



# Innst. 416 S

(2012–2013)

## Innstilling til Stortinget fra arbeids- og sosialkomiteen

Dokument 8:111 S (2012–2013)

**Innstilling fra arbeids- og sosialkomiteen om representantforslag fra stortingsrepresentantene Robert Eriksson, Laila-Marie Reiertsen og Vigdis Giltun om et mer helhetlig, effektivt og bruker-vennlig Nav**

Til Stortinget

### Sammendrag

I dokumentet fremmes følgende forslag og nye tiltak:

- «1. Stortinget ber regjeringen fremme forslag om at dagens partnerskap i Nav endres, slik at man oppnår en sammenslåing av den statlige og kommunale delen, og at Nav omdannes til én statlig enhet, innen utgangen av 2014. Dette innebærer blant annet
  - at den kommunale sosialhjelpen gjøres til et statlig ansvar under Nav, og at man innfører normerte satser likt over hele landet
  - at ansvaret for kvalifiseringsprogrammet tilbakeføres fra kommunene til Nav
2. Stortinget ber regjeringen fremme de nødvendige forslag som sikrer tilbakeføring av kompetanse og vedtaksmyndighet til Nav-lokalt når det gjelder de «brukernære» ytelsene. Dette innebærer at man foretar en ny oppgavefordeling som sikrer et klart grensesnitt, slik at de ulike nivåene vet hva de skal gjøre innenfor de ulike ytelser.
3. Stortinget ber regjeringen fremme de nødvendige forslag som legger til rette for sammenslåing av små Nav-kontor, og at de nye enhetene bygger på

de naturlige arbeidsmarkedsregionene, og naturlige samarbeidsregioner mellom kommunene.

4. Stortinget ber regjeringen innen utgangen av 2013 fremme forslag om oppretting av Nav-ombud etter modell fra pasient- og brukerombudet.
5. Stortinget ber regjeringen fremme forslag om hvordan brukerne sikres rett til å bytte veileder i arbeids- og velferdsetaten, samt at det gis mulighet i helt spesielle tilfeller for brukerne til å kunne skifte Nav-kontor.
6. Stortinget ber regjeringen fremme forslag som sikrer en helhetlig kompetansestrategi for arbeids- og velferdsetaten, og at Stortinget blir orientert gjennom de årlige budsjettproposisjonene.
7. Stortinget ber regjeringen nedsette et offentlig utvalg (NOU) som får til mandat å gjennomgå dagens ytelser og tiltakskjede i Nav. Utvalget gis videre mandat til å fremlegge forslag om hvordan man kan forenkle dagens regelverk og tiltakssystem slik at man sikrer redusert byråkrati, raskere saksbehandling og bedre brukeroppfølgning, samt sikre næringslivet økt tilgang på kvalifisert arbeidskraft.
8. Stortinget ber regjeringen fremme forslag som sikrer raskere og mer effektiv saksbehandling for funksjonshemmede som trenger hjelpemidler, samt forslag om forenkling for vedlikehold og reparasjon av allerede innvilgede hjelpemidler.
9. Stortinget ber regjeringen fremme forslag om nye og forpliktende saksbehandlingsfrister innen Navs ytelsesforvaltning.»

Det vises til dokumentet for nærmere redegjørelse for forslaget.

## Komiteens behandling

Komiteen ba i brev av 29. april 2013 om statsrådets vurdering av forslaget. Statsrådets svarbrev av 13. mai 2013 følger vedlagt.

## Komiteens merknader

Komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Tove Linnea Brandvik, Thor Erik Forsberg, Steinar Gullvåg, Kari Henriksen og Anette Trettebergstuen, fra Fremskrittspartiet, lederen Robert Eriksson, Vigdis Giltun og Laila Marie Reiertsen, fra Høyre, Sylvi Graham og Torbjørn Røe Isaksen, fra Sosialistisk Venstreparti, Frøydis Elisabeth Sund, fra Senterpartiet, Per Olaf Lundteigen, og fra Kristelig Folkeparti, Laila Dåvøy, viser til Representantforslag 111 S (2012–2013) hvor Fremskrittspartiets fremmer ni forslag om et mer helhetlig og effektivt Nav.

Komiteens flertall, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet, viser til at Prop. 1 S (2012–2013) Statsbudsjettet for 2013 har grundig omtale av blant annet partnerskap og organisering. Flertallet registrerer at Stortinget tidligere har avvist forslag om statliggjøring av sosialkontorene, som Fremskrittspartiet fremmet i forbindelse med Stortingets behandling av Ot.prp. nr. 47 (2005–2006) Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven), jf. Innst. O. nr. 55 (2005–2006), og forslaget fra Høyre, Kristelig Folkeparti og Fremskrittspartiet i forbindelse med Stortingets behandling av Prop. 1 S (2012–2013), jf. Innst. 15 S (2012–2013), om innføring av Nav-ombud og fra Fremskrittspartiet om å kunne skifte Nav kontor og statliggjøring av kvalifiseringsprogrammet i Nav.

Forslagene om statliggjøring av sosialhjelp og om Nav-ombud er nedstemt i forbindelse med Stortingets behandlingen av Prop. 1 S Tillegg 3 (2009–2010), jf. Innst. 15 S (2009–2010), og forslaget om statliggjøring av kvalifiseringsprogrammet ble nedstemt i forbindelse med Stortingets behandlingen av Prop. 1 S (2012–2013), jf. Innst. S 15 (2012–2013).

Flertallet mener det oppsiktsvekkende å fremme så mange og omfattende forslag og krav om en stor omorganisering innen utgangen av 2014, uten forutgående utredning eller ivaretagelse av tre-partsrettighetene. Forvaltningsreformen er en av de største reformer i norsk velferdsforvaltning. Ansatte har stått på for brukerne og bidratt til å utvikle Nav til en mer effektiv og brukervennlig organisasjon. Nå vil

Fremskrittspartiet gjennomføre store endringer i organiseringen uten forutgående prosesser med ansattes representanter, høring i brukerorganisasjonene eller innhenting av faglige råd. Det er urovekkende.

Komiteen er opptatt av at Navs effektivitet skal knyttes til kvalitativt godt arbeid. Brukere skal få riktige vedtak til riktig tid og arbeidslinjen skal være sentral. Brukere skal motta tjenester med bakgrunn i kvalifisert faglig vurdering og utøvelse av godt faglig skjønn. Nav er og skal være en helhetlig velferdsforvalter.

Flertallet viser til at en så stor omstilling på så kort tid, uten forutgående utredning av konsekvenser, vil etter flertallets syn svekke effektivitet og kvalitet i Nav og vil kunne sette utviklingen tilbake. Stortingsflertallet har sluttet opp om måten Nav er organisert på. Formålsparagrafene i lov om arbeids- og velferdsforvaltningen og lov om sosiale tjenester i Nav peker på det todelte ansvarsområde Nav har. Begge legger partnerskapet til grunn. For brukere med omfattende og sammensatte behov er det viktig at ansatte i de forskjellige andre velferdstjenestene i kommunen samarbeider bredt. Flertallet viser til at nærhet til saksbehandlere er viktig, spesielt for brukere med behov for koordinerte og samordnede tjenester. Det er viktig at brukere med sammensatte behov møter ansatte som kan bruke sin faglige kompetanse og utøve godt faglig skjønn på en god måte. Flertallet vil også peke på at det er tatt flere andre grep for å bedre kvaliteten og effektiviteten i Nav, som redusert byråkrati i næringslivet, digitaliseringsprosjekter i statlig forvaltning, Ny Giv og ny modell for velferdsutdanninger for å nevne noe.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet viser til at intensjonen med Nav-reformen er å sikre at brukere med behov for sammensatte tjenester får en bedre og mer effektiv bistand i arbeidsrettede prosesser med sikte på mer varig deltakelse i arbeidslivet.

Disse medlemmer vil videre vise til Nav-reformens tre vedtatte hovedmål:

- Flere i arbeid – færre på stønad.
- Enklere for brukerne og tilpasset brukernes behov.
- En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning.

Disse medlemmer vil understreke at Arbeids- og velferdsetaten representerer kjernen i det norske velferdssamfunnet, og at mange hundre tusen menneskers hverdag er avhengig av at denne etaten fungerer og leverer tjenester i tråd med vedtatte lover og rettigheter. Selv om det i en reformfase vil måtte brukes mer midler enn under ordinær virksomhet, er

det også viktig å peke på at en gjennom Nav-reformen har vært opptatt av en mer effektiv velferdsforvaltning.

Disse medlemmer konstaterer på bakgrunn av både merknader fra Riksrevisjonen gjennom de årlige budsjettkontroller og gjennom henvendelser fra brukere, at det fortsatt er slik at alt for mange av brukerne ikke kommer i kontakt med sitt lokale Nav-kontor, og sin saksbehandler.

Riktignok varierer dette fra kontor til kontor. Men disse medlemmer vil også understreke at det jevnlig meddeles i media om ulike brukeres opplevelser med Nav som gir grunnlag til å tro at situasjonen fortsatt er svært krevende, innen mange ytelsesområder, både for de ansatte og ikke minst for brukerne.

Disse medlemmer viser også til Riksrevisjonens rapport, jf. Dokument 1 (2012–2013) om den årlige revisjon og kontroll for budsjettåret 2011, hvor det nok en gang ble avdekket store feilutbetalinger i velferdsytelser. For arbeidsavklaringspenger var 13 pst. av de kontrollerte sakene feil, slik at brukerne fikk enten for mye eller for lite utbetalt, og for sykepenger var 11 pst. av de kontrollerte sakene feil. I tillegg til disse feilene viser Riksrevisjonens kontroll at Nav har store utfordringer med å beregne riktig pensjon.

Disse medlemmer vil peke på at mange av feilutbetalingene fører til at et betydelig antall brukere ikke får utbetalt korrekt ytelse, noe som også påvirker størrelsen på ytelsen til livsopphold for en sårbar gruppe. Disse medlemmer mener mye av skylden for de utfordringer og problemer Nav har stått overfor er feilorganisering, manglende politiske styringssignaler fra ulike arbeidsministre, manglende kompetansebygging internt i Nav, samt mangelfull kontroll og oppfølging fra regjeringens side.

Disse medlemmer vil påpeke at Nav-reformen har gitt så skjematiske måter å arbeide på at de ansatte har mindre tid til dem som trenger det mest: rusavhengige, personer med psykiske lidelser og andre med sammensatte problemer. Dette bekreftes i en doktorgradsavhandling, som ble offentlig kjent høsten 2012, ved Høgskolen i Oslo og Akershus.

Ut fra de mange henvendelser disse medlemmer har mottatt fra både ansatte og brukere, kan det tyde på at resultatet av Nav-reformen har ført til enda mer byråkrati, papirarbeid og tungroddede systemer. Tilbakemeldingene gir et klart bilde av at det fortsatt er mange teoretiske størrelser som preger rapporteringen, man rapporterer på måter som ikke egentlig sier noe om kvalitet eller resultater av arbeidet. Altså, man måler bare inngangen i systemene, og ikke utgangen.

Disse medlemmer mener at det kan tyde på at Nav i altfor stor grad har rettet oppmerksomheten

mot inntektssikring som virkemiddel fremfor å hjelpe det enkelte menneske tilbake til arbeid.

Komiteens medlemmer fra Høyre og Kristelig Folkeparti vil peke på at Nav-reformens overordnede målsetting var flere i arbeid og færre på trygd. Det skulle bli enklere for brukerne, og organiseringen skulle tilpasses brukernes behov, samt at man skulle forme en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning. Dette er målsettinger som fortsatt ligger fast.

Disse medlemmer mener de siste årene har vist at Nav har stått overfor en rekke utfordringer, og at målsettingene langt fra er innfridd. Det er imidlertid gledelig å spore forbedringer når det gjelder bedre kontroll og kortere saksbehandlingstider, men disse medlemmer vil samtidig understreke at det fortsatt er betydelige utfordringer som gjenstår, både når det gjelder utbetalinger av ytelser og når det gjelder formidling til arbeid.

Disse medlemmer viser til at det er godt dokumentert at Nav på flere områder fortsatt fungerer unødig byråkratisk. Dette har i stor grad sammenheng med det detaljerte målstyringsregimet man bruker til å styre etaten. Disse medlemmer mener man bør vurdere innføringen av langt enklere målstyringsverktøy som i større grad måler resultater og i mindre grad måler prosess enn det som er tilfelle i dag.

Disse medlemmer vil minne om at Bondevik II-regjeringens opprinnelige forslag til organisering av arbeids- og velferdsapparatet innebar en reform som ville ha gitt mindre støy i organisasjonen enn den som Stortingets flertall til slutt vedtok. Disse medlemmer vil likevel understreke at en videreutvikling av Nav må ta hensyn til Nav-reformen slik den ble vedtatt og slik den ble gjennomført. Disse medlemmer vil også understreke behovet for en kontinuerlig evaluering av enkeltlementene i Nav-reformen og for en kontinuerlig forbedring av etaten til det beste for brukeren.

### Til Forslag 1

Komiteens flertall, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet, viser til at forslaget om statliggjøring av kvalifiseringsprogrammet i Nav ble nedstemt i forbindelse med Stortingets behandling av Prop. 1 S (2012–2013), jf. Innst. 15 S (2012–2013). Flertallet er av den oppfatning at dette ikke er tidspunktet for å sette i verk nye organisatoriske endringer. Flertallet vil avvente igangsatte evalueringer og foreta en grundig vurdering av hvordan Nav skal utvikles videre. Trepertssamarbeidet må ivaretas i dette arbeidet.

Et annet flertall, alle unntatt medlemmene fra Fremskrittspartiet, mener en statliggjøring ikke er svaret på de utfordringer mottakere av sosialhjelp og deltakere i kvalifiseringsprogrammet har.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet viser til at forslaget omhandler endringer i partnerskapet i Nav, og at et slikt forslag ikke er behandlet av Stortinget, hverken i forbindelse med behandlingen av Prop. 1 S (2012–2013), eller i andre saker etter at Nav-reformen trådte i kraft.

Disse medlemmer viser til at man har mottatt en rekke henvendelser både fra Nav-ansatte, saksbehandlere, lokale ledere og fylkesdirektører som har påpekt at dagens fragmenterte organisering og partnerskap med kommunen fremstår utfordrende, og hvor det er kommet tilbakemelding på at man kunne tenkt seg endringer i dagens partnerskap.

Disse medlemmer vil videre vise til innspill mottatt fra NTL-Nav og Parat som også har gitt tilbakemeldinger om at man ønsker endringer i dagens partnerskap.

Disse medlemmer har valgt å lytte til de innspill man har mottatt fra både brukere, ansatte og de ansattes organisasjoner.

Disse medlemmer fremmer på den bakgrunn følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen fremme forslag om at dagens partnerskap i Nav endres, slik at man oppnår en sammenslåing av den statlige og kommunale delen, og at Nav omdannes til én statlig enhet, innen utgangen av 2014. Dette innebærer blant annet:

- at den kommunale sosialhjelpen gjøres til et statlig ansvar under Nav, og at man innfører normerte satser likt over hele landet
- at ansvaret for kvalifiseringsprogrammet tilbakestøres fra kommunene til Nav.»

## Til Forslag 2

Komiteens flertall, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet, viser til flertallsmerknader vedrørende organisering internt i Nav i forbindelse med behandlingen av Prop. 1 S (2012–2013), jf. Innst. 15 S (2012–2013), under kap. 605 og kap. 3605.

Flertallet mener at forbedringer i organiseringen må ta utgangspunkt i tidligere fattede vedtak, vist til i dette dokumentet og at ansatte og brukere må være deltakende i slike prosesser.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet viser til at Nav-reformens overordnede målsetting var flere mennesker i arbeid –

færre på trygd. Det skulle bli enklere for brukerne, og organiseringen skulle tilpasses brukernes behov, samt at man skulle forme en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning. Dette er målsettinger som fortsatt ligger fast.

Disse medlemmer viser til at Arbeids- og velferdsdirektoratet besluttet i april 2007 lokalisering av nye spesialenheter for forvaltning (heretter kalt forvaltningsenheter) etter at et forslag om lokalisering hadde vært på høring både blant arbeidstakerorganisasjonene og kommunene. Våren 2008 ble forvaltningsenhetene opprettet.

Disse medlemmer er kjent med at formålet med etableringen av forvaltningsenheter var å frigjøre tid i Nav-kontorene til mer individuell veiledning og oppfølging, samt å sikre økt kvalitet og effektivitet i saksbehandlingen. En premiss for opprettelsen var at det for brukeren ikke skulle oppstå nye koordineringsbehov mellom Nav-kontor og forvaltningsenheter, og at Nav-kontoret skulle være brukerens kontaktpunkt med arbeids- og velferdsforvaltningen.

Disse medlemmer konstaterer at resultatet i mange tilfeller har vist seg snarere å bli det stikk motsatte, og viser til Arbeidsforskningsinstituttets (AFI) rapport 5/2011 hvor det påpekes følgende, sitat:

«Nav-ansatte mener at resultatene av opprettelse av forvaltningsenheter har vært negative eller at de ikke har ført til bedringer for brukere eller Nav-systemet. Et flertall av medarbeiderne mener at forvaltningsenhetene har ført til tap av kompetanse i Nav-kontorene, at servicen til brukerne har blitt dårligere, at det har blitt mer dobbeltarbeid i saksbehandlingen og at saksbehandlingen ikke går raskere nå enn tidligere.»

Og videre slås det fast, sitat:

«Ikke i noen av enhetene mener et flertall at Nav-kontorene har fått frigjort tid til å veilede og følge opp brukerne.»

Disse medlemmer vil påpeke at det å innføre forvaltningsenheter var noe som ble fremmet av etaten selv, og som ikke lå i noe oppdrag/mandat gitt av Stortinget i sin opprinnelige beslutning. Etter etableringen av forvaltningsenheter har denne organiseringen vært oppe til debatt ved flere anledninger.

Disse medlemmer er videre kjent med at det fra 1. januar 2013 ble gjennomført en ny omorganisering av Arbeids- og velferdsdirektoratet. Omorganiseringen innebar blant annet at man samlet forvaltningsenhetene under én ledelse lagt til spesialenheten. Bakgrunnen for forslaget var ønsket om å legge bedre til rette for at det skal være mulig å ta ut effektiviseringsgevinster gjennom IKT-moderniseringen samtidig som kvaliteten i ytelsesforvaltningen øker.

Disse medlemmer viser til Stortingets behandling av St.prp. nr. 46 (2004–2005) Ny arbeids-

og velferdsforvaltning, og vil understreke at stortingsflertallet påpekte viktigheten av at de lokale Nav-kontorene skulle fremstå som «myndige» lokal-kontor med stor veiledningskompetanse slik at brukerne skulle kunne få en raskere, mer effektiv, og koordinert oppfølging og hjelp, jf. Innst. S. nr. 198 (2004–2005). I forbindelse med Stortingets behandling av St.prp. nr. 51 (2008–2009) Redegjørelse om situasjonen i arbeids- og velferdsforvaltningen, jf. Innst. S. nr. 190 (2008–2009). Endringer og forbedringer av måten Nav skal organiseres på, må etter disse medlemmers mening ta utgangspunkt i dette.

Disse medlemmer mener det derfor er viktig at man blant annet sørger for:

- Tilbakeføring av kompetanse til førstelinjen/ Nav-kontorene, slik at man sikrer god nok bistand og oppfølging av brukerne, samt flytte mer vedtaksmyndighet fra forvaltningsenhetene og ned til Nav-kontorene. Grensesnittet må hindre dobbeltarbeid.
- Tettere kontakt med arbeidslivet og økt samarbeid med næringslivet slik at det blir mulig for flere å delta i arbeidslivet.
- Kompetanseløft som sikrer en bedre helhetlig opplæring.
- Tydeligere oppgavedeling og grensesnitt. Det er helt avgjørende at man har et klart grensesnitt slik at de ulike nivå vet hva de skal gjøre innenfor de ulike ytelsene.
- Innføre én styringslinje fremfor to. Dagens partnerskap med kommunene har vist seg å være krevende og utfordrende.

Disse medlemmer fremmer på denne bakgrunn følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen fremme de nødvendige forslag som sikrer tilbakeføring av kompetanse og vedtaksmyndighet til Nav-lokalt når det gjelder de 'brukernære' ytelsene. Dette innebærer at man foretar en ny oppgavefordeling som sikrer et klart grensesnitt, slik at de ulike nivåene vet hva de skal gjøre innenfor de ulike ytelser.»

### Til Forslag 3

Komiteens flertall, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet, har merket seg at det er flere måter å organisere samarbeidet på mellom kommunene. Disse er vokst frem nedenfra, med utgangspunkt i behov hos ansatte og ledere, ut fra en vurdering av hva som er det beste for brukerne og den faglige kvaliteten på arbeidet. Dette viser at det ligger store muligheter i rammeverket som styrer

Nav. Statlige direktiv om strammere organisering vil kunne bremse de lokalt voksende samarbeidsmåter.

Flertallet viser til at lokalkontorene skal sikre nærhet til brukerne av Nav. Det ble allerede i Ot.prp. nr. 47 (2005–2006) Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven), jf. Innst. O. nr. 55 (2005–2006) lagt til grunn at alle kommuner skulle være dekket av Nav-kontor. Dette er fulgt opp, og flere kommuner har funnet samarbeidsløsninger.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet viser til at utgangspunktet for dagens organisering innebærer at det skal være ett Nav-kontor i hver kommune, og at minimumsbemanningen på det statlige Nav-kontoret skal være tre årsverk.

Disse medlemmer er kjent med at mange brukere med sammensatte lidelser ikke får den hjelp og veiledning som man burde ha krav på. Dette skyldes i stor grad at det er en utfordring ved små lokal-kontor å få rekruttert ansatte med tilstrekkelig kompetanse for denne gruppen.

Disse medlemmer vil videre understreke at i små lokalkontor med få ansatte i små kommuner hvor «alle kjenner alle», er det lett for at det kan oppstå situasjoner som går utover brukersikkerheten.

Disse medlemmer mener det er viktig å legge til rette for robuste og sterke Nav-kontor som kan gi den enkelte riktig hjelp og veiledning, samt riktig ytelse til riktig tid.

Disse medlemmer fremmer på denne bakgrunn følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen fremme de nødvendige forslag som legger til rette for sammenslåing av små Nav-kontor, og at de nye enhetene bygger på de naturlige arbeidsmarkedsregionene, og naturlige samarbeidsregioner mellom kommunene.»

### Til Forslag 4

Komiteens flertall, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet, viser til at forslaget er avvist i forbindelse med Stortingets behandlingen av Prop. 1 S (2012–2013), jf. Innst. 15 S (2012–2013). I flertallsmerknadene i denne innstillingen vises det til at det er viktig å utvikle kvaliteten i Nav og at det i 2013 settes i gang toårige prøveprosjekter i fire fylker med utvidet informasjon og veiledning til søkere og mottakere av sosiale tjenester. Det er viktig at Nav lærer av sine feil, og at kvalitet og utviklingsarbeid går hånd i hånd med praksis og teori- og metodeutvikling. Flertallet konstaterer at Fremskrittspartiet ikke er interessert i å avvente resultatene av disse prosjektene.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet, Høyre og Kristelig Folkeparti har merket seg at regjeringen ved flere anledninger siden 2009 uttalt at man vil vurdere innføringen av Nav-ombud, og at man vil fremlegge en egen sak for Stortinget om dette. Fire år er snart gått uten at regjeringen har fremlagt egen sak om Nav-ombud.

Disse medlemmer mener det er behov for et Nav-ombud etter modell fra pasient- og brukerombudet, og for å legge til rette for dialog mellom Nav og brukerne, og sikre at ikke mangelfull oppfølging og bistand skal føre til et for dårlig tilbud til brukerne.

Disse medlemmer fremmer på denne bakgrunn følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen innen utgangen av 2013 fremme forslag om oppretting av Nav-ombud etter modell fra pasient- og brukerombudet.»

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet mener derfor at et Nav-ombud bør opprettes fra januar 2014.

#### Til Forslag 5

Komiteens flertall, alle unntatt medlemmene fra Fremskrittspartiet, viser til at gjeldende lovverk forbyr i dag ikke bytte av saksbehandler. Flertallet mener det er viktig at ansatte utøver godt faglig skjønn i sin kontakt med brukere. Bytte av saksbehandler er mulig, og skal skje ved inhabilitet etter gjeldende regelverk. Det er muligheter til å søke om bytte av Nav-kontor. Flertallet er enig i at dette er et viktig forhold og forventer at ansatte praktiserer mulighetene på en smidig måte og at brukere opplyses om hvilke muligheter som gjelder.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet erkjenner videre at i enkelte situasjoner kan forholdet mellom bruker og saksbehandler/veileder bli så anstrengt at det blir vanskelig å få til et konstruktivt samarbeid. Det er derfor nødvendig å sikre at brukerne i slike tilfeller kan få rett til å skifte saksbehandler/veileder. Det er viktig at muligheten til å bytte saksbehandler/veileder ikke overlates til skjønnsmessig behandling hos den enkelte saksbehandler/veileder eller det lokale Nav-kontor. I tillegg vil det være behov for å legge til rette for at brukerne i helt spesielle tilfeller kan få rett til å bytte Nav-kontor.

Disse medlemmer er kjent med at gjeldende lovverk ikke forbyr det å bytte saksbehandler, slik flertallet påpeker, men vil understreke at det er en vesentlig forskjell mellom det at det ikke er noe forbud mot skifte av saksbehandler, og det å sikre retten til den enkelte bruker å kunne få skifte saksbehandler, slik disse medlemmer ønsker.

Disse medlemmer fremmer på den bakgrunn følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen fremme forslag om hvordan brukerne sikres rett til å bytte veileder i arbeids- og velferdsetaten, samt at det gis mulighet i helt spesielle tilfeller for brukerne til å kunne skifte Nav-kontor.»

#### Til Forslag 6

Komiteen viser til at det er betydelig kompetanse hos ansatte i Nav. Både omstillingskompetanse og erfaring, og teoretisk kompetanse innen Navs ulike velferdsområder. Komiteen mener kompetansestrategien skal ivareta og bygge på eksisterende kompetanse, samt å utvikle ny. Summen må være tilpasset dagens og fremtidens oppgaver. Komiteen legger til grunn at statsråden følger opp dette på en hensiktsmessig måte i de årlige budsjettprosessene, slik hun skriver i sitt svar av 13. mai 2013 til komiteen.

Komiteens flertall, alle unntatt medlemmene fra Høyre og Kristelig Folkeparti, viser også til at det er tatt grep fra regjeringen for å få en mer helhetlig utdanning innen velferdsfagene, jf. Meld. St. 13 (2011–2012) Utdanning for velferd, Innst. 320 S (2011–2012). Dette er et viktig bidrag for å ta tak i de fremtidens utfordringer innen endringer i sykdomsbilde, samhandling, samarbeid og en felles forståelse av velferdsstatens overordnede oppgaver og behov for kompetanse.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet viser til at det er betydelig kompetanse hos ansatte i Nav. Men vil påpeke at etableringen forvaltningsenheter og spesialenheter førte til at mye kompetanse ble flyttet fra førstelinjen og over til disse enhetene. Det er fortsatt et kompetansegap i førstelinjen som etter disse medlemmers mening må tettes og som gjør det nødvendig med en kompetansestrategi.

Disse medlemmer viser også til undersøkelser utført av blant annet sivilombudsmannen og opplysninger fra Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO) om at det fortsatt er manglende kompetanse når det gjelder personer med sammensatte lidelser, utfordringer og behov.

Disse medlemmer fremmer på den bakgrunn følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen fremme forslag som sikrer en helhetlig kompetansestrategi for arbeids- og velferdsetaten, og at Stortinget blir orientert gjennom de årlige budsjettproposisjonene.»

### Til Forslag 7

Komiteens flertall, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet, viser til statsrådens svarbrev om av hva som er gjort på disse områdene. Flertallet vil peke på at det er en grense også for hvor mange endringer etaten kan leve med, uten at praksis og brukere blir skadelidende. Flertallet slutter seg til de vurderinger statsråden gir i sitt svar, alle viktige forhold for å få ned byråkrati, sikre brukermedvirkning og gjøre saksbehandlingen mer effektiv. Allerede i St.prp. nr. 51 (2008–2009) Redegjørelse om situasjonen i arbeids- og velferdsforvaltningen og forslag om tilførsel av ressurser til Arbeids- og velferdsetaten, Innst. S. nr. 220 (2008–2009), jf. Innst. S. nr. 190 (2008–2009), ble det fokusert på tiltak for å øke saksbehandlingskapasiteten med sikte på å bygge ned restanser og redusere saksbehandlingstiden. Driftsbevilgningen ble styrket flere ganger og i tillegg er det gjort en rekke interne grep i etaten for å få opp effektiviteten. Flertallet viser til at det er Arbeids- og velferdsdirektoratet som skal fastsette hvor i etaten vedtak om ytelser fattes. Brukerne og brukerorganisasjonene må være aktive medspillere i disse prosessene. Flertallet viser til at de store grepene som Fremskrittspartiet foreslår, vil, etter flertallets mening, kunne redusere den kreativiteten og de mulighetene som nå ligger i organisasjonen. Flertallet er sterkt i tvil om en ytterligere statliggjøring av oppgaver og ytelser, vil føre til mindre byråkrati og bedre tjenester.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet viser til oppslag i Aftenposten 28. mai 2013, hvor foreløpig resultater fra evalueringen av Nav-reformen, utført av forskere ved Frischsenteret, viser ingen tegn til at målsetningene om flere i arbeid, og færre på trygd er nådd.

Disse medlemmer viser videre til at forskerne ved Frischsenteret har gjennomgått data for 1,7 millioner mennesker fra 1993 til 2010, og at ett av funnene viser at alt for mange mennesker havner i den lange vandring mellom ulike tiltak og ytelser.

Disse medlemmer fremmer på den bakgrunn følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen nedsette et offentlig utvalg (NOU) som får til mandat å gjennomgå dagens ytelser og tiltakskjede i Nav. Utvalget gis videre mandat til å fremlegge forslag om hvordan man kan forenkle dagens regelverk og tiltakssystem slik at man sikrer redusert byråkrati, raskere saksbehandling og bedre brukeroppfølgning, samt sikre næringslivet økt tilgang på kvalifisert arbeidskraft.»

Komiteens medlemmer fra Høyre og Kristelig Folkeparti mener det ikke er behov for en ytterligere utredning på dette feltet nå.

### Til Forslag 8

Komiteens flertall, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet, viser til at rask og effektiv saksbehandling av hjelpemidler er viktig for den enkelte. Det handler om trygghet og tillit til etaten. Effektiv saksbehandling og god service signaliserer forståelse for at hjelpemidler er viktig for den enkelte. Noen hjelpemidler er viktigere enn andre. Unødig venting og ineffektivitet kan oppleves vanskelig for mange som er svært avhengig av hjelpemidler.

Flertallet er tilfreds med at registrering av ventetider og saksbehandlingstid går i riktig retning og har merket seg at statsråden vil følge utviklingen nøye. Det er positivt.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet, Høyre og Kristelig Folkeparti har også mottatt en rekke henvendelser fra funksjonshemmede personer med behov for hjelpemidler som opplever et rigid, tungrodd og byråkratisk system, både når det gjelder å få innvilget hjelpemidler man har krav på, og når det gjelder å få reparert og tilpasset innvilget hjelpemiddel.

Disse medlemmer viser videre til sine innledende merknader og de tilbakemeldinger man har mottatt fra en rekke brukere.

Disse medlemmer fremmer på denne bakgrunn følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen fremme forslag som sikrer raskere og mer effektiv saksbehandling for funksjonshemmede som trenger hjelpemidler, samt forslag om forenkling for vedlikehold og reparasjon av allerede innvilgede hjelpemidler.»

### Til Forslag 9

Komiteens flertall, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet, merker seg at Fremskrittspartiet ikke har konkrete endringsforslag til de normer for saksbehandlingstid som Nav følger. Flertallet er enig i at det er viktig med effektiv saksbehandling og at det er viktig for mange å få hurtige avgjørelser. Imidlertid må dette veies opp mot kvaliteten på selve vedtaket. Det er ikke heldig dersom feilprosenten stiger selv om saksbehandlingstiden går ned. Sakene er forskjellige og noen saker er mer kompliserte enn andre. Det avgjørende må være å finne den gode balansen mellom riktig vedtak og effektiv saksbehandling. Flertallet viser til de til-

tak som er iverksatt og at disse gir positive resultater. Det er viktig å overvåke utviklingen kontinuerlig. Det er viktig at Nav bruker disse registreringene til å lære, slik at man ser en utvikling der kvaliteten på vedtakene blir bedre slik at feilutbetalinger reduseres og grunnlag for klager som følge av feil saksbehandling reduseres.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet konstaterer at det fortsatt er slik at svært mange brukere blir rammet av lang saksbehandlingstid, feilutbetalinger, ett tungrodd byråkrati, som igjen fører til at alt for mange ikke får riktig ytelse til riktig tid.

Disse medlemmer mener derfor det er behov for at man på nytt foretar en gjennomgang av dagens saksbehandlingsfrister innen Navs ytelsesforvaltning, og at man får mer ansvarliggjørende og forpliktende saksbehandlingsfrister.

Disse medlemmer fremmer på den bakgrunn følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen fremme forslag om nye og forpliktende saksbehandlingsfrister innen Navs ytelsesforvaltning.»

## **Forslag fra mindretall**

### **Forslag fra Fremskrittspartiet, Høyre og Kristelig Folkeparti:**

#### *Forslag 1*

Stortinget ber regjeringen innen utgangen av 2013 fremme forslag om oppretting av Nav-ombud etter modell fra pasient- og brukerombudet.

#### *Forslag 2*

Stortinget ber regjeringen fremme forslag som sikrer raskere og mer effektiv saksbehandling for funksjonshemmede som trenger hjelpemidler, samt forslag om forenkling for vedlikehold og reparasjon av allerede innvilgede hjelpemidler.

### **Forslag fra Fremskrittspartiet:**

#### *Forslag 3*

Stortinget ber regjeringen fremme forslag om at dagens partnerskap i Nav endres, slik at man oppnår en sammenslåing av den statlige og kommunale delen, og at Nav omdannes til én statlig enhet, innen utgangen av 2014. Dette innebærer blant annet:

- at den kommunale sosialhjelpen gjøres til et statlig ansvar under Nav, og at man innfører normerte satser likt over hele landet
- at ansvaret for kvalifiseringsprogrammet tilbakestilles fra kommunene til Nav.

#### *Forslag 4*

Stortinget ber regjeringen fremme de nødvendige forslag som sikrer tilbakeføring av kompetanse og vedtaksmyndighet til Nav-lokalt når det gjelder de «brukernære» ytelsene. Dette innebærer at man foretar en ny oppgavefordeling som sikrer et klart grensesnitt, slik at de ulike nivåene vet hva de skal gjøre innenfor de ulike ytelser.

#### *Forslag 5*

Stortinget ber regjeringen fremme de nødvendige forslag som legger til rette for sammenslåing av små Nav-kontor, og at de nye enhetene bygger på de naturlige arbeidsmarkedsregionene, og naturlige samarbeidsregioner mellom kommunene.

#### *Forslag 6*

Stortinget ber regjeringen fremme forslag om hvordan brukerne sikres rett til å bytte veileder i arbeids- og velferdsetaten, samt at det gis mulighet i helt spesielle tilfeller for brukerne til å kunne skifte Nav-kontor.

#### *Forslag 7*

Stortinget ber regjeringen fremme forslag som sikrer en helhetlig kompetansestrategi for arbeids- og velferdsetaten, og at Stortinget blir orientert gjennom de årlige budsjettproposisjonene.

#### *Forslag 8*

Stortinget ber regjeringen nedsette et offentlig utvalg (NOU) som får til mandat å gjennomgå dagens ytelser og tiltakskjede i Nav. Utvalget gis videre mandat til å fremlegge forslag om hvordan man kan forenkle dagens regelverk og tiltakssystem slik at man sikrer redusert byråkrati, raskere saksbehandling og bedre brukeroppfølgning, samt sikre næringslivet økt tilgang på kvalifisert arbeidskraft.

#### *Forslag 9*

Stortinget ber regjeringen fremme forslag om nye og forpliktende saksbehandlingsfrister innen Navs ytelsesforvaltning.

### **Komiteens tilråding**

Komiteen har for øvrig ingen merknader, viser til dokumentet og råar Stortinget til å gjøre slikt

vedtak:

Dokument 8:111 S (2012–2013) – om representantforslag fra stortingsrepresentantene Robert Eriksson, Laila-Marie Reiertsen og Vigdis Giltun om et mer helhetlig, effektivt og brukervennlig Nav – bifalles ikke.

Oslo, i arbeids- og sosialkomiteen, den 4. juni 2013

**Robert Eriksson**  
leder

**Kari Henriksen**  
ordfører

## Vedlegg

### **Brev fra Arbeidsdepartementet v/statsråden til arbeids- og sosialkomiteen, datert 13. mai 2013**

#### **Representantforslag 111 S (2012-2013)**

Jeg viser til brev fra arbeids- og sosialkomiteen av 29. april 2013 med anmodning om min vurdering av representantforslag 111 S (2012-2013) fra stortingsrepresentantene Robert Eriksson, Laila Marie Reiertsen og Vigdis Giltun om et mer helhetlig, effektivt og brukervennlig Nav. Representantforslaget er oppsummert i 9 punkter.

Før jeg kommenterer de ulike forslagene, vil jeg kort redegjøre for hvordan jeg ser på situasjonen i arbeids- og velferdsforvaltningen og vesentlige sider ved NAV-reformen per i dag. Jeg er enig med forslagsstillerne i at NAV-reformen i perioder har vært mer krevende å gjennomføre enn det man i utgangspunktet så for seg. I dag mener jeg allikevel at situasjonen er langt lysere enn det bildet forslagsstillerne legger til grunn som bakgrunn for sine forslag.

NAV-reformen var en betydelig organisatorisk reform som skulle gjennomføres relativt raskt, samtidig med en rekke velferdspolitiske reformer. Staten klarte frem mot høsten 2007 å gjennomføre flere viktige reformaktiviteter parallelt med å opprettholde stabil drift av etatens tjenester.

Reformarbeidet ga etter hvert større utfordringer enn forventet. Saksbehandlingstidene for en rekke ytelser økte særlig sterkt fra våren 2008. Økningen må ses i sammenheng med etableringen av forvaltningsenheter. Med bl.a. økende ledighet som følge av finanskrisen var også restansenivået høyt våren 2009.

St.prp. nr. 51 (2008-2009) ble lagt frem i mars 2009. I proposisjonen drøftet departementet situasjonen som hadde oppstått med mangelfull oppfølging av brukere, svakere service og forsinket behandling og utbetaling av ytelser. Staten fikk styrket sitt driftsbudsjett, og det ble iverksatt en rekke tiltak som har gitt resultater.

Det har vært et betydelig fokus på restansenedbygging siden 2009, og situasjonen i ytelsesforvaltningen er nå vesentlig bedret selv om saksbehandlingstidene fortsatt er for lange for enkelte ytelser.

Det er videre lagt ned et omfattende arbeid med å bedre etatens kvalitet i saksbehandlingen. I lys av at Riksrevisjonen hadde vesentlige merknader til regnskapene for 2008 og 2009, har det skjedd en betydelig forbedring når det gjelder resultatene fra revisjonen for både 2010 og 2011.

Utviklingen av etatens kvalitetssystem og den igangsatte IKT-moderniseringen forventes også etter hvert å bidra til ytterligere forbedringer i form av reduserte saksbehandlingstider og bedre kvalitet på de tjenester som etaten produserer.

NAV-reformen har muliggjort helhetlig bistand og oppfølging uavhengig av om behovet er arbeid, trygd, sosialfaglig oppfølging eller pensjon. Parallelt med gjennomføringen av NAV-reformen er det også innført store endringer i mange av forvaltningens tjenester og virkemidler.

Ved inngangen til 2013 er resultatforbedringen merkbar innen områder som har vært under stort press. I 2012 så vi også en klar forbedring på resultatene fra etatens brukerundersøkelser.

Det store bildet nå er at etaten er i god utvikling. Det er positivt at resultatene, bl.a. slik de uttrykkes gjennom løpende statistikk i virksomhetens årsrapport for 2012, er i god utvikling. Omfanget av oppfølgingsaktivitetene øker for flere grupper. Antallet som har gjennomgått en arbeidsevnevurdering har økt, samtidig som direktoratet har satt fokus på å forbedre kvaliteten i den brukerrettede oppfølgingen.

Det er imidlertid grunn til å være bekymret for resultatene knyttet til overgang til arbeid, både for ordinære arbeidssøkere og for personer med nedsatt arbeidsevne. Det er derfor en klar ambisjon i det videre arbeidet å forsterke den planmessige forbedringen av brukeroppfølgingen. Arbeids- og velferdsetaten arbeider målrettet for at så mange som mulig skal kunne delta i arbeidslivet, både gjennom den generelle arbeidsrettede brukeroppfølgingen, og gjennom egne ordninger for enkelte grupper som er særlig utsatte. Jobbstrategien for personer med nedsatt funksjonsevne, forsøk med arbeidsavklaringspenger som lønnskutt og garantiordninger for ungdom er noen eksempler på tiltak som er satt i verk.

IKT-moderniseringen i Arbeids- og velferdsetaten er helt nødvendig for at de overordnede målene med NAV-reformen skal nås, ikke minst for at brukerne skal få bedre tjenester. I Revidert nasjonalbudsjett for 2012 ga Stortinget sin tilslutning til å starte opp Prosjekt 1 med en varighet på 2,5 år. Utviklingsaktivitetene startet opp i september 2012. Dette første prosjektet skal blant annet omfatte nye løsninger for uføretrygd, innsyn i egen sak, bedre sikkerhetsløsninger og bedre integrasjon med viktige fellesløsninger på tvers av offentlig sektor. Det siste betyr ikke minst at IKT-moderniseringen i NAV også er et

viktig element i oppfølgingen av regjeringens digitaliseringsprogram som ble lagt frem i 2012, bl.a. når det gjelder å ta i bruk nasjonale felleskomponenter som elektronisk ID på høyt sikkerhetsnivå og digital postkasse.

### **Representantforslagene**

1. Stortinget ber regjeringen fremme forslag om at dagens partnerskap i Nav endres, slik at man oppnår en sammenslåing av den statlige og kommunale delen, og at Nav omdannes til én statlig enhet, innen utgangen av 2014. Dette innebærer blant annet
  - at den kommunale sosialhjelpen gjøres til et statlig ansvar under Nav, og at man innfører normerte satser likt over hele landet
  - at ansvaret for kvalifiseringsprogrammet tilbakeføres fra kommunene til Nav

Felles statlig-kommunale NAV-kontor er en modell som ble valgt etter en grundig politisk prosess. Det siste kontoret ble etablert så sent som i 2011, og NAV-reformen har i en forvaltningssammenheng hatt kort virketid.

Målet med felles statlig-kommunale kontorer er å gi brukerne bedre og mer helhetlig oppfølging og bistand. Hensynet til de brukerne som står lengst unna arbeidsmarkedet og har størst behov for sammensatte tjenester har stått sentralt.

Statliggjøring av NAV-kontorene vil, som representantene påpeker, medføre at økonomisk sosialhjelp og kvalifiseringsprogrammet også må statliggjøres. Brukere som har behov for disse ordningene, har ofte også behov for andre kommunale tjenester. En viktig begrunnelse for at det ikke ble foreslått en statliggjøring av de kommunale tjenestene som ble lagt til NAV-kontoret, var nettopp at mange av brukerne også ville ha behov for andre kommunale tjenester (habilitering, rehabilitering, helse, bolig mv). En statliggjøring av alle tjenestene i NAV-kontoret vil dermed kunne redusere samarbeidet med andre kommunale tjenester.

I tillegg er det et selvstendig argument at kommunene bør ha et økonomisk sikkerhetsnett for sine innbyggere. Ved at økonomisk sosialhjelp dekkes gjennom kommunenes frie midler har kommunene også et økonomisk insentiv til å styrke det forebyggende arbeidet slik at kommunens innbyggere ikke kommer i en situasjon der de har behov for ordningene.

Når det gjelder forslaget om å innføre normerte satser likt over hele landet, vil jeg vise til at økonomisk sosialhjelp i dag utmåles på grunnlag av en individuell og konkret behovsvurdering. Et behovsprøvd sikkerhetsnett som tar sikte på problemløsninger på individnivå, ble ved utforming av sosiallov-

givningen ansett som et viktig tillegg til de øvrige mer generelle ordningene for sikring av livsopphold i velferdssystemet. For bl.a. å motvirke ubegrunnede stønadsforskjeller mellom kommunene, har staten gitt veiledende retningslinjer for stønadsutmåling, og i 2011 ble det også lovfestet et krav om at stønden skal dekke et forsvarlig livsopphold.

Økonomisk sosialhjelp er ment å være en korttidssytelse. Likevel er det personer som av ulike årsaker mottar sosialhjelp over lengre tid og da gjerne som et supplement til andre inntekter. Arbeidsdepartementets evaluering av ordningen med veiledende retningslinjer (2007), viste at langtidsmottakere av sosialhjelp i gjennomsnitt har betydelig høyere inntekter enn summen av veiledende sats og nøkterne boutgifter skulle tilsi. Det må forstås slik at det i praksis utøves skjønn i det sosiale arbeidet i NAV-kontorene (slik loven forutsetter), og at skjønnnet har en positiv innvirkning på stønadsnivået.

Etter min vurdering er det per i dag ikke noe grunnlag for å endre partnerskapet som utgjør fundamentet i NAV-kontoret. Det er imidlertid behov for å videreutvikle NAV-kontorene, slik at den samlede statlige og kommunale innsatsen fører til at flere brukere kommer i arbeid og aktivitet. En ny organisering av NAV-kontorene vil lett kunne flytte fokuset bort fra dette viktige arbeidet.

2. Stortinget ber regjeringen fremme de nødvendige forslag som sikrer tilbakeføring av kompetanse og vedtaksmyndighet til Nav-lokalt når det gjelder de "brukernære" ytelsene. Dette innebærer at man foretar en ny oppgavedeling som sikrer et klart grensesnitt, slik at de ulike nivåene vet hva de skal gjøre innenfor de ulike ytelser.

Som kjent ble det våren 2008 etablert egne forvaltningsenheter for saksbehandling av ytelsene som Arbeids- og velferdsetaten forvalter. Formålet med etableringen av forvaltningsenheter var å frigjøre tid i NAV-kontorene til mer individuell veiledning og oppfølging, samt å sikre økt kvalitet og effektivitet i saksbehandlingen gjennom mer robuste kompetansemiljøer. Tilbakemeldinger bl.a. om uklare grensesnitt mellom NAV-kontorer og forvaltningsenheter, førte til at min forgjenger nedsatte en ekspertgruppe som avla sin rapport i 2010. Departementet har bl.a. på bakgrunn av anbefalingen i denne rapporten lagt til grunn at opprettelsen av forvaltningsenheter var et riktig grep for å nå de overordnede målene med NAV-reformen.

Den interne organiseringen av virksomheten er delegert til Arbeids- og velferdsdirektøren gjennom arbeids- og velferdsforvaltningsloven. Direktøren har nylig besluttet å endre organiseringen av ytelsesforvaltningen, bl.a. ved å spesialisere saksbehandlin-

gen ytterligere gjennom oppgavedeling mellom forvaltningsenhetene. Denne endringen skal forberede organisasjonen på å ta imot nye IKT-løsninger, kunne hente ut effektiviseringsgevinster, og bygge sterke fagmiljøer som skal sikre effektivitet, kvalitet og likebehandling.

Organisering, oppgavedeling, grensesnitt/samhandling er noe Arbeids- og velferdsdirektoratet arbeider med kontinuerlig for å sikre effektiv drift, og god kvalitet på tjenester og ytelser til brukerne. Eksempelvis har direktoratet nylig gjennomgått arbeidsprosesser i NAV-kontoret og forvaltningsenhetene på uføreområdet, og endret organiseringen, nettopp for å ivareta dette. Hensikten med en god oppgavefordeling i etaten er å sikre at brukere med behov for bistand for å løse sammensatte problemer får den oppfølging de har krav på fra det lokale NAV-kontoret.

Selv om ansvaret for den interne organiseringen av etaten ligger hos Arbeids- og velferdsdirektøren, holder jeg meg løpende orientert om vesentlige endringsprosesser og vedtak som fattes. Dette bl.a. for å forsikre meg om at organiseringen av etaten følger de overordnede rammer som er gitt av Stortinget. Etter min vurdering er det ikke noe som tilsier at det nå er saklig grunnlag for at departementet skal gripe inn i direktoratets beslutninger knyttet til organiseringen av etaten, herunder organisering av og grensesnitt mellom forvaltningsenheter og NAV-kontor.

3. Stortinget ber regjeringen fremme de nødvendige forslag som legger til rette for sammenslåing av små Nav-kontor, og at de nye enhetene bygger på de naturlige arbeidsmarkedsregionene, og naturlige samarbeidsregioner mellom kommunene.

I arbeids- og velferdsforvaltningsloven legges det til rette for at NAV-kontor kan etableres i tråd med ulike former for interkommunalt samarbeid. Jeg mener det fortsatt skal legges til grunn at partnerskapet mellom kommune og stat skal bygge på at konkrete organisatoriske og praktiske løsninger for slikt samarbeid bestemmes lokalt. Utvikling av lokalt samarbeid kan neppe oppnås gjennom detaljerte sentrale beslutninger om organisering og aktiviteter.

Et velfungerende partnerskap og samarbeid på lokalt plan mellom stat og kommune er avgjørende for at NAV-kontoret skal kunne tilby gode, helhetlige tjenester til brukerne. Arbeidsdepartementet og KS-Kommunesektorens organisasjon inngikk i august 2012 en utviklingsavtale om partnerskapet hvor formålet er å understøtte samarbeidet mellom stat og kommune og bidra til videreutvikling av NAV-kontorene. Partene er enige om at det er behov for å styrke kunnskapen om partnerskapet generelt og hvordan

det praktiseres lokalt. Avtalen angir også temaer som er sentrale for videreutvikling av NAV-kontoret.

Jeg registrerer at nylige kartlegginger viser stor variasjon i kommunal tjenesteportefølje, og at det løpende vurderes hensiktsmessig lokal organisering av NAV-kontorene. Kartlegginger viser også at det flere steder utvikles ulike interkommunale samarbeidsformer og felles tjenesteområder basert på naturlige samarbeidsregioner. Etter min vurdering gir dette grunn til å mene at det er lagt til rette for at man kan utnytte handlingsrommet til å finne løsninger basert på lokale forhold og initiativ.

4. Stortinget ber regjeringen innen utgangen av 2013 fremme forslag om oppretting av Nav-ombud etter modell fra pasient- og brukerombudet.

Regjeringen har etter en grundig gjennomgang av rettssikkerhetsordningene i forvaltningen, konkludert med at det nå ikke er grunnlag for å opprette et velferdsombud eller NAV-ombud. I 2013 er det igangsatt et to-årig forsøk ved tre fylkesmannsembeter (Oslo og Akershus, Rogaland og Østfold) med utvidet informasjon og veiledning til søkere og mottakere av sosiale tjenester. Formålet med forsøket er å styrke rettssikkerheten for denne gruppen.

For å bedre kvaliteten i behandlingen av serviceklager har Arbeids- og velferdsetaten endret rutine for behandling av slike klager. Det overordnede ansvaret for behandlingen av serviceklager er lagt til NAV Klageinstans. Dette gir grunnlag for raskere, bedre og mer enhetlig kvalitet i saksbehandlingen.

5. Stortinget ber regjeringen fremme forslag om hvordan brukerne sikres rett til å bytte veileder i arbeids- og velferdsetaten, samt at det gis mulighet i helt spesielle tilfeller for brukerne til å kunne skifte Nav-kontor.

Gjeldende regelverk gir ikke brukeren betingelsesløs rett til å bytte saksbehandler. I visse situasjoner, som for eksempel ved spørsmål om habilitet, vil saksbehandler ha plikt til å overlate saken til en annen saksbehandler. Arbeidsdepartementet oppfordrer for øvrig etaten til å finne smidige ordninger der det kan være ønskelig å bytte saksbehandler av hensyn til tilliten mellom saksbehandler og bruker. Bruker har i dag bl.a. mulighet til å søke NAV fylke om å bytte NAV-kontor.

6. Stortinget ber regjeringen fremme forslag som sikrer en helhetlig kompetanstrategi for arbeids- og velferdsetaten, og at Stortinget blir orientert gjennom de årlige budsjettproposisjonene.

Høy og riktig kompetanse er en forutsetning for å løse arbeids- og velferdsforvaltningens oppgaver på en kvalitativt god og effektiv måte. Med et stort antall enheter over hele landet er det en utfordring å rekruttere, utvikle og beholde både nødvendig bredde og dybde i kompetanse ved alle enheter.

I forbindelse med behandlingen av NAV-reformen ble behovet for kompetanseheving i arbeids- og velferdsforvaltningen understreket (jf. St.prp.nr.46 (2004-2005) og Innst. S. nr 198 (2004-2005)), bl.a. for å ivareta målene med reformen, imøtekomme nye krav til oppgaveløsning, nye arbeidsmåter og ny forvaltningsorganisering. Som bl.a. NAV-evalueringen også har påpekt, er det en hovedutfordring for NAV å utvikle yrkesrollen med nye kompetansekrav knyttet til individuell oppfølging av brukere der etaten skal veilede, koordinere og motivere den enkelte med sikte på arbeid og aktivitet der forutsetningene ligger til rette for det.

Arbeids- og velferdsetaten har derfor siden etableringen brukt betydelige ressurser til kompetanseheving. Departementet har i budsjettproposisjonene og de årlige tildelingsbrevene lagt vekt på at etaten utvikler en samlet kompetansestrategi som gir en helhetlig tilnærming til de løpende tiltakene som iverksettes på ulike nivåer i organisasjonen.

I Prop. 1 S (2012-2013) ble det orientert om at etaten i 2012 vedtok sin kompetansestrategi basert på etatens virksomhetsstrategi. Kompetansestrategien skal gi en tydeligere retning på det samlede kompetansearbeidet og danne grunnlag for klare prioriteringer i tråd med de utfordringer etaten står overfor. For å sikre bred forankring av strategien ble den forelagt KS, fylkesmenn, brukerorganisasjoner og arbeidsgiverorganisasjoner. Med opprettelsen av forvaltningsenhetene og et tydeligere fokus på at NAV-kontoret skal rendyrke de arbeidsrettede oppgavene, vil kompetansestrategien bl.a. legge til rette for en utvikling av yrkesrollen i NAV-kontorene med vekt på arbeidsmarkedskompetanse, veiledning og individuell oppfølging. Dette bidrar til at det lokale NAV-kontoret kan ha fokus på helhetlige, brukerrettede og arbeidsrettede tjenester.

Jeg legger stor vekt på at det i tiden fremover arbeides systematisk med kompetanseutvikling i Arbeids- og velferdsforvaltningen i tråd med det grunnlaget som er lagt i kompetansestrategien, og vil orientere Stortinget om dette på en hensiktsmessig måte i de årlige budsjettproposisjonene.

7. Stortinget ber regjeringen nedsette et offentlig utvalg (NOU) som får til mandat å gjennomgå dagens ytelser og tiltakskjede i Nav. Utvalget gis videre mandat til å fremlegge forslag om hvordan man kan forenkle dagens regelverk og tiltakssystem slik at man sikrer redusert byråkrati, raskere

saksbehandling og bedre brukeroppfølgning, samt sikre næringslivet økt tilgang på kvalifisert arbeidskraft.

De overordnede målene med NAV-reformen er at flere skal komme i arbeid, at brukerne skal oppleve en enklere forvaltning tilpasset deres behov og at forvaltningen skal være helhetlig og effektiv. Den organisatoriske reformen er i stor grad også fulgt opp ved flere store reformer av ytelsene med sikte på å forsterke arbeidslinjen og forenkle mulighetene til å kombinere arbeid og trygd. Dette har vært en planmessig oppfølging av St.meld. nr. 9 (2006-2007) Arbeid, velferd og inkludering som presenterte hovedlinjene i strategien for å få flere i arbeid og færre på stønad.

Regjeringen la her opp til at en måtte legge større vekt på tidlig innsats og på forebygging. Videre at en måtte legge mer vekt på den enkelte brukers gjenværende arbeidsevne enn på helsemessige og sosiale hindringer, og at det derfor legges økt vekt på tett og individuelt tilpasset oppfølging. Dette er bl.a. fulgt opp ved aktivt IA-arbeid, innføring av kvalifiseringsprogrammet, arbeidsavklaringspenger, lovbestemt rett til behovsvurdering og arbeidsevnevurdering, pensjonsreformen, ny uføretrygd, jobbstrategi for personer med nedsatt funksjonsevne, koordinert innsats overfor ungdom og ulike forsøk for å øke effekten av brukeroppfølgning og tiltak.

Reformene er vedtatt etter grundig utredning og forankret i en helhetlig strategi for arbeidsretting av ytelser og bedre oppfølging av brukere med sammensatte behov. I 2010 ble utvalget for arbeidsrettede tiltak oppnevnt (Brofoss-utvalget). De leverte sin utredning i februar 2012 (NOU 2012: 6 Arbeidsrettede tiltak). Brofoss-utvalget tar opp en rekke ulike spørsmål knyttet til dagens tiltakssystem. På mange områder var utvalget samstemt i sine anbefalinger, blant annet økt innsats på forskning og evaluering av tiltak for personer med nedsatt arbeidsevne og økt oppfølging i det ordinære arbeidsliv. Utvalget ba om at departementet utredet videre forholdet til regelverket for offentlig anskaffelse og statsstøtte. Utvalget mente også at det burde utvikles bedre systemer for å vurdere kvaliteten på tiltaksarbeidet. Flere av anbefalingene er allerede fulgt opp fra regjeringens side, andre arbeides det videre med. Disse spørsmålene vil bli omtalt nærmere i en melding til Stortinget om bl.a. arbeidsrettede tiltak.

I St.prp. nr. 46 (2004-2005) Ny arbeids- og velferdsforvaltning lå det også til grunn vesentlige forutsetninger for at forvaltningen gradvis skal kunne opptre helhetlig, brukerrettet og effektivt. En del av den kritikken som har fulgt NAV-reformen om manglende tilgjengelighet, uoversiktlig byråkrati, sen saksbehandling og sviktende kvalitet skyldes at det

har tatt tid å etablere gode systemer tilpasset en ny organisasjon og nye teknologiske muligheter. I tråd med det som ble skissert i proposisjonen, har NAV gjennomført IKT Basis og utviklet et helt nytt pensjonssystem. I 2012 startet utviklingsarbeidet i Prosjekt 1 av IKT-moderniseringsprogrammet som etter hvert gir NAV en fullverdig og integrert IKT-løsning.

Dette arbeidet er helt nødvendig og viktig for å redusere byråkrati, gi raskere saksbehandling og forsterke brukeroppfølgingen. Etter hvert som moderniserte løsninger settes i verk vil brukerne kunne benytte elektroniske løsninger og dialoger som gir innsyn i egen sak og en rekke selvbetjeningsløsninger. I tillegg vil innføringen av EDAG (elektronisk dialog med arbeidsgiver) gi løpende og oppdaterte inntektsopplysninger som vil redusere byråkrati og forenkle brukernes dokumentasjonskrav. I forbindelse med dette arbeidet pågår det også løpende arbeid for å forenkle regelverk og tilpasse brukermøtene til den enkeltes behov for rask og sikker saksbehandling, samtidig som NAV kan frigjøre tid og styrke kvaliteten i oppfølgingen av brukere som trenger bistand for å løse sammensatte behov.

Jeg mener det er viktig nå å arbeide systematisk videre etter de strategier og tiltak som ligger til grunn for reformarbeidet og som over tid gir resultater i tråd med NAV-reformens overordnede mål. En egen offentlig utredning (NOU) nå med det mandatet forslagsstillerne skisserer, vil etter min vurdering ikke bidra til fart og trygghet i den krevende implementeringen av reformer og vedtatte tiltak for å styrke arbeidslinja og forvaltningen.

8. Stortinget ber regjeringen fremme forslag som sikrer raskere og mer effektiv saksbehandling for funksjonshemmede som trenger hjelpemidler, samt forslag om forenkling for vedlikehold og reparasjon av allerede innvilgede hjelpemidler.

Rask og effektiv saksbehandling for funksjonshemmede som trenger hjelpemidler er en viktig sak for meg, og utviklingen på dette området er noe departementet følger tett i dialog med etaten. Saksbehandlingstiden på søknader om hjelpemidler per i dag vurderer jeg som tilfredsstillende. Ifølge Arbeids- og velferdsetatens interne retningslinjer skal 75 prosent av søknadene være avgjort innen 3 uker. I 2012 ble nærmere 90 prosent av sakene i dagliglivet og nærmere 80 prosent av sakene om tilrettelegging på arbeidsplassen behandlet innen normtiden.

Gjennomsnittlig behandlingstid for saker om hjelpemidler i dagliglivet, som utgjør den klart største andelen av sakene, var i 2012 på 9 dager. Dette er en liten nedgang fra 2011. Jeg vurderer saksbehandlingstiden på dette området som meget tilfredsstillende. For saker som gjelder tilrettelegging av ar-

beidsplassen er saksbehandlingstiden noe lenger. Dette skyldes blant annet behovet for uttalelser fra andre samarbeidspartnere. Gjennomsnittlig behandlingstid har på dette området gått ned fra 28 dager i 2011 til 22,5 dager i 2012. Selv om utfordringene er større på dette området, vurderer jeg også her saksbehandlingstiden som akseptabel.

Det arbeides kontinuerlig med å utvikle hjelpemiddelområdet, deriblant tiltak for å effektivisere saksbehandlingen. For å få ned saksbehandlingstiden er det innført flere forenklinger der hjelpemiddelbehovene ikke gjennomgår en formell søknadsbehandling. Disse administrative forenklingene har bidratt til en nedgang i saksbehandlingstiden.

Når det gjelder reparasjon og vedlikehold av hjelpemidler, så er brukerne i utgangspunktet selv ansvarlig for vanlig vedlikehold. Kommunen ivaretar enkel montering/demontering, samt enkle reparasjoner og vedlikehold som krever teknisk kompetanse. Staten ved hjelpemiddelsentralen har ansvar for montering/demontering, reparasjon og service som krever kompetanse som kommunen ikke har.

Hjelpemiddelsentralene har god måloppnåelse for reparasjon av hjelpemidler. I 2012 ble nær 90 prosent av alle akuttreparasjonene utført innen fristen på 24 timer. For reparasjoner av prioritet 2 ble 80 prosent av oppdragene utført innen fristen på 7 dager.

Min vurdering er at dagens ansvarsfordeling mellom stat og kommune fungerer tilfredsstillende på dette området, noe jeg mener at saksbehandlingstidene også viser.

9. Stortinget ber regjeringen fremme forslag om nye og forpliktende saksbehandlingsfrister innen Navs ytelsesforvaltning.

Situasjonen i ytelsesforvaltningen i Arbeids- og velferdsetaten er vesentlig bedret sammenlignet med de første krevende reformårene. I perioden 2007 til våren 2009 økte saksbehandlingstiden og antall saker til behandling i et slikt omfang at regjeringen så det nødvendig å fremme forslag om å styrke etatens driftsbevilgning. Etaten har utnyttet ressursstyrkingen gjennom målrettet arbeid med å bedre kapasiteten og kvaliteten i ytelsesforvaltningen, og blant annet er det iverksatt en rekke tiltak for å redusere saksbehandlingstidene. Som et resultat av dette blir en større andel av sakene nå behandlet innen etatens krav til normert tid<sup>1</sup>. I samme periode har etaten også arbeidet målrettet for å øke kvaliteten i ytelsesforvaltningen. Det har vært viktig å finne en god balanse mellom kravene til kvalitet og kontroll i saksbehand-

1. Normert tid viser hvor stor andel av sakene det er fattet vedtak i innen en gitt frist satt for hver enkelt ytelse. Etatens eget mål er at minst 75 prosent av sakene skal behandles innen den angitte fristen.

lingen og kravene til effektiv produksjon. På enkeltområder er saksbehandlingstiden fortsatt for lang eller varierende, noe som følges tett opp av departementet i den løpende styringsdialogen med Arbeids- og velferdsdirektoratet. I tildelingsbrevet ber jeg direktoratet om tertialvis rapportering av saksbehandlingstiden for de mest sentrale ytelsene, antall saker til behandling og antall saker over ytre grense<sup>2</sup>. Videre er det formulert et generelt krav i tildelingsbrevet om at etaten skal arbeide målrettet for å overholde etatens interne krav til saksbehandlingstider. Departementet

---

2. Ytre grenser<sup>2</sup> er saker til behandling (restanser) som har ligget lenger enn direktoratets fastsatte grense. Grensen varierer mellom ytelsene.

har fulgt utviklingen på ytelsesområdet tett de siste årene, og har på bakgrunn av den positive resultatviklingen ikke sett det nødvendig å utforme egne krav til saksbehandlingstid for de enkelte ytelsene som Arbeids- og velferdsetaten forvalter. I forbindelse med innføring av nytt saksbehandlingssystem i ytelsesforvaltningen, samt spesialisering av forvaltningsenhetene, er det forventet at saksbehandlingstidene vil kunne reduseres ytterligere etter hvert som tiltakene settes i verk.

Jeg har på denne bakgrunn ikke planer om å fremme forslag om nye og forpliktende saksbehandlingstider innen NAVs ytelsesforvaltning.

