



NAV-ombudet
i Agder

NAV-ombudet i Agder

Årskonferansen NAV Agder brukerutvalg

18 april 2024

NAV-Ombudet i Agder

- Først litt fra rapporten NAV i tall og fakta 2020:
 - NAV fatter ca. 3-4 millioner vedtak i året, nesten et for hver innbygger i Norge.
 - NAVs kontaktsenter besvarte ca. 5 millioner henvendelser.
 - 58 millioner pålogginger på nav.no.
 - 97 millioner besøk på nav.no.
- Ca. 450 har tatt kontakt med NAV-Ombudet i Agder. De er ikke representative men har viktig erfaring som en bør lære av.

Nav-ombudet i Agder

- NAV-ombudet i Agder ble etablert 01.01.2022
- Nav-ombudet i Agder skal på fritt og selvstendig grunnlag jobbe for å veilede NAV brukere i Agder som trenger hjelp til å komme videre i sin sak.
- Det er viktig å presisere at de aller fleste får god hjelp, husk ca. 3-4 millioner vedtak i året og jeg har bistått ca. 450 personer siden oppstart (ca. 85 tilhørte ikke Agder fylke).

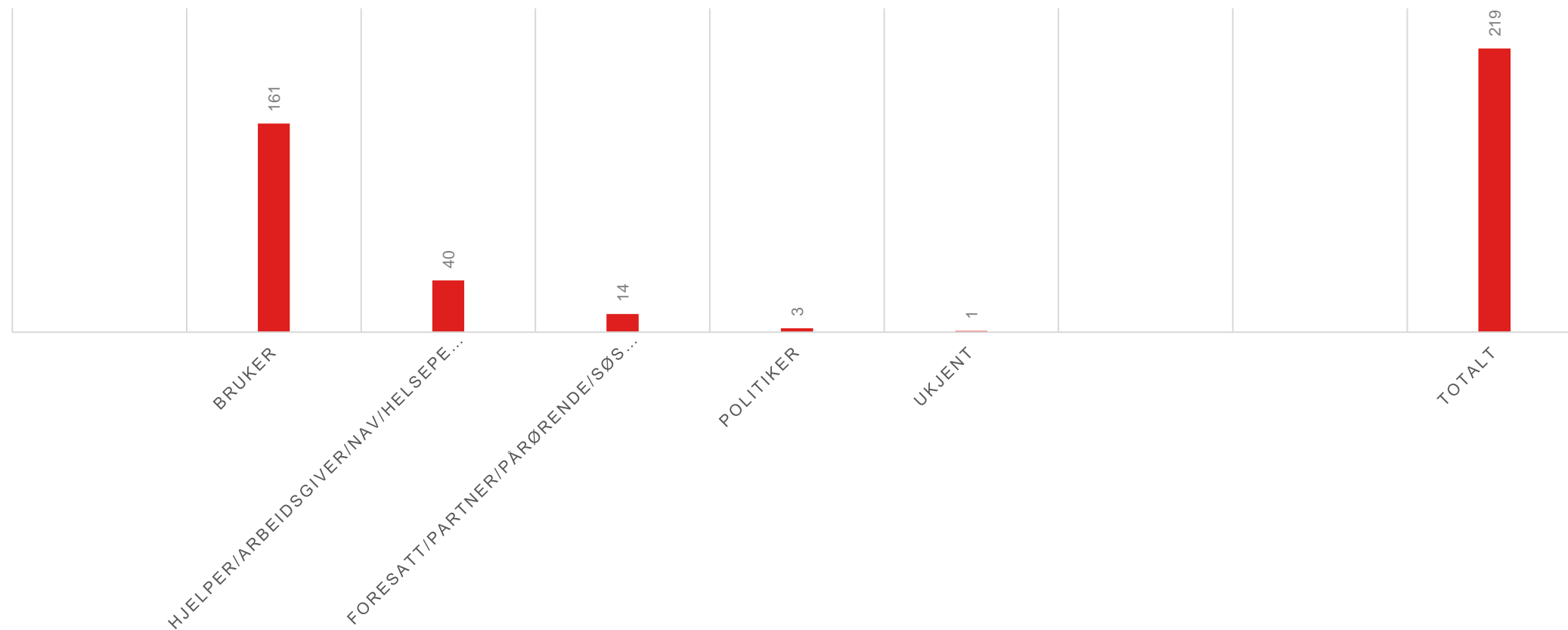
Antall saker

- 2022 163 saker 20 tilhørte ikke Agder.
 - 2023 219 saker 57 tilhørte ikke Agder.
 - 2024 (til nå) 67 Saker 17 tilhørte ikke Agder.
-
- De fleste sakene som ikke tilhører Agder så var hjelpen de fikk at jeg hørte historien, kom med tips og ga de telefonnummeret til: «Stiftelsen rettferd» sin ordninger «Hjelp med NAV» og «Hjelp med gjeld», eller andre kommunale ombud.

Hvem kan kontakte NAV-ombudet i Agder?

- Alle som trenger råd og veiledning for å komme videre i sin NAV sak kan kontakte NAV-ombudet. NAV-ombudet skal ikke «overta» saks- eller klagebehandlingen, eller andre plikter som etter forvaltningsloven ligger hos NAV og Trygderetten.
- Det er per i dag en person ansatt i tjenesten. Kontorsted er i Kristiansand, fast dag i Arendal og kan møte deg i din hjemkommune i Agder.
- All hjelp fra NAV-ombudet er gratis og underlagt taushetsplikt.

Hvem tok kontakt med NAV-Ombudet i 2023



Hvordan ta kontakt med NAV-ombudet i Agder

- Kontaktside: [NAV-ombudet i Agder - Agder fylkeskommune \(agderfk.no\)](https://www.agderfk.no/NAV-ombudet-i-Agder).
- Ombud i Agder har sin egne hjemmeside: [Ombud i Agder - Agder fylkeskommune \(agderfk.no\)](https://www.agderfk.no/Ombud-i-Agder)
 - Med oppvekst, personvern, pasient og brukerombudet og snart eldreombud.
- Telefon: **904 05 790** mellom klokken 0800 – 1530
- Kontaktskjema uten om arbeidstid, de som vil ha kontakt legger igjen:
 - Navn
 - Telefonnummer.

Hvilken bistand tilbyr NAV-ombudet i Agder

- NAV ombudet i Agder er et ulovfestet ombud.
 - Jeg har ikke tilgang på saksmappene og kan kun bistå de som ber om hjelp. Alt informasjon er hvordan brukerne oppfatter situasjonen.
- Det er stor variasjon i hva brukerne trenger med mye som går igjen:
 - Forklaring av vedtaket.
 - Bistand med klageadgang
 - Bistand med argumenter til klage
 - NAV sin rådgivende overlege (ROL)
 - **Forklaring når NAV krangler med NAV.**
 - Tilgjengeligheten til NAV (dropp in timer og telefon).
 - **Muntlige «Avslag»**

NAV-ombudet i Agder

- Tilbakemeldinger til nå:
 - Det har vært kjekt å ha noen som kan forklare vedtaket.
 - Bra at noen tar seg tid til brukerne.
 - Synd at jeg ikke kan overprøve NAV.
- Det er vanskelig å få kontakt med saksbehandlerne som er eksperter.
- Redusert åpningstid (dropp inn) på NAV kontorene (det er da de er motivert)
- Veiledningen består ofte av: «...der er en pc, gå inn på www.NAV.no.
- Mye er ikke NAV men andre offentlige instanser.

Noen interessante funn.

- Det er svært få som er sur/misfornøyd med veilederen man har. Frustrasjonen går mot systemet.
- Notatføring er viktig, det er flere ganger en bruker sier at veiledning ikke er gitt så sier møtereferat det motsatte.
- Når det går galt så virker det som at NAV er mer opptatt av å vise at NAV har gjort rett, enn å undersøke om det finnes andre muligheter.
- Det å bruke litt mer tid på en henvendelse kan være mer effektivt enn å behandle henvendelsen effektiv.
- Når det går galt så kan det gå så veldig galt.

Når man ikke får hjelp

- Det er flere forum på Facebook som benyttes når NAV ikke er tilgjengelig.



Serviceklager hvordan brukes de?

- Serviceklager. Her har jeg variert erfaring.
 - Noen kontor svarer serviceklager, noen inviterer til møter andre svarer ikke selv om det er presisert at en ønsker et «svar skriftlig».
- Ved f.eks utestengelse fra NAV kontor så er det ikke mulig å klage da det ikke er et enkeltvedtak. Man blir oppfordret til å levere serviceklager.
- Blir brukerutvalgene invitert til å se på serviceklagene det kan være noe læring i de.

Hvem tar saken?

- En bruker som hadde blitt avklart til et midlertidig engasjement (7 måneder) tok kontakt med NAVs kontaktsenter på slutten av kontraktperioden.
 - «Jeg har et vikariat som straks går ut. Jeg har ikke helse til å jobbe i denne type jobb videre.»
- NAVs kontaktsenter sendte en kontakt bruker melding til NAV kontoret og ba de kontakte bruker.

I hvert fall ikke oss.

- Bruker ble ikke kontaktet til tross for purring (over tre uker).
- Bruker kontaktet fastlege dagen etter engasjementet gikk ut og sa jeg har ikke helse til å jobbe i den stillingen og ble sykmeldt.
 - Bruker ble så kontaktet av NAV kontoret og fikk beskjed at riktig «ytelse» var friskmelding til arbeidsformidling.
 - Det ironiske er at det ble gitt avslag på sykepengene, sykepengene midlertidig ute av arbeid.
- Dette ble etterfulgt av mange søknader, klager, serviceklager og telefonhenvendelser. Denne kunne vært unngått hvis bruker ble kontaktet og kalt inn til møte. Hva kunne vært aktuelt?

Mulige løsninger i denne saken?

- Hadde bruker tjent opp ny sykepengerrettighet?
 - I dette tilfellet ja, men ble sykmeldt dagen etter engasjementet gikk ut og var dermed ikke i jobb. Sykmeldt midlertidig ute av arbeid men hadde ikke råd til å gå til legen hver måned for å bli sykmeldt så her glapp bruker.
- Dagpenger var dagpenger realistisk med tanke på helseplagene (ikke vurdert).
- Mulig gjenopptak AAP siden helsen ikke holdt til jobben enn var avklart til?
- Det viktigste er å huske ingen tok kontakt med bruker og ga veiledning.

Deling av kompetanse.

Kompetanseøkø

I møte med ledelsen i NAV Arbeid og ytelse fikk utvalget opplyst at bakgrunnen for nedleggelsen av telefoniløsningen «kompetanseøkø», var at denne **ble brukt av Nav-kontorene til å avklare for eksempel regelverksforståelse og systemløsninger**, og ikke bare til brukerrelaterte spørsmål.

Ytelseslinjen ga uttrykk for at Arbeid- og tjenestelinjen selv bør ivareta behovet for denne type kompetanse ved Nav-kontorene. (Nou 2023:11 s.252).

Det er komplisert.

Selvkritisk Nav-sjef: – Regelverket er så komplisert at det går ut over rettssikkerheten

Nav-direktør Hans Christian Holte mener et komplisert Nav-regelverk er en trussel som både etaten og politikerne må ta tak i. – Ting blir uoversiktlige og vanskelige å forstå, sier Holte til Altinget i forbindelse med omverdensanalysen som legges frem tirsdag.



Sykmeldt grunnet konflikt

§ 8-4. Arbeidsuførhet

Sykepenger ytes til den som er arbeidsufør på grunn av en funksjonsnedsettelse **som klart skyldes sykdom eller skade.**

Arbeidsuførhet som skyldes sosiale eller økonomiske problemer o.l., gir ikke rett til sykepenger.

Dette betyr at sorg ved dødsfall, skilsmisse og konflikt med arbeidsgiver o.l kan bli «kamouflert» med en psykisk diagnose. Alternativt så må lege forklare at sorg/skilsmisse/konflikt har utviklet seg til sykdom.

Er dette i tråd med folks rettsoppfattelse?

Dette sier Nav

Når sykmelding kommer som følge av en arbeidskonflikt, skal vurderingen av om arbeidsuførheten skyldes sosiale problemer eller arbeidsuførhet på grunn av sykdom, vurderes strengere enn ellers.

For at det skal utbetales sykepenger, må det **dokumenteres både at konflikten har gått over i en tilstand som kan betegnes som sykdom, og at denne sykdommen gjør deg ute av stand til å utføre arbeidet ditt.**

Allmenne problemer i forbindelse med konflikter på jobben er ikke arbeidsuførhet i lovens forstand. Presiserende rundskriv til § 8-4 når det gjelder kriteriet «arbeidsufør på grunn av sjukdom»

Noen ideer – avtale møte med saksbehandler.

Tenk om en bruker kunne avtalt et møte med en saksbehandler fra f.eks ytelseslinjen via NAV kontoret via en videokonferanse.

Dette kunne ført til at en saksbehandler ville sett på saken og dermed kunne gitt grundigere veiledning på hva som måtte gjøres. Da hadde både bruker og veileder på NAV kontoret stått sterkere igjen.

Delvis uføre

- Det er et ønske om at delvis uføre skal få jobbe så mye som mulig. Flere delvis uføre tjener utover det de kan uten å få redusert uføretrygden. Svært få av de jeg har prater med kjenner til:

Forskrift om uføretrygd fra folketrygden

§ 2-3. Endring av inntekt før og etter uførhet

Arbeidstaker med gradert uføretrygd kan få fastsatt ny inntekt før og etter uførhet. Endringen av inntekt før og etter uførhet forutsetter at arbeidstakeren har hatt en inntektsøkning som er høyere enn reguleringen av grunnbeløpet uten at stillingsandelen er økt. Personen må selv be om å få endret inntekt før og etter uførhet og dokumentere inntektsøkningen.

Endring av uføretrygd.

Jeg bistod en bruker som hadde fått hjelp av NAV hele veien fra videregående til jobb, bruker var ekstremt takknemlig. Personen hadde fått innvilget delvis ufør mens en var under utdanning.

Hadde tjent over grensen men opplyste at ingen hadde informert om muligheten til å søke om endring av inntektsgrensen. Det var heller ikke informert i brevene (vedtak uføretrygd, årlig beregning, varsel om trekk) bruker hadde mottatt.

Bruker søkte og fikk innvilget økt inntektsgrunnlag, trekk i trygd frafalt.

Nav-ombudet i Agder tiden fremover.

- Spørsmålene er i hovedsak om ytelser og hjelp til klager men to tilleggsspørsmål blir mer vanlige.
 - Økonomisk veiledning - [Trenger rådgivning om økonomi og gjeld - nav.no](#)
 - det er flere som tar kontakt som førstegangssøkere av sosialhjelp.
 - Flere har tatt opp lang ventetid og usikkerhet på veiledningen.
 - Personvern – Flere brukere stiller spørsmål rundt dette.

Nasjonalt NAV-ombud

Det er behov for et statlig ombud som kan se på NAV i hele landet og komme med overordnet forbedringsforslag.

- Det er viktig å presisere at det nasjonale Nav-ombudet bør ha regionale representanter som møter brukere. Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse har undersøkt den digitale kompetansen og 600 000 nordmenn har utfordringer med å bruke digitale tjenester.
- 10. sep. 2022 — Møre og Romsdal fylkeskommune har spilt inn hva de mener et mulig nasjonalt Nav-ombud i **Kristiansund** bør inneholde.

I mellomtiden så blir det flere og flere ombud...

- Lillesand Ressurssenter – bistår blant annet med søknader.
- Stiftelsen Rettferd – Hjelp med NAV, Hjelp med gjeld.
- Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon – Rettighetssenter.
- Fylkeseldreombud i Agder.
- Brukerombudet i Fredrikstad, Halden. Byombudet i Bergen, Kommuneombudet i Drammen.
- Pasient- og brukerombudet i Oslo og Viken, kontor Oslo, Sosial- og eldreombudet i Oslo.
- Oppvekstombud i Agder.
- Ombud for helse, omsorg og oppvekst Trondheim kommune.
- NAV-Ombudet i Agder.
- Flere aksjonsgrupper – AAP aksjonen og NAV Oppryddingen.
- Og flere hadde fått oppfylt sine rettigheter.

- Takk for oppmerksomheten.

NAV-ombudet i Agder

Besøksadresse Kristiansand:

Tordenskjoldsgate 65
Postboks 517 Lund
4605 Kristiansand

Sentraladministrasjonen:

Ragnvald Blakstadsvei 1
Postboks 788 Stoa
4809 Arendal

Sentralbord: 38 07 45 00 eller 37 01 73 00
postmotak@vaf.no

