

# Kommuneombudet

Årsrapport – Orientering i kommunestyret



# Kommuneombudets mandat

- Vedtatt og ansatt politisk – Egen enhet som skal arbeide på fritt og selvstendig grunnlag – Rapporterer til kommunestyret, ikke kommunedirektøren
- For innbyggerne, arbeide for at rettsikkerhet ivaretas i møte med kommunen
- Omfatter alle innbyggere som har saker til behandling i kommunen
- Råd og veiledning i enkeltsaker – søknader, klager, får ikke svar, finner ikke informasjon, delta i møter
- Synliggjøre og informere om rollen som ombud, og hvordan man ivaretar sine egne rettigheter i møte med kommunen
- Gi tilbakemeldinger til politisk og administrativt nivå om hvordan rettighetene blir ivaretatt
- Fastsatt å skulle orientere formannskapet tre ganger årlig, øvrige hovedutvalg etter utvalgets ønske



# Ombudet har tre roller

- På individnivå – Hjelp innbyggerne i enkeltsaker, bistanden tilpasses den enkeltes ressurser, forståelse og hvordan ombudet vurderer saken
- På systemnivå – Når flere enkeltsaker innenfor et tjenesteområde viser et generelt forbedringspotensial, løftes utfordringen til ledelsen i den aktuelle virksomhet, og formidles til politisk og administrativ ledelse
- På samfunnsnivå – Foredrag og møter, lokalaviser, kommunens nettsider – Generelt informere om innbyggernes rettigheter, og hvordan ombudet oppfatter at innbyggernes rettigheter ivaretas i kommunen



## 2023 – Gjenoppstart

- Startet i jobben 01.01.2023, da hadde det vært halvannet år uten kommuneombud i Drammen
- Bli kjent i kommunen, innbyggere, frivillige organisasjoner, ansatte
- Økende antall henvendelser
- 2023 – 153 saker - Så langt i 2024 - 102 saker



# 2023 Oppsummert

- 153 saker
- Helse - 49 saker
- Plan og bygg - 31 saker
- Skole og barnehage - 22 saker
- Boligkontoret - 19 saker
- Vann, avløp, renovasjon - 17 saker
- Kommunale veier - 6 saker
- NAV - 6 saker
- Barnevern - 4 saker
- Annet - 4 saker



# Hva handler sakene om?

- Bistand til søknad – 32 saker
- Bistand til klager – 54 saker
- Klager på innholdet/kvalitet i tjenestetilbudet – 44 saker
- Ulovlighets saker – 14 saker
- Ikke svar/for sent svar – 30 saker
- Manglende informasjon/veiledning ved henvendelse – 32 saker



# Arbeidet fremover

- Dialog med administrasjonen om hvordan anbefalinger vurderes og følges opp
- Dialog med kontrollutvalget og klageutvalget om hvordan de kan benytte årsmeldingen og ombudsordningen i sitt arbeid
- Det enkelte politiske utvalg/råd må selv vurdere kontakten med ombudet
- Poenget med en ombudsordning er å gjøre kommunen bedre – Sikre at rettigheter ivaretas – Kommunens handlingsrom innenfor lovverket står man imidlertid fritt til å benytte
- I en prosess der kostnader skal reduseres vil dette medføre endringer i tilbud og vedtak til innbyggere – Ombudet vil i de sakene jeg er involvert være opptatt av at prosessene frem til vedtak må være gode, og der innbyggeren høres



# Anbefalinger – Generelt – Manglende/for sent svar

- Sikre at alle som besvarer henvendelser til kommunen er kjent med at kommunen er forpliktet etter forvaltningsloven § 11 a til å gi tilbakemeldinger innen rimelig tid, også i saker som ikke gjelder enkeltvedtak, og at dersom det ikke kan gis slik tilbakemelding skal det sendes foreløpig svar der det anslås når det kan forventes endelig tilbakemelding
- Her er områder der det ikke fattes vedtak overrepresentert
- Lite som irriterer innbyggere mer enn følelsen av å bli ignorert, og forvaltningsloven er helt klar





# Anbefalinger – Boligkontoret

- Sikre lik praksis for hvordan man behandler saker der innbyggeren takker nei til den aktuelle kommunale boligen.
- Ha rutiner og praksis som sikrer at alle klagesaker behandles i samsvar med forvaltningsloven.
- Ha begrunnelser i vedtakene som er utfyllende, og som gjør at søkeren forstår hva som har vært avgjørende for at man har fått avslag på søknad om kommunal bolig.
- Ha tilfredsstillende rutiner og praksis for samhandling med Drammen Eiendom KF.
- Boligkontoret må ha nok ressurser til å kunne gi tilfredsstillende veiledning og bistand til innbyggere som ønsker å søke om kommunal bolig eller klage på vedtak om dette.



# Anbefalinger - Helse

- Etablere enhetlige rutiner og praksis for hvordan tilbakemeldinger fra brukere og andre tilknyttet tjenestene behandles
- Ha tilfredsstillende rutiner og praksis for samhandling mellom ulike tjenester knyttet til brukere med sammensatte behov, og da spesielt barn
- Der det fattes vedtak om tjenester må det være realistisk at disse kan leveres innen rimelig tid
- Det må sikres at alle som leverer kommunale tjenester er kjent med hva som er et kommunalt ansvar, og hva den enkelte bruker eller pårørende er ansvarlig for og kan forventes å utføre av oppgaver



# Anbefalinger – Skole og barnehage

- Ha rutiner og felles forståelse på samtlige skoler som sikrer at i saker om spesialundervisning blir saker behandlet innen rimelig tid på alle steg i prosessen, og at det er en felles forståelse og praksis på hvordan slike saker skal behandles.
- Ha rutiner og felles forståelse på samtlige skoler som sikrer at i saker om trygt skolemiljø blir saker behandlet innen rimelig tid på alle steg i prosessen, og at det er en felles forståelse og praksis på hvordan slike saker skal behandles
- Vurdere kommunens oppfølging av private alternativer til skolefritidsordningen (SFO). Ha offentlig informasjon om hvordan disse er organisert, og hvilke rettigheter den enkelte har



# Anbefalinger - Byggesak

- Vurdere mer offentlig tilgjengelig informasjon om kommunens oppfølging av ulovlighetssaker for å sikre at det blir enkelt og gjennomskiktig for innbyggere hvilke saker som på generell basis forfølges, og hvilke som legges bort
- Sikre at veiledningen og dialogen med innbyggere i størst mulig grad avklarer og får frem hva som vil være konsekvensene av å få godkjent en aktuell søknad



**DRAMMEN  
KOMMUNE**  
- et godt sted å leve