



Årsmelding

Byombudet

/ 2025



BERGEN
KOMMUNE

Til Bystyret

I samsvar med Instruks for byombudet i Bergen kommune § 7, gir byombudet med dette melding om sin virksomhet i 2025.

Byombudets instruks følger som vedlegg.

Bergen, mai 2026

Erik Dahl
byombud

Vedlegg

Instruks for byombudet i Bergen kommune

Organisering

Byombudet er opprettet som en permanent ordning av Bergen bystyre, og skal påse at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort feil eller urett mot den enkelte innbygger.

Byombudet er samlokalisert med bystyrets organer og mottar administrative og tekniske støttetjenester fra bystyrets kontor. Henvendelser til byombudets telefonnummer blir betjent av Innbyggjerservice. Kontaktinformasjon til byombudet er også tilgjengelig på Bergen kommune sine nettsider, og vi mottar derfor de fleste henvendelsene direkte til byombudets kontor.

Byombudet har fra juni 2023 til mai 2025 hatt redusert kapasitet, og har store deler av tiden bestått av en person. Som følge av ansettelsesstopp i Bergen kommune ble det først satt i gang en ansettelsesprosess i desember 2024, og Helene Andersen ble ansatt som ny rådgiver og begynte i stillingen 1. juni 2025. Byombud Erik Dahl har vært fraværende i perioden fra 28. juli ut året, hvilket medførte at det også i 2025 var redusert kapasitet hos Byombudet. Til tross for redusert bemanning, har funksjonen vært ivaretatt gjennom hele året, og alle henvendelser er håndtert.

Byombudet bestod i 2025 av:

Byombud:	Erik Dahl
Rådgiver:	Helene Andersen
Rådgiver:	Vigdis Bøe

Instruks

Hovedinnholdet er følgende:

- Byombudet er bystyrets uavhengige kontrollorgan for den kommunale forvaltning
- Byombudet skal arbeide for at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort urett mot byens innbyggere
- Byombudet skal ha spesielt fokus rettet mot eldre og særlig pleietrengende og barn og unge
- Byombudet skal se til at kommunalt ansatte ikke gjør feil eller forsømmer sine plikter
- Byombudet skal informere publikum om regler for kommunal saksbehandling og bistå ved klager

- Byombudet kan ta opp faglige og administrative forhold direkte med den instans det gjelder
- Det forvaltningsorganet saken gjelder skal alltid høres

Arbeidsform

Det fremgår av instruks for byombudet at i tillegg til den generelle funksjonen overfor hele den kommunale forvaltning, skal byombudet ha spesielt fokus rettet mot kommunens eldre og særlig pleietrengende, barn og unge.

En viktig oppgave ved ombudskontoret er å gi informasjon, råd og veiledning til kommunens innbyggere. Henvendelsene gjelder både klager på kommunens behandling av enkeltsaker og forespørsler av mer generell karakter.

Det er et mål at saker løses på lavest mulig nivå. Det er en akseptert arbeidsform i kommunen at byombudet tar direkte kontakt med saksbehandler på den aktuelle avdeling henvendelsen gjelder. I praksis løses de fleste saker på denne måten. Tilbakemeldinger til avdelingene er nyttig i forbindelse med kvalitetssikring og arbeid med gjennomgang av rutiner, og vil på den måten få betydning utover løsning av den enkelte sak.

I en del saker har det vist seg formålstjenlig at byombudet deltar på møter med klager og tjenestested, med sikte på å løse saken. Byombudets deltakelse i slike møter medfører som regel at sakene får utfall begge parter kan akseptere. Vi opplever også at vår deltakelse har en konfliktdempende effekt.

Informasjonsmøter og utadrettet virksomhet

Byombudet er avhengig av en konstruktiv og god dialog med kommunens ulike avdelinger. Et satsingsområde har derfor vært å delta på møter med tjenestene for å orientere om byombudsordningen. Ved å delta på denne type informasjonsmøter har det vist seg å være lettere å ta kontakt i forbindelse med henvendelser i enkeltsaker. Byombudet har blant annet årlige møter med etat for sosiale tjenester. Det gjennomføres også jevnlige møter med etatene i byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg. Dette er en god arena for uformell dialog, og for å sette aktuelle problemstillinger på dagsordenen.

Informasjon om ombudsordningen er tilgjengelig på kommunens nettsider. I vedtakene som fattes av sosialtjenesten, samt vurderingskontorene innen helse og omsorg, foreligger det kontaktinformasjon om byombudet. Det opplyses der om at byombudet kan bistå med råd og veiledning, samt informere om klageadgang. For øvrig opplever ikke byombudet at det er slik de fleste får informasjon om vårt tilbud. Vi ser at vår tilstedeværelse på møter hos for eksempel frivillige organisasjoner og tjenestetilbud, genererer langt flere henvendelser.

Byombudet vil derfor fremover ha mer fokus på utadrettet virksomhet.

Byombudet deltar i nettverk med andre kommunale ombud i Norge. Formålet er å sette aktuelle tema på dagsorden, samt diskutere problemstillinger knyttet til ombudsrollen. Vi opplever at en slik arena for erfaringsutveksling er svært nyttig.

Byombudet har også jevnlige møter/dialog med Pasient- og brukerombudet i Vestland.

Henveler

De fleste som tar kontakt med byombudet gjør dette på telefon eller e-post. En stor del av arbeidet består i å håndtere klager, samt gi informasjon, råd og veiledning til enkeltpersoner.

Det er en viktig ombudsoppgave å være tilgjengelige for kommunens innbyggere. Vi er derfor opptatt av å håndtere henvendelser så snart som mulig, så langt det lar seg gjøre. Vi opplever at de som kontakter oss setter pris på hvor raskt de får svar.

Byombudet mottok i 2025 ca. 500 henvendelser, og av disse resulterte 211 i konkrete saker. Det er kun saker som krever en nærmere oppfølging som inngår i det statistiske materialet.

Oversikt over saker

Fordeling av behandlede saker mellom byrådsavdelingene

	2023	2024	2025
Byrådsavdeling for finans	8	11	9
Byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg	98	57	35
Byrådsavdeling for barnehage og skole	20	15	14
Byrådsavdeling for byutvikling	41	27	18
Byrådsavdeling for næring, kultur og idrett	3	4	2
Byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold	162	130	133
	332	244	211

Årsmeldingen legger til grunn byrådsavdelingene pr. 1. november 2023. Tallmaterialet inkluderer tilsynsordning for personer med utviklingshemming og nedsatt funksjonsevne.

Kommentarer

Innledning

Gode kunnskaper om kravene blant annet i forvaltningsloven, er viktig for å sikre riktige avgjørelser i kommunens forvaltningsarbeid. Kommunens avdelinger skal gjennom sin saksbehandling ivareta hensynet til god forvaltningsskikk, likebehandling og rettssikkerhet. Byens innbyggere skal ha tillit til den kommunale forvaltningen.

Når det gjelder saker som anses som enkeltvedtak, er byombudets oppgave først og fremst å orientere om de rettigheter man har som part i saken. De avgjørelser som fattes skal tilfredsstillende visse kvalitetskrav som er nedfelt i lovverket. Særlig gjelder dette krav til begrunnelse og rett til å påklage vedtaket. Men også det å kunne gjøre seg kjent med sakens dokumenter er viktig for å få innsikt i grunnlaget for avgjørelsen. Realitetene i saken er det klageinstansen som skal ta stilling til.

For at innbyggerne skal kunne ivareta sine rettigheter kreves det kunnskap om gjeldende regelverk. Lover og forskrifter som har stor betydning for den enkelte innbygger, er økende i omfang, men oppleves ikke like tilgjengelig for alle. Målet er å fordele goder på en mest mulig rettferdig måte, men samtidig er det en kjensgjerning at en økning i antall rettigheter medfører behov for bistand for å oppnå det man har krav på. Det bør være en offentlig oppgave å sørge for at den enkelte får kunnskap om sine rettigheter, uavhengig av hvilke ressurser vedkommende har. I denne forbindelse er det positivt at Bergen kommune har en ordning med byombud, hvor en kan få råd og veiledning.

Det kan være utfordrende å trekke generelle konklusjoner om kommunens saksbehandling basert på de sakene som har vært gjenstand for behandling. Med utgangspunkt i mottatte henvendelser kommenteres likevel noen aktuelle problemstillinger i det følgende.

Tilgjengelighet

Særlig fokus på tilgjengelighet vil alltid være en viktig ombudsoppgave. Byombudet har gjentatte ganger vist til dette i våre årsmeldinger. Dette fortsetter å være et sentralt tema i henvendelsene vi mottar, og vi ser oss derfor nødt til å fremheve dette også i år.

Tilgjengelighetsproblematikk fordeler seg over alle avdelinger med publikumskontakt. Innen helse- og sosialtjenester er det særlig viktig med god tilgjengelighet til tjenesteyterne. Videre er det viktig at man møtes med respekt og verdighet, både som bruker og pårørende.

Sosialtjenesten står i en særstilling som samfunnets sikkerhetsnett. Mennesker som har behov for sosiale tjenester, er ofte i en vanskelig livssituasjon, og behovet for hjelp kan være akutt. Det er av stor betydning for sårbare mennesker at de kan ta kontakt med Nav uten timeavtale. Dette kan være personer som ikke har tilgang til telefon eller PC, samt de som har utfordringer med å forholde seg til timeavtaler.

Vi opplever også at eldre blir henvist til digitale løsninger de ikke har ressurser til å håndtere. Det er for disse tjenestemottakerne viktig at kommunens avdelinger også tilbyr nødvendig hjelp og bistand over telefon, eventuelt fysisk møte hos tjenesten.

Nav sosialtjeneste

Byombudet har i 2025 mottatt flest henvendelser som angår sosialtjenesten. De fleste henvendelsene gjelder misnøye med utmåling av tjenester og manglende oppfølging. Når vi mottar henvendelser som gjelder utmåling av tjenester, ber vi som hovedregel først om å få oversendt det aktuelle vedtaket. Ved gjennomgang av vedtakene ser vi stort sett at tjenestene som er gitt er innenfor rammene av regelverket. For øvrig er det, slik vi ser det, begrenset skjønnsutøvelse i en del av sakene.

I flere av sakene har vi merket oss at det ikke er foretatt en behovsvurdering av det som er omsøkt, men heller vist til en utregning basert på det som tilsynelatende er et forhåndsbestemt beløp for en utgift. Dette er ikke i tråd med føringene om at Nav-kontoret skal foreta en konkret og individuell vurdering av hvilke utgifter som er nødvendige for å sikre tjenestemottaker et forsvarlig livsopphold.

Et tilbakevendende tema i henvendelsene er vanskeligheten med å komme i kontakt med sin saksbehandler/veileder. Mange forteller at de har forsøkt å nå frem gjentatte ganger over lang tid, uten å lykkes. De opplyser at de ikke har direktenummer til saksbehandler, og at det å ringe Navs kontaktsenter ikke fører frem – de får beskjed om at det sendes melding til saksbehandler i systemet, men meldingen fører ikke til noen faktisk kontakt.

Byombudet har tatt dette opp med de aktuelle Nav-kontorene. Ansatte har da bekreftet at de er kjent med problemet.

Av henvendelsene som gjelder sosialhjelp er det et av kontorene som utmerker seg, både i form av mange henvendelser, og innholdet i henvendelsene. Sett samlet gir sakene fra dette kontoret inntrykk av at det praktiseres en høyere terskel for å utøve skjønn. Byombudet har blant annet vurdert flere saker hvor sosialhjelp er innvilget som lån med krav om tilbakebetaling, til tross for at søkerens inntekt bare så vidt overstiger sosialhjelpsnivå. Sosialtjenesteloven gir adgang til å gi sosialhjelp som lån, men det forutsetter at det er et godt grunnlag for det. Byombudet mener at en inntekt marginalt over sosialhjelpsnivå ikke burde medføre krav om tilbakebetaling, da dette som regel vil medføre at en allerede vanskelig økonomisk situasjon blir forverret.

Byombudet har vært i dialog med Etat for sosiale tjenester angående våre funn.

Midlertidig botilbud og akuttovernatting

Det har i 2025 vært en økning i antall bostedsløse i Bergen kommune. De aller fleste er innkvartert i midlertidige botilbud gjennom Nav, eller de bor midlertidig hos familie og venner.

Byombudet har vært i kontakt med flere personer som har vært uten tak over hodet i lang tid. Av ulike grunner har de ikke fått midlertidig botilbud fra sosialtjenesten.

Vi har vært i kontakt med ansatte ved Natthuset, som bekrefter at det i Bergen er en gruppe mennesker som over tid ikke klarer å komme i posisjon til å få midlertidig botilbud fra sosialtjenesten. Denne gruppen er i stor grad preget av rus- og psykiatriproblematikk. Mange av dem har søkt om midlertidig bolig gjentatte ganger, men klarer ikke å gjennomføre den oppfølgingen som kreves for at de faktisk skal kunne få et tilbud.

Natthuset melder at de nær sagt hver eneste kveld er nødt til å avvise mennesker fra rusmiljøet fordi kapasiteten er sprengt. For denne gruppen er akuttovernattingstilbudet siste utvei – og det strekker altså ikke til. Byombudet vil på denne bakgrunn understreke viktigheten av at tilbudet ved Natthuset opprettholdes, og mener det er nødvendig å vurdere en utvidelse av kapasiteten.

Byombudet erfarer at Bergens Nav-kontor praktiserer ulikt når det gjelder hvilke botilbud som tilbys bostedsløse. I saker hvor den bostedsløse av ulike grunner ikke kan benytte sosialkontorets ordinære tilbud om midlertidig botilbud, ser byombudet at noen kontorer tilbyr alternativer som for eksempel Airbnb, mens andre utelukkende holder fast ved hospits/campingplasser/hotell. En slik ulikhet i praksis bør ikke finne sted. Med tanke på hvor prekær situasjonen er for de som står uten bolig, bør samtlige kontor strekke seg langt for å finne gode løsninger.

Pårørendesamarbeid

Byombudet har opp gjennom årene mottatt mange klager fra pårørende som har vært misfornøyd med kommunens tjenester. Også dette året har byombudet blitt kontaktet av pårørende som opplever at de ikke blir hørt.

Pårørende til personer som mottar hjemmebaserte tjenester har ofte en stor belastning over tid, og utgjør et betydelig bidrag til at man skal kunne bo hjemme lengst mulig. Ved å ta vare på pårørende tar man vare på brukerne. Tidlig innsats, samt tilbud om avlastningsopphold, kan gjøre det mulig å bli boende lengre hjemme, noe også de fleste ønsker. Pårørende er en betydelig ressurs og det er viktig at Bergen kommune legger forholdene til rette slik at pårørende også kan ha fokus på sine egne behov. God samhandling med pårørende vil bidra til at brukerne får gode og tilrettelagte tjenester fra kommunen.

I de tilfeller hvor byombudet har blitt engasjert i saker fra pårørende, har vi opplevd at tjenestene har vært konstruktive og opptatt av å finne gode løsninger.

Kommunal bostøtte

Bystyret vedtok april 2025 nye retningslinjer for beregning av kommunal bostøtte. For personer med varige trygdeytelser/pensjon medførte endringene en betydelig økning av egenandel på husleie. Byombudet fikk i denne forbindelse mange henvendelser fra fortvilte leietakere som med kort varsel fikk en langt dårligere økonomisk situasjon.

Dette var vanskelige samtaler, særlig i de tilfellene det gjaldt alderspensjonister og uføretrygdete som har begrenset mulighet til å påvirke sin egen inntekt i fremtiden. Når det gjaldt realitetene i disse sakene var det imidlertid lite vi kunne gjøre, annet enn å kontrollere at det var lagt til grunn riktige opplysninger i vedtaket, samt vise forståelse og ta oss tid til samtale med den enkelte. Vi har også vist til muligheten for å søke sosialhjelp ved behov.

Tilsynsordning for personer med utviklingshemning og nedsatt funksjonsevne

Bergen kommune har etablert en tilsynsordning rettet mot personer med utviklingshemning og nedsatt funksjonsevne. Ordningen er en integrert del av byombudets virksomhet og ivaretas med en egen rådgiver. Med utgangspunkt i henvendelser fra brukere, pårørende og verger blir det gitt råd, veiledning og bistand. Rådgiver deltar også på ulike møter mellom bruker/pårørende og tjenestene.

Brukerorganisasjonene er viktige samarbeidspartnere til ordningen. Gjennom faste møter kan organisasjonene ta opp tema som angår deres medlemmer. utfordringer som avdekkes rapporteres til etatsledere og aktuell byrådsavdeling.

Vedlegg:

INSTRUKS FOR BYOMBUDET I BERGEN KOMMUNE

Vedtatt av Bergen bystyre 16. desember 2002

§ 1 Formål

Byombudet skal, som uavhengig kontrollorgan på vegne av bystyret, arbeide for at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort urett mot den enkelte borger og at kommunens ansatte og andre som virker i kommunens tjeneste, ikke gjør feil eller forsømmer sine plikter overfor kommunens innbyggere.

§ 2 Arbeidsområde

Byombudets arbeidsområde omfatter den kommunale forvaltning og alle som virker i dens tjeneste, med unntak av avgjørelser som treffes av bystyret.

Byombudet har hele byens befolkning som målgruppe og skal ha fokus spesielt rettet mot kommunens eldre og særlig pleietrengende og barn og unge.

Bystyret fastsetter instruks for byombudets virksomhet. For øvrig utfører Byombudet sitt arbeid selvstendig og uavhengig av kommunen.

§ 3 Arbeidsoppgaver

Byombudet skal informere publikum om regler for kommunal saksbehandling, herunder klageordninger. I den utstrekning det er ressurser til det, skal Byombudet bistå ved utforming og ekspedisjon av klager.

Publikum kan klage til Byombudet over så vel saksbehandlingen som vedtak i en sak. Gjelder klagen vedtak i en sak, skal den administrative klageadgangen være utprøvd før Byombudet kan behandle klagen. Byombudet kan ikke behandle saker som er eller har vært til behandling hos Sivilombudsmannen eller som står for eller har vært behandlet av domstolene.

Byombudet kan etter henvendelse eller av eget initiativ ta opp faglige og administrative forhold som ombudet mener kan forbedres direkte med den instans forholdet gjelder.

I den utstrekning det er ressurser til det, skal Byombudet drive oppsøkende virksomhet for å kartlegge problemer prioriterte brukergrupper møter i den kommunale forvaltningen.

§ 4 Rett til opplysninger

Forvaltningen har rett og plikt til å legge frem alle dokumenter for Byombudet, innenfor de rammer Forvaltningsloven og Offentlighetsloven setter.

Byombudet kan ikke informere klageren om andre dokumenter enn de klageren har adgang til etter Forvaltningsloven eller Offentlighetsloven.

§ 5 Uttalelser fra Byombudet

Det forvaltningsorgan eller vedkommende saken gjelder, skal alltid gis anledning til å uttale seg før Byombudet gir uttalelse.

Byombudet kan påpeke at det er gjort feil eller utvist forsømmelige forhold i den kommunale forvaltning. Byombudets uttalelse er av rådgivende karakter.

Byombudet skal underrette dem saken gjelder om resultatet av byombudets behandling. Byombudet kan også gi overordnet forvaltningsorgan slik underretning. Byombudet avgjør selv om, og i hvilken form, offentligheten skal meddeles behandlingen av en sak.

§ 6 Taushetsplikt

Byombudet har taushetsplikt i samsvar med Offentlighetsloven og Forvaltningslovens bestemmelser. Taushetsplikten varer også ved etter byombudets fratreden.

§ 7 Årsmelding

Byombudet skal avgi årlig rapport om sin virksomhet til bystyret innen utgangen av mars hvert år. Dersom det er oppdaget mangler ved klageordninger, saksbehandlingsrutiner eller annen kommunal praksis, bør Byombudet peke på dette i meldingen. Meldingen bør videre inneholde en oversikt over behandlingen av de enkelte saker som Byombudet mener har alminnelig interesse.