



Årsmelding

Byombudet

/ 2024



BERGEN
KOMMUNE

Til Bystyret

I samsvar med Instruks for byombudet i Bergen kommune § 7, gir byombudet med dette melding om sin virksomhet i 2024.

Byombudets instruks følger som vedlegg.

Bergen, mai 2025

Erik Dahl
byombud

Vedlegg

Instruks for byombudet i Bergen kommune

Organisering

Byombudet er opprettet som en permanent ordning av Bergen bystyre og skal påse at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort feil eller urett mot den enkelte innbygger.

Byombudet er samlokalisert med bystyrets organer og mottar administrative og tekniske støttetjenester fra bystyrets kontor. Telefonhenvendelser til byombudet blir betjent av innbyggerservice.

Byombudet har siden juni 2023 hatt redusert kapasitet som følge av at Anita Ommedal gikk over i stilling som personalleder/fagleder ved bystyrets kontor. Hun har imidlertid bistått bl. a i forbindelse med krevende enkeltsaker både innen skolefeltet og innen sosiale tjenester. Som følge av ansettelsesstopp i Bergen kommune ble det først satt i gang ansettelsesprosess i desember 2024 og det er ansatt ny rådgiver som begynner i stillingen 1. juni 2025.

Byombudet bestod i 2024 av:

Byombud:	Erik Dahl
Rådgiver:	Anita Ommedal
Rådgiver:	Vigdis Bøe

Instruks

Hovedinnholdet er følgende:

- Byombudet er bystyrets uavhengige kontrollorgan for den kommunale forvaltning
- Byombudet skal arbeide for at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort urett mot byens innbyggere
- Byombudet skal ha spesielt fokus rettet mot eldre og særlig pleietrengende og barn og unge
- Byombudet skal se til at kommunalt ansatte ikke gjør feil eller forsømmer sine plikter
- Byombudet skal informere publikum om regler for kommunal saksbehandling og bistå ved klager
- Byombudet kan ta opp faglige og administrative forhold direkte med den instans det gjelder
- Det forvaltningsorganet saken gjelder skal alltid høres

Arbeidsform

Det fremgår av instruks for byombudet at i tillegg til den generelle funksjonen overfor hele den kommunale forvaltning skal byombudet ha spesielt fokus rettet mot kommunens eldre og særlig pleietrengende, barn og unge.

En viktig oppgave ved ombudskontoret er å gi informasjon, råd og veiledning til kommunens innbyggere. Henvendelsene gjelder både klager på kommunens behandling av enkeltsaker og forespørsler av mer generell karakter.

Det er et mål at saker løses på lavest mulig nivå. Det er en akseptert arbeidsform at byombudet tar direkte kontakt med saksbehandler på den aktuelle avdeling. I praksis løses de langt fleste saker på denne måten. Slik tilnærmingssmåte forutsetter at man har tillit og respekt for hverandres arbeidsoppgaver.

Byombudet har som sin primære oppgave å ivareta innbyggernes interesser, påse at spillereglene blir fulgt. Det er samtidig viktig å presisere at byombudet ikke er en partsrepresentant for de som tar kontakt.

I en del konfliktsaker har det vist seg formålstjenlig at byombudet deltar på møte med klager og involvert avdeling med sikte på å løse saken. Byombudets deltakelse i slike møter har medført at saken har fått en løsning som partene kan akseptere.

Dersom det i forbindelse med enkeltsaker oppdages mangler ved rutiner tas dette opp med den avdeling det gjelder. Slike tilbakemeldinger til avdelingene vil være nyttig i forbindelse med kvalitetssikring og arbeid med gjennomgang av rutiner, og vil på den måten få betydning utover løsning av den enkelte sak.

Informasjonsmøter, utadrettet virksomhet

Byombudet er avhengig av en konstruktiv og god dialog med kommunens ulike avdelinger. Et satsingsområde har derfor vært å delta på avdelingsmøter for å orientere om byombudsordningen. Ved å delta på denne type informasjonsmøter har det vist seg å være lettere å ta kontakt i forbindelse med henvendelser i enkeltsaker. Byombudet har årlige møter med etat for sosiale tjenester. Det gjennomføres jevnlig møter med etatene i byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg. Dette er god arena for uformell dialog samt sette aktuelle problemstillinger på dagsordenen.

Informasjon om ombudsordningen er tilgjengelig på kommunens internettsider.

Det foreligger kontaklinformasjon om byombudet på vedtakene som fattes av NAV – sosialtjeneste samt vurderingskontorene innen helse og omsorg. Her opplyses det om at byombudet kan bistå med råd og veiledning, samt informere om klageadgang.

Det er etablert nettverk med andre kommunale ombudsordninger. Formålet er å samle kommunale ombud for å sette aktuelle tema på dagsorden samt diskutere problemstillinger knyttet til ombudsrollen. Slike møter er nyttige og bidrar til utveksling av erfaring med andre kommuner. Byombudet har også jevnlige møter/dialog med Pasientombudet i Vestland.

Byombudet følger fast møtene til utvalg for helse og sosial og øvrige aktiviteter til utvalget. Byombudet har godt samarbeid med eldrerådet og kommunalt råd for personer med funksjonsnedsettelse og følger deres behandling av aktuelle saker.

Henvelndelser

De fleste som tar kontakt med byombudet gjør dette på telefon eller e-post. En stor del av arbeidet består i å håndtere klager samt gi informasjon, råd og veiledning til enkeltpersoner. Ved behov avsettes tid til fysisk møte med klager.

Det er en viktig ombudsoppgave å være tilgjengelige for kommunens innbyggere. Byombudet mottok i 2024 ca. 600 henvelndelser, av disse resulterte 244 i konkrete saker. Det er kun saker som krever en nærmere oppfølging som inngår i det statistiske materiale.

Vi registrerer en økning i henvelndelser fra personer med sammensatte behov. Dette er personer som trenger mer omfattende bistand fra vår side.

Oversikt over saker

Fordeling av behandlede saker mellom byrådsavdelingene

	2020	2021
Byrådsavdeling for finans, næring og eiendom	16	17
Byrådsavdeling for eldre, helse og frivillighet	119	79
Byrådsavdeling for barnehage, skole og idrett	43	44
Byrådsavdeling for klima, miljø og byutvikling	57	53
Byrådsavdeling for kultur, mangfold og likestilling	16	2
Byrådsavdeling for arbeid, sosial og bolig	246	309
	497	504

	2022
Byrådsavdeling for finans, næring og eiendom	21
Byrådsavdeling for helse og omsorg	106
Byrådsavdeling for barnehage, skole og idrett	24
Byrådsavdeling for klima, miljø og byutvikling	65
Byrådsavdeling for kultur, frivillighet og inkludering	6
Byrådsavdeling for barnevern og sosiale tjenester	255
	477

	2023	2024
Byrådsavdeling for finans	8	11
Byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg	98	57
Byrådsavdeling for barnehage og skole	20	15
Byrådsavdeling for byutvikling	41	27
Byrådsavdeling for næring, kultur og idrett	3	4
Byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold	162	130
	332*	244*

Årsmeldingen legger til grunn byrådsavdelingene pr. 1. november 2023. Tallmaterialet inkluderer tilsynsordning for personer med utviklingshemming og nedsatt funksjonsevne.

** Redusert kapasitet fra 20. juni 2023*

Kommentarer

Innledning

Bergen kommune har i sin virksomhet som sitt viktigste formål å holde seg til lover, forskrifter og vedtak fattet av politiske organ. Det er i denne forbindelse viktig at kvaliteten på saksbehandlingen prioriteres. Gode kunnskaper om kravene blant annet i forvaltningsloven, er viktig for å sikre riktige avgjørelser. Kommunens avdelinger skal gjennom sin saksbehandling ivareta hensynet til god forvaltningsskikk, likebehandling og rettsikkerhet. Byens innbyggere skal ha tillitt til at kommunens styring og inngrep er begrunnet, rettferdig og forutberegnelig.

Når det gjelder saker som anses som enkeltvedtak, er byombudets oppgave først og fremst å orientere om de rettigheter man har som part i saken. De avgjørelser som fattes skal tilfredsstillende visse kvalitetskrav som er nedfelt i lovverket. Særlig gjelder dette krav til begrunnelse, rett til å påklage vedtaket, men også det å gjøre seg kjent med sakens dokumenter, kan være viktig for å få innsikt i grunnlaget for avgjørelsen. Realitetene i saken er det klageinstansen som skal ta stilling til.

For at innbyggerne skal kunne ivareta sine rettigheter kreves det kunnskap om gjeldende regelverk. Lover og forskrifter som har stor betydning for den enkelte innbygger, er økende. Formålet med denne type lovgivningen er i stor utstrekning å fordele goder på en mest mulig rettferdig måte. Samtidig er det en kjensgjerning at en økning i antall rettigheter medfører behov for bistand for å oppnå det man har krav på. Det bør være en offentlig oppgave å sørge for at den enkelte får kunnskap om sine rettigheter uavhengig av om vedkommende har ressurser til dette selv. I denne forbindelse er det positivt at Bergen kommune har ordning med byombud hvor en kan få råd og veiledning.

Det kan være vanskelig å trekke generelle konklusjoner om kommunens saksbehandling basert på de sakene som har vært gjenstand for behandling. Med utgangspunkt i mottatte henvendelser kommenteres noen aktuelle problemstillinger.

Tilgjengelighet

Særlig fokus på tilgjengelighet vil alltid være en viktig ombudsoppgave. Som tidligere år mottar byombudet henvendelser som gjelder dårlig tilgjengelighet. Disse sakene fordeler seg på alle avdelinger med publikumskontakt. Innen helse- og sosialtjenesten er det spesielt viktig med god tilgjengelighet. Videre er det viktig at de som søker hjelp blir møtt med respekt og verdighet.

Sosialtjenesteloven er samfunnets sikkerhetsnett og skal ivareta de vanskeligst stilte. Personer som har behov for sosiale tjenester, er ofte i en vanskelig livssituasjon og behovet for hjelp kan være akutt. Det er derfor viktig at kommunen sikrer tilgjengeligheten for tjenestene. Personer med et hjelpebehov skal kunne henvende seg til NAV – sosialtjeneste for å legge frem sin sak, stille spørsmål, få informasjon og veiledning og eventuelt hjelp til å fylle ut søknad. Det er av stor betydning for sårbare mennesker at de kan ta kontakt med NAV uten timeavtale. Dette kan være personer som ikke har tilgang til telefon eller PC, samt mennesker som har utfordringer med å forholde seg til timeavtaler.

Innbyggerservice

Innbyggerservice er kommunens sentrale servicetorg og ansikt utad, med sentralbordtjeneste og publikumsmottak som viktige ansvarsområder. På innbyggerservice får man veiledning og bistand til å søke om kommunale tjenester, samt hjelp til å finne relevant informasjon på kommunens nettsider.

I senere år er det et utviklingstrekk at kommunale etater avvikler egne ekspedisjonstjenester og at disse oppgavene overføres til innbyggerservice. Et eksempel er boligetaten som har ansvar for kommunale utleieboliger, statlig- og kommunal bostøtte. I denne brukergruppen er det ofte stort behov for bistand i søknadsprosessen.

I det videre arbeidet med å utvikle innbyggerservice er det viktig at de som arbeider i førstelinje har nødvendig kompetanse til å gi råd og veiledning og at de har tilstrekkelig med ressurser til å utføre arbeidsoppgavene på god måte. God veiledning og bistand tidlig i en søknadsprosess vil sørge for at saken er godt opplyst og kunne forhindre mulig konflikt på et senere tidspunkt.

Digitalisering og bruk av nettbaserte løsninger

Som et ledd i den pågående effektivisering av offentlig sektor, er digitalisering og nettbaserte løsninger en del av utviklingen. Dette er en ønsket forbedring. For de fleste gjør det tilgang til informasjon og kommunikasjon med kommunens tjenester både enklere og raskere. Det er imidlertid en kjensgjerning at ikke alle mestrer de nye digitale løsningene. Det følger av forvaltningslovens § 11 at forvaltningen har en veiledningsplikt. Hensynet bak den generelle veiledningsplikten er å sørge for at partene får mulighet til å ivareta sine interesser på best mulig måte.

Bergen kommune må i sitt videre arbeid ta høyde for at enkelte grupper mangler nødvendig digital kompetanse. Det er viktig at kommunens avdelinger faktisk gir nødvendig råd og veiledning for dem som har behov for det.

Pårørendesamarbeid

Byombudet har opp gjennom årene mottatt mange klager fra pårørende som har vært misfornøyd med kommunens tjenester til sine. Kommunikasjonen i disse sakene har ofte vært preget av konflikt og lite tillit til tjenestene.

Byombudet har vært med i prosjektgruppe «Sett, styrket og hørt» - om pårørendesamarbeid i etat for hjemmebaserte tjenester. Et prosjekt for å systematisere ivaretagelse, gi pårørende en stemme som omsorgspersoner og styrke pårørendes kompetanse til å stå i vanskelige situasjoner. Dette har vært et konstruktivt og godt arbeid sammen med dyktige og dedikerte ansatte i kommunen med sikte på å utvikle og forbedre samhandlingen med pårørende.

Pårørende til personer som mottar hjemmebaserte tjenester har ofte en stor belastning over tid og utgjør et betydelig bidrag til at man skal kunne bo hjemme lengst mulig. Ved å ta vare på pårørende tar man vare på brukerne. Tidlig innsats, samt tilbud om avlastningsopphold kan det gjøre det mulig å bli boende lengre hjemme, noe også de fleste ønsker. Pårørende er en betydelig ressurs og det er viktig at Bergen kommune legger forholdene til rette slik at pårørende også kan ha fokus på sine egne behov. God samhandling med pårørende vil bidra til at brukerne får gode og tilrettelagte tjenester fra kommunen.

Byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg har også satt i gang arbeid for å lage et system for oppfølging av pårørende i tråd med anbefalingene i den nasjonale pårørende veilederen.

Tilsynsordning for personer med utviklingshemning og nedsatt funksjonsevne

Bergen kommune har etablert en tilsynsordning rettet mot personer med utviklingshemning og nedsatt funksjonsevne. Ordningen er en integrert del av byombudets virksomhet og ivaretas med en egen rådgiver. Med utgangspunkt i henvendelser fra brukere, pårørende og verger blir det gitt råd, veiledning og bistand. Rådgiver deltar også på ulike møter mellom bruker/pårørende og tjenestene. Deltakelse på møter kan dempe konfliktnivå og bidra til at saker finner sin løsning.

Brukerorganisasjonene er viktige samarbeidspartnere til ordningen. Gjennom faste møter kan organisasjonene ta opp tema som angår deres medlemmer. utfordringer som avdekkes rapporteres til etatsledere og aktuell byrådsavdeling.

Vedlegg:

INSTRUKS FOR BYOMBUDET I BERGEN KOMMUNE

Vedtatt av Bergen bystyre 16. desember 2002

§ 1 Formål

Byombudet skal, som uavhengig kontrollorgan på vegne av bystyret, arbeide for at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort urett mot den enkelte borger og at kommunens ansatte og andre som virker i kommunens tjeneste, ikke gjør feil eller forsømmer sine plikter overfor kommunens innbyggere.

§ 2 Arbeidsområde

Byombudets arbeidsområde omfatter den kommunale forvaltning og alle som virker i dens tjeneste, med unntak av avgjørelser som treffes av bystyret.

Byombudet har hele byens befolkning som målgruppe og skal ha fokus spesielt rettet mot kommunens eldre og særlig pleietrengende og barn og unge.

Bystyret fastsetter instruks for byombudets virksomhet. For øvrig utfører Byombudet sitt arbeid selvstendig og uavhengig av kommunen.

§ 3 Arbeidsoppgaver

Byombudet skal informere publikum om regler for kommunal saksbehandling, herunder klageordninger. I den utstrekning det er ressurser til det, skal Byombudet bistå ved utforming og ekspedisjon av klager.

Publikum kan klage til Byombudet over så vel saksbehandlingen som vedtak i en sak. Gjelder klagen vedtak i en sak, skal den administrative klageadgangen være utprøvd før Byombudet kan behandle klagen. Byombudet kan ikke behandle saker som er eller har vært til behandling hos Sivilombudsmannen eller som står for eller har vært behandlet av domstolene.

Byombudet kan etter henvendelse eller av eget initiativ ta opp faglige og administrative forhold som ombudet mener kan forbedres direkte med den instans forholdet gjelder.

I den utstrekning det er ressurser til det, skal Byombudet drive oppsøkende virksomhet for å kartlegge problemer prioriterte brukergrupper møter i den kommunale forvaltningen.

§ 4 Rett til opplysninger

Forvaltningen har rett og plikt til å legge frem alle dokumenter for Byombudet, innenfor de rammer Forvaltningsloven og Offentlighetsloven setter.

Byombudet kan ikke informere klageren om andre dokumenter enn de klageren har adgang til etter Forvaltningsloven eller Offentlighetsloven.

§ 5 Uttalelser fra Byombudet

Det forvaltningsorgan eller vedkommende saken gjelder, skal alltid gis anledning til å uttale seg før Byombudet gir uttalelse.

Byombudet kan påpeke at det er gjort feil eller utvist forsømmelige forhold i den kommunale forvaltning. Byombudets uttalelse er av rådgivende karakter.

Byombudet skal underrette dem saken gjelder om resultatet av byombudets behandling. Byombudet kan også gi overordnet forvaltningsorgan slik underretning. Byombudet avgjør selv om, og hvilkeform, offentligheten skal meddeles behandlingen av en sak.

§ 6 Taushetsplikt

Byombudet har taushetsplikt i samsvar med Offentlighetsloven og Forvaltningslovens bestemmelser. Taushetsplikten varer også ved etter byombudets fratreden.

§ 7 Årsmelding

Byombudet skal avgi årlig rapport om sin virksomhet til bystyret innen utgangen av mars hvert år. Dersom det er oppdaget mangler ved klageordninger, saksbehandlingsrutiner eller annen kommunal praksis, bør Byombudet peke på dette i meldingen. Meldingen bør videre inneholde en oversikt over behandlingen av de enkelte saker som Byombudet mener har alminnelig interesse.