



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

Orientering og status fra kommuneombudet

Formannskapet 13.06.2023



Kommuneombudets mandat

- Ombud for innbyggerne i Drammen kommune
- Arbeide for at innbyggernes rettssikkerhet ivaretas i møte med kommunen
- Omfatter alle innbyggere som har saker til behandling i kommunen
- Gi tilbakemelding til politisk og administrativt nivå om hvordan rettighetene blir ivaretatt. Skal rapportere til formannskapet tre ganger per år



Hvordan kommer sakene?

- Innbyggeren har funnet frem til eller lest om ombudet selv
- Har presentert meg i de fleste relevante kommunale tjenester – Flere saker som en følge av tips/henvisning til innbyggere fra tjenestene
- Har holdt en rekke foredrag for ulike organisasjoner – Generer flere saker hver gang
- Har god dialog med ulike frivillige tilbud og organisasjoner – Kommer med saker de opplever som alvorlige/vanskelige
- Innbyggertorgene – Henvendelser der tjenestene ikke kan hjelpe mer/man ikke vet hvem som kan hjelpe/innbyggeren er svært misfornøyd med den oppfølgingen man har fått fra kommunen
- Saker der politikere har tipset innbyggere om å ta kontakt



Antallet saker

- En sak regnes som en henvendelse som anses som å falle inn under ombudets mandat, og som krever tilbakemelding fra ombudet

- Frem til dags dato: 76 saker

- Januar: 9
- Februar: 15
- Mars: 18
- April: 12
- Mai: 15
- Juni: 7



Hvilket område gjelder saken?

- En innbygger kan ha saker tilknyttet ulike tjenester
 - Helse: 27
 - Plan og bygg: 11
 - Boligtjenesten: 10
 - Infrastruktur (vann, avløp, renovasjon): 8
 - Skole og barnehage: 6
 - NAV (kommunal del): 5
 - Barnevern: 4
 - Samferdsel: 3
 - Annet: 2



Hva handler saken om?

- En sak kan omfatte flere forhold
 - Veiledning til søknad: 10
 - Veiledning til klage på vedtak: 34
 - Klage på manglende oppfølging/tilbud/ulovligheter: 16
 - Klage på for sent svar/ikke svar i det hele tatt: 16
 - Klage på manglende informasjon ved henvendelse til kommunen: 15



Tilbakemeldinger til politisk nivå

- Vært i stillingen i drøye 5 måneder – Tilbakemeldinger som gis må være basert på flere saker, med mindre det er noe ekstraordinært som må løftes. Har taushetsplikt og skal være av generell karakter
- Svært mange saker ombudet følger opp er ikke landet ennå. Det er naturlig å se sakenes endelige utfall før man konkluderer
- Det er kun saker der ombudet har hatt anledning til å se kommunens saksbehandling og oppfølging som blir brukt som grunnlag for tilbakemeldinger
- Administrativt nivå er blitt forelagt ombudets tilbakemeldinger



Generelle tilbakemeldinger

- **Ombudet stiller spørsmål ved om kommunen har gode nok rutiner for å svare innen forvaltningslovens frister - §11 a «uten ugrunnet opphold» - Skal sendes foreløpig svar – 16 saker – Områder/henvendelser der det ikke skal fattes vedtak skiller seg ut negativt**
- **Ombudet stiller spørsmål ved i hvor stor grad kommunen har rutiner for å tilpasse sin veiledning og plikt til å opplyse saken til den enkelte innbyggers ressurser og behov, og i hvilken grad dette etterlevs i den enkelte sak – Kommunen har veiledningsplikt § 11 og plikt til å påse at en sak er så godt opplyst som mulig § 17. Må avveies opp mot ressursbruk og kapasitet. Ulike utfordringer innenfor ulike områder.**

Tilbakemeldinger knyttet til enkelte tjenesteområder



- **Boligtjenesten** – 10 saker omhandler boligtjenesten (tilknyttet søknad/klage på vedtak om kommunal bolig). Relativt stort saksantall sett opp mot totale antall saker gitt at det er et lite virksomhetsområde. Ombudet vil i det videre arbeidet følge opp tjenesten særskilt
- **Samarbeid mellom ulike tjenester tilknyttet barn** – Ombudet har vært og er involvert i flere enkeltsaker tilknyttet barn der flere ulike kommunale instanser er koblet på. Flere saker der bistand som gis ikke synes å være i samsvar med det tjenestene mener at er behovet/at det tar svært lang tid før bistand gis/vedtak fattes.
- Mange årsaker, men typisk at man ikke klarer å lande hvem som bør/skal gi tilbud/fatte vedtak. Rutinene for samhandling og koordinering fungerer ikke godt nok. Peker særskilt på tjenestildeling og koordinerende enhet helse og barnevernet
- Ombudet vil peke på barnekoordinatorerne som en del av løsningen. HOL § 7-2 a – Sørge for koordinering av tjenestilbudet

Hvordan få kontakt?

- <https://www.drammen.kommune.no/kommuneombud/>
- kommuneombudet@drammen.kommune.no
- Telefon 32 04 30 50 – kl. 9-15 man-fre
- Fysisk oppmøte på rådhuset i Drammen, knutepunkt Mjøndalen/knutepunkt Svelvik hver onsdag.
- Oppfordrer til å avtale tid

