

# Barnevernstjenestens håndtering av klage på vedtak om frivillig hjelpetiltak

6.5.2024 (2023/3992)

Barnevernstjenesten fattet vedtak om frivillig hjelpetiltak i form av utredning ved et senter for foreldre og barn. Barnets mor medvirket til gjennomføringen, men påklaget likevel vedtaket dagen før hun og barnet skulle flytte inn på senteret. Det gikk over 10 uker før barnevernstjenesten svarte på klagen ved et brev til klager. Mor og barn hadde da flyttet hjem igjen. Selv om Statsforvalteren i Oslo og Viken stod oppført som kopimottaker i svaret på klagen, fremgikk det ikke at saken var ment oversendt til klagebehandling.

Barnevernstjenesten skulle ha sørget for at saken ble oversendt til Statsforvalteren på en slik måte at det klart fremgikk at et vedtak fattet av kommunen skulle klagebehandles av Statsforvalteren.

Barnevernstjenestens behandlingstid i klagesaken var i strid med forvaltningsloven §§ 11 a og 33 fjerde ledd. Klagen gjaldt et pågående tiltak, og barnevernstjenesten skulle derfor ha prioritert å sende klagen til Statsforvalteren så snart som mulig. Siden behandlingen av klagen ble forsinket, skulle barnevernstjenesten videre ha sendt klager et foreløpig svar.

Barnevernstjenesten ble bedt om å merke seg ombudets syn til senere saker.

## Sakens bakgrunn

(1) A fødte et barn 25. juni 2021. Forut for fødselen hadde barnevernstjenesten i X kommune mottatt tre bekymringsmeldinger, hvorav én fra A selv. Barnevernstjenesten hadde igangsatt enkelte undersøkelser.

(2) Den 26. juli 2021 fattet barnevernstjenesten vedtak om frivillige hjelpetiltak i form av utredning ved Y barne- og familiesenter, jf. barnevernloven (1992) § 4-4 annet ledd, jf. § 4-3. Det fremgikk av vedtaket at det kunne påklages og at klagen skulle sendes barnevernstjenesten.

(3) Den 9. august sendte A et brev til barnevernstjenesten med tittelen «KLAGE/ANKE PÅ MELDING OM ENKELTVEDTAK». Etter å ha gått igjennom saken slik hun ser den, spør A om

det er til barnets beste å bli fjernet fra sitt hjem og over på en institusjon fordi mors omsorgsevne skal vurderes. Hun skriver også at hun drar for å motbevise anklagene og bevise at hun er en god mor, som gjør det hun kan for sin datter og avslutter med å bekrefte at hun reiser til Y 10. august 2021 slik planen var. Barnevernet opplyser å ha mottatt As klage 19. august 2021.

(4) A og barnet bodde på familiesenteret frem til 17. september 2021. Deretter mottok A veiledning fra senteret i sitt hjem frem til 8. desember 2021.

(5) I møte mellom A, As advokat og barnevernstjenesten 29. september 2021, etterspurte A svar på klagen og fikk beskjed om at barnevernleder var i ferd med å avslutte arbeidet med dette.

(6) Svar på klagen ble ferdigstilt 21. oktober 2021. Tittelen på dokumentet var «Svar på klage/anke på vedtak om utredning ved Y barne- og familiesenter Saksnr: 176/2021». Brevet var adressert til A. Statsforvalteren i Oslo og Viken var oppført som kopimottaker, men det var ikke utarbeidet noe eget oversendelsesbrev fra barnevernstjenesten til Statsforvalteren. Brevet inneholdt ingen informasjon om hva som var hensikten med å sende en kopi til Statsforvalteren.

(7) Klagen på hjelpetiltaket ble ikke behandlet hos Statsforvalteren. As advokat, Camilla Myhrer Abrahamsen, ba Statsforvalteren i ettertid om å føre tilsyn med barnevernstjenesten, blant annet på bakgrunn av behandlingen av klagen på hjelpetiltaket. Saken ble avsluttet av Statsforvalteren 2. desember 2022 uten at Statsforvalteren tok stiling til klagen på hjelpetiltaket.

(8) Advokat Abrahamsen klaget til ombudet på As vegne 4. september 2023. Klagen gjaldt flere forhold. Vi fant grunn til å undersøke kommunens håndtering av klagen på hjelpetiltaket.

## Våre undersøkelser

(9) I brev 1. februar 2024 ble barnevernstjenesten i X kommune bedt om å svare på om

- det var fattet et enkeltvedtak om frivillig hjelpetiltak, jf. barnevernloven (1992) § 4-4 annet ledd og om dette vedtaket var påklaget av A,
- klagen og saksdokumentene skulle ha vært oversendt til Statsforvalteren for klagebehandling, jf. forvaltningsloven § 33 fjerde ledd første setning,
- det fremgikk tydelig nok for Statsforvalteren og A dersom barnevernstjenesten mente å ha oversendt saken til Statsforvalteren for klagebehandling, og
- om saksbehandlingstiden for svaret på klagen var i tråd med forvaltningsloven §§ 11 a og 33 fjerde ledd, særlig med tanke på at det gjaldt klage på et inngripende hjelpetiltak som allerede var iverksatt.

(10) I sitt svar til ombudet opplyste barnevernstjenesten at det var fattet et enkeltvedtak og at dette vedtaket var påklaget av A. Ifølge barneverntjenesten ble klagesaken oversendt til Statsforvalteren ved at Statsforvalteren fikk kopi av svaret til A og kopi av sakens dokumenter. Samtidig beklaget de at det ikke hadde utarbeidet et følgeskriv hvor det fremkom tydelig at klagen med dette var ment oversendt til Statsforvalteren for klagebehandling. Barneverntjenesten opplyste videre at A ble gjort kjent med at saken var oversendt til Statsforvalteren gjennom svaret på klagen, og at A selv i ettertid har vist til at saken var oversendt. Barnevernstjenesten beklaget at det tok lang tid å besvare klagen og skrev dessuten at de burde ha sendt A et foreløpig svar.

(11) Advokat Abrahamsen kommenterte barnevernstjenestens svar i brev 25. april 2024. Barnevernstjenesten har ikke inngitt ytterligere merknader etter dette.

## **Sivilombudets syn på saken**

### **1. Oversendelse av klagesak**

#### **1.1. Rettslige utgangspunkter**

(12) I 2021 gjaldt barnevernloven (1992). Det følger av daværende lov § 4-4 annet ledd at barneverntjenesten skal sørge for å sette i verk hjelpetiltak for barnet og familien når barnet på grunn av forholdene i hjemmet eller av andre grunner har særlig behov for det. Enkeltvedtak truffet av barnevernstjenesten kan etter § 6-5 påklages til statsforvalteren. Det er på det rene at avgjørelser om frivillige hjelpetiltak er enkeltvedtak, jf. forvaltningsloven § 2 første ledd bokstav b).

(13) Forvaltningsloven gjelder for barnevernstjenestens saksbehandling med mindre annet er fastsatt i loven, jf. bvl. § 6-1 første ledd. Reglene for saksforberedelsen i klagesaker følger av forvaltningsloven § 33. Annet ledd lyder slik:

(14) «Underinstansen skal foreta de undersøkelser klagen gir grunn til. Den kan oppheve eller endre vedtaket dersom den finner klagen begrunnet. Dersom vilkårene for å behandle klagen ikke foreligger, skal underinstansen avvise saken ...»

(15) Dersom underinstansen ikke treffer en slik avgjørelse, følger det av fjerde ledd første punktum at sakens dokumenter skal sendes klageinstansen «så snart saken er tilrettelagt».

### **1.2. Barnevernstjenestens oversendelse til Statsforvalteren**

(16) Svaret på klagen i denne saken var kun adressert til A som klager. Statsforvalteren var oppført som kopimottaker uten at det fremgikk eksplisitt at saken med det ble oversendt Statsforvalteren for klagebehandling. Det foreligger heller ingen annen dokumentasjon i

saken som tilsier at barnevernstjenesten orienterte Statsforvalteren om at saken var oversendt for klagebehandling.

(17) Slik barnevernstjenestens svar på klagen er utformet, er det forståelig at Statsforvalteren som kopimottaker ikke oppfattet at barneverntjenestens hensikt var å oversende saken til klagebehandling. Barnevernstjenesten skulle derfor – som den selv erkjenner i svaret på ombudets undersøkelse – ha vært tydeligere på hva som var formålet med å sende saken til Statsforvalteren.

(18) I tillegg til forvaltningsloven § 33, kunne barnevernstjenesten ha hentet veiledning i Rundskriv for barnevernstjenestens saksbehandling (Saksbehandlingsrundskrivet) punkt 4.5.6. Her står det at barnevernstjenesten sammen med klagen skal «sende over en redegjørelse av [sakens] faktum, klagens anførsler og begrunnelse for opprettholdelse av vedtaket».

(19) For å klargjøre at saken var ment oversendt Statsforvalteren for klagebehandling, burde barnevernstjenesten ha sendt et eget oversendelsesbrev der dette fremgikk. Alternativt kunne svaret på klagen ha vært utformet slik forvaltningsloven § 33 legger opp til, altså at brevet var stilet til Statsforvalteren, og ikke klageren, og hadde en tittel som viste at det gjaldt oversendelse av en klagesak.

(20) Barnevernstjenesten har forsøkt å oversende klagesaken til Statsforvalteren, men utformingen av brevet bidro til å skape tvil om formålet, noe som igjen må antas å ha medvirket til at klagen ikke ble behandlet hos Statsforvalteren slik A hadde rett på. Barnevernstjenesten bes i fremtiden om å utforme oversendelser av klagesaker i tråd med føringene i denne uttalelsen.

## **2. Tidsbruk ved oversendelse av klagesak**

### **2.1. Rettslige utgangspunkter**

(21) Som nevnt, fremgår det av forvaltningsloven § 33 fjerde ledd at sakens dokumenter skal oversendes klageinstansen «så snart» saken er tilrettelagt. Dette suppleres av forvaltningsloven § 11 a første ledd, der det står at forvaltningsorganet skal forberede og avgjøre saken «uten ugrunnet opphold». Det er altså ikke tilstrekkelig å oversende saken raskt til klageorganet når den er utredet. Utredningen skal også skje uten ugrunnet opphold.

(22) Ombudet har tidligere uttalt seg om tidsbruken ved saksforberedelse i klagesaker, blant annet i SOM-2019-2955. Her skriver ombudet:

(23) «Hva som ligger i 'ugrunnet opphold' vil kunne variere fra sakstype til sakstype. Forvaltningen skal ha tid til å foreta de undersøkelser som er nødvendige for at saken skal være tilstrekkelig opplyst, jf. forvaltningsloven § 17 og § 33. Samtidig må det ses hen til sakstypen og hva konsekvensene av for lang saksbehandlingstid vil bli for den som klager. Selv om det kan tas hensyn til hvilke personalressurser

forvaltningsorganet har tilgjengelig til å behandle saken, samt hvilke andre tilsvarende saker som ligger i 'kø', må saksbehandlingen både i førsteinstans og i klagesinstansen søkes organisert så den blir rask nok til at en eventuell klagebehandling ikke blir illusorisk.»

(24) Ved vurderingen av om underinstansen har forberedt saken «uten ugrunnet opphold», må det altså ses hen til hva saken gjelder. Saksbehandlingstiden kan ikke være så lang at en parts klagerett i realiteten faller bort. Dette gjelder særlig der avgjørelsen det klages på er av inngripende karakter for parten, noe en barnevernstjenestes avgjørelser regelmessig er.

(25) Ombudet viser også til Ot.prp. nr. 3 (1976-1977) side 92-93, som inneholder merknader til forvaltningsloven § 33. Her fremgår det at «forutsetningen for at klagen gir grunn til å foreta undersøkelser [fra førsteinstansens side, ombudets anmerkning], er at klageren har tatt opp nye forhold eller anførsler». Slike forhold eller anførsler kan medføre behov for ytterligere utredning, for eksempel for å innhente mer opplysninger eller gjøre nye vurderinger. Se også SOM-2022-2358 avsnitt (23) og (24).

## **2.2. Barnevernstjenestens tidsbruk i den aktuelle saken**

(26) Også ved frivillige hjelpetiltak kan det ha stor betydning for parten å få behandlet en klagesak. Dette gjelder særlig ved inngripende tiltak, slik som for eksempel opphold på senter for foreldre og barn er. Statsforvalterens klagebehandling vil da avklare om vilkårene for hjelpetiltaket er oppfylt eller ikke. På grunn av tidsaspektet i denne saken, hadde klageren behov for at en slik avklaring skulle skje raskt.

(27) Det fremgår av Bufetats tilsagn 30. juli 2021 at tiltaksperioden var fra 26. juli til 8. desember 2021. Den første tiden skulle ansatte besøke familien hjemme. Innflytting ble etter hvert satt til 10. august 2021. Siden klagen ble sendt dagen før innflytting, er det på det rene at barnevernstjenesten ikke kunne behandle den før innflyttingen skjedde.

(28) Fra klagen ble fremsatt til A fikk svar og saken ble forsøkt oversendt til Statsforvalteren, gikk det imidlertid over 10 uker. Det gjensto da ca. 6 uker av tiltaksperioden, og A hadde allerede flyttet hjem med barnet. En så lang saksbehandlingstid i denne saken er ikke i tråd med forvaltningsloven §§ 11 a og 33 fjerde ledd.

(29) Ombudet vil også bemerke at barnevernstjenestens svar på klagen fremstår som en gjennomgang av allerede kjente omstendigheter og anførsler som langt på vei allerede fremgikk av saksdokumentene. Det er derfor vanskelig å se at det var nødvendig å bruke så lang tid på å utarbeide svaret på klagen som barnevernstjenesten gjorde i dette tilfellet.

(30) I sitt svar til ombudet har barnevernstjenesten skrevet at det skulle ha vært sendt ut et foreløpig svar, jf. § 11 a annet ledd. Ombudet er enig i det. Et slikt foreløpig svar ville ha satt klageren og advokaten bedre i stand til å påskynde oversendelsen til Statsforvalteren. Ombudet bemerker likevel at et foreløpig svar ikke i seg selv rettferdiggjør lang

saksbehandlingstid i dette tilfellet, der den lange saksbehandlingstiden betød at klageretten i realiteten bortfalt.

(31) Klage på pågående tiltak vedtatt av barnevernstjenesten må derfor prioriteres slik at klageretten blir reell. Om nødvendig bør barnevernstjenesten prioritere å oversende saken etter en mindre grundig gjennomgang av faktum og anførsler, slik at Statsforvalteren kan ta stilling til klagen. Ombudet ber barnevernstjenesten merke seg dette til senere saker.

## Konklusjon

(32) Sivilombudet er kommet til at barnevernstjenesten skulle ha sørget for at saken ble oversendt til Statsforvalteren på en slik måte at det klart fremgikk at et vedtak fattet av kommunen skulle klagebehandles av Statsforvalteren.

(33) Barnevernstjenestens behandlingstid i klagesaken var i strid med forvaltningsloven §§ 11 a og 33 fjerde ledd. Klagen gjaldt et pågående tiltak, og barnevernstjenesten skulle derfor ha prioritert å sende klagen til Statsforvalteren så snart som mulig.

(34) Siden behandlingen av klagen ble forsinket, skulle barnevernstjenesten videre ha sendt klager et foreløpig svar.

(35) Barnevernstjenesten bes om å merke seg ombudets syn til senere saker.

6.5.2024 (2023/3992)