

Kommunens saksbehandling i sak om startlån

2.10.2023 (2023/585)

Saken gjelder X kommunes behandling av en klage på avslag om startlån.

Klageren søkte om startlån til kjøp av bolig til seg og sin familie. Søknaden ble avslått av kommunen, ved lokalt NAV-kontor. Klageren påklagde vedtaket, men klagen ble liggende ubehandlet hos det lokale Nav-kontoret (førsteinstansen) i over ett år. I forbindelse med klagesaken, utarbeidet den samme personen som godkjente førsteinstansvedtaket et saksframlegg for klageinstansen og deltok i klageinstansens behandling av saken. Klageinstansen opprettholdt vedtaket, uten nærmere begrunnelse.

Sivilombudet kom til at reglene om habilitet, saksbehandlingstid, begrunnelse av vedtaket og plikt til å vurdere klagerens synspunkter, herunder hensynet til barnas beste, var brutt ved behandlingen av klagen. Kommunen gjentok saksbehandlingsfeilene i et nytt vedtak som ble fattet under ombudets behandling av saken.

Ombudet ba kommunen om å behandle saken på nytt og å gjennomgå sine rutiner og praksis, slik at fremtidige klagesaker blir behandlet i tråd med forvaltningsloven, kommuneloven og FNs barnekonvensjon.

Kommunens gjentatte fristoversittelser og utilstrekkelige svar på ombudets henvendelser i forbindelse med undersøkelsen

av saken, er i strid med Stortingets forutsetning om at henvendelser fra Sivilombudet skal gis prioritet.

Sakens bakgrunn

(1) A (heretter klageren) søkte startlån hos X kommune 20. juni 2021. Lånet skulle brukes til å kjøpe bolig i kommunen. I søknaden ble det opplyst at husstanden besto av klageren og hans ektefelle samt deres to barn, ett spedbarn og en tenåring. Familien bodde i en leid bolig med to soverom. Klageren hadde fast inntekt på i underkant av kr 700 000, ektefellen var hjemme med det minste barnet. Han opplyste i søknaden at de bodde trangt, med dårlig plass for barna og manglende muligheter for å tilrettelegge for trygghet for den yngste.

(2) Kommunen, ved lokalt NAV-kontor, avslo søknaden 20. august 2021 under henvisning til at klageren hadde god inntekt og at klagerens ektefelle var hjemmeværende uten inntekt. Dersom ektefellen kom ut i jobb, mente kommunen at familien kunne få lån i ordinær bank. Kommunen mente klageren og hans ektefelle hadde «et meget stort sparepotensial» og dessuten kunne leie seg en større bolig. Kommunen konkluderte med at familien ikke var økonomisk vanskeligstilt og dermed ikke i målgruppen for startlån.

(3) Vedtaket ble påklaget 23. august 2021. Klageren mente at kommunen ikke hadde forstått regelverket riktig, siden søknaden var avslått fordi klagerens familie ikke var økonomisk vanskeligstilt og dermed ikke i målgruppen for startlån. Klageren viste blant annet til forskrift om lån fra Husbanken § 5-2 om hvem som kan få startlån, og til Husbankens veiledning til forskriften § 5-4 andre ledd, som gjør unntak for krav om langvarige boligfinansieringsproblemer og utnyttelse av sparepotensial for barnefamilier som bor i uegnet bolig og har behov for å stabilisere bosituasjonen.

(4) Avslaget på startlån ble opprettholdt av kommunens formannskap 25. oktober 2022. Vedtaket var kortfattet og formulert slik: «X kommune fastholder vedtak om avslag på startlån». Klageren fikk vedtaket oversendt per post 23. november 2022, uten ytterligere begrunnelse.

(5) Etter dette ble saken klaget inn til Sivilombudet. Klageren anførte at vedtaket led av habilitetsmangler, manglet begrunnelse, at hensynet til barna ikke var tilstrekkelig vurdert og at behandlingstiden var altfor lang.

Våre undersøkelser

(6) Vi fant grunn til å undersøke saken nærmere med X kommune.

(7) I brev herfra 30. mars 2023 stilte vi flere spørsmål til kommunen om formannskapets behandling av saken. Fristen for å besvare spørsmålene ble satt til 20. april 2023. Etter gjentatte purringer, og telefonsamtale med kommunen, mottok vi svar på deler av undersøkelsen. Sivilombudet purret på de resterende svarene, men mottok ikke noe mer før vi fikk tilsendt et vedtak fra kommunens formannskap datert 22. juni 2023. Formannskapet hadde behandlet saken på nytt, med samme resultat. Vedtaket inneholdt en kort begrunnelse med tilsvarende

ordlyd som i førsteinstansens saksframlegg. Ombudet purret på nytt og understreket at vi fortsatt savnet svar på store deler av undersøkelsen som gjaldt det opprinnelige vedtaket. Vi mottok et nytt brev fra kommunen, som fortsatt ikke besvarte spørsmålene vi hadde stilt. Sammen med svaret fikk vi også tilsendt to notater, som ikke var oversendt til ombudet sammen med saksdokumentene. Notatene inneholdt førsteinstansens bemerkninger knyttet til barnas beste og bruk av unntaksbestemmelsen i forskriften § 5-4 andre ledd. Ombudet sendte deretter ytterligere to purringer, og understreket at undersøkelsen gjaldt klageinstansens vurderinger i forbindelse med det opprinnelige vedtaket. Vi gjentok hvilke spørsmål som fortsatt var ubesvart. I slutten av august 2023 mottok ombudet kommunens siste svar. Nedenfor følger en gjennomgang av våre spørsmål og kommunens svar, slik de har fremkommet i kommunens ulike brev til ombudet.

(8) I undersøkelsesbrevene ba vi kommunen om å redegjøre for sine rutiner for behandlingen av klagesaker om startlån, herunder hvordan klagesaker forberedes for formannskapet. Vi ba om å få opplyst hvem som utarbeidet saksfremlegget i denne saken, hvem som forberedte den for formannskapet og om noen av disse var med på å treffe eller forberede det påklagede vedtaket. Vi ba også om kommunens vurdering av om behandlingen av saken tilfredsstilte kravene til habilitet i kommuneloven § 13-3.

(9) Kommunen svarte at lokalt NAV kontor hadde ansvaret for å behandle søknader om startlån på vegne av kommunen. I den aktuelle saken var det lederen ved NAV som skrev saksfremlegget og forberedte saken for formannskapet. Vedkommende var også til stede i formannskapsmøtet og besvarte spørsmål vedrørende saken. Dette var ifølge kommunen i tråd med deres interne rutiner for klagesaksbehandling. Kommunen erkjente at NAV-lederen var inhabil til å forberede saken for formannskapet etter kommuneloven, og opplyste at de ville evaluere sine rutiner for klagesaksbehandlingen.

(10) Ombudet stilte videre spørsmål ved at det opprinnelige vedtaket fra formannskapet ikke inneholdt noen begrunnelse. Vi ba kommunen vurdere om behandlingen av saken tilfredsstilte kravene til begrunnelse i forvaltningsloven § 24 og § 25.

(11) Kommunen svarte at førsteinstansvedtaket var begrunnet, men at begrunnelsen kunne vært noe mer utfyllende. Når det gjaldt klageinstansens vedtak og begrunnelsen for dette, svarte kommunen at de vurderinger som ble gjort, tok utgangspunkt i saksfremlegget som var utarbeidet av førsteinstansen. Ombudet mottok ikke noe ytterligere svar fra kommunen på om de vurderte at klageinstansens vedtak tilfredsstilte kravene til begrunnelse i forvaltningsloven § 24 og § 25.

(12) Vi spurte også om kommunen mente at deres plikt til å vurdere klagerens synspunkter etter forvaltningslovens § 34 andre ledd var oppfylt, og hvor det eventuelt fremgikk at klagerens synspunkter var vurdert. Vi ba kommunen redegjøre for om de hadde vurdert hensynet til barnets beste i denne saken, hva innholdet i denne vurderingen eventuelt var og hvor vurderingen fremgikk. Vi viste også til forskrift om lån fra Husbanken § 5-4 andre ledd bokstav a, som gir kommunen anledning til å innvilge startlån selv om vilkårene i bestemmelsens første ledd ikke er oppfylt, dersom hensynet til en trygg, god og stabil bosituasjon taler for det.

(13) Kommunen skrev at de i forbindelse med førsteinstansvedtaket vurderte muligheten for å innvilge startlån etter unntaksbestemmelsen i forskriften § 5–4 andre ledd og hensynet til barna. Kommunen viste til to notater fra NAV som ble oversendt til ombudet sammen med deler av svaret på undersøkelsen. Kommunen svarte ikke på spørsmålet om disse to forholdene ble vurdert i forbindelse med klagebehandlingen eller om de anså at deres plikt til å vurdere klagerens synspunkter etter forvaltningslovens § 34 andre ledd var oppfylt.

(14) Til slutt ba vi kommunen om en forklaring på hvorfor det gikk ett år og to måneder fra førsteinstansens vedtak ble påklaget, til formannskapet behandlet saken. Vi ba også kommunen redegjøre for hvilken informasjon klageren fikk om status underveis i saken og om årsaken til forsinkelsene.

(15) Kommunen svarte at årsaken til forsinkelsen var at klagen ved en feil ikke ble oversendt til klageinstansen. Saksbehandleren som behandlet søknader om startlån hos NAV sluttet, og deretter ble saken liggende ubehandlet. Klageren fikk ingen informasjon før han selv tok kontakt og etterlyste svar på klagen. Det ble heller ikke gitt noen fortløpende informasjon til klageren om status i saken. Kommunen erkjente at saken ikke var behandlet i tråd med forvaltningsloven § 11 a og beklaget dette. Kommunen opplyste også at de ville se nærmere på sine saksbehandlingsrutiner.

(16) Klageren mottok kommunens svar til uttalelse, og bemerket at kommunen hadde tolket forskriften § 5–4 andre ledd bokstav a feil, når det ble lagt til grunn at det krevdes helsemessige eller sosiale forhold for at unntaket skulle komme til anvendelse. Klageren mente også at kommunen hadde lagt til grunn at han hadde høyere lønn enn tilfellet var, og at lønnen uansett ikke var for høy til å få tildelt startlån. Han bemerket videre at manglende startlånmidler ikke var et gyldig argument for å avslå søknaden, og viste til Husbankens tildelingsbrev til kommunen. Endelig viste klageren til at notatet som skulle dokumentere at førsteinstansen hadde vurdert hensynet til barnas beste, hadde overskriften «KLAGE – AVSLAG PÅ STARTLÅN», men var datert én uke før klagen ble sendt.

(17) Kommunen fikk klagerens merknader oversendt til uttalelse, men hadde ingen bemerkninger.

Sivilombudets syn på saken

1. Innledning

(18) Kommuner kan gi startlån til personer som ikke får lån eller tilstrekkelig lånebeløp i ordinære banker. Forskrift om lån fra Husbanken regulerer hvem som kan få startlån, mens kravene til saksbehandlingen suppleres av forvaltningsloven og kommunelovens bestemmelser.

(19) Saken reiser spørsmål om kommunen har fulgt saksbehandlingsreglene som gjelder for søknader om startlån. Spørsmålet om habilitetsreglene i kommuneloven § 13-3 er fulgt, behandles i punkt 2, mens kravene til begrunnelse i forvaltningsloven § 24 og § 25 behandles i punkt 3. I punkt 4 behandles spørsmålet om klageinstansen har oppfylt plikten til å vurdere

klagerens synspunkter etter forvaltningslovens § 34 andre ledd. Etter barnekonvensjonen skal barnets beste være et grunnleggende hensyn i alle saker hvor barn er berørt. Hvorvidt dette har blitt tilstrekkelig ivaretatt i kommunens klagebehandling, ser vi nærmere på i punkt 5. I punkt 6 vurderer ombudet behandlingstiden i saken. Avslutningsvis, i punkt 7, knytter vi noen kommentarer til kommunens håndtering av Sivilombudets henvendelser.

2. Habilitet

(20) Det følger av kommuneloven § 13-3 andre ledd at: «Når en klage skal behandles etter forvaltningsloven § 28 andre ledd, er en ansatt som har vært med på å forberede eller treffe vedtaket, inhabil til å delta i klageinstansens behandling av vedtaket, eller i forberedelsen av saken for klageinstansen».

(21) Bestemmelsen regulerer når ansatte i kommunen er inhabile, og skal blant annet sikre en reell to-instansbehandling. Det skal være et tydelig skille mellom underinstansens og klageinstansens saksbehandling. Reglene innebærer at saksbehandleren i første instans ikke kan være med på å forberede saken for klageinstansen ved for eksempel å utarbeide en skriftlig saksframstilling, og i begrenset grad delta med muntlig tilrettelegging for eksempel i møter for klageinstansen. Det vises til Sivilombudets uttalelse 12. juni 2019 (SOM-2018-4745) og ombudets artikkel 18. desember 2019 i Kommunal rapport «Habilitetsbrudd i klagebehandlingen må unngås». Ombudet viser også til Prop.46 L (2017–2018) punkt 18.4.2.

(22) I denne saken godkjente lederen fra NAV førsteinstansens vedtak. Når vedtaket ble påklaget, utarbeidet den samme lederen en saksframstilling for klageinstansen og deltok på formannskapetets møte for å besvare spørsmål da saken ble behandlet der. Sivilombudet er enig med kommunen i at vedkommende leder var inhabil til å delta i saksforberedelsen og tilretteleggingen av saken for klageinstansen.

(23) Formannskapet behandlet, som nevnt over, saken på nytt 22. juni 2023. Ved denne behandlingen ble saken forberedt av helse- og velferdssjefen, som kommunen vurderte som habil. Slik Sivilombudet leser svaret, mener kommunen at det nye vedtaket har reparert habilitetsfeilen.

(24) Ombudet har i tidligere saker uttalt at dersom et saksframlegg er utarbeidet av noen som var inhabile til å forberede saken, kan ikke det samme saksframlegget ligge til grunn for en ny behandling av saken. Se for eksempel ombudets uttalelse 26. mars 2021 (sak 2020/4458). Kommunen har ikke opplyst hva den nye saksforberedelsen besto i, eller om det er gjort en ny og uavhengig vurdering og lagt fram noe nytt saksframlegg utarbeidet av helse- og velferdssjefen. Begrunnelsen i det nye vedtaket er imidlertid identisk med den opprinnelige vurderingen i det saksframlegg som var utarbeidet av en ansatt som var inhabil til å forberede saken. Det kan tyde på at habilitetsmangelen ikke er reparert som følge av det nye vedtaket. Ombudet ber kommunen på denne bakgrunn vurdere om habilitetsmangelen ble reparert, eller om klagen også av den grunn må behandles på nytt.

(25) Ombudet ber kommunen om å være oppmerksom på habilitetsreglene i kommuneloven § 13-3 ved fremtidig klagebehandling, og støtter kommunens vurdering om å evaluere egne rutiner for klagesaksbehandling.

3. Formannskapets begrunnelse

(26) Det følger av forvaltningsloven § 24 at enkeltvedtak skal grunngis, og at begrunnelsen skal gis samtidig med at vedtaket treffes. Begrunnelsesplikten er en sentral rettsikkerhetsgaranti, og ett av grunnvilkårene for å sikre at forvaltningen treffer forsvarlige avgjørelser.

(27) Høyesterett uttalte følgende i Rt. 2008-96 avsnitt 58:

«Hovedhensyn bak begrunnelsesplikten er at parter og domstolene skal ha mulighet for å etterprøve vedtaket, herunder at skjønnsutøvelsen er forsvarlig, samt å bygge opp under og vise at saksbehandlingen har vært forsvarlig.»

(28) Begrunnelsesplikten skal dessuten sikre at berørte parter får nødvendig og tilstrekkelig informasjon til å forstå og akseptere avgjørelsen. Dette er viktig både av hensyn til parten selv, men også for å ivareta forvaltningens legitimitet og publikums tillit til forvaltningen. Endelig innebærer begrunnelsesplikten at forvaltningen må utvise større grundighet og nøyaktighet ved behandlingen av saken, som i sin tur bidrar til at vi får flere materielt sett riktige avgjørelser, se Sivilombudets uttalelse 6. mai 2015 (SOM 2014-2206).

(29) Forvaltningsloven § 25 fastsetter krav til begrunnelsens innhold. Det fremgår av første ledd at det i begrunnelsen skal vises til de reglene vedtaket bygger på. Forvaltningen skal dessuten nevne «de faktiske forhold som vedtaket bygger på», jf. andre ledd. Etter tredje ledd bør videre de hovedhensynene som har vært avgjørende ved det forvaltningsmessige skjønnets nevnes. Plikten til begrunnelsens innhold, gjelder ikke bare for førsteinstansen, men også for klageinstansen, her formannskapet, jf. forvaltningsloven § 33 første ledd.

(30) Ombudet har i tidligere saker uttalt at et saksframlegg fra underinstansen kan godtas som klageorganets begrunnelse. En forutsetning for at en slik henvisning skal kunne tilfredsstillende begrunnelsesplikten, er uansett at det må fremgå tydelig av vedtaket eller av underretningen til klageren at klageorganet slutter seg til begrunnelsen i saksframlegget, se for eksempel ombudets uttalelse 16. desember 2019 (SOM-2019-2187). Som det fremgår i punkt 4 har kommunen dessuten en plikt til å vurdere de synspunkter klageren kommer med i klageomgangen, jf. forvaltningsloven § 34 andre ledd, andre punktum. I denne saken inneholder formannskapets opprinnelige vedtak ingen begrunnelse, og det er heller ikke vist til begrunnelsen i saksframlegget. Heller ikke i underretningen om vedtaket til klageren, oppga eller henviste kommunen til en begrunnelse, noe som normalt må gjøres jf. forvaltningsloven § 27 andre ledd.

(31) Etter ombudets syn skulle formannskapet i vedtaket presisert at de sluttet seg til begrunnelsen i saksframstillingen, dersom det var tilfellet. Ombudet er etter dette kommet til at formannskapets vedtak klart ikke tilfredsstiller kravene til begrunnelse i forvaltningsloven §§ 24 og 25.

(32) Formannskapetets nye vedtak i saken, inneholder en kort begrunnelse. Begrunnelsen viser ikke til reglene som vedtaket bygger på og teksten i begrunnelsen er identisk med vurderingen i saksframlegget til førsteinstansen, som ble utarbeidet av en ansatt ved NAV som var inhabil til å forberede saken for formannskapet, jf. over. Begrunnelsen inneholder ingen vurderinger av klagerens sentrale anførsler eller hensynet til barnas beste, jf. under, og det er lite som tyder på at det er foretatt noen ny fullstendig prøving av saken. Ombudet mener at heller ikke det nye vedtaket tilfredsstillende kravene til begrunnelse i forvaltningsloven §§ 24 og 25.

(33) Ombudet ber kommunen om å merke seg kravene som stilles til begrunnelsens innhold i fremtidige saker, slik at denne feilen ikke gjentar seg.

4. Formannskapetets vurdering av klagerens synspunkter

(34) Når en klage tas til behandling, skal klageinstansen ikke bare overprøve førsteinstansens vedtak, men foreta en fullstendig ny prøving. Det innebærer at klageinstansen skal prøve alle sider av saken, herunder plikter klageorganet å vurdere de synspunkter som klageren kommer med, jf. forvaltningsloven § 34 andre ledd, andre punktum.

(35) Klageren og hans ektefelle har to barn med stort aldersspenn, og bor i en leid leilighet med to soverom. I søknaden om startlån viste klageren til at familien hadde behov for større plass og mulighet for å tilrettelegge for trygghet for det minste barnet. Han oppga at det var mangel på utleieboliger i kommunen, og at familien måtte flytte ut av kommunen dersom nåværende leieforhold skulle opphøre.

(36) I klagen over kommunens vedtak anførte klageren at han og hans familie var i en prioritert målgruppe for startlån, jf. Husbankens veileder knyttet til unntaksbestemmelsen i forskriften § 5-4 andre ledd bokstav a). Klageren viste til at det fremgår av veilederen at: «Barnefamilier som bor i en uegnet bolig eller har behov for å få en stabil bosituasjon, kan få lån umiddelbart. De behøver ikke å spare først. Dette gjelder selv om de har relativt god inntekt og selv om du som saksbehandler vurderer at de ikke har utnyttet sparepotensialet». Klageren viste også til ektefellens situasjon på arbeidsmarkedet, deres manglende mulighet til å få lån i ordinær bank og mangelen på utleieboliger i kommunen.

(37) Det fremgår ikke av vedtaket at formannskapet har vurdert klagerens synspunkter. I kommunens svar til oss, skrev kommunen at formannskapet gjorde sine vurderinger med utgangspunkt i saksframlegget fra NAV. Etter det Sivilombudet forstår, foreligger det ikke nærmere informasjon om hvilke vurderinger som ble gjort. Det ble ikke skrevet noe referat fra formannskapsmøtet, ikke gitt noen begrunnelse i vedtaket, eller på annen måte sikret at formannskapetets vurderinger kunne bli kjent for klager og andre. De synspunktene klageren fremsatte i klagen, var heller ikke nærmere vurdert i NAVs saksfremstilling.

(38) Etter ombudets syn er det ikke mulig å lese ut av vedtaket, eller sakens øvrige dokumenter, om formannskapet har vurdert de synspunkter klageren kom med i klageomgangen. Dette er i strid med forvaltningsloven § 34 andre ledd, andre punktum.

5. Formannskapets vurdering av hensynet til barnas beste

(39) Det følger av Grunnloven § 104 andre ledd og barnekonvensjonen artikkel 3 at hensynet til barnets beste skal være et grunnleggende hensyn i alle saker hvor barn er berørt. Dette innebærer en skjerpet plikt til begrunnelse og utredning knyttet til hva som er barnets beste, og til avveiningen av barnets beste mot motstridende hensyn. I praksis vil det være gjennom vedtakets begrunnelse at forvaltningen kan vise hvordan barnets interesser er vurdert. Det må også fremgå at hensynet til barnets beste har vært et grunnleggende hensyn. Se for eksempel ombudets uttalelser 21. september 2022 (SOM-2022-2780) og 20. februar 2018 (SOM-2017-3065).

(40) Det opprinnelige vedtaket fra formannskapet inneholder ingen vurdering av barnas beste. Det er heller ikke gjort noen vurdering av om «hensynet til å sikre en trygg, god og stabil bosituasjon» for barna, taler for bruk av unntaksbestemmelsen i forskriften om lån fra Husbanken § 5-4 andre ledd bokstav a).

(41) Saksframlegget fra førsteinstansen sier heller ingenting om disse forholdene. Som nevnt, mottok ombudet to notater fra kommunen underveis i undersøkelsessaken. Notatene inneholder, slik ombudet forstår det, førsteinstansens vurderinger knyttet til barnas beste og muligheten for å innvilge startlån etter unntaksbestemmelsen i forskriften § 5-4 andre ledd. Notatene er imidlertid ikke nevnt i saksfremstillingen, som ifølge kommunens svar til ombudet var det som dannet grunnlaget for formannskapets vurderinger.

(42) Det er etter dette ikke mulig å lese ut av vedtaket, eller sakens øvrige dokumenter, at hensynet til barnets beste har vært et grunnleggende hensyn i klagesaken. Det er heller ikke mulig å se at formannskapet har gjort selvstendige vurderinger knyttet til barnas beste eller om formannskapet har vurdert om vilkårene for å innvilge startlån etter unntaksbestemmelsen i forskriften § 5-4 andre ledd bokstav a var oppfylt. Disse feilene, anser ombudet å være et brudd på barnekonvensjonen artikkel 3 og de krav som stilles til begrunnelser i forvaltningsloven §§ 24 og 25, jf. også pkt. 3 over.

(43) Etter ombudets syn, lider det nye vedtaket som ble fattet av formannskapet i juni 2023, av de samme feilene som det foregående, når det gjelder disse forholdene.

6. Saksbehandlingstiden

(44) Det følger av forvaltningsloven § 11 a at forvaltningsorganer skal forberede og avgjøre saker uten ugrunnet opphold. Det stilles også krav om at forvaltningen må sende et foreløpig svar, dersom henvendelsen i en sak som gjelder enkeltvedtak ikke kan besvares innen fire uker. Førsteinstansens vedtak ble påklaget 23. august 2021. Vedtaket fra formannskapet forelå først 25. oktober 2022, ett år og to måneder senere. Klageren fikk ingen informasjon om klagebehandlingen før han selv tok kontakt med kommunen og etterlyste svar på klagen sin. Kommunen skrev at klagen ved en feil ikke ble oversendt til klageinstansen. Bakgrunnen for dette var at den som var ansvarlig for saken hos NAV sluttet i stillingen sin.

(45) Kommunen har erkjent at saksbehandlingstiden ikke tilfredsstiller lovens krav og at klageren heller ikke ble orientert om årsaken til forsinkelsene slik loven krever. Kommunen har

beklaget dette. Ombudet slutter seg til kommunens vurdering om at deres rutiner for klagesaksbehandling må gjennomgås, slik at enkeltsaker ikke blir liggende ubehandlet, selv om ansvarlig saksbehandler slutter. Kommunen må i slike tilfeller sørge for at saksansvaret overføres til andre medarbeidere.

7. Kommunens håndtering av Sivilombudets henvendelser

(46) Sivilombudet er oppnevnt av Stortinget for å føre kontroll med den offentlige forvaltningen for å hindre at det øves urett mot den enkelte, jf. Grunnloven § 75 og sivilombudsloven § 1. Stortinget forutsetter at henvendelser fra ombudet skal gis prioritet hos forvaltningen.

(47) Etter sivilombudsloven § 20 første ledd første punktum, jf. § 4, kan Sivilombudet pålegge forvaltningen å gi opplysninger som er nødvendige for å utøve sine oppgaver. Etter § 20 første ledd andre punktum, kan ombudet overfor forvaltningen fastsette en frist for å etterkomme slike pålegg. For at ombudet effektivt skal kunne utøve sitt verv med å hindre at den enkelte utsettes for urett, er det viktig at forvaltningen prioriterer ombudets henvendelser og gir tilstrekkelige og rettidige svar på de spørsmålene som blir tatt opp herfra.

(48) I denne saken måtte ombudet gjentatte ganger henvende seg til kommunen for å få svar. Når kommunen først svarte, ble ikke alle spørsmålene herfra besvart. Som det fremgår over, står fortsatt flere spørsmål ubesvart. Kommunens manglende og mangelfulle svar har i denne saken vanskeliggjort ombudets behandling av saken. Ombudet forutsetter at fremtidige henvendelser herfra undergis nødvendig behandling i kommunen, og at de svarfrister ombudet gir overholdes.

Konklusjon

(49) Sivilombudet har kommet til at sentrale saksbehandlingsregler om habilitet, saksbehandlingstid, krav til begrunnelse, plikt til å vurdere klagerens synspunkter og hensynet til barnas beste, ble brutt ved behandlingen av klagen.

(50) Sivilombudet mener videre at disse saksbehandlingsfeilene ikke er reparert, som følge av klageorganets nye behandling og vedtak.

(51) På bakgrunn av saksbehandlingsfeilene, både ved første og annen gangs behandling i formannskapet, ber sivilombudet kommunen om å behandle den aktuelle klagesaken på nytt. Siden det er gått lang tid siden klageren søkte startlån, bør kommunen også bringe på det rene om det kan ha skjedd endringer i familiens situasjon, som kan ha betydning for saken, jf. forvaltningsloven § 33 siste ledd. Kommunen bes også om å gjennomgå sine interne rutiner og praksis med utgangspunkt i ombudets merknader, og sørge for at fremtidige klagesaker behandles i tråd med reglene i forvaltningsloven, kommuneloven og barnekonvensjonen.

(52) Ombudet ber om å bli orientert om utfallet av klageorganets behandling av saken, og om utfallet av kommunens gjennomgang av sine rutiner for klagesaksbehandling.

(53) Kommunens gjentatte fristoversittelser og utilstrekkelige svar på våre henvendelser i forbindelse med undersøkelsen av saken, er i strid med Stortingets forutsetning om at

henvendelser fra Sivilombudet skal gis prioritet.

2.10.2023 (2023/585)