ikke fikk innvilget enerom. Hans pårørende hadde flere ganger meldt fra om brukers behov for enerom. De opplevde at de ikke ble hørt.

Brukerombudet hjalp i denne saken med en klage den 19.12.22 der vi ba om at brukers ønske om enerom ble vurdert på nytt. Bruker flyttet inn på enerom den 09.01.23. Han hadde da bodd på tomannsrom i over 9 måneder.

Velferdsteknologi kan ikke alltid erstatte helsepersonell

I noen få saker ber Brukerombudet om at Statsforvalteren oppretter tilsyn på bakgrunn av våre enkeltsaker. Andre ganger åpner Statsforvalteren tilsyn på eget initiativ på bakgrunn av rettighetsklager som Brukerombudet har bistått med.

I en sak opplevde pårørende at det ikke var gitt forsvarlig utlevering/ administrering av legemidler. Medisinene ble gitt fra en automatisk dispenser. Når bruker tok medisinen fikk hjemmesykepleien en elektronisk beskjed om at han hadde tatt sine medisiner. Utfordringen var at bruker ikke inntok disse medisinene slik han skulle. Han samlet dem sammen inntil han hadde en tilstrekkelig mengde som han kunne bruke til å avslutte sitt liv.

Da han fikk denne automatiske medisindispenseren protesterte pårørende veldig mot dette. Mor mente at dette ikke var en god løsning for sin sønn. Han hadde mange ganger før dette forsøkt å ta sitt liv med medisiner. Første gang var han 17 år og hadde flere ganger ligget i koma på grunn av dette. Brukerombudet ba Statsforvalter vurdere om utleveringen av medisiner til bruker var innenfor det som anses som god praksis og forsvarlige tjenester.

De relativt få gangene vi ber Statsforvalter lage tilsyn gjør vi dette fordi saken vurderes som veldig alvorlig. Et selvmord er et tap av et verdifullt liv og en katastrofe for de etterlatte. Det er også en svært krevende opplevelse for involvert helsepersonell og deres ledere. Slike saker er

ressurskrevende da det krever mye av virksomheten som skal bidra til at fakta kommer på bordet og vurderes. I tillegg skal involverte ansatte ivareta og ledere skal sørge for at slike hendelser ikke gjentar seg.

Helse og velferd gjorde i dette tilfellet enkelte endringer i seksjonens rutiner og kartleggingsskjema etter hendelsen. Her ble det blant annet tydeliggjort hvem som ikke er aktuelle for å få en slik dispenser. Dette er spesielt viktig for de brukerne som har et behov for at helsepersonell faktisk ser at brukeren tar sine medisiner.

I denne saken konkluderte Statsforvalteren med at forsvarlighetskravet var brutt.

Samhandling er fortsatt en av de store utfordringene

Mangelfull samhandling og kommunikasjon er en gjenganger i henvendelsene til Brukerombudet. Mange beskriver at manglende samhandling er det de opplever som aller mest utfordrende og dermed noe som skaper stor frustrasjon for brukere og pårørende, men også for ansatte. Foreldre forteller at det er ikke sykdommen hos deres barn som er den største utfordringen men at manglende samhandling skaper en slitsom og komplisert hverdag.

Koordinerende enhet i kommunen oppnevner koordinator til de brukerne som har behov for langvarige og koordinerte tjenester. Langvarige og koordinerte tjenester innebærer som regel at bruker mottar tjenester fra ulike seksjoner både statlige og kommunale. I Fredrikstad kommune mangler vi fremdeles et digitalt samhandlingsverktøy. Et digitalt verktøy vil gi mulighet til bedre og mer effektiv samhandling til det beste for alle involverte i brukers individuelle plan.

I dag må de som har rollen som koordinatore fremdeles basere seg på papirdokumenter som må distribueres fysisk mellom deltakere i en gruppe. Dette kan være en årsak til at samhandlingen mellom ulike tjenester blir vanskelig. Det ville vært lettere for alle involverte parter, dersom de hadde en digital løsning.

Dette tok brukerombudet opp i vår årsmelding i 2020 og gjentar dette i årets årsmelding.

Bank og ID til besvær

I 2022 krevde alle banker en ny, oppdatert legitimasjon fra sine kunder. De som ikke identifiserte seg kunne risikere at deres bankkonti ville bli stengt. Da ville de også miste tilgangen til andre tjenester som krevde legitimering med bank id. Vi erfarte at dette ikke var enkelt for «ikke-digitale» brukere. Verst var det for dem som ikke hadde gyldig pass eller id kort som legitimasjon. Brukerombudet hadde flere henvendelser i løpet av sommeren 2022 fra eldre og deres pårørende om dette. Det er ikke alle innbyggere som har nære som kan hjelpe dem. Brukerombudet bistod derfor flere eldre med informasjon og hjelp.

På grunn av brukernes utfordringer på dette området, kom en ny bransjenorm om finansiell inkludering gjeldende fra 1. november 2022 som påla bankene å hjelpe til med banktjenester.

[Bransjenorm finansiell inkludering | Finans Norge.](#)

Økt digitalisering medfører en forenkling av mange tjenester for de fleste av oss. Vår erfaring er at det fremdeles er mange som faller utenfor. Vi er bekymret for det digitale utenforskapet!

Disse endringene er (forhåpentligvis) svært godt nytt for 12.000 i Fredrikstad



Brukerombud Barbro Wærnes forteller om innbyggere som ikke får søkt om bostøtte eller tjenester fra NAV. Andre greier ikke å melde flytting i folkeregisteret, bestille time til fornyet pass, logge inn på Helse Norge eller kommunisere med skatteetaten.»

<https://www.f-b.no/disse-endringene-er-forhapentligvis-svart-godt-nytt-for-12-000-i-fredrikstad/o/5-59-2732218?hideLimbs=1>

Digitalisering av kommunale tjenester

Brukerombudet erfarte i 2022 at noen av kommunens søknadskjemaer ikke kunne skrives ut i papirformat. Dette er veldig uheldig og brukerombudet viderformidlet derfor dette. Vi mener at de kommunale tjenestene i Fredrikstad må ha et spesielt fokus på de som ikke mestrer digitale løsninger. Dette for å forhindre utenforskap og sosial ulikhet. Dette vil sikre at innbyggere lettere får den hjelpen de trenger uavhengig av digital kunnskap.

Kantparkering og andre kreative forslag

Brukerombudet bistår flere brukere som har fått avslag på søknad om parkeringstillatelse. Fredrikstad kommune behandler om lag 650 søknader årlig, og har om lag 1000 gyldige parkeringstillatelser.

En mann i 100% arbeid som skulle fornye sin parkeringstillatelse for forflytningshemmede i Fredrikstad, fikk avslag. Det ble henvist til at han kunne tilrettelegge selv ved å benytte andre tider på døgnet med mindre trafikk, elektronisk parkeringsløsning og kantparkering. I forbindelse med klagen, skrev hans fastlege en ny legeerklæring. Fastlegen uttalte;

«Hvis man nå heretter må sitte å vente på kantparkering og andre kreative forslag som er foreslått, vil dette medføre tap av livskvalitet og stor fare for at arbeidsevnen vil forfalle»

Vi bistod mannen med en klage, og Fredrikstad kommune innvilget senere parkeringstillatelse.

Vi opplever at kommunen i avslagene gir standardsvar samtidig som det gis føringer som begrenser innbyggernes frihet;

«... du har mulighet for å tilrettelegge selv ved å være ute i god tid og benytte deg av tider på døgnet med mindre trafikk, slik at du kan finne tilfredsstillende ordinær parkering».

Og

«... du kan tilrettelegge selv med å gjøre ærend på tider av dagen med mindre trafikk, benytte egnede hjelpemidler og å være ute i god tid slik at det blir enklere å finne tilfredsstillende parkering»

Brukerombudet mener at forflytningshemmede skal kunne bestemme over egen hverdag, på lik linje med andre innbyggere i Fredrikstad kommune.

Vi er kjent med at Likestilling og diskrimineringsombudet rettet en henvendelse til Fredrikstad kommune om praksis ved tildeling av parkeringstillatelse da de stilte seg undrende til nåværende praksis. Parkeringsetaten har besvart henvendelsen.

§ 3. Vilkår for parkeringstillatelse

Bostedskommunen gir etter søknad parkeringstillatelse for forflytningshemmede til:

a. fører av motorvogn som har særlig behov for parkeringslettelse i samband med bosted, arbeid og/eller annen aktivitet fordi vedkommende ikke kan gå eller har store vansker med å bevege seg over noen lengde,

b. passasjer som regelmessig trenger hjelp av fører utenfor motorvognen og som har særlig behov for parkeringslettelse i samband med bosted, arbeid og/eller annen aktivitet fordi vedkommende ikke kan gå eller har store vansker med å bevege seg over noen lengde.

[Forskrift om parkeringstillatelse for forflytningshemmede - Lovdata](#)

Å eie egen bolig er viktig

I 2022 har vi vært i kontakt med flere som er vanskeligstilte på det private boligmarkedet. Økte priser på boliger gjennom flere år og økte renter gjør at det er vanskelig å komme inn på boligmarkedet. Brukerombudet er i kontakt med flere innbyggere som ønsker startlån fra Husbanken.

Fredrikstad kommune har de siste årene benyttet seg av økte midler fra husbanken til startlån.

Brukerombudet mener at Fredrikstad kommune kan gi enda mer startlån til de som søker om dette. Startlån kan være en fin mulighet for å kunne eie egen bolig og bestemme over eget liv. Økt bruk av startlån kan øke livskvalitet og bedre levekår for vanskeligstilte.

Brukerombudet bistod en alderspensjonist med en klage på avslag om startlån. Tildelingskontoret endret vedtaket slik at hun fikk kjøpt en rimelig bolig via OBOS. *Hun er veldig fornøyd med det!*

Veileder for startlån

I veilederen for lån fra Husbanken står det i §5-1 om formålet med lånet: *"Startlån skal bidra til at personer med langvarige boligfinansierings-problemer kan skaffe seg en egnet bolig og beholde den."*

Kommunen kan gi startlån til personer som ikke får lån eller tilstrekkelig lånebeløp i ordinære kredittinstitusjoner.

Søkeren må ha evne til å betjene lånet over tid og fortsatt ha nødvendige midler igjen til livsopphold.

Om kommunale utleieboliger

Brukerombudet mottar flere henvendelser som omhandler kommunale boliger. Når brukere henvender seg er det ofte på bakgrunn av manglende vedlikehold/mangler, økt husleie, lang ventetid på utbedring og ventetid på å få bolig. Utfordringen er at det ikke er nok boliger, boligene er ikke tilpasset og det er ikke rask nok klargjøring/oppussing av eksisterende boliger. Dette har tjenesten fortalt oss.

I den forbindelse har vi spurt teknisk etat og Tildelingskontoret om de har vurdert å knytte seg til Kobo. Kobo er et digitalt system for kommunale utleieboliger som Husbanken og KS utvikler. Systemet skal lette prosessen med å søke, tildele og administrere kommunale utleieboliger. Det skal også gjøre det enklere å følge opp beboere og skaffe datagrunnlag for kommunen.

[Kobo: Digitalt system for kommunale utleieboliger - Husbanken](#)

Flere opplever fattigdom

I 2022 har vi blitt kontaktet av flere og flere som strever økonomisk. Økte matpriser, økte strømpriser, renteoppgang og økning i husleie har gjort at rekordmange har måtte be om hjelp. Det kan være aleneforsørgere med ordinær inntekt, de som mottar ytelser fra NAV og minstepensjonister. Det er bekymringsfullt.

De aller fleste som har henvendt seg til oss forteller at de ønsker å klare seg selv, men opplever at inntektene ikke strekker til. Flere har brukt opp sparepengene sine, og har lån til familie og venner. Mange har brukt kredittkort før de oppsøker NAV kontoret for å søke om økonomisk stønad. Flere har hørt at de ikke får hjelp hos NAV hvis de eier hus og bil. Vi erfarer at mange kvier seg for å oppsøke NAV for å søke hjelp. Flere har derfor tatt kontakt med frivillige organisasjoner for å få hjelp.

Regjeringen publiserte i desember 2022 en ny veileder for sosialhjelp. Den sier blant annet at; «Frivillige organisasjoner utfører oppgaver både for å styrke tilbudet og for å sikre mangfoldet i tilbudet til vanskeligstilte. Frivillige organisasjoners arbeid innebærer et supplement til sosialtjenesteloven, og skal ikke overta NAV-kontorets ansvar for lovpålagte tjenester ...».

Vi er blitt kontaktet av foreldre som synes at det er krevende å sørge for at barna får deltatt på fritidsaktiviteter. Noen foreldre har ikke kunnet betale treningsavgift og utstyr. Det gjør at barna ikke kan delta på ordinære aktiviteter og langt fra kostnadskrevenne aktiviteter som ishockey, skisport og ridning. Det er ikke bare kontingenten som koster penger, men det koster penger å kjøre, inngangspenger, bompenger m.m. I 2022 bestemte Skogstrands idrettslag at alle skulle få anledning til å se på barnas kamper gratis. Vi applauderer tiltaket.

Vi har erfart at det krever god kunnskap om alle forskjellige ordninger for å kunne nyttiggjøre seg av det som er gratis. Fredrikstad idrettsråd, Bymisjonens utlånssentral, mulighet for ferie gjennom Blå kors/Røde kors med flere, er nyttige og gode ordninger for barnefamilier. Vi opplever at disse ordningene ikke er godt nok kjent.

Markering av høytid koster penger også for de som mottar sosialhjelp.

Noen brukere som henvender seg til Brukerombudet er ikke godt nok orientert om sine rettigheter. For alle som mottar økonomisk sosialhjelp er det mulig å søke ekstra støtte til feiring av høytider. I Rundskrivet til lov om sosiale tjenester i NAV, kap. 4 fremgår det at:

"Det er rimelig at mottakere av økonomisk stønad gis anledning til å feire begivenheter som jul, fødselsdager, dåp eller navnedager, konfirmasjon eller andre merkedager knyttet til andre religioner eller kulturer. Det skal tas særlig hensyn til barn og unges behov for samfunnsmessig, religiøs og kulturell tilhørighet"

Nav Fredrikstad har en egen rutine for hvordan søknader til ekstra midler til høytid/merkedager skal behandles. Denne rutinen beskriver nærmere hvordan ulike brukere som barnefamilier og langtidsmottakere skal vurderes. I denne rutinen står det imidlertid ikke at mottakere av sosialhjelp skal få informasjon om muligheten til å søke om ekstra midler til f.eks. jul. Utfordringen er da at mange ikke kjenner til at de kan søke om dette. Når vi har spurt noen av de brukerne vi møter som mottar sosialhjelp om de har søkt, er svaret ofte at de ikke har fått informasjon om denne muligheten.

Brukerombudet mener at det burde informeres om dette, slik at man sørger for mer likeverdige tjenester.

Samboere har ikke gjensidig forsørgeransvar

Vi opplever i noen vedtak at NAV tillegger samboere en forsørgerplikt som de ikke har. En bruker ble informert om følgende;

«Du informeres om økonomisk sosialhjelp og at du kan søke om dette. Du informeres også om at ektefelle og samboere som har et ekteskapslignende forhold, vil ha et forsørgeransvar ovenfor deg. Det fremkommer at din samboer har fast jobb og at dere bor sammen på lik linje som om dere skulle vært gift»

4.18.2.4 Samboere og personer i bofellesskap

Tjenestemottakere som har ansvar for å forsørge seg selv, men som bor sammen med andre, for eksempel hjemme hos foreldre, som samboere eller i bofellesskap, er rettslig å regne som enslige.

[Rundskriv til Lov om sosiale tjenester i NAV - Lovdata](#)

Saken gikk videre til Statsforvalter som uttalte;

«Statsforvalter bemerker at informasjon som er gitt rundt samboer og forsørgeransvar ikke medfører riktighet. Vi viser her til rundskrivet punkt 4.18.2.4 som omhandler samboere om personer i bofellesskap, jf. Også kap. 7 i ekteskapsloven om ektefellens gjensidige underholdsplikt. Statsforvalteren gjør her NAV-kontoret oppmerksomme på at samboere med dette ikke har forsørgeransvar for hverandre, uavhengig av om de lever i et ekteskapslignende forhold eller ikke. Samboere er rettslig å regne som enslige».

Vi mener slik feil veiledning kan forhindre folk fra å søke om økonomisk sosialhjelp. Brukerombudet mener at det må forventes at det gis rett veiledning når det gis informasjon om hvilke rettigheter man har etter Sosialtjenesteloven. Vi har påpekt at det bør være større fokus på at samhandling med tjenestemottakere ikke er mellom likeverdige parter. Maktforholdet er skjevt og ofte kjenner bruker ikke til sine rettigheter.

Korte vedtak og lang saksbehandlingstid er en utfordring

I 2022 har vi mottatt flere henvendelser fra personer som opplever å ha fått korte vedtak fra NAV Fredrikstad. Vi har opplevd at NAV Fredrikstad yter sosialhjelp kun for en måned, selv om NAV er kjent med at personene ikke vil få endrede inntekter og fortsatt har et behov for hjelp måneden etter.

En bruker fikk hjelp ut februar måned, men hadde ikke noe å leve av fra mars måned. Vi bistod bruker med en klage og NAV Fredrikstad skrev i klagebehandlingen;

«Vi anerkjenner at lengden på påklaget vedtak var for kort og at dette medførte en vanskelig situasjon for klager fra 01.03»

Brukerombudet mener at varigheten på sosialhjelp bør være tilpasset og vurdert i samråd med tjenestemottaker, slik at man ikke risikerer å stå uten midler. Det er unødvendig å lage korte vedtak, når man vet at personer fortsatt vil ha et hjelpebehov fremover. NAV må unngå å sette folk i vanskelige situasjoner. Det kan også være ressursbesparende for NAV.

Brukerombudet har flere saker som omhandler lang saksbehandlingstid i klagesaker ved NAV Fredrikstad. Statsforvalter uttalte i en av sakene at klagen ikke hadde blitt behandlet «uten ugrunnet opphold». Det var brudd på saksbehandlingsreglene og krav om forsvarlig saksbehandling. NAV Fredrikstad ble oppfordret til å kontrollere sine rutiner som gjelder saksbehandlingstid, og eventuelt etablere nye rutiner.

Delvis tvungen forvaltning - ny praksis i NAV?

I slutten av 2022 fikk Brukerombudet henvendelser fra to personer hvor NAV Fredrikstad har bedt om tvungen forvaltning av deres uføretrygd. NAV Fredrikstad mente at begge brukte sin trygdeytelse til å skade seg selv.

NAV Fredrikstad søkte om tvungen forvaltning ved NAV Arbeid og ytelser (NAY). NAY fattet vedtak om delvis tvungen forvaltning, uten at de snakket med den det gjaldt eller undersøkte saken videre. Bruker skulle få lov til å betale husleie, forsikring og strøm selv. Nav skulle porsjonere ut brukers midler til husholdningsutgifter. Bruker fikk mulighet til å komme med en uttalelse innen 14 dager. I en av sakene ble delvis tvungen forvaltning iverksatt før bruker fikk vedtak.

Den ene personen fortalte at NAV Fredrikstad hadde anmodet om verge på vegne av henne. Hun var ikke informert. Statsforvalter mente at det ikke var grunnlag for at bruker skulle ha verge. Deretter søkte NAV om tvungen forvaltning og bruker opplevde at NAV Fredrikstad overprøvde Statsforvalters vurdering.

«NAV har igangsatt trekk av mine inntekter, før jeg har mottatt vedtak. De har til og med tatt bostøtten min, noe de ikke har lov til. Jeg har søkt om sosialhjelp flere ganger, fordi jeg har en lav varig inntekt. Jeg har hele tiden betalt husleien i tide»

Det er første gang vi opplever saker om delvis tvungen forvaltning. NAV Fredrikstad begrunner sin søknad om tvungen forvaltning, med at brukerne har søkt sosialhjelp flere ganger.

En annen bruker opplevde at NAV Fredrikstad i et vedtak fra november skrev følgende;

«Du har i 2022 søkt om akutthjelp til livsopphold seks ganger. Det vil nå sendes et varsel om tvungen forvaltning, for å bedre kunne ivareta dine økonomiske forpliktelser, og for å sikre at du er ivaretatt med midler til nødvendig livsopphold»

Mange personer som lever av uføretrygd opplevde en vanskelig økonomisk situasjon i 2022. Flere har henvendt seg til NAV for å søke om supplerende sosialhjelp.

Tvungen forvaltning er et svært inngripende tiltak og et vedtak om tvungen forvaltning innebærer umyndiggjøring. Statens sivilrettsforvaltning har uttalt at tvungen forvaltning er like inngripende som om en person skulle bli fratatt rettslig handleevne ved dom. Videre at adgangen til å frata en person rettslig handleevne i personlige forhold, skal benyttes med stor varsomhet.

Brukerombudet mener at NAV bør være svært varsomme med å benytte seg av tvungen forvaltning. Alle andre muligheter bør prøves ut før NAV ber om dette. Noen åpenbare eksempler kunne være bytte av veileder, råd og veiledning etter § 17, økonomisk rådgivning, innvilge ekstra midler til livsopphold i en periode, stanse/ redusere trekk, sjekke om det er mulighet for skattebegrensning, engangshjelp eller frivillige avtaler.

Folketrygdløven § 22-6

Dersom en person ikke er i stand til å disponere ytelsen selv på grunn av sinnslidelse, psykisk utviklingshemning, alvorlig mental svekkelse, hjerneskade, eller misbruk av berusende eller bedøvende midler, kan ytelsen utbetales til en annen person eller til et Nav-kontor. Det samme gjelder når en person åpenbart bruker sine trygdeytelser til skade for seg selv eller en person som han eller hun forsørger eller plikter å forsørge.

Gavekort på Kiwi oppleves som uverdigg

En kvinne kom til vårt kontor med en bunke med Kiwi-kort. Hun var opprørt og mente at dette var uverdigg og stigmatiserende. Kiwi-kortene kunne ikke dekke hennes livsoppholdsbehov.

«Jeg har nå mottatt 11 «Kiwi-kort» fra 07.– 19. august når jeg søkte nødhjelp. Jeg har en vanskelig økonomisk situasjon og har en lav trygdeytelse å leve av hver måned. Skal jeg virkelig måtte gå 11 ganger på den lokale Kiwi-butikken for å få mat i denne perioden? Hva om jeg har andre utgifter? Dette opplever jeg som uverdigg og veldig flaut»

Vi bistod bruker med å klage. NAV oppfordret henne til å trekke klagen, men det ville hun ikke. Hun hadde ikke fått en begrunnelse for hvorfor NAV valgte å gi henne Kiwi-kort. Bruker hadde ikke fått anledning til å si noe om stønadsform. Slik praksis sikrer ikke at brukere får kjennskap til hvilke vurderinger som ligger til grunn for avgjørelser. Det svekker både brukermedvirkning og rettsikkerhet for de det gjelder.

NAV Fredrikstad endret etter vår klage vedtaket sitt, og hun ble innvilget penger til livsopphold utover «Kiwi-kortene» hun hadde fått. NAV Fredrikstad erkjente at stønadsformen ikke var begrunnet, hjemlet i sosialtjenesteloven eller gjort i samarbeid med bruker.

Denne saken illustrerer at brukermedvirkning fortsatt er sårbart i 2022 og at noen brukere fortsatt ikke får være med i utformingen av tjenestetilbudet.

Lokalt brukerutvalg

NAV Fredrikstad la ned sitt brukerutvalg i 2019.

I september 2020 under et tilsyn med kommunens behandling av søknad om økonomisk stønad, uttalte Fylkesmannen i Oslo og Viken (nå Statsforvalter);

«I gjennomgåtte saker fremgår ikke dokumentasjon som viser at brukeren er tatt med i utformingen av tjenestetilbudet. Det blir også opplyst i intervjuer at brukermedvirkning kan være et sårbart område ved kontoret»

Det er sammenfallende med det Brukerombudet erfarer i flere enkeltsaker i 2022.

Brukerombudet mener at det er viktig med et brukerutvalg, for å sikre at NAV Fredrikstad får tilbakemeldinger om hvordan brukerne opplever tjenestene. Det kan bidra til forbedring og utvikling av tjenestetilbudet.

§21 Stønadsformer

Økonomisk stønad gis som bidrag, lån, garanti for lån, eller varer og tjenester.

NAV-kontoret må være bevisst at økonomisk stønad i form av varer og tjenester røper et klientforhold, og det bør utformes ordninger som gjør det minst mulig byrdefullt og stigmatiserende for tjenestemottaker å motta stønaden i denne formen.

[Rundskriv til Lov om sosiale tjenester i NAV](#)

Brukermedvirkning

Brukermedvirkning er hjemlet i NAV-loven § 6; «Arbeids- og velferdsetaten skal sørge for at representanter for brukerne får mulighet til å uttale seg i forbindelse med planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester».

Flere vinner sin sak i Trygderetten

Noen saker vi bistår med ender i Trygderetten. Det kan ta flere år. Saken kan ha vært behandlet hos NAV Fredrikstad, NAV Arbeid og ytelser og NAV Klageinstans før den ender i Trygderetten.

Et av våre eksempler gjelder arbeidsavklaringspenger.

En dame i 40 årene fikk hjelp av Brukerombudet i Fredrikstad til å klage på avslag på søknad om arbeidsavklaringspenger i 2020.

I november 2022 bestemte Trygderetten at NAV sin avgjørelse var feil. Familien fikk rett før jul utbetalt et stort beløp fra NAV. De hadde da tatt opp kredittlån for å klare sine løpende utgifter. Avgjørelsen var en stor lettelse for dem.

Familien består av ektepar og deres fire barn. Denne familien hadde levd på lav inntekt i lang tid. Brukerombudet oppfordret foreldrene flere ganger å søke om hjelp fra NAV. De turte ikke søke økonomisk sosialhjelp fordi de eier et hus.

Trygderetten uttalte; «Den ankende part hadde kroniske smerteplager i ulike deler av kroppen, og godt helsetilpasset arbeidspraksis tilsa at arbeidsevnen var nedsatt til ethvert arbeid med minst halvparten.» [Trygderetten - Kjennelse: TRR-2021-2791 - Lovdata](#)

Et annet eksempel dreide seg om uføretrygd.

En mann i slutten av 50 årene fikk hjelp av Brukerombudet i Fredrikstad til å klage på avslag på søknad om uføretrygd i august 2020.

Nav Fredrikstad hadde anbefalt han å søke uføretrygd, men saken gikk ikke gjennom hos Nav Arbeid og ytelser (NAY) eller hos NAV Klageinstans. Vi opplever flere saker hvor NAV Fredrikstad overprøves av NAY.

På slutten av november 2022 gjorde Trygderetten om saken. De konkluderte med at NAV arbeid og ytelser (NAY) og NAV klageinstans hadde vurdert feil. Denne brukeren hadde stått uten inntekt i lang tid, og hadde ikke klart seg uten hjelp fra familie

Trygderetten skriver: «Retten har således kommet til at den ankende part har gjennomført all hensiktsmessig behandling og alle arbeidsrettede tiltak. Både behandlings- og tiltaksvilkåret etter folketrygdloven § 12-5 er oppfylt». Videre at «Anken har etter dette ført fram. Det påankede vedtaket omgjøres slik at ankende part anses å oppfylle vilkårene for rett til uføretrygd». Det var i tråd med hva NAV Fredrikstad hadde vurdert to år tidligere. [Trygderetten - Kjennelse: TRR-2021-2175 - Lovdata](#)

Vi tok kontakt med NAV Fredrikstad som ikke var underrettet om avgjørelsen. Brukerombudet sendte denne over til NAV Fredrikstad. Det illustrerer utfordringer med kommunikasjon innad i NAV noe som bekreftes av NAV ansatte.

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 besluttede.
- 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. Utadrettet virksomhet ovenfor eldre



Brukerombudet i Fredrikstad

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

Du får dette brevet fordi Fredrikstad kommune har et ombud som skal hjelpe innbyggerne 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 ha med deg en pårørende eller annen person hvis du ønsker det. Tilbudet er gratis.

Hører vi fra deg?

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

Telefon: 69 36 79 90 mellom klokka 10 og 14

Besøksadresse: Karlandergården, Storgata 4, inngang fra Nygaardsplassen

E-post: brukerombud@fredrikstad.kommune.no

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

Med vennlig hilsen

Barbro Wærnes

brukerombud