



Innst. 50 S

(2014–2015)

Innstilling til Stortinget fra arbeids- og sosialkomiteen

Dokument 8:75 S (2013–2014)

Innstilling fra arbeids- og sosialkomiteen om representantforslag fra stortingsrepresentanten Karin Andersen om å gi trygge vilkår og bedre samarbeid mellom Nav og befolkningen ved hjelp av opprettelse av et Nav-ombud

Til Stortinget

Sammendrag

I dokumentet fremmes følgende forslag:

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

Det vises til dokumentet for nærmere redegjørelse for forslaget.

Komiteens behandling

Komiteen ba i brev av 28. mai 2014 om statsrådens vurdering av forslaget. Statsrådens svarbrev av 17. september 2014 følger vedlagt.

Komiteens merknader

Komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Dag Terje Andersen, Fredric Holen Bjørdal, Lise Christoffersen og Anette Trettebergstuen, fra Høyre, Stefan Heggelund, lederen Arve Kambe, Bente Stein Mathisen og Bengt Morten Wenstøb, fra Fremskrittspartiet, Hege Jensen og Erlend Wiborg, fra Senter-

partiet, Per Olaf Lundteigen, fra Venstre, Gunhild Berge Stang og fra Sosialistisk Venstreparti, Kirsti Bergstø, merker seg at representantforslaget tar tak i en problemstilling rundt viktige utfordringer for brukerne av Navs tjenester. Komiteen registrerer at det over flere år har vært mange saker hvor brukerne av Nav urettmessig har opplevd å ikke nå frem med sine saker. Byråkratiet blir opplevd som stort og ugjennomtrengelig. Det finnes en rekke eksempler på manglende eller feilaktig kommunikasjon. Brukere opplever å ikke få det de har krav på, og noen får faktisk mer enn de har krav på. Alt dette har media påpekt. Komiteen anser det som positivt at representantforslaget ønsker å belyse og følge opp disse utfordringene nærmere.

Komiteens flertall, alle unntatt medlemmene fra Arbeiderpartiet, Senterpartiet og Sosialistisk Venstreparti, ønsker å understreke at regjeringen allerede er klar over de fleste av disse forhold. Det er nettopp derfor regjeringen har nedsatt en Nav ekspertgruppe for å se på hvordan Nav kan forbedres til fordel for brukere, ansatte og samfunnet totalt sett. En eventuell opprettelse av et Nav-ombud kan muligens være en god løsning på noen av utfordringene en har sett i Nav. Men dette er det for tidlig å konkludere med, før Navs ekspertgruppe har fullført arbeidet og saken er behandlet i regjering.

Flertallet er av den oppfatning at det er mest naturlig å se på helheten i en omstilling innen Nav. Dette bør gjøres etter at ekspertgruppen er ferdig. Det er lite hensiktsmessig å gjennomføre enkeltendringer allerede nå, før man har en fullstendig oversikt over forslag til bedringer. Flertallet utelukker ikke at ekspertgruppen kan komme til å foreslå opprettelse av et Nav-ombud. Dette vil det være naturlig å komme tilbake til i forbindelse med arbeidet med å

effektivisere og omorganisere Nav til det beste for brukere og ansatte.

Komiteens medlemmer fra Arbeiderpartiet understreker at det er svært viktig at brukerne av Nav får de rettigheter og den bistand de har krav på. Disse medlemmer viser i den forbindelse til Stortingets behandling av St.prp. nr. 51 (2008–2009) om situasjonen i arbeids- og velferdsforvaltningen, der Høyre, Fremskrittspartiet og Kristelig Folkeparti i Innst. S. nr. 220 (2008–2009) fremmet forslag om eget Nav-ombud. Det vises også til Stortingets behandling 18. juni 2013 av Representantforslag 111 S (2012–2013), jf. Innst. 416 S (2012–2013) fra stortingsrepresentantene Robert Eriksson, Laila Marie Reiertsen og Vigdis Giltun om et mer helhetlig, effektivt og brukervennlig Nav, der Høyre, Fremskrittspartiet og Kristelig Folkeparti fremmet forslag der regjeringen innen utgangen av 2013 ble bedt om å fremme forslag om oppretting av Nav-ombud etter modell fra pasient- og brukerombudet.

Disse medlemmer viser til interpellasjonsdebatt om Nav i Stortinget 11. februar 2014, der representanter for alle partier viste til at Nav-reformen var den største forvaltningsreformen som noensinne var gjennomført. Målet var én dør for brukerne av sosial-, arbeidsmarkeds- og trygdeetatens stønadsordninger og tiltak, forenklinger i tiltakssystemet, og raskere avklaring til arbeid eller trygd gjennom individuell tilpasning. En så omfattende reform stilte også store krav til de ansatte i den sammenslåtte etaten.

Disse medlemmer viser til Prop. 1 S (2014–2015) om evaluering av Nav-reformen. Den viser at det nå er tegn som tyder på en positiv utvikling når det gjelder de tre målene med reformen – flere i arbeid, enklere for brukerne og en mer helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning – men at mye gjenstår. Mange av brukerne er fornøyd, men det er fortsatt noen som har problemer med å finne frem i systemet og få det de har krav på av stønader eller tiltak. Det er fortsatt behov for å vurdere tiltak for et sterkere brukerfokus, slik reformen forutsetter.

Disse medlemmer fremmer på denne bakgrunn følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen snarest mulig komme tilbake til Stortinget med en vurdering av opprettelse av et Nav-ombud.»

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet tror at et Nav-ombud vil bedre rettssikkerheten til den enkelte bruker av Nav. Disse medlemmer viser til at Fremskrittspartiet tidligere har fremmet forslag om opprettelse av et

Nav-ombud, men da har blitt nedstemt av de øvrige partiene. Disse medlemmer er derfor glad for at regjeringen har nedsatt ekspertgruppen som skal gå igjennom hele Nav. Disse medlemmer vil avvente ekspertgruppens anbefalinger før man tar stilling til organisering og etablering av et Nav-ombud.

Medlemen i komiteen frå Senterpartiet vil vise til at forslaget om eit eige Nav-ombud har kome etter at Stortinget i 2005 vedtok å skipa Ny arbeids- og velferdsforvaltning, seinare omtalt som Nav. Med dette vedtaket blei Aetat og Trygdeetaten nedlagt, og arbeids- og velferdsetaten vart oppretta 1. juli 2006. Saman med den kommunale sosialtjenesta, som heldt fram med sine oppgåver, utgjør dette Nav-kontora i kommunane.

Denne medlemen vil vise til at denne reforma, som er av dei største forvaltningsreformene i norsk historie, vart vedteken sjølv om konsekvensane av gjennomføringa av reforma i ettertid kan synast å ha vore for lite utgreidd før vedtaket vart gjort. Gjennomføringa av reforma har medført ei rekke problem for dei som har rett til ytingar frå arbeids- og velferdsetaten. Denne medlemen viser til at Riksrevisjonen m.a. har påpeika feil ved utbetalingane frå arbeids- og velferdsetaten ved fleire høve. Det er styresmaktene sitt ansvar å sørgja for at borgarane sine rettar som er nedfelte i lover og regelverk, vert etterlevde.

Denne medlemen vil vidare visa til at som eit premiss for Nav-reforma var kravet om at alle kommunar skulle ha Nav-kontor. Denne medlemen meiner den interne sentraliseringa i Arbeids- og velferdsetaten har medført at fleire kommunar har fått eit dårlegare tilbod.

Denne medlemen viser til at forslaget om oppretting av eit eige Nav-ombud er ein konsekvens av Stortingets vedtak om å skipa den nye arbeids- og velferdsetaten.

Medlemen i komiteen frå Venstre meiner Nav-reforma var eit viktig grep. I tillegg til målet om fleire i arbeid og færre på stønad, var formålet med Nav-reforma at brukarane skulle kunne helle seg til eitt kontor og til ein saksbehandlar om gangen. Denne medlemen er klar over at dette målet ikkje er nådd og deler representantforslaget si uro over at mange brukarar opplever at dei ikkje vert høyrde. Denne medlemen er likevel ikkje einig i at eit Nav-ombud vil løyse denne utfordringa. Nav lir under eit unødvendig komplisert regelverk og byråkratiske løysingar som svekkjer saksbehandlinga, og denne medlemen ønskjer difor å forenkle regelverket og utvide høvet til bruk av skjøn.

Denne medlemmen meiner prinsipielt at det først og fremst er ei politisk oppgåve å vere folket sitt ombod. Det er viktig å unngå at statlege byråkratar blir lobbyistar, og at stadig fleire politikkområde blir institusjonaliserte gjennom offentlege påverkarar. Samtidig ønskjer denne medlemmen å presisere at einskilde ombod, som til dømes Sivilombodsmannen for forvaltinga og Barneombodet, er i ein annan kategori, både formelt og reelt. Barneombodet skal vareta ei gruppe som ikkje har stemmerett, det handlar om å gi ei stemme til dei som inga stemme har. Sivilombodsmannen skal vere innbyggjarane sitt talerøyr om urett og feil som måtte vere gjorde av offentlig forvalting, og har difor ingen interessegrupper å forsvare.

Komiteens medlem fra Sosialistisk Venstreparti viser til at daværende stortingsrepresentant, og nåværende arbeids- og sosialminister, Robert Eriksson, uttalte følgende i Stortinget 18. juni 2013, sitat:

«En av mine saker, som jeg har kjempet for i snart åtte år, er å få på plass et Nav-ombud. Jeg ble veldig glad da jeg så den nye regjeringsplattformen, der man skulle vurdere et Nav-ombud. Ennå har det ikke kommet noe på det området.»

Dette medlem viser videre til Høyres daværende fraksjonsleder i arbeids- og sosialkomiteen, Torbjørn Røe Isaksen, som uttalte følgende 18. juni 2013, sitat:

«Når Høyre har gått igjennom forslagene, er det mange forslag vi støtter. Vi har bl.a. vært enig i behovet for et Nav-ombud – ikke for å få et ombud etter modell fra f.eks. barneombudet, men etter modell fra pasientombudet – som skal være en slags fasilitator for dialog, for å bruke en uttrykksmåte som kanskje kunne kommet fra Utenriksdepartementet, mellom bruker og system.

Mange saker kunne kanskje unngått å komme til klagebehandling dersom man hadde hatt en litt bedre dialog – man kunne satt seg ned med en tredjepart og løst det på den måten istedenfor å gjøre det til en langtrukken klageprosess.»

Dette medlem vil uttrykke stor overraskelse over at Høyre og Fremskrittspartiet nå velger å gjemme seg bak utredninger som er satt i gang, særlig etter krass ordbruk rundt temaet kun måneder før valget av nytt storting. Dette medlem kan ikke se at noe har endret seg på en måte som tilsier at nye utredninger er nødvendig. Dette medlem oppfordrer

til å legge partipolitisk prestisje til side for å gi trygghet for alle som trenger tjenestene Nav har fått ansvar for.

Dette medlem registrerer videre at komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet viser til et ekspertutvalg. Det er dette medlems syn at en sak der det bør finnes bred politisk enighet, må kunne vedtas av Stortinget uten stadige utredninger.

Det er dette medlems syn at dagens ordninger for å hjelpe folk som sliter med systemet, ikke er god nok. Et Nav-ombud vil kunne hjelpe både Nav og de som trenger Nav til å løse problemer på en enklest mulig måte.

Dette medlem fremmer på denne bakgrunn følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen snarest mulig fremme forslag om oppretting av Nav-ombud etter modell fra Pasient- og brukerombudet.»

Forslag fra mindretall

Forslag fra Arbeiderpartiet:

Forslag 1

Stortinget ber regjeringen snarest mulig komme tilbake til Stortinget med en vurdering av opprettelse av et Nav-ombud.

Forslag fra Sosialistisk Venstreparti:

Forslag 2

Stortinget ber regjeringen snarest mulig fremme forslag om oppretting av Nav-ombud etter modell fra pasient- og brukerombudet.

Komiteens tilråding

Komiteen har for øvrig ingen merknader, viser til representantforslaget og rår Stortinget til å gjøre slikt

vedtak:

Dokument 8:75 S (2013–2014) – representantforslag fra stortingsrepresentanten Karin Andersen om å gi trygge vilkår og bedre samarbeid mellom Nav og befolkningen ved hjelp av opprettelse av et Nav-ombud – vedlegges protokollen.

Oslo, i arbeids- og sosialkomiteen, den 18. november 2014

Arve Kambe
leder

Hege Jensen
ordfører

Vedlegg

Brev fra Arbeids- og sosialdepartementet v/statsråden til arbeids- og sosialkomiteen, datert 17. september 2014

Representantforslag fra stortingsrepresentanten Karin Andersen 75 S (2013 - 2014) - NAV-ombud - Dokument 8:75 S (2013-2014)

Jeg viser til brev av 28.5.2015 der Arbeids- og sosialkomiteen ber om statsrådens vurdering av forslaget i dokument 8:75 S (2013-2014).

I dokument 8:75 S (2013-2014) blir det foreslått å opprette et NAV-ombud etter modell fra pasient- og brukerombudet. Formålet med et NAV-ombud er å gi trygge vilkår og et bedre samarbeid mellom arbeids- og velferdsforvaltningen og befolkningen.

Jeg er svært opptatt av at arbeids- og velferdsforvaltningens brukere skal bli møtt med respekt, at de får rask og god service og at deres rettssikkerhet blir ivarettatt. Bedring av brukeropplevelsene er den viktigste grunnen til at denne regjeringen har satt ned en ekspertgruppe for å foreta en gjennomgang av NAV. Jeg mener at innføring av et ombud for brukere av arbeids- og velferdsforvaltningen er et aktuelt virkemiddel for å nå disse målene. Samtidig bør dette også ses i sammenheng med øvrige klage- og kontrollordninger som allerede er etablert og de interne forbedringstiltak Arbeids- og velferdsetaten har gjennomført eller er i ferd med å gjennomføre. Jeg starter derfor med å redegjøre for dette.

Sakene som behandles i arbeids- og velferdsforvaltningen, er av stor velferdsmessig betydning for den enkelte. Derfor er klage- og kontrollordningene for arbeids- og velferdsforvaltningens tjenester bedre utbygd enn på de fleste andre forvaltningsområder. Klager over vedtak i Arbeids- og velferdsetaten behandles først internt av NAV Klageinstans. Deretter kan de fleste saker ankes inn for Trygderetten.

Fylkesmannen er klageinstans for sosialtjenestens vedtak. Fylkesmannen fører i tillegg tilsyn med Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen, og driver også veiledningsvirksomhet overfor kommunene knyttet til de kommunale tjenestene ved NAV-kontoret.

Arbeids- og velferdsetaten innførte i 2012 en ordning for å behandle serviceklager i etaten. Serviceklagene omfatter blant annet klager på saksbehandlingstid, veiledning, tilgjengelighet og ansattes oppførsel. Hver enkelt serviceklage registreres og følges opp for å sikre at klagene blir tilfredsstillende behandlet.

Det pågår et arbeid med modernisering av Arbeids- og velferdsetatens IKT-systemer. Et hovedmål for IKT-moderniseringen er å sikre bedre tjenester for brukerne og å gjøre saksbehandlingen enklere

gjennom selvbetjening og automatiserte løsninger. Regjeringen vil også vurdere forenklinger i dagens regelverk. IKT-moderniseringen og regelverksforenklingene vil samlet gjøre det enklere for brukerne, gi økt likebehandling og rettssikkerhet for den enkelte.

Arbeids- og velferdsdirektoratet startet i 2013 en spesialisering av ytelsesforvaltningen som innebærer at behandlingen av hvert enkelt ytelsesområde samles på utvalgte forvaltningsenheter. Spesialiseringen har som formål å legge til rette for robuste kompetansemiljøer med god kunnskap om det enkelte ytelsesområde. Dette vil øke kvaliteten i saksbehandlingen og dermed gi bedre rettssikkerhet og likebehandling ved å bidra til at vedtak fattes på et korrekt grunnlag og med riktig konklusjon.

Representanten begrunner forslaget om å opprette et eget NAV-ombud blant annet med et ønske om bedre kommunikasjon mellom bruker og arbeids- og velferdsforvaltningen, blant annet slik at de som trenger tjenester fra arbeids- og velferdsforvaltningen skal få riktig og god informasjon og veiledning om hvordan systemene fungerer. Arbeids- og velferdsdirektoratet er i ferd med å iverksette en kanalstrategi som skal gjøre det enklere for brukerne å komme i kontakt med Arbeids- og velferdsetaten. Målet er å skape digitale selvbetjeningsløsninger som vil gi muligheter til innsyn i egen sak på internett. I tillegg skal informasjonen på arbeids- og velferdsforvaltningens nettsider bli mer brukervennlig og tilgjengelig. Det arbeides også for å utvikle arbeids- og velferdsforvaltningens telefontjenester. Brukere som trenger det, skal også kunne motta den informasjonen de har behov for på NAV-kontoret.

I løpet av de senere årene er saksbehandlingstidene blitt redusert og kvaliteten i ytelsesforvaltningen forbedret. Det er gjennomført årlige brukerundersøkelser siden 2008. Etter at tilliten til og tilfredsheten med arbeids- og velferdsforvaltningen våren 2011 var på et lavpunkt, har det de siste tre årene vært en forbedring i brukertilfredsheten både hva gjelder service til brukeren og at brukeren blir møtt med respekt, om arbeids- og velferdsforvaltningen innfrir brukernes forventninger og tilliten til arbeids- og velferdsforvaltningens arbeid.

Saker fra arbeids- og velferdsforvaltningen ligger innenfor kjerneområdet for Sivilombudsmannens kompetanse og ansvarsområde. Sivilombudsmannen rapporterer i 2013 om en sterk nedgang i innkomne klager vedrørende arbeids- og velferdsforvaltningen

sammenlignet med 2011 og 2012. Sivilombudsmannen tror det blant annet kan skyldes opprettelsen av ordningen for serviceklager i arbeids- og velferdsforvaltningen, og at Arbeids- og velferdsdirektoratet og underliggende enheter har hatt et sterkt søkelys på mer effektiv saksbehandling, jf. Dokument 4 (2013-2014) Melding for året 2013 fra Sivilombudsmannen. Nedgangen i antall klagesaker til sivilombudsmannen ser jeg som et tydelig positivt utslag av de tiltak Arbeids- og velferdsetaten har iverksatt for å bedre rettssikkerhet og service overfor sine brukere. Det er et årlig møte mellom Arbeids- og sosialdepartementet, Arbeids- og velferdsdirektoratet og Sivilombudsmannen om erfaringsutveksling om arbeids- og velferdsforvaltningens virksomhet.

Brukere av det kommunale tjenesteområdet i arbeids- og velferdsforvaltningen er en særlig sårbar gruppe. I begynnelsen av 2013 ble det opprettet et forsøk med styrking av fylkesmannens informasjons- og veiledningsrolle på sosialtjenesteområdet i tre fylkesmannsembeter. Formålet med forsøket er å øke kapasiteten og kvaliteten i veilednings- og informasjonsarbeidet overfor brukere av økonomisk sosialhjelp og kvalifiseringsprogram. Forsøket er planlagt å gå over to år og er gjenstand for en følgeevaluering som vil bli ferdigstilt i 2015.

Regjeringen har dessuten nedsatt en ekspertgruppe for å gjennomgå arbeids- og velferdsforvaltningen og vurdere mulige endringer som kan gjøre

organisasjonen bedre i stand til å nå hovedmålene for arbeids- og velferdspolitikken. Den leverer en delrapport medio september og skal levere sin sluttrapport medio mars 2015. En viktig del av ekspertgruppens arbeid er å identifisere og foreslå tiltak slik at NAV-kontoret kan sikre god brukermedvirkning og gi gode brukeropplevelser. Jeg legger til grunn at etablering av et NAV-ombud vil være blant de tiltakene som ekspertgruppen vurderer.

Som nevnt innledningsvis, er jeg svært opptatt av at arbeids- og velferdsforvaltningens brukere skal bli møtt med respekt, at de får rask og god service og at deres rettssikkerhet blir ivaretatt. Jeg er innstilt på forenkle, modernisere og avbyråkratisere arbeids- og velferdsforvaltningen med dette som utgangspunkt. Innføring av et ombud for brukere av arbeids- og velferdsforvaltningen er et aktuelt virkemiddel for å nå disse målene. Jeg ønsker imidlertid å avvende den ovenfor nevnte ekspertgruppens rapport før jeg tar endelig stilling til om det bør etableres et NAV-ombud, blant annet fordi spørsmålet også bør ses i sammenheng med øvrige klage- og kontrollordninger som er etablert og de interne forbedringstiltak Arbeids- og velferdsetaten har gjennomført eller er i ferd med å gjennomføre. I tillegg er det grunn til å vurdere dette spørsmålet i lys av de erfaringer som kan hentes fra forsøket med styrking av fylkesmannens informasjons- og veiledningsrolle på sosialtjenesteområdet.

