

Nav-ombud – hva, hvorfor, hvordan?

1. Introduksjon

Samarbeidsforum mot fattigdom i Norge (SF) har gjennom flere år jobbet for opprettelsen av et landsdekkende, uavhengig Nav-ombud. Vi mener at et eget ombud for de som mottar ytelse fra Nav, trengs for å ivareta brukernes rettssikkerhet og interesser på en bedre måte enn det som er tilfellet i dag.

Det er vi ikke alene om. Også organisasjoner som Pensjonistforbundet, Fellesorganisasjonen (FO) og Kreftforeningen, for å nevne noen, har vært tydelige på at de ønsker et Nav-ombud. Det samme gjelder både FrP og SV av de politiske partiene.

Så langt har det eneste resultatet vært en formulering i Granavolden-plattformen fra 2019, som sier at regjeringen vil «utrede etablering av et Nav-ombud som del av de fylkesvise pasient- og brukerombudene»¹. Siden dette ble skrevet har rettsikkerheten til brukerne blitt aktualisert mer enn noen gang i kjølvannet av Nav-skandalen, og diskusjonen rundt et ombud skutt ytterligere fart.

Relativt nylig lanserte Erlend Wiborg (FrP) og Gisle Meininger Saudland (FrP) et representantforslag for stortinget om å opprette et særskilt ombud for Nav-saker, som deretter ble gjenstand for en høring i Arbeids- og sosialkomiteén². Denne fulgte vi i SF med stor interesse, og registrerte at det både blant forkjempere og skeptikere, finnes ulike oppfatninger om hva et Nav-ombud er og skal være.

På bakgrunn av erfaringene vi i forumet har gjort oss rundt tematikken, og det som kom frem under høringen, ser vi behov for å avklare sentrale momenter. Vi vil derfor bruke dette innspillet til å legge fram hva SF mener skal være funksjonene til ombudet og hvordan det bør organiseres. Ikke minst vil vi ta opp det aller viktigste spørsmålet: Hva er problemet som skal løses, og hvordan løser et Nav-ombud dette problemet?

2. Hva er problemet?

De fleste som mottar ytelse fra Nav, er fornøyde med hjelpen de får. Likevel oppstår det stadig situasjoner der møtet med Nav for en del brukere blir problemfylt som følge av feil og mangler. Dette kan medføre store, negative konsekvenser for enkeltmennesker, for eksempel ved at man ikke får en inntektssikring eller ytelse man etter loven har krav på.

Vi erfarer at dette ofte kommer av at Navs veiledningsplikt ikke etterfølges godt nok. Denne omfatter målrettet og tilpasset oppfølging med råd om hvilke ytelse du bør søke på, og veiledning om rettigheter og plikter. Problemer som går igjen er at brukerne opplever å få mangelfull informasjon om rettigheter og muligheter, og at det er vanskelig å få kontakt med saksbehandler.

Dette kan medføre at brukeren ikke blir orientert om en aktuell ytelse, eller at saksbehandlere fatter vedtak om avslag i saker som ikke er tilstrekkelig dokumentert. Et annet problem er at vedtaksbrev og annen skriftlig informasjon Nav gir, ofte er preget av et stammespråk som er innviklet og vanskelig å forstå.

I de ulike klageinstansene er tilfanget av nye saker stort. Trygderetten mottok i 2018 3.589 ankesaker fra Nav Klageinstans³. Hos Sivilombudsmannen omhandlet 577 av 3.979 avsluttede saker i 2019 Nav⁴. Det tar gjerne 8 til 12 måneder å få saken sin behandlet hos Nav-klageinstans og ytterligere 12 til 15

måneder å få saken behandlet i Trygderetten⁵. For brukerne er lange klagesaker utmattende og ressurskrevende. Samtidig legger det beslag på dyrebare ressurser hos forvaltningen.

Manglende oppfølging, feil i saksbehandlingen og lange klagesaker går aller verst utover de aller mest sårbare, som allerede er i en prekær situasjon.

3. Hvordan avhjelper et Nav-ombud denne situasjonen?

SF mener at et landsdekkende, uavhengig Nav-ombud skal ha to hovedfunksjoner, som bidrar til både å styrke brukerne og forbedre Navs arbeid:

- For det første skal ombudet fungere som et lavterskel hjelpetilbud, som bidrar til å ivareta brukernes rettssikkerhet og interesser overfor Nav.
- For det andre skal ombudet bidra til kvalitetssikring og videreutvikling av Navs arbeid, basert på innsamlet informasjon fra brukerne og kjennskap til strukturelle forhold.

Disse funksjonene gjenspeiler i stor grad dagens Pasient- og brukerombud på helsefeltet, som vi mener har en modell som også vil kunne fungere godt på Nav-området⁶.

Et Nav-ombud skal verken erstatte dagens klageorganer eller bli et klageorgan. Det skal i stedet være det motsatte av Nav Klageinstans og Trygderetten, samt de etterprøvende klageordningene ved Sivilombudsmannen og Fylkesmannen: Et ombud er et talerør som bidrar til å ivareta interessene til brukerne og deres pårørende. Det skal gå inn i saken og tilby hjelp til brukeren tidlig, og spille inn for å sikre en løsning sånn at en lang klagesak unngås.

3.1 Hvordan ivaretas brukerne?

For brukerne og deres pårørende må et Nav-ombud være et tydelig kontaktpunkt de kan søke hjelp hos, som er enkelt og ubyråkratisk å benytte seg av. Viktige forutsetninger for suksess er god informasjon om tilbudet fra ombudet selv, Nav og andre relevante aktører, samt at ombudet er lett å komme i kontakt med. Tilbudet bør bestå av hjelp og støtte i form av:

- Informasjon om rettigheter
- Råd og veiledning
- Dialog med ansvarlig aktør i Nav
- Deltakelse i møter
- Bistand i klager⁷

Dette vil gi alle brukerne en sårt tiltrengt trygghet. Tilbudet vil også være sosialt utjevne ved at det styrker brukerne med færrest ressurser aller mest.

3.2 Hvordan bidrar et ombud til bedre kvalitet på systemnivå?

Et Nav-ombud vil på en ubyråkratisk måte kunne bidra til å løse saker så langt ned i systemet som mulig, og avdekke feil i saksbehandlingen tidligere. Dermed kan man unngå mange av de lange klagesakene, som er ressurstappende for forvaltningen og krevende og komplisert for brukeren.

Ombudet skal også spille inn til Nav på eget initiativ når det oppdages systematiske feil eller uforholdsmessige, utilsiktede konsekvenser for mange brukere. På den måten kan saksbehandling og

lovverk kvalitetssikres, sånn at fremtidig feilpraksis unngås. Ombudet bør også bidra til økt kunnskap om viktige problemstillinger blant Navs ansatte, for eksempel gjennom å gi ut rapporter⁸.

4. Organisering og arbeidsområde

For at et Nav-ombud skal fungere etter hensikten, er det avgjørende at det er helt uavhengig og frikoblet fra Nav-systemet. Videre mener SF at en hensiktsmessig organisering vil være å følge strukturen Pasient- og brukerombudet har i dag, ettersom denne sikrer dekning i hele landet, samtidig som den unngår unødvendige, ekstra styringsnivåer. En omformet lovtekst fra Pasient- og brukerrettighetsloven, kapittel 8 Pasient- og brukerombud § 8-2 Arbeidsområde og ansvar for ordningen, gir et eksempel på hvordan det kunne sett ut i praksis:

*Staten skal sørge for at det er et **Nav-ombud** i hvert fylke. **Nav-ombudets** arbeidsområde omfatter alle **Navs** tjenester, både statlige og kommunale.*

*Ett av **Nav-ombudene** skal ha en koordinerende rolle for alle ombudene. Dette ombudet skal bidra til å utvikle felles arbeidsmetodikk, bistå de øvrige ombudene med systematisk kompetanseutvikling og veiledning, gi råd i enkeltsaker og bidra til felles løsning og forståelse av prinsipielle saker.*

Ombudet skal utføre sin virksomhet selvstendig og uavhengig⁹.

SF er åpen for at et Nav-ombud kan vær en del av de fylkesvise pasient- og brukerombudene, men det forutsetter at tilstrekkelige ressurser og kompetanse tilføres. Ikke bare er saksfeltet særegent og krevende, men man kan også forvente et betydelig tilfang av saker. Eksempelvis hadde Sosial- og eldreombudet i Oslo, som i dag fungerer som Oslo kommunes ombud for kommunale Nav-tjenester, over 1500 Nav-relaterte henvendelser i 2019¹⁰. Det høye antallet saker hos klageordningene tyder på det samme.

Derfor er det viktig å sikre at et Nav-ombud ikke bare blir en del av Pasient- og brukerombudet som skal dele på den samme potten av eksisterende ressurser, men at organiseringen som velges sikrer at et Nav-ombud får tilstrekkelig ressurstilgang og den nødvendige faglige spisskompetansen.

5. SF mener: Et Nav-ombud bør være en sentral del av en langsiktig løsning

Vi ser at det finnes kritikere som mener at et Nav-ombud ikke bør prioriteres. Hos noen skyldes dette at de feilaktig tror at ombudet skal være en ny klageordning. Andre hevder at det er feil prioritering. De mener det trengs en full systemgjennomgang, en omfattende tillitsreform, samt tilføring av mer juridisk kompetanse, fremfor et ombud.

SF er ikke uenig i at det finnes flere forhold i Nav som trenger utbedring. Likevel mener vi at et Nav-ombud tar tak i det aller mest prekære: det vil bidra til å trygge brukernes rettsikkerhet og hindre at det skjer store, systematiske feil. I motsetning til en ny reform, der det vil ta mange år før man ser resultatene, vil brukerne og deres pårørende ved opprettelsen av et ombud merke en positiv forskjell umiddelbart ved at de tilbys kompetent hjelp og veiledning, uavhengig av ressurstilgang.

Ombudet vil være både treffsikkert og sosialt utjevne. Dessuten vil tilbakemeldingene til Nav basert på innhentet informasjon fra brukere, og kjennskap til systemet, være en langsiktig investering i økt kvalitet på tjenestene. Nav-skandalen vi nettopp har vært vitne til, viser med all tydelighet at denne typen kvalitetssikring er viktig og nødvendig. Vi mener ikke at et Nav-ombud løser alle Navs

utfordringer, men vi mener at det er rett sted å starte, og at det bør være en sentral del av den langsiktige løsningen på å sikre et velfungerende Nav for brukere og ansatte.

SF oppfordrer regjeringen til å raskt følge opp Granavolden-plattformens punkt om å utrede etablering av et Nav-ombud. Samtidig oppfordrer vi regjeringen til å ta i bruk vår erfaring og kompetanse på området, i denne prosessen.

Tekst: Olav Strømmen, Velferdsalliansen EAPN Norway

Overlevert Arbeids- og sosialdepartementet 27.04.2020

Sluttnoter

¹ Regjeringen. (2019). *Granavolden-plattformen. Politisk plattform for en regjering utgått av Høyre, Fremskrittspartiet, Venstre og Kristelig Folkeparti*. s. 6.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/7b0b7f0cf0f4d93bb6705838248749b/plattform.pdf>

² Stortinget (2020, 03.03). Høring om Representantforslag om etablering av Nav-ombud.
<https://www.stortinget.no/no/Hva-skjer-pa-Stortinget/Horing/horing/?h=10004146>

³ Trygderetten. (2019). *Årsrapport 2018*.
[https://www.trygderetten.no/Content/108146/cache=20190205081456/%C3%85rsrapport_2018_Trygderetten%20\(003\).pdf](https://www.trygderetten.no/Content/108146/cache=20190205081456/%C3%85rsrapport_2018_Trygderetten%20(003).pdf)

⁴ Sivilombudsmannen. (2020). *Melding for året 2019 fra Sivilombudsmannen* (Dokument 4 2019-2020).
https://www.sivilombudsmannen.no/wp-content/uploads/2020/03/SIVOM_A%CC%8ARSMELDING_2019_NO_WEB-1-1.pdf

⁵ Sæther, Jens Marius (2019, 12.01). Advokat: – Behandlingstida i Nav-klagesaker har økt enormt – Nav-klienter må vente opp mot to år. *Dagsavisen*.
<https://www.dagsavisen.no/nyheter/innenriks/advokat-behandlingstida-i-nav-klagesaker-har-okt-enormt-nav-klienter-ma-vente-opp-mot-to-ar-1.1260163>

⁶ Se Pasient- og brukerrettighetsloven med kommentarer, kapittel 8: Pasient- og brukerombud.
<https://www.helsedirektoratet.no/rundskriv/pasient-og-brukerrettighetsloven-med-kommentarer/pasient-og-brukerombud>

⁷ Dette gjenspeiler tilbudet til brukerne av dagens ombud for kommunale Nav-tjenester i Oslo kommune, [Pasient- og brukerombudet i Oslo og Akershus og Sosial- og eldreombudet i Oslo](#).

⁸ Dette gir Nav-ombudet samme kvalitetssikringsfunksjon som Pasient- og brukerombudet på helsefeltet: «Ombudene skal ikke bare opptre etter anmodning fra pasienter og brukere. De skal også ivareta pasientenes og brukernes behov på eget initiativ og ta tak i kritikkverdige forhold, uten at noen har gjort dem spesielt oppmerksom på det. Videre kan ombudet utgi rapporter med utgangspunkt i henvendelser fra pasientene og brukerne.» (Kapittel 8, Pasient- og brukerombud, § 8-1 Formål). Se kobling i note 6.

⁹ Se kobling i note 6 for originalt sitat fra Pasient- og brukerrettighetsloven med kommentarer.

¹⁰ Hentet fra innlegget til [Pasient- og brukerombudet i Oslo og Akershus og Sosial- og eldreombudet i Oslo](#) under Høring om Representantforslag om etablering av Nav-ombud. Se kobling i note 2.

“Ingenting om oss uten oss!”