



TRONDHEIM KOMMUNE
Tråanten tjielte

Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester

Årsmelding 2025



Foto: Terese Samuelsen

Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester

Årsmelding 2025

Til Bystyret

I samsvar med mandat for Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester i Trondheim kommune punkt 7, gir Ombudet med dette melding om sin virksomhet i 2025.

Ombudets mandat følger som vedlegg.

Trondheim 27.mars 2026



Tonje Ottosen Johnsen

Ombud

Vedlegg:

Mandat for Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester i Trondheim kommune.

Innholdsfortegnelse

1.Ombudets forord	4
2.Om Ombudet	5
2.1 Organisering	5
2.2 Ombudets formål, målgruppe og arbeidsmetodikk	5
2.3 Hvordan ombudet arbeider med sakene	5
3.Ombudets mandat	6
4.Ombudets anbefalinger	7
5.Henvendelser i 2025	8
6.Ombudets saker og erfaringer	9
6.1 Hva handler sakene om?	9
6.2 Manglende svar og lang saksbehandlingstid	10
6.3 Mangelfull begrunnelse i vedtak	10
6.4 Klagefrykt	11
7.Helse og omsorg	11
7.1 Helse- og velferdssenter og boliger med heldøgnsomsorg (HDO- boliger)	11
7.2 Bemanning og en tydeligere oppgavefordeling	12
7.3 Legens funksjon i sykehjem- utfordringer	12
7.4 Ombudets samarbeid med aktører innen område helse og omsorg	13
7.5 Hjemmebaserte tjenester	13
8. Sosiale tjenester	13
8.1 Bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede (BOA)	14
8.2 Rapport- Tilsyn med Trondheim kommune- BOA	15
8.3 Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)	15
8.4 Sosiale tjenester NAV	16
8.5 Helse- og avlastningstjenesten for barn og unge	16
8.6 Endring av avlastningstilbudet til barn og unge	16
8.7 Helse og velferds kontor 0-18 år	17
9. Oppvekst og utdanning	17
9.1 Retten til et trygt og godt skolemiljø og rett på spesialundervisning	18
9.2 Brudd på lærernorm	18
10.Ombudets mandat	19

Ombudets forord

Årsrapporten gir et samlet bilde av ombudets arbeid i 2025. Den viser både hvilke utfordringer innbyggerne har møtt, og hvordan ombudet har arbeidet for å ivareta innbyggernes rettigheter, behov og rettssikkerhet innenfor ombudets mandat. I løpet av året har ombudet hatt kontakt med mange enkeltpersoner, offentlige aktører og samarbeidspartnere. Sakene ombudet mottar gir verdifull innsikt i hvordan regelverk og praksis fungerer i møte med hverdagen. Sakene tydeliggjør også hvor det fortsatt er behov for forbedringer og systematiske endringer.

Ombudet lytter til erfaringer fra innbyggerne og håper årsrapporten for 2025 gir et godt innblikk i ombudets aktivitet og noen av de sakene ombudet har vært involvert i.

Ombudet blir i hovedsak kontaktet av innbyggere som av ulike årsaker er misfornøyde med de tjenestene de har, eller mangler den informasjonen de trenger for å komme i posisjon til å motta de tjenestene de har behov for. De som er fornøyd med tjenestene og hjelpen fra Trondheim kommune tar ikke kontakt med ombudet. Dette innebærer at sakene ombudet behandler i stor grad representerer utfordringer, konflikter eller opplevde mangler i tjenestetilbudet, og ikke nødvendigvis gir et helhetlig bilde av kvaliteten på kommunens tjenester.

Årsrapporten skal tydeliggjøre svakheter og forbedringspotensial, men kan ikke leses som en generell tilstandsrapport.

Takk til alle de som har kontaktet ombudet gjennom året. Alle henvendelser er viktige for å kunne gi en tilbakemelding inn i kvalitetsarbeidet til tjenestene. Jeg takker også tjenesteyterne for godt samarbeid i klagesaker, hvor målet alltid har vært å finne gode løsninger for den enkelte.



Tonje Ottosen Johnsen
Ombud

2. Om Ombudet

2.1 Organisering

Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester er opprettet som en permanent ordning av Trondheim bystyre og skal utføre sitt arbeid på fritt og selvstendig grunnlag, uavhengig av administrativ og politisk ledelse i kommunen. Ombudet er organisatorisk plassert under bystyret og forretningsutvalget og har kontorsted på Rådhuset i Trondheim.

Ombudet har siden juli hatt redusert kapasitet som følge av at rådgiver hos ombudet sa opp sin stilling. Det ble i nytt budsjett for Trondheim kommune besluttet en styrking av ombudsordningen med ett årsverk og kontoret vil nå bestå av et ombud og to rådgivere. Ansettelsesprosessen vil igangsettes i februar/mars 2026.

2.2 Ombudets formål, målgruppe og arbeidsmetodikk

Ombudets hovedoppgaver er å påse at innbyggernes behov, interesser og rettssikkerhet blir ivare tatt i møte med Trondheim kommune.

Ombudet er etablert som et uavhengig kontrollorgan og skal arbeide for at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort urett mot den enkelte innbygger. Ombudets arbeidsområde omfatter enheter som forvalter kommunens tjenester og institusjoner innenfor helse, velferd og oppvekst. Dette omfatter både de som arbeider i kommunens tjeneste og private som utfører oppdrag for kommunen.

2.3 Hvordan ombudet arbeider med sakene.

Ombudet tar imot alle henvendelser innenfor ombudets mandatområde. Hvilken bistand som gis den enkelte er i stor grad avhengig av hva innbyggeren selv ønsker, hva saken handler om, og i hvilken grad innbyggeren selv er i stand til å forfølge saken.

Ombudet deltar i møter mellom innbyggere og tjenester tilknyttet enkeltsaker hvor innbyggerne ønsker dette. Ofte er dette saker hvor dialogen og kommunikasjonen har vært utfordrende, og gjerne over tid og hvor innbyggeren føler at man trenger en nøytral part med i møtet.

I konfliktfylte saker har det vist seg formåltjenlig at ombudet deltar for å løse saken. Ombudets deltakelse i møter har ofte medført at saken har fått en løsning som partene kan akseptere. Erfaring viser at ombudets arbeid ofte bidrar til å løse saker mer effektivt på lavest mulig nivå, og unngår lange og formelle klageprosesser. Det er større sannsynlighet for at tillit og samarbeid kan gjenopprettes mellom partene når saken løses i fellesskap. Ombudet opplever at innbyggerne synes det er godt og nyttig å ha ombudets bistand i møter, og at det bidrar til en konstruktiv dialog og et lavere konfliktnivå.

I flere enkeltsaker opplever ombudet å utgjøre en forskjell for innbyggerne og opplever endringer og forbedringer. Ombudets oppfatning er at erfaringer i enkeltsaker bidrar til endringer på systemnivå og styrker innbyggernes rettssikkerhet i Trondheim kommune.

Dersom det i forbindelse med enkeltsaker oppdages feil/mangler ved rutiner tas dette opp med den avdeling det gjelder. Slike tilbakemeldinger til avdelingene vil være nyttig i

forbindelse med kvalitetssikring og arbeid med gjennomgang av rutiner, og vil på den måten få betydning utover løsning av den enkelte sak. Samtidig finner vi det viktig og riktig å sende klage til Statsforvalteren der det er behov for blant annet å få oppklart prinsipielle spørsmål.

Ombudet har tillit til at både ansatte og ledere ønsker å yte gode og trygge tjenester for den enkelte. Vi erfarer at de fleste virksomheter og enheter er positive til ombudets arbeid og vi opplever god samhandling.

3. Ombudets mandat

Hovedinnholdet er følgende:

- Ombudet er et uavhengig kontrollorgan for den kommunale forvaltning.
- Ombudet skal arbeide for at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort urett mot byens innbyggere innenfor områdene helse, velferd og oppvekst.
- Ombudet skal se til at kommunalt ansatte ikke gjør feil eller forsømmer sine plikter.
- Ombudet skal informere innbyggerne om regler for kommunal saksbehandling og bistå ved klager.
- Ombudet skal ta opp faglige og administrative forhold direkte med den instans det gjelder.
- Det forvaltningsorganet saken gjelder skal alltid høres.

4. Ombudets anbefalinger

En generell anbefaling som gjelder flere virksomhetsområder i Trondheim kommune:

- Kommunen må oppfylle lovkravet om å gi innbyggerne tilbakemelding “uten ugrunnet opphold” jf. forvaltningsloven § 11a. Ombudet vil presisere at kravet gjelder ikke bare ved søknader eller klager, men også andre typer henvendelser. Kommunen må sikre at alle som besvarer henvendelser til kommunen er kjent med at kommunen er forpliktet etter forvaltningsloven § 11a til å gi en tilbakemelding innen rimelig tid, også i saker som ikke gjelder enkeltvedtak. Ombudet anbefaler at det utarbeides systemer/rutiner for å ivareta dette lovkravet.

Ombudets anbefalinger til forbedring ut fra erfaringer 2025 er følgende:

Helse- og omsorg:

- Kommunen må sørge for tilstrekkelige ressurser til byens sykehjem slik at tjenestene gjennomføres med god kvalitet og tilstrekkelig bemanning.
- Økt fokus på oppgavedeling ved sykehjemmene, hvor en hensiktsmessig oppgavefordeling innebærer å fordele arbeidsoppgaver basert på kompetanse, slik at rett person gjør rett oppgave.
- Det er for store ulikheter og variasjoner ved sykehjemmene. Det gjelder faglig kompetanse hos ansatte, fasiliteter, individuelle tilpasninger for beboerne og samarbeid med pårørende.
- Det er for store ulikheter mellom sykehjemmene når det gjelder sykehjemslegenes tilstedeværelse, kompetanse og samarbeid/dialog med pårørende. Det bør utarbeides rutiner, eller en mal for dialog med sykehjemslegene og pårørende for å unngå store ulikheter ved sykehjemmene.

Sosiale tjenester:

- Innbyggerne opplever lang saksbehandlingstid, både når det gjelder å få svar på søknader og behandling av klagesaker. Ombudet vil oppfordre kommunen til å prioritere tiltak som kan bidra til mer effektiv saksbehandling og bedre oppfølging av klagesaker.
- Begrunnelser i vedtakene må være godt begrunnet, jf. fvl §§24 og 25 slik at søkeren forstår hva som har vært avgjørende for beslutningen.
- Innbyggere som har mottatt varsel om reduksjon eller avslutning av BPA- vedtak må få en lengre frist før vedtak reduseres eller oppheves.
- Økt fokus på brukermedvirkning ved utforming av tjenestetilbudet, både når det gjelder søknader knyttet til BPA, tjenester innenfor BOA og helse- og avlastningstjenesten for barn og unge.
- Når det gjelder bo- og aktivitetstilbud til personer med psykisk utviklingshemming må tjenestetilbudet utføres i tråd med vedtakene til tjenestemottaker, som f. eks vedtak om individuell aktivitet.

Oppvekst og utdanning:

- Kommunen må oppfylle lovkravet og sørge for at lærernormen følges.
- Kommunen må sørge for at skolene har tilstrekkelige ressurser til å gi elevene det tilbudet og tilretteleggingen de har krav på.

5. Henvendelser i 2025

I 2025 mottok ombudet 378 henvendelser. 338 henvendelser var fra innbyggere som ønsket bistand. Ombudet skal jobbe med enkeltsaker, og ombudets erfaring er at fysiske møter ofte er den beste måten å oppnå god dialog på. Dette gir de beste forutsetningene for å gjenopprette tillit hvor ombudet ser at det har vært utfordringer i kommunikasjonen.

17 henvendelser falt utenfor ombudets mandat. De fleste henvendelsene omhandlet spesialisthelsetjenesten og ombudet rådet innbyggerne til å ta kontakt med Pasient og brukerombudet i Trøndelag som har spesialisthelsetjenesten innenfor sitt mandat. Samtidig mottok ombudet henvendelser fra innbyggere som ikke bor i Trondheim kommune som hadde ønsket seg et ombud i sin egen kommune.

Ombudet skal gjennom sitt arbeid bidra til bedre kvalitet i tjenestene. I den forbindelse er det viktig å nå ut med informasjon om sentrale rettigheter, informasjon om ombudsordningen til innbyggerne og ansatte som jobber i virksomheter som faller inn under ombudets mandat. Ombudet har i 2025 registrert 40 slike henvendelser. Slike informasjonsmøter har ofte ført til flere enkeltsaker og gir nyttige tilbakemeldinger på hvordan innbyggerne opplever de kommunale tjenestene. Ombudet har også hatt presentasjoner og dialogmøter med kommunens ansatte for å øke kunnskapen om ordningen. Ombudet er svært positiv til at flere kommunale virksomheter aktivt henviser innbyggerne til ombudet.

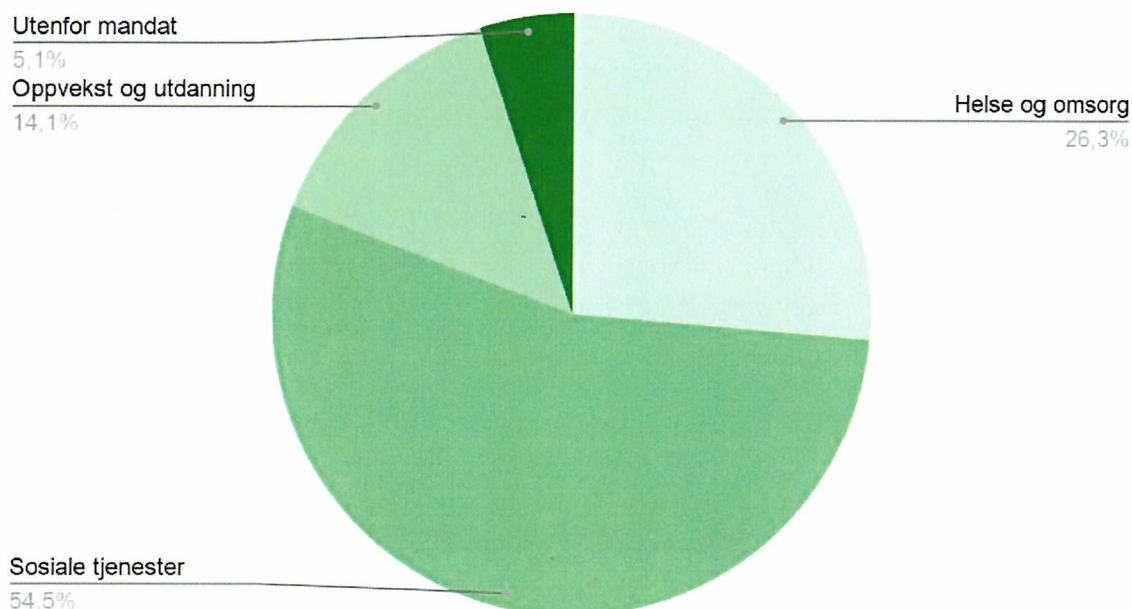
Henvendelser til ombudet 01.03.2029- 31.12.2025

2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
119	158	263	355	373	384	378

Helse og omsorg	Sosiale tjenester	Oppvekst og utdanning
88	182	47

Sektordiagrammet viser fordelingen av henvendelser innenfor sektorene og de ulike byrådsavdelingene, Byråd for helse- og omsorg, Byråd for sosiale tjenester og Byråd for oppvekst og utdanning, samt henvendelsene som falt utenfor ombudets mandat.

Henvendelser 2025



6. Ombudets saker og erfaringer

For at en problemstilling skal bli omtalt i årsrapporten må det være forhold som er gjentakende, eller være funn i en enkeltsak som helt tydelig er et uttrykk for en generell og uheldig praksis i kommunen. Ombudet har i flere enkeltsaker registrert forhold som er kritikkverdige, men vil ikke bli omtalt i årsrapporten da det er forhold som ikke har vært gjentakende og ikke kan anses som en generell praksis i kommunen.

6.1 Hva handler sakene om?

En sak kan omhandle flere forhold, og bistanden til ombudet kan gjelde flere ting:

- Søknad - innbygger ber om bistand til søknad om en kommunal tjeneste.
- Klage- Innbygger ber om bistand til å klage på et vedtak som er fattet av Trondheim kommune, eller klage på tjenesteutførelsen.
- Dialog- innbygger ønsker ombudets deltakelse på møte med enheten/virksomheten.

- Informasjon- Innbygger ber om bistand for å få informasjon tilknyttet ulike kommunale tjenester, hvordan vedkommende skal gå frem eller hvor vedkommende skal henvende seg for å kunne få informasjon om den aktuelle kommunale tjenesten.

6.2 Manglende svar og lang saksbehandlingstid

Ombudet erfarer at innbyggere som retter en henvendelse til kommunen, eller som har klaget på tjenestene, ikke alltid mottar en bekreftelse på at klage eller henvendelse er mottatt. Dette er en generell utfordring og gjelder flere virksomhetsområder og enheter i kommunen. Dette er et brudd på god forvaltningsskikk og forvaltningslovens krav om å gi foreløpig svar dersom en henvendelse ikke kan behandles uten ugrunnet opphold.

Ombudet har i en rekke saker etterspurt en tilbakemelding/purring i klagesaker, og det er tilfeller hvor det er gått flere måneder siden innbyggerne har sendt klage uten å ha mottatt en tilbakemelding på at klage er mottatt.

Kommunen må oppfylle lovkravet om å gi innbyggerne tilbakemelding "uten ugrunnet opphold" jf. forvaltningsloven § 11a. Kravet gjelder ikke bare ved søknader eller klager, men også andre typer henvendelser. Kommunen må sikre at alle som besvarer henvendelser til kommunen er kjent med at kommunen er forpliktet etter forvaltningsloven § 11a til å gi en tilbakemelding innen rimelig tid, også i saker som ikke gjelder enkeltvedtak.

Innbyggeren skal uansett ha en tilbakemelding og det skal sendes et foreløpig svar der det anslås når det kan forventes endelig tilbakemelding.

Ombudet har i løpet av året registrert flere henvendelser som knytter seg til lang saksbehandlingstid i kommunen. Det gjelder flere saksområder, og anses som en generell utfordring i kommunen.

Dette gjelder særlig forsinkelser i å fatte vedtak og behandling av klager. For innbyggerne kan lange ventetider skape usikkerhet og oppleves som belastende.

Ombudet vil understreke viktigheten av at saker behandles innen rimelig tid, og at innbyggerne får tydelige tilbakemeldinger dersom saksbehandlingen trekker ut. God og forutsigbar saksbehandling er en viktig forutsetning for tillit til kommunen og forvaltningen for øvrig.

Ombudet mener at kommunen må følge lovbestemte krav til saksbehandlingstid. Manglende svar og lang saksbehandlingstid i enkeltsaker truer rettssikkerheten, noe som bekymrer ombudet.

6.3 Mangelfulle begrunnelser i vedtak

God saksbehandling betyr at kommunen må ivareta en rekke regler, prinsipper og hensyn. Disse skal være med på å sikre at beslutningene som tas ikke er tilfeldige og vilkårlige. Et vedtak skal vise hvilke regler avgjørelsen bygger på, en beskrivelse av de faktiske forhold som er lagt til grunn og en begrunnelse på hvordan kommunen har kommet frem til resultatet. Ombudet erfarer at at det i flere vedtak ikke fremgår hvorfor kommunen kom frem til resultatet, relevante opplysninger er ikke blitt vurdert i tilstrekkelig grad, og det er uklart hvordan man har utøvd den skjønnsmessige vurderingen.

En konsekvens av at kommunen ikke begrunner sine vedtak godt nok er at det blir vanskelig for innbyggerne å forstå vedtaket og vurdere om vedtaket er riktig. Samtidig svekker det muligheten til å klage i og med at det blir vanskelig å vite hva man skal klage på.

I flere saker ombudet har oversendt til Statsforvalteren har Statsforvalteren konkludert med følgende: "Vedtaket fra Trondheim kommune har manglende begrunnelse, jf fvl. §§ 24 og 25.

6.4 Klagefrykt

Ombudet har i tidligere årsrapporter skrevet om utbredt klagefrykt hos innbyggerne, særlig gjelder dette eldre og deres pårørende. Dessverre opplever fortsatt ombudet at det er en viss klagefrykt. I utgangspunktet ønsker innbyggerne å forfølge kritikkverdige forhold, men frykter negative konsekvenser og represalier. Ombudet tror det hører til sjeldenhetene at noen mottar dårligere tjenester av å klage. Ombudets erfaring er at tjenesteyterne mottar tilbakemeldinger/klager på en konstruktiv måte, og ønsker å bruke tilbakemeldingene til endring og læring.

Ombudet synes det er urovekkende at det fortsatt er utbredt klagefrykt. Klageretten er en grunnleggende rettssikkerhetsgaranti, og det er alvorlig dersom de som ønsker å klage ikke får gjort gjeldende denne retten. Ombudet anbefaler at ansatte i større grad oppfordrer innbyggerne om å gi tilbakemeldinger, eller klage på tjenestetilbudet dersom de ikke er fornøyd. Det er viktig å gjøre innbyggerne trygge på at tilbakemeldinger og klager er nødvendige for å bedre de kommunale tjenestene, og at deres tilbakemeldinger er svært viktige.

7. Helse og omsorg

Helse og omsorg består av følgende virksomhetsnivå: sykehjem og omsorgsboliger (HDO-boliger), hjemmebaserte tjenester og medisinske tjenester.

7.1 Helse- og velferdssenter (sykehjem) og boliger med heldøgnsomsorg (HDO-bolig)

Det er stort sett pårørende som tar kontakt med ombudet når det gjelder henvendelser knyttet til helse- og velferdssentrene og HDO- boliger. Henvendelsene knytter seg til ulike forhold, som kvaliteten på tjenesten, få ansatte på arbeid, kompetanse, mangelfull informasjon, og kommunikasjonsutfordringer.

De tilbakemeldingene ombudet mottar fra pårørende er at det er lite bemanning og dette går ut over kvaliteten på tjenesten. Flere forteller at beboere ikke får nødvendig stell, blir liggende i sengen store deler av dagen, for lite aktivitet, medisiner blir avglemt, eller ikke tatt til riktig tid.

Ombudet har i flere saker deltatt på møte med pårørende, primærkontakt, avdelingsleder og enhetsleder ved helse- og velferdssentrene hvor målet har vært å få en felles forståelse for situasjonen og iverksette tiltak for å bedre forholdene rundt den enkelte beboer og samarbeid med pårørende. Vi erfarer at sakene ofte løses gjennom dialog og resulterer i et bedre samarbeid mellom pårørende og ansatte på enheten. Vår erfaring er at ledere og ansatte ønsker tilbakemeldinger, og på den måten gjøre tjenesten bedre.

7.2 Bemanning og en tydeligere oppgavefordeling

Ombudet mener at den lave bemanningen er en av hovedutfordringene ved helse- og velferdssentrene (sykehjemmene). Flere av sakene ombudet har mottatt tyder på at grunnbemanningen er for lav til å sikre tilstrekkelig oppfølging av beboerne. Når bemanningen er presset, kan det føre til at grunnleggende behov som tilsyn, hjelp til personlig hygiene, aktivitet og oppfølging i hverdagen ikke blir ivaretatt på en tilstrekkelig måte.

Pårørende beskriver situasjoner der beboere må vente lenge på hjelp, eller der ansatte opplever at tiden ikke strekker til for å gi god og forsvarlig omsorg. Ombudet vil derfor understreke betydningen av tilstrekkelig grunnbemanning i sykehjemmene. En stabil og tilstrekkelig bemanning er avgjørende for å sikre forsvarlige tjenester, ivareta beboernes omsorgsbehov og verdighet, samt minske den høye arbeidsbelastningen hos ansatte.

En høyere grunnbemanning løser ikke utfordringene alene. For å imøtekomme fremtidens utfordringer med flere eldre og færre ansatte i helsesektoren må det være økt fokus på hensiktsmessig oppgavefordeling i sykehjemmene. Det at sykepleiere fokuserer på sykepleiefaglige oppgaver, mens helsefagarbeidere og assistenter tar seg av stell, ernæring og praktiske oppgaver. Det vil være avgjørende for å sikre forsvarlige tjenester og effektiv ressursutnyttelse. Når oppgaver fordeles i tråd med den enkeltes kompetanse, styrkes både kvaliteten på tjenesten og pasientsikkerheten. En riktig og hensiktsmessig oppgavefordeling vil være et sentralt tiltak for å sikre bærekraftige tjenester.

Samtidig vet man at aktivitørene gjør en enestående jobb ved byens sykehjem og bidrar til økt kvalitet i tjenesten og økt livskvalitet for beboerne.

7.3 Legens funksjon i sykehjem- utfordringer

Sykehjemslegen spiller en helt sentral rolle i å sikre medisinsk forsvarlighet, livskvalitet og trygghet for beboerne på sykehjem- en faglig god legetjeneste i sykehjem er av stor betydning. Utviklingen er at pasienter som tidligere ble behandlet på sykehus, forventes i større grad å bli tatt hånd om i sykehjem. I mange tilfeller er dette riktig, og kanskje også best for pasienten/beboeren, men det krever grundige medisinske vurderinger.

Ombudet erfarer at flere pårørende opplever sykehjemslegen som lite tilgjengelig. Et viktig element i en god medisinsk omsorg for beboere i sykehjem er blant annet at sykehjemslegen må kjenne sine beboere/pasienter. Dette innebærer at sykehjemslegen skal ha god kunnskap til den enkeltes beboers sykehistorikk, og er kontinuerlig oppdatert på beboers funksjonsnivå. Pårørende ønsker å være en ressurs, også overfor sykehjemslegen, ikke minst i forhold til beboere med uttalt kognitiv svikt.

Ombudet mener det er viktig at sykehjemslegene anser pårørende som en ressurs og prioriterer samtaler/kontakt med pårørende ved behov. Flere pårørende som ombudet har vært i kontakt med opplever sykehjemslegen som lite tilgjengelig, de savner dialog og et samarbeid. Enkelte pårørende har ikke kjennskap til hvem sykehjemslegen er, selv etter flere år. Ombudet har forståelse for at sykehjemslegene, i likhet med annet helsepersonell, må prioritere sin tid og ressurser mellom beboere/pasienter, men det ønskes mer fokus på å involvere pårørende. Ombudet har også mottatt tilbakemelding fra pårørende hvor sykehjemslegen involverer pårørende og ønsker dialog og hvor legen ser på pårørende som en ressurs.

På bakgrunn av henvendelser fra pårørende mener ombudet at det er for store ulikheter mellom sykehjemmene når det gjelder sykehjemlegens tilstedeværelse og samarbeid med pårørende.

7.4 Ombudets samarbeid med aktører innenfor området helse og omsorg

Ombudet har utviklet et godt samarbeid med Arbeidsgruppen, Nettverket av brukerrådsledere for helse- og velferdssentrene og deltar fast på deres møter, hvor vi utveksler erfaringer og drøfter aktuelle problemstillinger. Ombudet deltar også i fokusgruppen sykehjemlegens rolle og funksjon, en gruppe opprettet av nettverket av brukerrådsledere. Samtidig deltar ombudet i faste møter med nettverket av brukerrådsledere og strategigruppa ledet av kommunalsjef for helse og velferdssenter. En arena hvor ombudet og brukerrådene fremmer aktuelle saker på kommunalsjefnivå.

En viktig del av mandatet er å gjøre ombudsordningen bedre kjent og i den forbindelse deltar ombudet på pårørendemøter ved helse- og velferdssentrene, hvor man informerer om ombudets rolle og funksjon. På disse møtene kommer det ofte frem hva pårørende opplever som krevende og utfordrende med de kommunale tjenestene, og ombudet registrerer at det er mye av de samme utfordringene som går igjen.

Ombudet deltar fast på pårørendekurs med informasjon om ombudets rolle og funksjon, samt gjennomgang av aktuelle lovverk. Det arrangeres to dagers kurs, ett på vårsemesteret og ett på høstsemesteret. Ombudet deltar for å gi pårørende kunnskap om regelverk og klageprosesser.

Ombudet har deltatt i evalueringsgruppen av nye Høyset, demensvennlig sykehjem og Innspillingsmøter når det gjelder utarbeidelse av kommunens handlingsplan for personer med demens og deres pårørende. Ombudet erfarer at det er stort fokus på pårørendesamarbeid og pårørendeinvolvering i kommunen. Arbeidet med økt kvalitet i tjenesten skjer i stadig større grad i samarbeid med pårørende.

7.5 Hjemmebaserte tjenester

Hjemmeboende med til dels store hjelpebehov stiller økte krav til hjemmetjenesten, både når det gjelder omfang av tjenester og kompetanse hos ansatte.

Det som var gjennomgående i henvendelsene var at det var for mange ulike ansatte inno den enkelte, kom ikke til avtalt tid og varierende grad av kompetanse. For å kunne gi en god oppfølging til den enkelte er det viktig at de fleste hjelperne kjenner den de skal hjelpe. Dette er nødvendig både for å vite hvordan hjelpen skal gis og for å kunne legge merke til endringer i både helsetilstand og funksjonsnivå, evt funksjonsfall.

Ombudet anbefaler tjenestemottaker eller pårørende å ta kontakt med hjemmetjenesten dersom de ikke er fornøyd. Det er viktig at de får formidlet sine opplevelser og gir konkrete tilbakemeldinger. Ombudet har også deltatt i møter med tjenestemottaker og leder ved den aktuelle hjemmetjenesten som det klages på. Vi erfarer at disse møtene er nyttige og hensiktsmessige og ofte resulterer i en bedre dialog og bedre tjenester for den enkelte.

8. Sosiale tjenester

Følgende områder faller inn under byråd for sosiale tjenester:

Enhet for rustjenester, Enhet for psykisk helse og rus, Botiltak og treffsted for psykisk helse, Nav Falkenborg og Nav Lerkendal, Tolketjenesten, Flyktningsenheten, Helse og

velferdskontor, Bo og aktivitetstilbud (BOA) og Barne- og familietjenesten (BFT)

8.1 Bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede (BOA)

Det har vært en merkbar og stor økning i antall henvendelser som gjelder mennesker med funksjonsnedsettelse. I 2025 ble det registrert 59 henvendelser mot 35 henvendelser i 2024. Problemstillingene og utfordringene i all hovedsak var det samme som ombudet har skrevet om i tidligere årsrapporter. Selv om ombudet oppfattet at utfordringene og anbefalingene som ble påpekt i 2024, samt tidligere årsrapporter anerkjennes, så er ombudets erfaring at de fortsatt gjør seg gjeldende.

Det som ofte går igjen i henvendelsene til ombudet er at tjenestemottakernes aktivitetstilbud er begrenset og lite individuelt tilpasset. Det foreligger vedtak på individuell aktivitet, men disse blir ikke fulgt i tilstrekkelig grad. Flere har fått redusert sitt aktivitetstilbud, noe som bekymrer ombudet. Videre melder pårørende om bekymring knyttet til bemanning og kompetanse, og man stiller spørsmål om det er tilstrekkelig faglig kompetanse til å kunne ivareta tjenestemottakers behov på en forsvarlig måte. Ombudet får tilbakemelding på at det er manglende kontinuitet i oppfølgingen av tjenestemottaker, hvor det registreres hyppige endringer i personalet. Dette skaper ofte utrygghet hos tjenestemottaker og pårørende og kan bidra til å svekke kvaliteten i tjenesten. Ombudet ønsker å presisere at det hører til sjeldenheten at pårørende klager på ansatte. Pårørende uttrykker at de er bekymret for ansatte i en krevende hverdag med stramme rammer og høy arbeidsbelastning.

Det er kjent at bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede er under press og ny tjenestebeskrivelse (oktober 2024) har ført til reduserte tjenester til den enkelte. Samtidig har reduksjon av tjenesten ført til økt belastning på pårørende. Når tilbudet svekkes øker også belastningen på pårørende, noe som bekymrer ombudet.

Pårørende som kontakter ombudet er sliten og føler på maktesløshet. Ombudet har deltatt i en rekke samarbeidsmøter mellom pårørende og tjenesteyter. I enkelte saker opplever man en forbedring av tjenestetilbudet til den enkelte beboer og et bedre samarbeid mellom pårørende og tjenesteyter, mens i andre saker opplever ombudet at partene står langt fra hverandre om hvordan tilbudet skal utformes og gjennomføres. Tjenesteyter har en rekke begrensninger i hvordan tjenesten skal utøves på bakgrunn av tjenestebeskrivelsen. Ombudet vil presisere at tjenestebeskrivelsen ikke er noen rettskilde og kommunen må forholde seg til lovverk, forskrifter og veiledere.

Ombudet vil understreke at kommunen etter helse- og omsorgstjenesteloven har ansvar for å tilby forsvarlige tjenester, samt legge til rette for at den enkelte får et verdig og aktivt liv.

Ombudet har bistått flere pårørende/verger til å sende klage til Statsforvalteren i Trøndelag. I flere saker har Statsforvalteren konkludert at det foreligger brudd på kommunens plikt til å yte forsvarlige helse- og omsorgstjenester, jf. helse- og omsorgstjenesteloven § 4-1.

Kommunen har i sin tilbakemelding til Statsforvalteren lagt vekt på lav bemanning, hvor personalet prioriteres på andre beboere med tvangsvedtak ved fravær på enheten. Samtidig uttrykker lederne ved boligene at personaloppdekningen burde vært høyere, spesielt på kveld når beboerne er hjemme fra dagtilbud. Statsforvalteren har i sin avgjørelse bemerket

at andre beboeres bistandsbehov ikke skal påvirke beboernes muligheter til å få oppfylt sine rettigheter. Statsforvalteren har også i vurderingene konkludert med at brukeren ikke får oppfylt sitt vedtak om fysisk aktivitet og vurdert at fysisk aktivitet er nødvendig for at brukeren skal ha et forsvarlig tjenestetilbud.

8.2 Rapport - Tilsyn med Trondheim kommunes helse- og omsorgstjeneste til mennesker med utviklingshemming 2025

Statsforvalteren gjennomførte et tilsyn med Trondheim kommunens helse- og omsorgstjenester til mennesker med utviklingshemming 2025. Dette var et tilsyn med Trondheim kommune v/Lerkendal bo- og aktivitetstilbud (BoA) Statsforvalterens konklusjon etter tilsynet var følgende:

"Trondheim kommune har ikke et system som sikrer at personer som har en utviklingshemming får forsvarlige helse- og omsorgstjenester gjennom kartlegging av behov, utmåling av tjenester i vedtak, tiltaksplaner, tjenesteutføring og evaluering av tjenesteutføringen."

<https://www.helsetilsynet.no/tilsyn/tilsynsrapporter/trondelag/2025/trondheim-kommune-helse--og-omsorgstjenester-til-mennesker-med-utviklingshemming-2025/>

Ombudet mener at funnene i tilsynsrapporten ikke er særskilt for Lerkendal Boa. Flere av punktene tilsynet påpeker vil være overføringsbart til andre bofellesskap. Ombudet har deltatt i møte med kommunalsjef og brukerorganisasjoner på området i etterkant av tilsynet, og kommunen anerkjenner utfordringene.

For å gjøre ombudsordningen bedre kjent innenfor Boa har ombudet regelmessig dialog med brukerrådene, godt samarbeid med brukerorganisasjonene, samt deltatt i planleggingen av pårørendeskole i BOA i regi av Norsk Forbund for Utviklingshemmede (NFU). Det ble avholdt to kurskvelder hvor flere pårørende deltok. Ombudet holdt foredrag om ombudets rolle og funksjon, pårørendes rettigheter, samt informasjon om ulike klagemuligheter.

8.3 Brukerstyrt personlig assistanse(BPA)

BPA er en alternativ måte å organisere praktisk og personlig hjelp for deg som har en funksjonsnedsettelse og som har behov for hjelp i dagliglivet, både i og utenfor hjemmet.

Ombudet har i 2025 mottatt 24 henvendelser mot 17 i 2024. Det gjelder BPA både for barn og voksne. Det som var gjennomgående var at man ønsket bistand til å klage på avslag på BPA søknad og klage på utmåling av timeantallet. Det er ofte stor avstand mellom behovet søkeren melder inn og det timeantallet kommunen mener er tilstrekkelig. Flere som tidligere har mottatt BPA, men med et behov under 25 timer har fått redusert timer, eller fått tilbud om hjemmetjenester uten at tjenestemottaker sitt behov har endret seg. Ombudet har også fått høre av enkelte at de har fått beskjed om å ta kontakt med frivilligheten for å få bistand med ledsaging.

Ombudet har i BPA-sakene oppfordret søkeren til å klage på vedtaket og gitt råd og veiledning ved utforming av klage, samt bistått med utforming av klage.

Etter innføringen av ny tiltaksplan for brukerstyrt personlig assistanse (BPA) fikk flere redusert eller fjernet vedtakene sine. Ombudet erfarer at det i flere saker var meget kort

varsel. Ombudet mener at endring av vedtak ikke kan ha korte frister, og anbefaler minst tre måneders varsel før en reduksjon eller avslutning av vedtak trer i kraft. Det at man gir korte frister skaper stor uro og bekymring hos den enkelte som har vedtak på BPA. Endringer i deres vedtak vil få betydelige konsekvenser i hverdagen og det er kritikkverdig at man opererer med så korte frister.

Felles for sakene Ombudet mottar er at de ofte er kompliserte og omfattende. Ombudet registrerer at det som ofte er gjennomgående er lang saksbehandlingstid, og innen vedtaket er fattet, kanskje påklaget og vurdert av Statsforvalteren, kan brukerens behov ha endret seg. Ombudet erfarer at det i flere vedtak mangler gode individuelle vurderinger og mangelfull begrunnelse.

8.4 Sosiale tjenester NAV

Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) er velferdsstatens siste sikkerhetsnett og skal bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet. NAV er en offentlig etat, hvor kommune og stat jobber sammen for å administrere en rekke velferdsordninger og yte støtte og veiledning knyttet til arbeid, sosiale tjenester og ytelser. Ombudets mandat dekker kun den kommunale delen av NAV.

Ombudet mottar få henvendelser knyttet til problemstillinger innenfor dette området. Det ble i 2025 registrert 16 henvendelser. Den hyppigste grunnen til at ombudet ble kontaktet var spørsmål som gjaldt klage på avslag på økonomisk stønad. I de fleste henvendelsene har ombudet gitt råd og informasjon om klageprosessen, samt bistått med klage. Ombudet har identifisert svakheter ved NAVs saksbehandling. Et sentralt punkt er mangelen på individuelle vurderinger og tilstrekkelige begrunnelser i vedtakene. Samtidig opplever innbyggerne at det er lang saksbehandlingstid.

8.5 Helse- og avlastningstjenesten for barn og unge

Avlastning er en tjeneste til de som er foreldre/foresatte og pårørende med et særlig tyngende omsorgsarbeid. Avlastning er et av flere tiltak som kalles pårørendestøtte, jf. helse- og omsorgstjenesteloven § 3-6 og vilkåret er "særlig tyngende omsorgsarbeid"

Formålet med avlastning er å hindre at man blir overbelastet, gi mulighet til å få nødvendig og regelmessig fritid og ferie, samt mulighet til å delta i vanlige aktiviteter.

Foreldre og pårørende som har omsorg for barn med spesielle behov, kan oppleve en stor fysisk og psykisk belastning. Avlastningstjenester skal gi dem nødvendig tid til hvile, jobb/studier og til å ivareta eventuelle søsken. Foreldrene er barnas hovedomsorgspersoner, og det er sentralt å forebygge utbrenthet og stress hos disse. Ombudets erfaring er at foreldre ikke mottar tilstrekkelig avlastning og at dette medfører at de faller ut av arbeidslivet i kortere eller lengre tid.

8.6 Endring av avlastningstilbudet til barn og unge

Flere familier kontaktet ombudet etter sommeren. Bakgrunnen var at de hadde mottatt et brev om at barna deres skulle få endret sin avlastning. De måtte flytte fra trygge, velfungerende avlastningstilbud (private avlastningstilbud) til kommunale boliger. I brevet som ble utsendt står det tydelig beskrevet at endringen var en administrativ beslutning uten klagerett. Foreldrene hadde verken mottatt informasjon om endringen eller fått muligheten til å medvirke. Dette var en beslutning kommunen hadde tatt uten at viktige pasient og

brukerrettigheter ble ivaretatt - rett til informasjon og retten til medvirkning.

Ombudet har bistått flere familier som hadde mottatt et likelydende brev. Foreldre var fortvilte og for disse familiene er avlastningen helt avgjørende for å få hverdagen til å gå rundt. Når trygge og tilpassede løsninger byttes ut med kommunale boliger uten reell medvirkning, skaper det uro, utrygghet og stor belastning for hele familien. Kommunen hadde bestemt nytt avlastningssted med oppstart av nytt avlastningssted i løpet av 2-3 måneder. Ombudet ba om utsatt iverksettelse som ble sendt til kommunen, men dette ble ikke imøtekommet. Ombudet sendte flere saker over til Statsforvalteren med anmodning om utsatt iverksettelse og klage på endring i avlastningstilbud. Statsforvalterens konklusjon i sakene var følgende:

“Etter en helhetsvurdering mener Statsforvalteren at det foreligger grunnlag for å beslutte utsatt iverksettelse. Vi finner at bruker og familiens behov for å utsette endringen i avlastningstilbudet stiller sterkere enn kommunens behov for å gjennomføre endringen som planlagt” Dette betyr at planlagt endring i avlastningstilbudet stiller seg sterkere enn kommunens behov for å gjennomføre endringen som planlagt”.

Statsforvalteren konkluderte i alle sakene som ombudet oversendte at foreldrene hadde rett til å klage og ga familiene medhold om utsatt iverksettelse, jf. fvl §41.

Etter Statsforvalteren ga medhold i anmodningene om utsatt iverksettelse, endret kommunen sin praksis og ga familiene utsatt iverksettelse. Ombudet har hatt dialog med ledelsen i kommunen og flere politikere vedrørende denne prosessen. Man anerkjenner at det var en dårlig prosess.

Ombudet mener det er kritikkverdig at kommunen utsetter familier for en slik påkjenning. Det å motta et slik brev uten å få informasjon og kunne medvirke er ikke i tråd med pasient- og brukerrettighetsloven. Samtidig truer det innbyggernes rettssikkerhet når de blir opplyst at de ikke har klageadgang.

8.7 Helse- og velferdskontor 0-18 år

Helse- og velferdskontor 0-18 år (HVK 0-18 år) er kommunens forvaltningskontor som behandler søknader om helse- og omsorgstjenester til barn og deres familier. Disse tjenestene er viktige av flere grunner. Ombudet mottar henvendelser i hovedsak grunnet avslag på BPA i det omfang det er søkt om og endringer i avlastningstilbudet. Ombudet bistår innbyggerne i dialogen med HVK 0-18 år, herunder å utarbeide klage på vedtak, og delta på blant annet ansvarsgruppemøter og samarbeidsmøter.

Barn med spesielle behov eller helseutfordringer trenger ofte ekstra oppfølging for å sikre god livskvalitet og utvikling. Tilrettelagte tjenester bidrar til at barn får den støtten de trenger for å utvikle seg sosialt, emosjonelt og kognitivt. Ombudet ser med bekymring på at familier ikke mottar den bistand de har behov for.

Ombudet har i tidligere årsrapporter påpekt den lange saksbehandlingstiden på HVK 0-18 år og hvilke konsekvenser dette har for familiene. Ombudets erfaring er at det fortsatt er lang saksbehandlingstid og at dette oppleves som en ekstrabelastning for familier som allerede er utslitt.

9. Oppvekst og utdanning

Byrådsavdelingen for oppvekst og utdanning består av skole, barnehage og mestring og inkludering. Mestring og inkludering har som oppgaver for å ivareta helhet og sammenheng

på oppvekstområdet, og omfatter blant annet Pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT), Dagskolen og Skoleteamet.

Ombudet har i 2025 mottatt 47 henvendelser som gjelder oppvekst og utdanning.

9.1 Retten til et trygt og godt skolemiljø og rett på spesialundervisning

Ombudet blir kontaktet av foreldre som opplever at deres barn ikke har et godt eller tilfredsstillende opplæringstilbud, eller der barn ikke har et trygt skolemiljø som følge av mobbing. I disse sakene er foreldre fortvilte og føler seg maktesløse.

Fellesnevneren i sakene er hvor foreldre har mistet tillitten til skolen, og det har tatt lang tid før skolen har gjennomført ulike prosesser og satt i gang tiltak. Dette gjelder enten det handler om spesialundervisning (individuell tilrettelegging) eller et trygt skolemiljø. Ombudet vil påpeke at jo lengre tid det tar før det settes i gang tilstrekkelige tiltak, jo vanskeligere er det å gjenopprette tillitsforholdet mellom skole og foreldre/foresatte. Flere saker er blitt sendt til Statsforvalteren hvor Statsforvalteren pålegger Trondheim kommune å rette opp situasjonen og sikre eleven et trygt og godt skolemiljø.

Ombudet er i tett dialog med foreldre/foresatte og samarbeider med relevante hjelpeinstanser for å gi barnet et adekvat skoletilbud. Ombudet deltar også i møter med skolen, PPT og ansvarsgrupper, hvor vi sammen med de ulike aktørene vurderer konkrete tiltak og tilpasninger for å skape en god skolehverdag for elevene. Selv om skolene ofte forsøker å gjøre sitt beste for å tilby et tilstrekkelig godt tilbud, opplever ombudet at ressursene ikke alltid strekker til.

9.2 Brudd på lærernormen

Opplæringsforskrifta § 12-19 setter minstekrav til lærertetthet på hvert enkelt trinn på den enkelte skole. Høsten 2025 ble det rapportert om brudd ved 31 av 55 av Trondheim kommunes skoler som ikke oppfyller lærernormen på ett eller flere hovedtrinn. Dette innebærer at over halvparten av byens skoler mangler tilstrekkelig antall lærere i henhold til lovkravet. Dette bekymrer ombudet.

Manglende oppfyllelse av lærernormen kan føre til redusert læringsutbytte for elevene. Når det er færre lærere per elev, får hver elev mindre individuell oppfølging, noe som kan påvirke både faglig utvikling og trivsel negativt. I tillegg kan større klasser føre til mer uro i undervisningen, noe som ytterligere kan hemme læringsmiljøet. Ombudet vil også påpeke viktigheten med annen fagkompetanse i skolen, da skolen skal være et helhetlig lærings- og utviklingsmiljø for elevene. Ombudet er kjent med at rektorer står i en vanskelig skvis når de må prioritere mellom tildelt budsjett og lovkrav, men det er bekymringsfullt når lovpålagte krav ikke blir fulgt.

10. Mandat

Mandat for ombud for helse, omsorg og oppvekst i Trondheim kommune

1. Mandat og formål

Ombudet skal arbeide for å fremme interessene til barn, unge og voksne som er brukere av helse-, velferd og oppveksttjenester i Trondheim kommune. Ombudet skal på vegne av bystyret påse at det i kommuneforvaltningen ikke blir gjort utrett mot brukere, og at ansatte ivaretar sine plikter overfor brukere av kommunale tjenester.

2. Organisering av ombudet

Organisatorisk skal ombudet være plassert under bystyret og forretningsutvalget med eget budsjettansvar innenfor de økonomiske rammene som er fastsatt av bystyret. Ombudet skal utføre sitt arbeid på fritt og selvstendig grunnlag, uavhengig av administrativ og politisk ledelse i kommunen. Ombudet ansetter egne rådgiver(e) og har personalansvar for den/disse.

3. Arbeidsområde og oppgaver

Ombudets arbeidsområde omfatter enheter som forvalter kommunens tjenester og institusjoner innenfor områdene helse, omsorg og oppvekst. Dette omfatter både de som arbeider i kommunens tjeneste og private som utfører oppdrag fra kommunen.

Ombudet skal:

- a) gi råd og veiledning til barn, unge og voksne om deres rettigheter og hvordan de skal nå frem med sine krav.
- b) behandle henvendelser fra brukere eller pårørende vedrørende det kommunale tjenestetilbud eller andre forhold i kommunen som berører brukernes velferd.
- c) ta opp forhold av eget tiltak eller på bakgrunn av henvendelser fra publikum
- d) kartlegge utfordringer og problemer som brukerne møter i sin kontakt med kommunens tjenester på helse-, velferd og oppvekstfeltet
- e) fremme konkrete forslag til forbedringer for å ivareta brukernes trivsel, velferd og rettsikkerhet

4. Saksbehandlingen

Henvendelser til ombudet bør fortrinnsvis fremsettes skriftlig. Gjelder henvendelsen vedtak som kan påklages til overordnede forvaltningsorgan, må denne retten være benyttet før ombudet kan behandle henvendelsen. Ombudet skal gi råd og veiledning i forbindelse med en slik administrativ klage.

Ombudet kan ikke behandle saker som er eller har vært til behandling hos sivilombudet, for domstolen eller til ordinær klagesaksbehandling, for

eksempel hos klientutvalg, hos statsforvalter, eller i Barneverns- og helsenemnda.

Dersom vilkårene for å behandle henvendelsen er til stede, skal ombudet undersøke omstendighetene henvendelsen beror på. Henvendelsen legges frem for uttalelse for den kommunale enheten som har truffet vedtaket eller har ansvar for de forhold henvendelsen direkte gjelder.

Ombudet kan uttale seg om alle sider av en sak. Ombudets uttalelser er av rådgivende karakter. Det kan også ta stilling til skjønnsmessige spørsmål som er unntatt fra fylkesmannens og domstolenes prøvelsesadgang.

Ombudet skal underrette den som har henvendt seg om resultatet av behandlingen av saken.

5. Innsynsrett

Ombudet har fri adgang til kommunens enheter og institusjoner, og kommunale enheter og institusjoner skal medvirke at ombudet kan gjennomføre sine oppgaver etter instruksen.

Ombudet kan kreve innsyn i saksdokumenter knyttet til en eller flere bestemte saker, såfremt taushetsplikten ikke er til hinder for dette. Det kan også kreve fremlagte protokoller, organisasjonsplaner o.l.

Ombudet kan likevel ikke kreve innsyn i interne saksdokumenter, jf. forvaltningsloven § 18 annet ledd og offentlighetsloven § 5.

Ombudet må ikke la klager eller andre få innsyn i dokumenter disse ikke har krav på å se etter forvaltningsloven og offentlighetslovens bestemmelser.

6. Taushetsplikt

Ombudet har taushetsplikt i samsvar med forvaltningsloven og offentlighetslovens bestemmelser, samt taushetspliktsbestemmelser i andre relevante lover som helse- og omsorgstjenestelovgivningen, sosiallovgivningen. Ombudet skal hindre at andre får tilgang eller kjennskap til det han/hun i forbindelse med sitt arbeid får vite om noens personlige forhold.

Ombudet skal undertegne taushetserklæring. Taushetsplikten gjelder også etter at ombudet har fratrudd sin stilling.

7. Rapportering/årsmelding

Ombudet skal avgi årlig rapport om sin virksomhet til bystyret. Rapporten skal blant annet inneholde oppgave over saksmengde, antall innrapporterte saker/mottatte klager m.v, beskrivelse av typer saker behandlet i løpet av året og informasjon om resultat av klagesaksbehandlingen.

Trondheim kommune
Postboks 2300 Torgarden
7004 Trondheim

www.trondheim.kommune.no

