

Orientering fra kommuneombudet

Formannskapet 26.11.2024





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



Saker hos kommuneombudet

- En sak hos kommuneombudet er en henvendelse innenfor ombudets mandatområde, og der det gis en tilbakemelding ombudet
- Hvor arbeidskrevende en sak er varierer stort

2023	154
-------------	------------

2024 p.d.d.	237
-------------	-----



På hvilke områder kommer sakene?

Helse	94
Boligkontoret	39
Plan og bygg	37
Skole/barnehage	36
NAV (kommunal del)	11
Samferdsel, vei og park	9
Vann, avløp og renovasjon	4
Barnevern	4
Annet	6



Hva handler sakene om?

Søknad - Bistand på sak der kommunen fatter vedtak	68
Klage på enkeltvedtak	38
Tilbud - Klage, endre, forbedre tjenester	99
Informasjon - Hvordan gå frem/henvende seg	49
Svar - Manglende/for sent	32
Ulovligheter - Byggesak	14
Utenfor mandatet (ikke regnet som sak)	14



Hva gjør egentlig ombudet i hverdagen?

- Henvendelser kommer i hovedsak på telefon eller på epost, avtaler møter der innbyggeren ønsker det
- 118 fysiske møter med innbyggere så langt i år. Enten med innbygger(e) alene, eller sammen med ulike tjenester – På knutepunktene, men også hjemme hos innbyggere
- Møter med virksomhetene på generelt grunnlag tilknyttet overordnede problemstillinger som fremstår som utfordringer/forbedringspunkter etter saker hos ombudet
- 27 foredrag/presentasjoner for innbyggere - Ivaretagelse av rettigheter – Ombudets rolle og tilbakemeldinger



Endringer fra 2023 til 2024 så langt

- Det er flere saker fra boligkontoret 39 mot 19. Et område der det ble påpekt betydelig forbedringspotensiale. Ut fra sakene ombudet har vært involvert i, klar forbedring
- Utfordringer knyttet til samhandling på tvers av ulike programområder, også innenfor samme sektor er synlig på samme måte som i 2023
- Økningen er stor innen helse fra 49 til 94. Her er det langt flere henvendelser knyttet til søknader, klager og manglende svar enn i fjor, større andel gikk på tilbudet i fjor
- Flere henvendelser som handler om tjenester der det er fattet vedtak, men der kommunen ikke er i stand til å innfri vedtaket innen rimelig tid (støttekontakt, avlastning og tilrettelagt bolig for personer med nedsatt funksjonsevne skiller seg ut)
- Langt flere saker knyttet til mennesker med nedsatt funksjonsevne og deres pårørende – Tilbudet til pårørende som har hjemmeboende personer over 18 år med nedsatt funksjonsevne

Rettigheter skal ivaretas selv om det skal spares penger



- En rettighet er et lovbasert krav på et tilbud eller tjeneste – En minimumsstandard man ikke kan legge seg under
- Når man skal redusere tjenestenivået fremstår det urealistisk å skulle gjøre dette uten å utfordre hva som ligger i minimumskrav – Eksempelvis «nødvendige helse- og omsorgstjenester» Hva som er en forsvarlig standard er en skjønnsmessig vurdering
- Endring av tjenester, så lenge det reelt sett fører til et mindre omfang av tjenester enn tidligere, vil i sum generere flere klager
- Det er Statsforvalteren som setter terskelen gjennom sine vedtak. Behandlingstid i saker ombudet har vært involvert i 6-12 måneder – Dette svekker rettsikkerheten for innbyggerne – Kommunen har selv lang saksbehandlingstid
- Ekstremt viktig at kommunen i klagesaker vurderer og opplyser sakene godt, og omgjør av eget tiltak når man ser at man kanskje ikke har vurdert godt nok eller at det kommer nye opplysninger for å ivareta rettssikkerheten til innbyggerne



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