

# - Klienter kommer g råtende fra Nav

- Trygdesøkere blir sykere av langvarig saksbehandling

## ■ Advokat Nils Klanderud opplever at klienter kommer gråtende fra Nav.

Beate Kold Hansen  
beate.kold.hansen@ringblad.no

- Nav skal hjelpe og veilede folk i en vanskelig situasjon. De har veilednings- og hjelpeplikt, men på de områdene strander det ofte. Nav oppleves mer som en motspiller enn en medspiller, hevder advokat Nils Klanderud, som er spesialist på trygderett.

Hønefoss-advokaten har klienter, som er Nav-brukere, fra Flekkefjord til Kirkenes. Etter juridikum var han i Trygderetten i Oslo i fem år. De siste 20 årene har han arbeidet med trygdesaker over det ganske land.

Klanderud mener at det finnes dyktige saksbehandlere i Nav, men at det også skorter på Nav-ansattes kunnskap om lovverket, og spesielt Forvaltningsloven.

Mange saksbehandlere i Nav har ikke kjennskap til de mest sentrale bestemmelsene i loven. Mange tror for eksempel at advokaten må ha fullmakt for å få ut saksdokumenter. I Forvaltningsloven står det at prosessfullmektig ikke trenger dette.

## Fusjons-bom?

I 2006 slås Aetat og trygdeetaten sammen til Arbeids- og velferdsetaten. Nav blir det nye navnet. Kritikken og skepsisen

har vært massiv. Klanderud er heller ikke begeistret.

- Det er en ekstremt stor byråkratisk organisasjon. Jeg tror ikke fusjonen var en vellykket operasjon. Det er ikke blitt bedre.

Advokaten mener at det er trygdesøkere som sliter mest med Nav.

- Saksbehandlingstiden er lang. Det kan ta et halvt til ett år å få svar på søknad om uførepensjon. Det er altfor lang tid. Ventingen og opplevelsen av maktlesløshet gjør at syke blir sykere.

Han mener informasjon ved avslag er mangelfull.

- Jeg synes trygdekantorene automatisk skulle opplyse om «fri retts hjelp» til dem som får avslag og som har den retten.

## Dårlig service

- Mange har grått etter behandlingen de har fått hos Nav, forteller Klanderud, som selv opplever dårlig service når han kontakter forskjellige Nav-kontorer.

- Jeg kan ringe i 15-20 minutter for noen tar telefonen. Deretter blir en sendt fra den ene til den andre. De er også dårlige på å ringe tilbake når jeg ber om det. Jeg kan purre på et svar tre-fire ganger og når jeg først får et svar virker det som om svaret er tatt ut ifra løse luften.

## Arbeidspress

Advokaten opplever at stadig flere klienter er psykisk syke. Han tror at et tørt arbeidsmarked er en viktig faktor.

- Det kreves stadig høyere kvalifikasjoner, og folk skal yte mer. Det stilles for store krav.

De som ikke klarer å følge med faller gjennom og blir trygdesøker i stedet.

## Tilfeldigheter

Advokaten mener at utfall av saksbehandlingen ofte avhenger av saksbehandler.

- Når jeg får dokumenter fra Nav ser jeg først på saksbehandlers navn, og da vet jeg ofte hva vedtaket blir. Nav-brukere bør få en fast saksbehandler å forholde seg til, og de brukeren misfornøyd bør de ha en automatisk rett til å bytte saksbehandler.

## Overprøver fastleger

Klanderud hevder at leger får beskjed fra Nav om å få ned antall sykmeldinger.

- De skal legge listen høyere. I senere tid har Nav-leger oftere overprøvd legers vurderinger.

Han er ikke fremmed for at en del mennesker prøver å utnytte systemet.

- Det er helt klart noen som prøver på det, men det er klart flere som ikke får trygd de har rett til enn antall misbrukere.

## Gir aldri opp

Mottoet til advokat Nils Klanderud er å aldri gi opp. Han mener at uføresaker burde løses i fylket, men tall viser at mange saker går helt til Trygderetten. I løpet av ett år havner 3.000-4.000 saker i Trygderetten.

- I Trygderetten sitter som regel to jurister og en lege. Når saken havner der kan en føle seg sikker på at det tas en riktig avgjørelse. De fleste trygdesaker stopper der.



SPECIALIST PÅ TRYGDERETT: Hønefossadvokat Nils Klanderud har klienter over hele landet. Den andre part er som regel Nav.

# Portvokter og aktivitør

Navs dobbeltrolle byr på utfordringer

## ■ - Den store mengden får det de skal, men det vil alltid være noen som er misfornøyd, sier Nav-leder John Helge Klausen.

Beate Kold Hansen  
beate.kold.hansen@ringblad.no

## Trygderetten

- Uavhengig ankeinstans i saker om trygde- og pensjonsspørsmål
- 97-98 prosent av sakene gjelder folketrygdløven og kommer fra Nav
- Administrativt organisert under Arbeidsdepartementet
- Anke går gjennom instansen (vanligvis Nav) som ga avslaget
- På denne måten kan saken fremmes uten advokat hjelp og kostnader i form av rettsgebyr
- 1. kvartal i 2010 fikk Trygderetten 600 saker og avsa 628 kjennelser

Kilde: trygderetten.no

Nav er utskjelt, men leder i Hønefoss, John Helge Klausen, og avdelingsleder for økonomi og forvaltning, Elin Stein, får også is og blomster av brukere.

- Vårt mål er å få folk i arbeid og i aktivitet og å bidra til at brukeren blir selvhjulpne og får bedre livskvalitet gjennom atferdsstiltak, motivasjon og tilrettelegging. Samtidig er vi

portvoktere for ytelser og pengene. Det er en vanskelig dobbeltrolle, mener Klausen.

- **Hvordan opplever dere kritikken?**

- Våre ansatte gjør sitt ytterste for å yte god service, men i noen tilfeller vil brukeren ikke være fornøyd. Det er viktig for Nav å følge lover og forskrifter, og med dette i orden er det ikke så vanskelig å takle kjeft. Å i noen tilfeller si «nei» til bruker er en del av det å forvalte offentlige ytelser.

Forstår misnøyen

De har forståelse for at enkelte brukere kan oppleve å bli dårlig behandlet hos Nav.

- Noen opplever nok å ikke få de de forventer å få eller opplever at de får dårlig service. Vi behandler store mengder med saker. Vi prøver i stor grad å tilrettelegge og treffe tiltak for enkeltindivid. Dette har det blitt mye større fokus på i Nav, sier Klausen.

- Vi har fokus på fornøyde brukere, men vi har mange forskjellige brukere, og om vi klarer å møte alle slik de ønsker å bli møtt er vel ikke 100 prosent sikkert. Noen brukere har klare bestillinger og forventninger når de kommer til Nav. I mange saker er det behov for avklaringer og innhentning av dokumentasjon. Det synes en del er urimelig og belastende, sier Stein.

## Ventetid

Brukere sier de blir dårlige av lang saksbehandlingstid.

- Tall fra Nav Buskerud viser at saksbehandlingstider er blitt kortere. På noen felter er vi der vi skal være, men vi har nok en jobb å gjøre med å få fart i produksjonen, blant annet når det gjelder arbeidsavklaringspenger, sier Nav-lederen.

Brukere er ikke alene om å vente. Nav har mange samarbeidspartnere. Stein gir et ek-

sempel hvor en bruker ble frakket flere turer til legespesialist i Oslo og legeerklæringen lot vente på seg.

- Det tok ni måneder. Sånt er frustrerende for alle parter, men i hovedsak for brukeren.

- Flere av sakene er veldig komplekse hvor mange aktører er inne i bildet, og det gir en koordineringsutfordring, forteller Klausen.

## Nav-legen

Hole-lege Øyvind Haugeto er tilknyttet Nav og vurderer den medisinske dokumentasjonen i forhold til regelverket. Klausen er ikke med på at Nav-legen stadig overprøver fastlegers vurderinger.

- Vi betaler for en objektiv medisinsk vurdering av plager og hvordan diagnosen påvirker bruker. Nav-legen vurderer opp imot regelverket. Vår lege vurderer om bruker bør utredes av spesialist.

Tilstede  
Tydelig  
Løsningsdyktig



KLAR VISJON: Leder for Nav Ringerike, John Helge Klausen, avdelingsleder Elin Stein og andre Nav-ansatte har klar visjon: Å være til stede, å være tydelig og å være løsningsdyktig.

Var etableringen av norges-historiens største forvaltningsreform egentlig var så lurt?

- Jeg synes fortsatt det er en god idé.

Oppgavene er mange og ulike. Strategien er ikke at alle skal

kunne alt, men at folk har sine spesialområder. Klausen mener likevel at forvaltningsloven er godt innarbeidet hos alle ansatte. Flere småreformer har fulgt siden 2006 og med hver reform følger et opplæringsbe-

hov. - Vi har en jobb å gjøre med å fylle nok kompetanse på riktige folk. Vi prøver etter beste evne å forvalte etter det politikerne bestemmer, sier Klausen.

## Kjørte med 1,91 i promille

■ En Hønefoss-mann ville spare beina, og kjørte de to kilometrene fra puben til campingplassen på Lillehammer. Det ble dyrt.

Marit Orø  
marit.oro@ringblad.no

Mannen trodde at han hadde drukket cirka fire øl på puben en novemberkveld i 2008. Han bestemte seg for å kjøre til campingplassen hvor han bodde siden det ikke var så langt, bare cirka to kilometer.

På vei dit så han at bilen foran ham ble stanset av politiet. Han forklarte at han ikke skjønte at politiet ville stanse ham, derfor kjørte han videre. Han ble stanset av politiet på campingplassen og tatt med til blodprøvetaking, som viste at han hadde 1,91 i promille. Han ble midlertidig fratatt førerkortet.

Lørdag 4. april i fjor kjørte han i 100 kilometer i timen i en 80-sone i Nannestad. Hønefoss-mannen forklarte retten at dette skyldtes at speedometeret ikke fungerte. Han ble også sikket for å ha kjørt uten gyldig førerkort da førerkortet hans var beslaglagt noen måneder tidligere som følge av promillekjøringen. Han sa at han ikke kunne huske at politiet hadde fortalt ham at han ikke kunne kjøre bil.

Mannen erkjente straffskyld for alle postene i siktelsen, og ble dømt til fengsel i 24 dager og en bot på 10.000 kroner. Han mister førerkortet i to år, og må ta full ny førerprøve for å kunne kjøre bil igjen.

## Pågrepet etter trusler

En mann i slutten av tenårene ble onsdag kveld pågrepet etter å ha truet en annen person. Han ble pågrepet på Hvalsmoen. Mannen, som ikke er norsk statsborger, måtte overnatte i arresten. Han vil bli avhørt torsdag.

## Brakk nesa i slåsskamp

Politiet rykket rundt klokka 01.30 natt til torsdag ut til en bolig i Hønefoss hvor to personer sloss ute på en veranda. De to slåsskjempene er brødre. Den ene av brødrene endte opp med en brukt nese og måtte på legevakten etter slåsskampen. Saken kommer trolig ikke til å bli anmeldt.

Rentefri delbetaling

HØNEFOSS OPTISKE

SYNSAM

Storgaten 6 A, Hønefoss  
Tlf. 32 12 88 20