



STORTINGET

Innst. 36 S

(2017–2018)

Innstilling til Stortinget
fra arbeids- og sosialkomiteen

Dokument 8:11 S (2017–2018)

Innstilling fra arbeids- og sosialkomiteen om Representantforslag fra stortingsrepresentantene Per Olaf Lundteigen, Trygve Slagsvold Vedum, Geir Adelsten Iversen og Sandra Borch om retten til å få pensjonsslipp tilsendt i posten

Til Stortinget

Bakgrunn

I dokumentet fremmes følgende forslag:

- «1. Stortinget ber regjeringen fra 1. januar 2018 gi alle som mottar pensjonsytelser, valgfri rett til å få utbetalingsinformasjonen tilsendt løpende, pr. post.
2. Stortinget ber regjeringen fra 1. januar 2018 gi alle pensjonsmottakere informasjon (pr. e-post eller brev) om endringer i pensjonsytelsen med henvisning til konkret oversikt over de beregninger som ligger til grunn for endringen.»

Det vises til dokumentet for nærmere redegjørelse for forslagene.

1. Komiteens behandling

Komiteen ba i brev av 18. oktober 2017 om statsrådets vurdering av forslaget. Statsrådets svarbrev av 6. november følger vedlagt.

Som ledd i komiteens behandling av representantforslaget ble det 6. november 2017 avholdt høring i saken. Følgende deltok på høringen:

- Norges Blindforbund
- Pensjonistforbundet

Komiteens merknader

Komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Lise Christoffersen, Arild Grande, Svein Roald Hansen og Hadia Tajik, fra Høyre, Margret Hagerup, Heidi Nordby Lunde og Kristian Tonning Riise, fra Fremskrittspartiet, Atle Simonsen og lederen Erlend Wiborg, fra Senterpartiet, Per Olaf Lundteigen, og fra Sosialistisk Venstreparti, Solfrid Lerbrekk, viser til Representantforslag 11 S (2017–2018) fra stortingsrepresentantene Per Olaf Lundteigen, Trygve Slagsvold Vedum, Geir Adelsten Iversen og Sandra Borch om å gjeninnføre retten til å få pensjonsslipp fra Nav tilsendt i posten.

Stortinget har behandlet dette spørsmålet ved flere anledninger etter at Arbeids- og velferdsdirektoratet høsten 2016 besluttet at brukere som mottar pensjon, uføretrygd, dagpenger, arbeidsavklaringspenger, tilbakspenger og tilleggsstønader, kun ville få utbetalingsinformasjon digitalt på Ditt Nav.

Komiteen viser i den forbindelse til Stortingets behandling 9. juni 2017 av Representantforslag 119 S (2016–2017), jf. Innst. 392 S (2016–2017), fra stortingsrepresentantene Kirsti Bergstø og Karin Andersen og Representantforslag 129 S (2016–2017), jf. Innst. 393 S (2016–2017), fra stortingsrepresentantene Janne Sjelmo Nordås, Kjersti Toppe, Per Olaf Lundteigen og Trygve Slagsvold Vedum om samme tema.

Komiteen viser til at stortingsrepresentant Erlend Wiborg 23. mars 2017 stilte skriftlig spørsmål til arbeids- og sosialministeren om hva statsråden vil gjøre for å sikre at Nav viser fleksibilitet overfor sine brukere som etterspør utskrift av informasjon om ytelser og ut-

betalinger i tråd med Stortingets merknad i statsbudsjettet for 2017, jf. Dokument nr. 15:897 (2016–2017).

Videre stilte stortingsrepresentant Rigmor Aasrud 16. juni 2017 skriftlig spørsmål til arbeids- og sosialministeren om i hvilke situasjoner en pensjonist vil få tilsendt pensjonsslippen i posten, jf. Dokument nr. 15:1305 (2016–2017).

Komiteen viser også til Stortingets behandling 21. juni 2017 av Innst. 401 S (2016–2017) om revidert nasjonalbudsjett 2017, der Arbeiderpartiet, Senterpartiet og Sosialistisk Venstreparti fremmet forslag om å sette av 10 mill. kroner i 2017 til gjeninnføring av retten til å motta pensjonsslipp i posten for dem som ber om det.

Statsminister Erna Solberg ga følgende svar om samme sak til stortingsrepresentant Trygve Slagsvold Vedum i muntlig spørretime 31. mai 2017:

«(...) Det absolutt store flertallet av dem som i dag vil få den typen slipper, er fullstendig i stand til å lese elektroniske meldinger, men en liten gruppe vil ha problemer. Da må vi lage hjelp til den gruppen som har den utfordringen, i stedet for å bruke mye penger på å sende ut papir som jeg antar at de fleste mennesker raskt ekspederer i et bosspann i nærheten. Det er å ta i bruk de moderne virkemidlene og bruke pengene vi har på statsbudsjettet, til gode tjenester framfor på egentlig unyttige tiltak.»

I forslag til statsbudsjett for 2018 (Prop. 1 S (2017–2018) Arbeids- og sosialdepartementet, side 98) omtales regjeringens oppfølging av Stortingets enstemmige anmodningsvedtak nr. 866 av 9. juni 2017 (jf. Innst. 392 S (2016–2017) om Representantforslag 119 S (2016–2017)), som lyder:

«Stortinget ber regjeringa utgreie omfanget av problemet rundt elektronisk utsending av pensjonsslipp og den eventuelle kostnadsramma av å definere pensjonsslipp som 'viktig post', for så å komme tilbake til spørsmålet i forbindelse med behandlinga av statsbudsjettet for 2018.»

Regjeringen opplyser at det er mellom 500 000 og 600 000 pensjonister og uføre som har reservert seg mot digital post, eller som ikke er registrert som digitale brukere. Legges 500 000 personer til grunn, er helårseffekten av å sende ut månedlige utbetalingsmeldinger til denne gruppen anslått til ca. 33 mill. kroner.

Regjeringen viser til at Arbeids- og velferdsdirektoratet har sett på erfaringene etter at de sluttet å sende ut utbetalingsmelding på papir i november 2016. Den største pågangen fra publikum kom i desember 2016. Deretter har antall henvendelser ved utbetalingstidspunktene ligget på normalnivået fra før omleggingen. Regjeringen viser videre til at brukerne er i ferd med å innrette seg på at utbetalingsmeldingen ikke lenger kommer i posten, men at det fortsatt er en del pensjonister som ønsker papirslippen tilbake. Regjeringen vi-

ser dessuten til at antall innlogginger på «Din pensjon og uføretrygd/utbetalinger» har økt med 52 pst. pr. august 2017, samt at flere gir fullmakt. Arbeids- og velferdsetaten har konkludert med at tilbudet om å få lest opp utbetalingsslippen på telefon og muligheten til å få tilsendt utskrift dekker behovet for de aller fleste. Regjeringen viser også til at det på bakgrunn av anmodningsvedtaket er igangsatt opplæringstilbud i kommunene i tillegg til veiledning ved det enkelte Nav-kontor. Regjeringen fremmer derfor ikke forslag om å gjeninnføre retten til å få pensjonsslippen tilsendt pr. post.

Komiteens flertall, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Senterpartiet og Sosialistisk Venstreparti, er enige i at økt bruk av digitalisert kommunikasjon mellom det offentlige og innbyggerne er en fordel og vil frigjøre ressurser til å yte bedre offentlige tjenester. Flertallet viser i den forbindelse til det arbeidet som ble igangsatt under regjeringen Stoltenberg II i regi av fornyings-, administrasjons- og kirkeminister Rigmor Aasrud under overskriften «Enkelt og greit». Digital Economy and Society Index (Desi) 2017, som måler EU-landene på digital infrastruktur, viser at bare Danmark ligger foran Norge i digitalisering. Norge skårer på denne indeksen høyt på digitalisering av offentlige tjenester og på digital kompetanse i befolkningen. Flertallet mener at dette er en positiv utvikling, men vil samtidig understreke det offentliges ansvar for å yte like gode tjenester til alle, også til dem som ikke har evnet eller hatt muligheter til å følge med i den digitale utviklingen.

Flertallet viser til komiteens høring 6. november 2017 om Representantforslag 11 S (2017–2018), der Norges Blindforbund viste til at mange av deres medlemmer har problemer med å lese slippen elektronisk, i tillegg til selve innloggingen på Navs hjemmesider, mens de har hjelpemidler som gjør at de kan lese en papirslipp uten å måtte be om assistanse. Pensjonistforbundet viste i samme høring til at 32 000 av deres medlemmer har skrevet under på et opprop om å få papirslippen tilbake. Pensjonistforbundet viste til det uheldige i at de som trenger bistand til å lese digital pensjonsslipp, må gi fra seg BankID, noe som ikke anbefales. De viste også til lang ventetid på telefon, brutte telefonsamtaler, vansker med å få aksept for å få pensjonsslippen sendt i posten og vansker for personer med nedsatt hørsel.

Flertallet viser til regjeringens anslag om at det å gjeninnføre retten til å få pensjonsslippen i posten for 500 000 personer vil koste 33 mill. kroner pr. år. Flertallet viser til høringen, der det fra organisasjonenes side ble vist til at antallet som vil be om papirslipp, mest sannsynlig er lavere og gradvis vil gå nedover.

Flertallet viser til sine tidligere forslag om at de som ønsker det, fortsatt skal få pensjonsslippen tilsendt i posten.

Flertallet fremmer på denne bakgrunn følgende forslag, i tråd med forslagene i Representantforslag 11 S (2017–2018):

«Stortinget ber regjeringen fra 1. januar 2018 gi alle som mottar pensjonsytelser, valgfri rett til å få utbetalingsinformasjonen tilsendt løpende, pr. post.»

«Stortinget ber regjeringen fra 1. januar 2018 gi alle pensjonsmottakere informasjon (pr. e-post eller brev) om endringer i pensjonsytelsen med henvisning til konkret oversikt over de beregninger som ligger til grunn for endringen.»

Komiteens medlemmer fra Høyre og Fremskrittspartiet mener at det er positivt at samfunnet kan ta ut gevinster i form av digitalisering. Digitalisering er som oftest mer brukervennlig for innbyggerne, og det sparer samfunnet for store summer som kan brukes til gode tjenester eller til å redusere skatter og avgifter som betales av innbyggerne.

Videre viser disse medlemmer til at de aller fleste av innbyggerne, også pensjonister, er fullstendig i stand til å gå over på digitale løsninger. Det gjelder likevel ikke alle, og for noen få vil det innebære at man må lære seg ny teknologi som oppleves som krevende. Alternativet for mange blir å gi andre mennesker tilgang til sensitive opplysninger, noe som er problematisk for personvernet.

Disse medlemmer viser også til at andre kan ha behov og ønske om pensjonsslippen på papir for å kunne søke om lån, kontrollere at skattetrekket er korrekt osv. Spesielt kan dette gjelde pensjonister i utlandet. Noen utenlandske myndigheter eller pensjonskasser har rutiner som krever at den enkelte pensjonist må fremvise dokumentasjon jevnlig, og godtar kun originaler. Derfor bør Nav-kontoret for internasjonale saker ha spesielt fokus på å vise fleksibilitet i slike tilfeller.

Disse medlemmer mener at Nav må utvise en stor grad av fleksibilitet overfor brukere som av ulike grunner selv mener at de har et behov for å få slippen på papir.

Disse medlemmer fremmer på denne bakgrunn følgende forslag:

«Dokument 8:11 S (2017–2018) – Representantforslag fra stortingsrepresentantene Per Olaf Lundteigen, Trygve Slagsvold Vedum, Geir Adelsten Iversen og Sandra Borch om retten til å få pensjonsslipp tilsendt i posten – vedtas ikke.»

Komiteens medlemmer fra Senterpartiet og Sosialistisk Venstreparti viser til sine re-

spektive partiers alternative budsjett for 2018, hvor det er avsatt henholdsvis 10 mill. kroner fra Senterpartiet og 20 mill. kroner fra Sosialistisk Venstreparti til gjeninnføring av pensjonsslippen, jf. forslaget som fremsettes her. Når man kjenner forhistorien til kravet om å få pensjonsslippen i posten, er regjeringens håndtering av denne saken en god illustrasjon på den manglende vilje og evne regjeringen og deres representanter i Stortinget har til å styre arbeids- og velferdsetaten i spørsmål som betyr mye for eldre mennesker. Disse medlemmer vil anbefale alle folkevalgte på alle nivåer å ringe Nav Kontaktsenter for å erfare ventetider i telefonen og manglende utfyllende informasjon, slik at en som ressurssterk borger kan erfare hvordan de som trenger bistand fra det offentlige, blir møtt av arbeids- og velferdsetaten. Disse medlemmer mener den manglende smidigheten til den komplekse og nærmest altomfattende arbeids- og velferdsetaten, som har stor mangel på myndige personer som kan ta avgjørelser på lokalplanet, synliggjør hvordan offentlige etater beveger seg bort fra å svare opp vanlige folks nødvendige behov for en god hverdag og et trygt liv. Disse medlemmer vil sterkt understreke at manglende politisk gjennomføringsvilje hos statsråden til å realisere det sterke ønsket fra de gruppene av eldre og uføre mennesker som trenger pensjonsslippen tilsendt i posten, er et illustrerende eksempel på hva som skjer og vil skjje fremover dersom folkevalgte ikke har god nok kontakt med det praktiske liv.

Disse medlemmer vil vise til at når en pensjonsmottaker får endringer i ytelsene, fremkommer dette som et nytt månedlig beløp uten nærmere forklaring. Eksempelvis gjelder dette når en alderspensjonist blir enke/enkemann. Alle har rett på en konkret forklaring på hvordan arbeids- og velferdsetaten kom frem til den nye ytelsen, både for å vise vanlig åpenhet, unngå svært mange telefoner og henvendelser fra personer som ber om denne åpenheten, og ikke minst for å redusere omfanget av alle de feilutbetalinger som arbeids- og velferdsetaten dessverre er ansvarlig for.

Forslag fra mindretall

Forslag fra Høyre og Fremskrittspartiet:

Forslag 1

Dokument 8:11 S (2017–2018) – Representantforslag fra stortingsrepresentantene Per Olaf Lundteigen, Trygve Slagsvold Vedum, Geir Adelsten Iversen og Sandra Borch om retten til å få pensjonsslipp tilsendt i posten – vedtas ikke.

Komiteens tilråding

Komiteens tilråding fremmes av Arbeiderpartiet, Senterpartiet og Sosialistisk Venstreparti.

Kom i t e e n har for øvrig ingen merknader, viser til representantforslaget og råar Stortinget til å gjøre følgende

ved t a k:

I

Stortinget ber regjeringen fra 1. januar 2018 gi alle som mottar pensjonsytelser, valgfri rett til å få utbetalingsinformasjonen tilsendt løpende, pr. post.

II

Stortinget ber regjeringen fra 1. januar 2018 gi alle pensjonsmottakere informasjon (pr. e-post eller brev) om endringer i pensjonsytelsen med henvisning til konkret oversikt over de beregninger som ligger til grunn for endringen.

Oslo, i arbeids- og sosialkomiteen, den 22. november 2017

Erlend Wiborg

leder

Lise Christoffersen

ordfører

Vedlegg**Brev fra Arbeids- og sosialdepartementet v/statsråd Anniken Hauglie til arbeids- og sosialkomiteen, datert 6. november 2017****Representantforslag 11 S (2017-2018) om retten til å få pensjonsslipp tilsendt i posten - Per Olaf Lundteigen, Trygve Salgsvold Vedum, Geir Adelsten Iversen og Sandra Borch**

Jeg viser til brev fra arbeids- og sosialkomiteen av 18. oktober 2017 med anmodning om min vurdering av representantforslag 11 S (2017-2018) fra stortingsrepresentantene Per Olaf Lundteigen, Trygve Salgsvold Vedum, Geir Adelsten Iversen og Sandra Borch om retten til å få tilsendt pensjonsslipp i posten.

Representantforslaget

1. Stortinget ber regjeringen fra 1. januar 2018 gi alle som mottar pensjonsytelser, valgfri rett til å få utbetalingsinformasjonen tilsendt løpende, pr post.
2. Stortinget ber regjeringen fra 1. januar 2018 gi alle pensjonsmottakere informasjon (pr. e-post eller brev) om endringer i pensjonsytelsen med henvisning til konkret oversikt over de beregninger som ligger til grunn for endringen

1. Stortinget ber regjeringen fra 1. januar 2018 gi alle som mottar pensjonsytelser, valgfri rett til å få utbetalingsinformasjonen tilsendt løpende, pr post

Jeg har ved flere anledninger svart både muntlig og skriftlig på spørsmål fra Stortinget om Arbeids- og velferdsetatens praksis hva gjelder de månedlige utbetalingsmeldingene til pensjonistene. Senest også i Prop. 1 S (2017-2018) fra Arbeids- og sosialdepartementet som en oppfølging av anmodningsvedtak nr. 866, 9. juni 2017. I mine svar har jeg lagt vekt på at alle vedtak og nye opplysninger som er å betrakte som viktige meldinger i henhold til eForvaltningsforskriften, fortsatt skal sendes i posten til personer som ikke er digitale brukere, eller som har reservert seg mot å motta digital post.

Arbeids- og velferdsetaten vil alltid sende brev som "viktig melding" dersom ytelsen endrer seg utover reguleringer og satsendringer. Har brukerne reservert seg mot digital post eller ikke er registrert som digitale brukere, vil de få årsoppgaven og slike meldinger om endringer i posten.

Månedlige utbetalingsmeldinger anses derimot ikke å være en "viktig melding" som krever at meldingen sendes som post til dem som har reservert seg eller ikke er digitale brukere. De løpende utbetalingene vil da være i tråd med de vedtak om pensjonsytelse og ulike trekk den enkelte har fått brev om.

De som ikke har PC, elektronisk identifikasjon eller kompetanse til selv å logge seg inn på Ditt Nav, kan henvende seg på telefon til NAV Kontaktsenter og få disse

utbetalingsopplysningene lest opp. I spesielle tilfeller kan brukere fortsatt ha behov for å dokumentere inntektsopplysninger. I slike tilfeller kan brukeren også be om utskrift av utbetalingsmeldingen. Veilederen ved NAV Kontaktsenter vil, sammen med den som ringer, vurdere om det er behov for en utskrift i det enkelte tilfellet.

Som beskrevet i Prop. 1 S (2017-2018), har Arbeids- og velferdsdirektoratet vurdert ordningen på bakgrunn av de erfaringer man har hatt etter at de sluttet å sende ut utbetalingsmelding på papir i november 2016. Den største pågangen fra publikum kom i desember 2016. Det var en klar økning i henvendelser til kontaktsentrene. Pågangen har deretter ligget på normalnivået før omleggingen hva gjelder antall henvendelser som kommer ved utbetalingstidspunktene. Arbeids- og velferdsdirektoratets vurdering er at brukerne er i ferd med å innrette seg på at utbetalingsmeldingen ikke lenger kommer i posten, selv om de fortsatt registrerer at det er en del pensjonister som ønsker denne tilbake.

Direktoratet har også registrert at det har vært en klar oppgang i bruken av digital utbetalingsinformasjon på nav.no. Tjenesten Dine utbetalinger har hittil i år hatt en økning i innlogginger på 13 pst. per august 2017, mens tjenesten Din pensjon og uføretrygd/utbetalinger har hatt en økning på 52 pst. per august 2017. Det er også registrert en økning i at flere gir fullmakt. Det er mottatt og besvart om lag 600 serviceklager om utbetalingsinformasjon, der de fleste brevene kom i perioden november 2016 til januar 2017. Etatens vurdering er at dagens tilbud om å kunne få lest opp utbetalingsslippen på telefon og muligheten for å kunne få tilsendt utskrift dekker behovet for de aller fleste som ikke har mulighet til eller som ikke ønsker å se utbetalingsmeldingen på nav.no.

Departementet har bedt Arbeids- og velferdsetaten om å vise fleksibilitet overfor brukere som ber om utskrift av utbetalingsmeldingen, og dette følges opp i styringsdialogen mellom departementet og Arbeids- og velferdsdirektoratet. NAV Kontaktsenter melder om stadig mindre etterspørsel etter utskrift av enkeltutbetalinger.

Digitale nettbaserte tjenester skal være hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med både innbyggere og næringsliv. Dette er stadfestet i eForvaltningsforskriften og er et viktig prinsipp i Regjeringens digitaliseringsstrategi. Det gir både en effektiv forvaltning og ikke minst bedre og mer tilgjengelige tjenester for brukerne.

Regjeringen har også igangsatt et bredt anlagt arbeid for å øke bruken av digitale tjenester og øke den digitale kompetansen i befolkningen, særlig blant de eldre. Dette videreføres nå i konkrete opplærings- og veiledningstilbud i kommune, der også arbeids- og velferdsforvaltningen vil bidra aktivt. I tillegg vil Arbeids- og velferdsetaten fortsatt kunne bistå den enkelte på en god måte over telefon eller ved det enkelte NAV-kontor.

Dersom Arbeids- og velferdsetaten skal gå tilbake til å sende utbetalingsmeldinger per post, vil det i praksis bety at man går tilbake til å sende utbetalingsmeldingen per post til alle som ikke er registrert som digitale brukere og til alle som har reservert seg mot å motta digital post. Arbeids- og velferdsdirektoratet anslår at det er mellom 500 000 og 600 000 pensjonister og uføre som har reservert seg eller som ikke er registrert som digitale brukere. Hvis det legges til grunn 500 000 personer, er helårseffekten anslått til ca. 30 mill. kroner årlig. Det er ikke gjort en vurdering av om en slik innføring av melding per post kan medføre adferdsendring mht. reservasjon mot digital post.

Jeg står fast ved min tidligere vurdering om at det ikke er hensiktsmessig å pålegge etaten å sende utbetalingsmeldinger per post. Denne vurderingen er forsterket av det faktum at antall henvendelser om dette til Arbeids- og velferdsetaten har falt og nå rapporteres å være på et relativt lavt nivå.

2. Stortinget ber regjeringen fra 1. januar 2018 gi alle pensjonsmottakere informasjon (pr. e-post eller brev) om endringer i pensjonsytelsen med henvisning til konkret oversikt over de beregninger som ligger til grunn for endringen

Arbeids- og velferdsetaten sender ikke opplysninger som er underlagt taushetsplikt på e-post. All digital kommunikasjon som inneholder slik informasjon foregår ved tjenester som er tilgjengelige når brukeren logger seg inn med elektronisk identifikasjon. Jeg har derfor ikke gått nærmere inn på dette alternativet.

Pensjonister får etter dagens løsning fortsatt vedtaksbrev som "viktig melding" dersom pensjonen endres. De som har reservert seg mot digital post eller de som ikke er registrert som digitale brukere, vil dermed fortsatt motta slike brev med informasjon om grunnlaget for endringen i posten. Unntaket er endringer som skyldes årlige reguleringer, satsendringer og justeringer. Reguleringer og satsendringer er generelle endringer som gjelder grupper av personer og som normalt gir små endringer i månedlig utbetaling. Det har aldri tidligere vært sendt brev til brukerne ved slike reguleringer, og Arbeids- og velferdsetaten har ikke registrert etter spørsel etter egne brev om dette.

Endringer i utbetaling som følge av slike reguleringer vil skje automatisk for de gruppene det gjelder og være forklart og fremgå av den elektroniske utbetalingsmeldingen på nav.no.

Dersom alle pensjonister og uføre skal få informasjon om sin justerte månedlige utbetaling ved slike reguleringer, kan det løses ved at utbetalingsmeldingen sendes i posten kun de gangene utbetalingen endres pga. regulering/satsendring, til de brukere som har reservert seg mot digital post eller som ikke er registrert som digitale brukere.

Slik regelverket er utformet er det satsendring/regulering én gang i året. I tillegg har Stortinget vedtatt i enkelte tilfeller satsendringer utover dette (herunder i 2014, 2016 og 2017). Dersom man legger til grunn at det skjer slike endringer i gjennomsnitt to ganger i året, anslår Arbeids- og velferdsdirektoratet en helårseffekt på 6 mill. kroner. I dette anslaget ligger det ingen vurdering av om en innføring av utbetalingsmelding i posten ved slike reguleringer kan medføre adferdsendring mht. reservasjon mot digital post.

Jeg mener de samme hensynene som ligger til grunn for at den månedlige utbetalingsmeldingen ikke lenger sendes på papir i posten, også bør ligge til grunn for en vurdering av dette alternativet. Såfremt det ikke handler om viktige meldinger, skal digitale nettbaserte tjenester være hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med både innbyggere og næringsliv.

