

Eidsvoll kommunes tidsbruk i klagesak om omsorgsstønad

7.3.2025 (2025/763)

Saken gjelder Eidsvoll kommunes tidsbruk i klagesak om omsorgsstønad. Kommunen brukte 8 måneder og 28 dager på å oversende klagen til Statsforvalteren for klagebehandling.

Kommunens vedtak i samme sak hadde tidligere blitt opphevet av Statsforvalteren og sendt tilbake til kommunen for ny vurdering. Totalt hadde det derfor gått over tre år og to måneder fra klageren første gang påklaget omfanget av omsorgsstønaden til saken sist ble oversendt Statsforvalteren.

Ombudet kom til at kommunens tidsbruk i klagesaken på nesten ni måneder klart var i strid med forvaltningsloven § 33 og § 11 a første ledd,

Sakens bakgrunn

(1) Eidsvoll kommune innvilget 1. september 2021 klageren omsorgsstønad med 14 timer per uke, etter søknad 13. august 2021, for det særlig tyngende omsorgsarbeidet hun utførte for sin nå avdøde ektefelle.

(2) Klageren påklaget 22. september 2021 kommunens vedtak, fordi hun mente kommunen innvilget omsorgsstønad med for få timer per uke. Statsforvalteren i Østfold,

Buskerud, Oslo og Akershus, den gang Statsforvalteren i Oslo og Viken, opprettholdt 28. mars 2022 kommunens vedtak.

(3) Klageren ba Statsforvalteren om en ny vurdering av saken 17. oktober 2023. Den 28. november 2023 opphevet Statsforvalteren kommunens vedtak 1. september 2021, da det ble vurdert som ugyldig, og sendte saken tilbake til kommunen for ny behandling.

(4) Kommunen fattet et nytt vedtak i saken 26. februar 2024, hvor omfanget av omsorgsstøtten ble opprettholdt med 14 timer per uke. Klageren påklaget det nye vedtaket 19. og 20. mars 2024, blant annet fordi hun mente at utmålingen var for lav.

(5) Etter dette har klageren flere ganger klaget til Sivilombudet over kommunens behandlingstid, første gang 24. juni 2024.

(6) Den 17. desember 2024 opprettholdt kommunen sitt vedtak fra 26. februar 2024. Dagen etter sendte kommunen saken til Statsforvalteren for klagebehandling.

Våre undersøkelser

(7) Vi fant grunn til å undersøke Eidsvoll kommunes klagebehandlingstid. I brev 8. januar 2025 spurte vi blant annet om hva som var årsaken til at det tok nesten ni måneder før klagesaken ble oversendt til Statsforvalteren for klagebehandling, og om kommunen anså tidsbruken ved behandlingen av klagesaken for å være i tråd med forvaltningsloven § 33 fjerde ledd og § 11 a første ledd.

(8) Kommunen svarte at behandlingstiden hadde vært lengre enn det som var forutsatt i forvaltningsloven, og beklaget den lange behandlingstiden. Kommunen viste til at tildelingsenheten hadde vært i en utfordrende situasjon det siste året, blant annet på grunn av en omfattende omstillingsprosess og hyppige lederskifter. Det ble også vist til «komplekse forhold i selve klagesaken».

(9) Klageren har ikke kommet med merknader til kommunens svar.

(10) Ombudets spørsmål og kommunens svar er nærmere omtalt under ombudets syn på saken.

Sivilombudets syn på saken

(11) Spørsmålet for ombudet er om Eidsvoll kommune brukte for lang tid til å oversende klagen over vedtaket om omsorgsstønad til Statsforvalteren for klagebehandling.

Om de aktuelle saksbehandlingsreglene

(12) Vedtak om helse- og omsorgstjenester kan påklages til Statsforvalteren etter pasient- og brukerrettighetsloven (pbrl.) § 7-2. I pbrl. § 7-7 står det at «[f]orvaltningslovens regler om behandling av klager over enkeltvedtak gjelder så langt de passer, med de særlige bestemmelser som er gitt i dette kapittelet».

(13) Reglene for saksforberedelsen i klagesaker følger av forvaltningsloven § 33. Annet ledd lyder slik:

«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 ...».

(14) 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».

(15) Et spørsmål om førsteinstansens tidsbruk ved saksforberedelsen i klagesak ble behandlet i ombudets uttalelse 6. mai 2024 (SOM-2023-3992), avsnitt (20) til (23), der ombudet uttalte:

«(20) 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.

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

‘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 klageinstansen søkes organisert så den blir rask nok til at en eventuell klagebehandling ikke blir illusorisk.’

(22) 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.

(23) 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).»

Eidsvoll kommunes klagebehandlingstid

(16) Eidsvoll kommune brukte 8 måneder og 28 dager på å vurdere klagen og oversende den til Statsforvalteren for klagebehandling. Kommunen mener at behandlingstiden har vært lengre enn det som er forutsatt i forvaltningsloven § 33 fjerde ledd og § 11 a første ledd. Det er ombudet enig i.

(17) Kommunen har som forklaring på tidsbruken vist til tildelingsenhetens utfordrende situasjon det siste året, med en omfattende omstillingsprosess og hyppige lederskifter. Kommunen har også vist til «komplekse forhold i selve klagesaken».

(18) De organisatoriske utfordringene kommunen har pekt på, kan ikke forsvare den lange behandlingstiden. Kommunen har en plikt til å organisere seg slik at saksbehandlingstiden blir forsvarlig. Ombudet ser derfor positivt på at kommunen har erkjent behovet for økt bemanning og planlegger et nytt årsverk.

(19) Videre er det etter ombudets syn vanskelig å se hvordan behandlingstiden kan forsvares med «komplekse forhold i selve klagesaken». Kommunen har i svaret hit selv påpekt at «det [ikke] fremgikk av klagen 20.03.24 at det var krav om ytterligere utredning fra kommunens side, utover at det ble anført at utmålingen var for lav og at vurderingen av barnets beste var mangelfull.» Utmålingen av antall timer med omsorgsstønad og vurderingen av barnets beste synes å ha vært vurderingstemaer allerede da kommunen fattet nytt vedtak i saken 26. februar 2024. Dette tilsier at saken skulle ha blitt oversendt Statsforvalteren langt hurtigere, jf. forvaltningsloven § 33 fjerde ledd.

(20) Kommunen har vist til at det ikke har hatt betydning for prioriteringen av den aktuelle klagesaken, at klageren første gang påklaget omfanget av omsorgsstønaden 22. september 2021.

(21) Ombudet har flere ganger tatt opp behovet for å prioritere saker som har versert lenge, uten at klageren kan lastes for tidsbruken. Se blant annet ombudets uttalelse 12. september 2022 (SOM-2022-1133).

(22) Da klageren 19. og 20. mars 2024 på nytt klaget over omfanget av omsorgsstønaden, var det nesten to og et halvt år siden hun klaget over omfanget første gang. Etter ombudet

syn burde kommunen i større grad sett hen til det samlede saksforløpet og prioritert saken høyere.

(23) Ombudet mener kommunens tidsbruk i klagesaken på nesten ni måneder klart er i strid med forvaltningsloven § 33 og § 11 a første ledd.

Konklusjon

(24) Sivilombudet er kommet til at Eidsvoll kommunes behandlingstid i klagesaken var klart i strid med forvaltningsloven § 11 a og 33 fjerde ledd. Kommunen burde ha prioritert klagen høyere gitt det totale tidsforløpet i saken.

(25) Idet klagen er oversendt Statsforvalteren for klagebehandling, lar ombudet saken bero med disse merknadene. Kommunen bes merke seg ombudets syn på reglene om saksbehandlingstid ved behandlingen av fremtidige klagesaker.

7.3.2025 (2025/763)