

[Forside](#) / [Uttalelser](#)

/ Navs saksbehandling i sak om arbeidsavklaringspenger – avklaring av arbeidsevne

Navs saksbehandling i sak om arbeidsavklaringspenger – avklaring av arbeidsevne

25.6.2024 (2024/1112)

Saken gjelder Navs oppfølging av en sak om arbeidsavklaringspenger. Klager hadde på tidspunktet for uttalelsen mottatt arbeidsavklaringspenger i nesten syv år.

Sivilombudet kom til at Nav ikke hadde overholdt kravene til oppfølging i saker om arbeidsavklaringspenger som følger av folketrygdløven § 11-11. Videre mente sivilombudet at Nav hadde brutt forvaltningslovens regler om informasjonsplikt, plikten til å nedtegne opplysninger og partens rett til å uttale seg. Det er viktig at Nav informerer brukerne om at alle saksdokumenter ikke er tilgjengelige i MittNav. Det er videre viktig at Nav raskt besvarer krav fra brukerne om innsyn i dokumenter i sin egen sak.

Sakens bakgrunn

(1) A (klager) er utdannet fysioterapeut. Etter en fødsel i 2015 ble hun sykmeldt med prolaps med nerverotaffeksjon, isjias og depresjonsfølelse. Hun ble innvilget arbeidsavklaringspenger (AAP) første gang i 2017. Retten til ytelsen er forlenget flere ganger, og klager mottar fortsatt AAP.

(2) Høsten 2018 startet klager et deltidsstudium for å omskolere seg. Hun tok tidlig kontakt med det lokale Nav-kontoret og forklarte at hennes funksjonsevne var dårligere enn forventet under studiene. Ifølge klager ba Nav henne fortsette å studere og oppdatere dem underveis. Flere ganger ba klager om at hennes arbeidsevne ble avklart mens hun studerte. Nav ønsket ikke dette. Hun fullførte studiet våren 2022.

(3) Fylkesdirektøren i Nav Vestfold og Telemark behandlet i 2022 en klage fra klager om saksbehandlingen ved det lokale Nav-kontoret.. I klagen fremgår det at klager i flere år hadde fortalt Nav om sterkt redusert arbeidskapasitet. Klagen gjaldt fremdriften i

arbeidsavklaringen, uklare og sene tilbakemeldinger og mangel på dokumentasjon. Etter et møte 24. mai 2022 mellom Navs fylkesdirektør, leder og avdelingsleder ved Nav-kontoret og klager ble det gitt følgende beklagelse:

«Du nevner spesielt uklare og sene tilbakemeldinger og mangel på dokumentasjon. I tillegg mener du at kommunikasjonen burde ha vært bedre, spesielt med tanke på at du burde ha blitt raskere avklart.

Vi har full forståelse for at dette opplevdes som meget belastende for deg i en ellers utfordrende situasjon. Nav beklager sterkt det som har skjedd og innrømmer at saken burde ha vært håndtert annerledes.»

(4) Et sentralt poeng for klager var at hun måtte leve i en konstant utrygg økonomisk situasjon fordi saksbehandlingen tok så lang tid. Hun viste også til at vedtak om forlengelser av AAP kom kort tid før utløp av ytelsen. Dette medførte en sterk følelse av usikkerhet.

(5) I oktober 2022 startet klager et syv måneders langt avklaringstiltak. Dette ble avsluttet i mai 2023 på grunn av klagers helsetilstand. Jobbintro (tiltaket) informerte Nav om at klagers kognitive tilstand, konsentrasjon og hukommelse var blitt nedsatt i perioden med kartlegging av funksjons- og arbeidsevnen. Det hadde ikke vært mulig å finne arbeidsoppgaver til klager på grunn av hennes helsesituasjon. Klagers generelle funksjonsevne var svekket og påvirket hennes arbeidsevne i den grad at hun ikke kunne klare å fungere i et ordinært arbeidsliv. De understreket viktigheten av at klager fremover fikk ro, stabilitet og trygghet.

(6) Nav innhentet en oppdatert erklæring fra klagers behandlende lege 27. juni 2023. Legen skrev at han var kjent med klagers fysiske og psykiske plager og at det ikke ble vurdert behov for videre utredning. Plagene var kroniske. Legen mente det var lite sannsynlig at videre tiltak ville øke arbeidskapasiteten hennes til et nivå der hun kunne være i forutsigbart arbeid.

(7) I september 2023 var det, som videre oppfølging av erklæringen fra klagers lege, verken gjort noen vurdering av om all hensiktsmessig medisinsk utredning og behandling var gjennomført eller om saken skulle forelegges for beslutter-teamet ved Nav-kontoret. En oppdatert arbeidsevnevurdering var ikke klar før i begynnelsen av oktober 2023. Nav tok da kontakt med klager og informerte om at saken var drøftet med deres rådgivende overlege 9. oktober 2023.

(8) Rådgivende overlege mente det var behov for en psykiatrisk utredning. Bakgrunnen for dette var en rapport fra gestaltterapeuten fra februar 2023 som beskrev symptomer på PTSD. Nav innkalte derfor klager til et møte seks uker frem i tid. Klager ba om at Nav ikke

ventet med henvisning i seks uker, for å unngå ytterligere ventetid. Anmodningen om utredning ble sendt i desember 2023.

(9) Klager henvendte seg til ombudet 26. februar 2024. Klagen gjaldt saksbehandlingen hos Nav ved avklaring av hennes funksjons- og arbeidsevne.

(10) Klager påpekte at Nav visste at hun hadde gått i terapi hos en gestaltterapeut siden 2017. De hadde hatt rapporten fra gestaltterapeuten med informasjon om PTSD tilgjengelig fra februar 2023. Likevel ventet de til oktober 2023 med å innhente rådgivende overleges vurdering av behovet for en psykiatrisk utredning.

(11) Klager mente også at dokumentasjonen i saken hennes var mangelfull og usystematisk. Blant annet var det ikke skrevet referat fra telefonsamtaler, noe klager har tatt opp med Nav flere ganger.

Våre undersøkelser

(12) Etter innhenting av sakens dokumenter fra Nav-kontoret tok vi saken opp med Arbeids- og velferdsdirektoratet 17. april 2024. Vi ba om direktoratets vurdering av saksbehandlingen og saksbehandlingstiden, herunder klagepunktene om manglende skriftlig dokumentasjon og journalføring.

(13) I et nytt brev til Arbeids- og velferdsdirektoratet 23. april 2024 ble undersøkelsen supplert med nye opplysninger fra klager. I februar/mars 2024 hadde hun selv kontaktet en privat psykologspesialist. Utredningen som Nav krevde, var derfor nå gjennomført. Utredningen konkluderte med at klagers funksjonsfall ikke kunne forklares med en underliggende psykisk lidelse.

Arbeids- og velferdsdirektoratets svar på ombudets undersøkelse

(14) Arbeids- og velferdsdirektoratet skrev i sitt svarbrev 3. juni 2024 at mange av klagers vedtak om forlengelse av AAP var automatiserte avgjørelser fattet tett opp til tidspunktet for opphør av ytelsen. Covid 19-pandemien hadde påvirket fremdriften i saker om avklaring av arbeidsevne. I tillegg hadde de midlertidige forskriftene under pandemien medført at vedtak om fornyelse kom tett opp til utløp av ytelsen. De hadde forståelse for at klager hadde følt på en viss utrygghet knyttet til fornyelser av AAP, særlig for periodene under pandemien.

(15) Ifølge direktoratet lå opplevelsen av usikkerhet litt i sakens natur for mottakere av midlertidige ytelser til livsopphold. For å redusere denne usikkerheten var det viktig med god dialog og veiledning samt at Nav stadig hadde søkelys på en betryggende oppfølging.

(16) Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomgikk fremdriften i klagers sak og mente at dialogmeldinger i aktivitetsplanen og samtalereferater indikerte at det hadde vært jevnlig oppfølging i tråd med regelverket. Det var mange som skulle følges opp av Nav. Man hadde også rett til å motta AAP mens man ventet på aktiviteter. Ressursknapphet gjorde at det kunne ta tid å utrede sakene. De erkjente at dette kunne være frustrerende for brukerne.

(17) Når det gjaldt saksbehandlingstiden skrev direktoratet at Nav som hovedregel ikke foretok noen form for arbeidsutprøving eller kartlegging av arbeidsevnen så lenge mottakeren studerte. Begrunnelsen var at man skulle gis forsvarlig mulighet til å gjennomføre tiltakene og at man først måtte finne ut hva slags jobb utdanningen kunne brukes til.

(18) Arbeids- og velferdsdirektoratet mente videre at det var «vanskelig å konkludere med at tiltaket hos Jobbintro som ble påbegynt i oktober 2023, for å avklare arbeidsevnen helt/delvis, [hadde] medført uforholdsmessig lang saksbehandlingstid». Begrunnelsen var at det hadde vært en utvikling (endring) av behov hos klager, at hennes studier var blitt forlenget og at det var behov for kapasitet til hverdagslige gjøremål ved siden av studiene.

(19) Om saksbehandlingstiden etter at tiltaket var avsluttet i juni 2023 viste direktoratet innledningsvis til at pasienter sammen med sine behandlere var ansvarlig for utredning og behandling for sykdom, skade eller lyte. Dersom det ikke er avklart om forhold av betydning for arbeidsevnen er forsøkt behandlet, kan søknad om uføretrygd avslås. Hadde ikke rådgivende overlege påpekt dette i oktober 2023, måtte det antas at Nav Arbeid og ytelser ville stilt det samme spørsmålet.

(20) Arbeids- og velferdsdirektoratet erkjente imidlertid at det hadde tatt lang tid (ca. fire måneder) fra sluttrapporten fra jobbtiltaket forelå i juni 2023 til uttalelsen fra rådgivende overlege i oktober 2023. Klager ble likevel informert i mai 2023 om at prosessen kunne ta tid.

(21) Når det gjaldt klagers innsigelser til dokumentasjonen i saken skrev direktoratet at dokumenter i fagsystemet GOSYS ikke ble automatisk tilgjengelig for brukerne. Det var mulig at en slik løsning ville komme på sikt. Dette betød likevel ikke at dokumentasjonen i saken var mangelfull. Dokumenter ble gjort tilgjengelig ved forespørsel.

(22) Datasystemene i Nav bestod i dag av en rekke ulike systemer. Dette bidro nok til at opplysningene kunne oppfattes som mangelfulle og usystematiske. Direktoratet erkjente at brukernes digitale tilgang til egen sak burde blir bedre. De jobbet kontinuerlig for å forbedre dette.

(23) Direktoratet viste imidlertid særskilt til to notater fra Nav fra oktober 2023 og mai 2024 med en beskrivelse av rådgivende overleges uttalelser og konklusjon. Notatene

manglet navnet til legen, beskrivelse av hva saken gjaldt og hvilke spørsmål Nav hadde stilt til rådgivende overlege. Det fremgikk heller ikke hvilke opplysninger eller dokumenter som var vurdert av legen eller hvordan legen hadde vurdert disse. Manglene utgjorde et brudd på forvaltningsloven § 11 d om nedtegning av opplysninger samt interne retningslinjer om notatplikten.

(24) Tilsvarende var de samme reglene brutt for notatføring (referatføring) etter møtet med fylkesdirektøren i mai 2022. Det var uheldig at feilen ikke ble rettet opp før klager selv måtte påpeke manglene. Notatet burde inneholdt tydelig dato, tilstedeværende personer, agenda, informasjonspunkter og hva deltakerne ble enige om.

(25) Arbeids- og velferdsdirektorat påpekte også at den nyeste vurderingen fra rådgivende overlege fra 6. mai 2024 skulle vært forelagt klager.

(26) Veilederen ved Nav-kontoret forventet at de ville kunne konkludere om klagers innsatsbehov i løpet av et par uker. Da ville utfallet enten bli veiledning om å søke uføretrygd eller at fastlegen ble bedt om å henvise til rehabilitering.

Klagers kommentarer til svaret fra Arbeids- og velferdsdirektoratet

(27) Etter klagers syn var problemet sammenhengen mellom tidsbruk og manglende fremdrift og ulogisk rekkefølge. Hadde alle årene på AAP vært fylt med tilfredsstillende planer fra Nav, kunne kanskje tidsbruken vært forståelig.

(28) Klager skrev at Nav i 2022, da hun hadde mottatt AAP i nær fem år, ikke hadde noen dokumentasjon på hennes funksjonsproblemer ut over beskrivelsene hun selv hadde sendt inn. Ingenting var gjort i saken hennes. Da hun klaget til Nav, måtte hun purre på svar og selv klage videre til fylkesnivået.

(29) Da hun varslet om dårligere funksjonsevne ved oppstart av studiene i 2018, var nettopp hennes hensikt en dialog med Nav om det var mer hensiktsmessig å avklare arbeidsevnen hennes enn å fortsette studiene. Likevel skjedde det ingenting. Isteden krevde Nav-kontoret nå, seks år senere, og etter snart åtte år på AAP, psykisk utredning og behandling og langvarig rehabilitering.

(30) Utover at hun hadde mottatt en kopi av et brev til psykologspesialisten i mars 2024, hadde ikke Nav tatt kontakt med henne.

Sivilombudets syn på saken

(31) Spørsmålet i saken er om Navs saksbehandling, herunder saksbehandlingstiden og fremdriften i avklaringen av arbeidsevne, har vært i samsvar med kravene i folketrygdloven

§ 11-11 om oppfølgingen fra Nav i saker om arbeidsavklaring.

(32) Spørsmålet er videre om Nav har overholdt forvaltningslovens regler om opplysningsplikten, partens rett til å uttale seg og plikten til skriftlig nedtegnelse av opplysninger, jf. § 17 og 11 d.

Rettslig grunnlag – Navs oppfølging i saker om arbeidsavklaring

(33) De lovbestemte kravene til Navs oppfølging av mottakere av AAP følger av folketrygdloven § 11-11:

Et medlem som mottar arbeidsavklaringspenger, skal få jevnlig oppfølging fra Arbeids- og velferdsetaten.

Det skal fastsettes individuelle oppfølgingstidspunkter ved innvilgelsen av arbeidsavklaringspenger. Medlemmet skal også følges opp etter at behandlingen eller det arbeidsrettede tiltaket er gjennomført.

På oppfølgingstidspunktet skal Arbeids- og velferdsetaten sammen med medlemmet vurdere om han eller hun har den ønskede framdriften mot målet om å komme i arbeid. [...]

(34) Ot.prp.nr.4 (2008-2009) punkt 4.6.4 fremgår det:

Formålet med oppfølgingspunkter er langt på vei det samme som formålet med å fastsette en ytre varighet. Oppfølgingstidspunktene skal bidra til at de samlede ressursene brukes best mulig i forhold til ytelsens formål og til å understreke forpliktelsene til oppfølging fra Arbeids- og velferdsetaten og aktivitet fra mottakerens side, noe som igjen legger til rette for økt overgang til arbeid.

Departementet mener at en mer systematisk og målrettet oppfølging tilpasset den enkelte mottaker er det viktigste tiltaket for å legge til rette for økt overgang til arbeid. [...]. I forbindelse med den individuelle oppfølgingen vil Arbeids- og velferdsetaten derfor i samarbeid med mottakeren måtte gjennomgå status i saken for å sikre at den aktivitet som er fastsatt fortsatt er nødvendig og hensiktsmessig for at vedkommende skal kunne komme i arbeid. [...].

(35) Arbeids- og inkluderingsdepartementet har med grunnlag i folketrygdloven § 11-11 gitt forskrift om arbeidsavklaringspenger (FOR-2017-12-13-2100). Det fremgår av § 6 annet ledd:

Et medlem som mottar arbeidsavklaringspenger, skal få fastsatt oppfølgingstidspunkter i tråd med folketrygdloven § 11-11. Det skal være minst ett årlig oppfølgingstidspunkt.

(36) I Navs rundskriv til folketrygdloven kapittel 11 om AAP står det om § 11-11:

Formålet med NAV sin oppfølging er å sikre at medlemmet får den nødvendige bistand og oppmuntring for å komme i arbeid, kontrollere at medlemmet følger opp sin del av forpliktelsene, herunder aktivitetsplikten etter § 11-7, og å vurdere om de øvrige vilkårene for rett til arbeidsavklaringspenger fortsatt er oppfylt. [...]

For å nå målet om å komme i arbeid, er jevnlig oppfølging av medlemmet som mottar arbeidsavklaringspenger et av de mest sentrale tiltakene.

Oppfølgingen skal ta utgangspunkt i vurderingen av medlemmets arbeidsevne og muligheter for arbeid, samt avtalte aktiviteter i medlemmets plan. Vurderingen vil føre til et av følgende resultater:

- Det er behov for justeringer av avtalte aktiviteter i medlemmets plan fordi medlemmet har ønsket fremdrift
- Det må gjøres nødvendige justeringer av avtalte aktiviteter i medlemmets plan
- [...]

For å nå målet om å komme i arbeid er det viktig med tett og god oppfølging. Det skal avtales individuelle oppfølgingspunkter mellom medlemmet og NAV, både ved innvilgelsen av arbeidsavklaringspenger og underveis i stønadsløpet. [...]

Oppfølgingstidspunkter må derfor fastsettes av NAV og medlemmet i fellesskap, basert på behov og forutsetninger, samt hva som er hensiktsmessig omfang av oppfølging i hvert enkelt tilfelle.

Navs saksbehandling – avklaring av klagers arbeidsevne

(37) Formålet med AAP er å sikre personer inntekt mens de får bistand til å bli i stand til å komme i arbeid, se Ot.prp.nr.4 (2008-2009) punkt 4.3. På bakgrunn av dette formålet og den belastningen det er å motta en ytelse til livsopphold som på et gitt tidspunkt opphører, er det etter ombudets syn svært viktig at Nav følger kravene til fremdrift i arbeidsavklaringen som følger av både loven, forarbeidene, forskriften og Navs eget rundskriv.

(38) Klager har mottatt AAP i syv år. I klagen til ombudet beskriver hun utryggheten hun har opplevd ved manglende fremdrift i avklaringen av arbeidsevne og gjentatte fornyelser av perioder med AAP. Arbeids- og velferdsdirektoratet har uttrykt forståelse for klagers situasjon med mange stønadsperioder og mange vedtak som er fattet tett opp til opphør av ytelsen. Samtidig sier de at det ligger i sakens natur at personer som mottar midlertidige ytelser til livsopphold vil oppleve usikkerhet om retten til fortsatt ytelse.

(39) Etter at klager fikk innvilget AAP i 2017 gjorde hun et forsøk på å omskolere seg. Under deltidstudiene de neste fire årene (2018-2022) kontaktet hun imidlertid Nav flere ganger fordi ryggskaden voldt større problemer enn forventet. Hun var derfor usikker på om hun ville kunne benytte studiene i senere arbeid. Klager har opplyst at Nav ikke ønsket en arbeidsavklaring og ba henne studere videre.

(40) Etter møtet med Navs fylkesdirektør i mai 2022 ga Nav en sterk beklagelse til klager og skrev at saken burde ha vært håndtert annerledes. Ombudet går derfor ikke nærmere inn på denne delen av AAP-perioden. Etter ombudets syn må imidlertid den videre fremdriften i arbeidsavklaringen ses i lys av at klager allerede hadde gått fem år på AAP.

(41) Klager startet opp et arbeidstiltak i september 2022. Dette ble avsluttet i mai 2023 fordi det ikke hadde vært mulig å finne arbeidsoppgaver på grunn av hennes helsesituasjon.

(42) Etter ombudets syn er det særlig viktig at kravene til fremdrift blir overholdt i saker som har pågått i mange år. I dette tilfellet visste Nav fra februar 2023 at klagers terapeut så tegn på PTSD. Etter ombudets syn ventet Nav for lenge når de ikke konsulterte sin rådgivende overlege før i oktober 2023. Dersom rådgivende overlege ønsket en psykisk/psykiatrisk utredning, ville ventetiden være lang. Dette burde Nav ha kjennskap til.

(43) Klager selv ble ikke kontaktet av Nav før i oktober 2023. Da hadde rådgivende overlege bedt om en psykiatrisk utredning. Nav kontaktet klager for å innkalle henne til et møte om dette seks uker senere. Klager ba om at Nav ikke ventet med henvisningen til desember på grunn av den lange ventetiden. Utredningen ble ikke bestilt før 1. desember 2023.

(44) Den psykologiske utredningen ble kraftig fremskyndet fordi klager selv fant en psykologspesialist. Utredningen forelå i april 2024 og konkluderte med at klagers funksjonsfall ikke kan forklares med en underliggende psykisk lidelse. I ettertid har rådgivende overlege ønsket at klager skal gjennomgå langvarig rehabilitering for sine smerter. All den tid klager har hatt kroniske smerter siden oppstart av AAP i 2017, antar ombudet at rehabilitering ved en smertepoliklinikk kunne vært igangsatt tidligere, uavhengig av om klager skulle utredes psykisk.

(45) På bakgrunn av forholdene beskrevet ovenfor mener ombudet at Nav ikke har overholdt kravene til fremdrift i arbeidsavklaringen som følger av lov og forskrift. Det vises særlig til at klager gjentatte ganger informerte Nav under studieperioden 2018-2022 om at hennes funksjonsevne viste seg å være mye dårligere enn forventet. Hun var redd for at studiene ville være forgjeves og ba om å bli avklart for videre arbeid. Nav avviste dette og ba henne studere videre. Videre vises det til fremdriften i saken i 2023. Etersom klager på dette tidspunktet hadde mottatt AAP i seks år, og Nav allerede i februar 2023 fikk kunnskap om at klager kunne ha PTSD, burde Nav på et tidligere tidspunkt ha drøftet saken med

rådgivende overlege. På grunn av den svært lange ventetiden for psykiatriske utredninger burde Nav ha tatt høyde for at den rådgivende overlegen kunne stille krav om en slik utredning. Det skulle senere vise seg at et slikt krav nettopp ble stilt, og utredningen ville ikke vært gjennomført før i desember 2024 dersom ikke klager selv hadde tatt kontakt med en privatpraktiserende psykologspesialist.

Navs saksbehandling – informasjonsplikten, retten til kontradiksjon og plikten til skriftlig nedtegning av opplysninger

(46) Klager mener at dokumentasjonen i saken hos Nav er mangelfull og usystematisk. Saken hennes ligger spredt på en uoversiktlig måte, delvis i diverse kommunikasjonstråder i MittNav, både i Dialog og Innboks, i tiltaksplanen samt i e-poster hun har sendt til mellomlederen og kommunalsjefen.

(47) Det følger av forvaltningsloven § 17 at forvaltningen skal forelegge parten opplysninger om vedkommende som hen har rett til å gjøre seg kjent med etter reglene om partsinnsyn i §§ 17-19. En part bør også gjøres kjent med opplysninger av vesentlig betydning som det må forutsettes at de har grunnlag og interesse for å uttale seg om.

(48) For at retten til å gjøre seg kjent med sakens opplysninger og til å uttale seg skal ivaretas på best mulig måte er det gitt regler om nedtegning av opplysninger i forvaltningsloven § 11 d annet ledd. Bestemmelsen fastslår at nye opplysninger eller anførsler av betydning for avgjørelsen av saken som gis i muntlige samtaler eller møter så vidt mulig skal nedtegnes skriftlig.

(49) Ifølge Arbeids- og velferdsdirektoratet består IT-løsningene i Nav i dag av en rekke ulike systemer. Dette bidrar til at brukerne vil kunne oppfatte saken sin som mangelfull og usystematisk. Direktoratet har erkjent at brukernes digitale tilgang til opplysninger/dokumenter i egen sak burde bli bedre. De jobber kontinuerlig med dette.

(50) Arbeids- og velferdsdirektoratet har videre opplyst at dokumenter i fagsystemet GOSYS ikke automatisk blir tilgjengelig for brukerne. Dokumenter blir gjort tilgjengelige ved forespørsel. Ombudet vil i den forbindelse påpeke at NAV må gjøre det kjent for brukerne at opplysninger i saken også ligger andre steder enn i MittNav, f. eks ved opplysning om dette på nettsiden.

(51) Ombudet understreker at en parts krav om innsyn i egen sak ikke skal besvares senere enn krav etter offentleglova, dvs som hovedregel innen 1-3 dager, se SOM-2022/1239.

(52) Videre vil ombudet påpeke at forvaltningsloven stiller krav til Nav om å gjøre parten kjent med opplysninger om vedkommende og gi mulighet til å uttale seg. Dersom opplysningene er tilgjengelige på MittNav må det sendes en varslings om at det foreligger

nye opplysninger og opplyses om retten til å kommentere opplysningene. Dersom de nye opplysningene ikke er tilgjengelige digitalt, må dokumentene sendes til parten.

(53) Arbeids- og velferdsdirektoratet har påpekt at den nyeste vurderingen fra rådgivende overlege i mai 2024 skulle vært forelagt klager etter reglene om informasjonsplikt i forvaltningsloven § 17 annet ledd. Ombudet er enig i dette og mener at det er klart at uttalelser fra rådgivende lege er en opplysning om parten som skal meddeles vedkommende.

(54) Når det gjelder plikten til skriftlig nedtegning av opplysninger, har Arbeids- og velferdsdirektoratet erkjent at innholdet i to notater med beskrivelser av rådgivende overleges uttalelser utgjorde et brudd på forvaltningsloven § 11 d og interne retningslinjer om notatplikten. Ombudet er enig med direktoratet i deres vurdering.

(55) Tilsvarende har Arbeids- og velferdsdirektoratet erkjent at de samme reglene er brutt for notatføring (referatføring) etter møtet med fylkesdirektøren i mai 2022. Det var uheldig at feilen ikke ble rettet opp før klager selv måtte påpeke manglene. Ombudet slutter seg til direktoratets vurdering.

Konklusjon

(56) Sivilombudet er kommet til at Nav ikke har overholdt kravene til oppfølging i saker om arbeidsavklaringspenger som følger av folketrygdloven § 11-11.

(57) Sivilombudet er kommet til at Nav har brutt reglene om informasjonsplikt og retten til å uttale seg i forvaltningsloven § 17.

(58) Sivilombudet er kommet til at Nav har brutt reglene om nedtegning av opplysninger i forvaltningsloven § 11 d annet ledd. NAV må gjøre det kjent for brukerne at opplysninger i brukerens sak også kan ligge andre steder enn i MittNav.

25.6.2024 (2024/1112)