



STORTINGET

Innst. 379 S

(2020–2021)

Innstilling til Stortinget
fra arbeids- og sosialkomiteen

Dokument 8:154 S (2020–2021) og Dokument 8:156 S (2020–2021)

Innstilling fra arbeids- og sosialkomiteen om Representantforslag om at Nav-kontor skal tilby faglig hjelp med minst samme åpningstider som kommunens rådhus, og representantforslag om å sikre tilgjengelighet hos Nav

Til Stortinget

Bakgrunn

Innledning

Komiteen behandler i innstillingen to representantforslag om at Nav-kontor skal tilby faglig hjelp med minst samme åpningstider som kommunens rådhus, samt om å sikre tilgjengelighet hos Nav.

Representantforslag 154 S (2020–2021) fra stortingsrepresentantene Per Olaf Lundteigen, Kjersti Toppe, Heidi Greni og Willfred Nordlund om at Nav-kontor skal tilby faglig hjelp med minst samme åpningstider som kommunens rådhus

I dokumentet fremmes følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen sørge for at de lokale Nav-kontor i kommuner og bydeler kan gi innbyggerne faglig hjelp med minst samme åpningstider som kommunens rådhus.»

Det vises til dokumentet for nærmere redegjørelse av forslaget.

Representantforslag 156 S (2020–2021) fra stortingsrepresentantene Hans Andreas Limi, Silje Hjemdal og Erlend Wiborg om å sikre tilgjengelighet hos Nav

I dokumentet fremmes følgende forslag:

- «1. Stortinget ber regjeringen fremme forslag om nasjonale retningslinjer som sikrer at de svakeste brukerne er sikret et tilgjengelig Nav-kontor.
2. Stortinget ber regjeringen sikre tilstrekkelig kapasitet på kontaktsenteret i Nav for å unngå unødig lang responstid.»

Det vises til dokumentet for nærmere redegjørelse av forslagene.

Komiteens behandling

Med bakgrunn i tematikken har komiteen vedtatt å behandle Representantforslag 154 S (2020–2021) og Representantforslag 156 S (2019–2020) i samme innstilling.

Komiteen ba i brev av 23. mars 2021 om statsrådets vurdering av begge forslagene. Begge svarbrevene fra statsråden av 6. april 2021 følger vedlagt.

Komiteens merknader

Komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Elise Bjørnebekk-Waagen, Lise Christoffersen, Arild Grande og Rigmor Aasrud, fra Høyre, Margret Hagerup, Heidi Nordby Lunde og Kristian Tønning Riise, fra Fremskrittspartiet, Jon Georg Dale og lederen Erlend Wiborg, fra Senterpartiet,

Per Olaf Lundteigen, fra Sosialistisk Venstreparti, Solfrid Lerbrekk, og fra Kristelig Folkeparti, Torill Selsvold Nyborg, viser til Representantforslag 154 S (2020–2021) om at Nav-kontor skal tilby faglig hjelp med minst samme åpningstider som kommunens rådhus og til Representantforslag 156 S (2020–2021) om å sikre tilgjengelighet hos Nav.

Komiteens medlemmer fra Høyre og Kristelig Folkeparti mener at selv om arbeids- og velferdsforvaltningen aldri har hatt mer tilgjengelige tjenester enn nå, gjennom døgnåpne digitale tjenester eller via telefonen, så er det viktig å fortsatt sikre at særlig sårbare brukere og de som trenger det, kan få hjelp og bistand via kontaktsenteret.

Komiteens medlemmer fra Arbeiderpartiet og Sosialistisk Venstreparti viser til Representantforslag 130 S (2020–2021) fra Arbeiderpartiet om et styrket Nav, som er til behandling i komiteen parallelt med representantforslagene 154 S og 156 S (2020–2021). I forbindelse med Representantforslag 130 S (2020–2021) har Arbeiderpartiet og Sosialistisk Venstreparti understreket viktigheten av å legge bedre til rette for personer som ikke behersker eller er komfortable med digitale løsninger. De siste årene har flere og flere av Navs tjenester blitt digitalisert. Digitaliserte selvbetjeningsløsninger og muligheter til å forhåndsbestille time er positivt når dette kan bidra til å forenkle søknadsprosesser og gi økt tilgjengelighet, men den digitale hverdagen er krevende for brukere som opplever at det er vanskelig å finne ut av regelverket og få den hjelpen de har behov for. Ett eksempel på dette er den siste tidens oppslag om fedre som har mistet hele eller deler av fedrekvoten sin på grunn av misforståelser om søknadsfrister. Et annet eksempel er oppslag i NRK 16. april 2021 om et prosjekt for bedre oppfølging av rusmisbrukere. Av prosjektet fremgår det at flere sliter mer med å bruke Nav nettopp fordi Nav-kontor har fått kortere åpningstider og blitt mer digitale, noe som også gjør det vanskeligere for folk med lese- og skrivevansker og de med svak datakunnskap å få hjelp. Disse medlemmer viser til følgende sitat fra lederen for prosjektet:

«– Jeg ønsker at vi skal ha et samfunn hvor Nav er det siste sikkerhetsnettet vårt og som tar imot alle. Da må vi ha døra åpen. Du må kunne komme inn der og møte et menneske som kan hjelpe deg.

– Har du ikke telefon eller bank-ID, så står du der.»

Det vises blant annet til rusmisbrukere, eldre og nynnflyttede fra andre land. Disse medlemmer støtter disse betraktningene.

Disse medlemmer støtter forslagsstillernes intensjon om mer tilgjengelige Nav-kontor. Nav må legge

bedre til rette for dem som ikke behersker digitale løsninger godt nok, eller som ikke har slik tilgang. Nav må også være tilgjengelig for personer som opplever akutte kriser. Regjeringen må derfor sørge for åpne og tilgjengelige Nav-kontor over hele landet, slik at likeverdige tjenester sikres for alle.

Disse medlemmer viser til statsrådets svarbrev, særlig når det gjelder forslaget om åpningstid ved Nav-kontorene tilsvarende åpningstidene ved rådhusene i de enkelte kommunene. Disse medlemmer viser til at det ikke finnes noen oversikt over åpningstidene ved landets rådhus, men at det er rimelig å anta at dette er noe som kan variere mye fra kommune til kommune, og at andre lokale forhold som avstander og kollektivtilbud også kan spille inn ved vurderingen av hva som trengs av åpningstider for å ivareta de brukerne som trenger å oppsøke sitt Nav-kontor, på en god måte.

Disse medlemmer fremmer på denne bakgrunn følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen sørge for at alle landets Nav-kontor har en daglig åpningstid som sikrer brukere som ikke kan eller ikke er komfortable med å benytte seg av digitale og selvbetjente løsninger, et Nav-kontor som er tilgjengelig, slik at det kan tilbys likeverdige tjenester til alle over hele landet.»

Komiteens medlemmer fra Høyre og Kristelig Folkeparti viser til at stadig flere brukere får tilgang til Navs tjenester hjemmefra, via nettet eller på telefon. Digitale tjenester er populære og brukes stadig mer. Derfor legges det til rette for at flere skal få hjelp via ulike nettløsninger, enten det er snakk om tilrettelagt informasjon, innsyn i egen sak, ulike dialogtjenester og selvbetjeningsløsninger. Dette har vært viktig i situasjoner der forvaltningen opplever stor pågang, som nå, under den pågående pandemien. Arbeids- og velferdsdirektoratet opplyser for eksempel at nav.no hadde over 20 millioner besøk i løpet av mars og april 2020. I løpet av våren 2020 var også bortimot halvparten av Nav-kontorene helt stengt for publikumsbesøk av smittevern hensyn. I tillegg var mange kontorer stengt for besøk uten avtale. Nav-kontorene var likevel tilgjengelige for brukerne gjennom utstrakt bruk av telefon og digitale løsninger.

Disse medlemmer mener det er viktig med lokal myndighet til å vurdere åpningstider og tilbud etter lokale behov og forhold. Likevel kan det være nødvendig med retningslinjer som gir et signal om hva brukerne over hele landet kan forvente av Arbeids- og velferdsetaten som tjenesteleverandør, uavhengig av hvor man bor. Disse medlemmer viser til at regjeringen har modernisert og digitalisert flere tjenester i Nav, og dette arbeidet fortsetter. Disse medlemmer mener det må være en ambisjon med størst mulig tilgjengelighet

het til tjenestene fra Arbeids- og velferdsetaten for flest mulig. Disse medlemmer mener likevel tilgjengelighet ikke måles i antall timer kontorene er åpne, men hvor lett brukerne får tilgang til tjenestene fra Nav.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet viser til at digitale løsninger har medført at Nav oppleves som mye mer tilgjengelig for det brede lag i befolkningen. Det har gjort at folk døgnet rundt har kunnet orientere seg, henvende seg til Nav, få besvart mange spørsmål og levert søknader til flere ytelser. Samtidig er det flere grupper i samfunnet som opplever at Nav er mindre tilgjengelig når stadig mer flyttes over i digitale flater. Det at Nav er tilgjengelig for alle som har behov og rett til ytelser, er essensielt i velferdssamfunnet vi har. Nav er samfunnets «sikkerhetsnett» når personer av ulike årsaker ikke kan forsørge seg selv eller har andre utfordringer en trenger hjelp med. Det at Nav er mer tilgjengelig for det store flertallet, gjør ikke at det er akseptabelt at visse grupper i praksis ikke får lik tilgang til Nav. Dette kan være personer som har redusert digital kompetanse generelt, eller noe så enkelt at de ikke har samme tilgang til utstyr eller påloggingsadgang gjennom BankID. Dette kan være alt fra eldre personer, yngre personer, rusmisbrukere etc. Disse medlemmer viser til at man rundt i landet har forskjellig praksis og løsninger for hvordan man skal ivareta alle grupper sin tilgang til Nav. Vi må også ha et system som gjør at personer som er i en akutt situasjon, har et sted å henvende seg selv om det er utenom ordinær åpningstid og dette selv om man skulle utvidet åpningstiden til samme tider som kommunens rådhus.

Disse medlemmer viser også til at det er lite hjelp om man får et telefonnummer man kan henvende seg til, hvis responstiden der er urimelig lang. Disse medlemmer mener det er viktig at Nav også tilbyr mulighet for å bli ringt tilbake slik at man slipper å stå lenge i kø. Dette er noe flere andre offentlige instanser har, og det har vært etterspurt av flere at Nav skal få lignende systemer.

Komiteens flertall, alle unntatt medlemmene fra Senterpartiet og Sosialistisk Venstreparti, fremmer følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen fremme forslag om nasjonale retningslinjer som sørger for at de svakeste brukere er sikret et tilgjengelig og åpent Nav.»

«Stortinget ber regjeringen sikre tilstrekkelig kapasitet på kontaktsenteret i Nav for å unngå unødig lang responstid.»

Komiteens medlem fra Senterpartiet understreker at Nav skulle bli én dør inn. Nav skulle være sikkerhetsnettet for alle innbyggere i Norge. Nav skulle

sikre en god forvaltning av ytelser, arbeidsrettede tiltak og sosiale tjenester. Nav er ikke lenger én dør inn for de mange. Åpningstidene i landets Nav-kontor er nå redusert til om lag fire timer pr. uke i gjennomsnitt. Tilliten til en av velferdsstatens viktigste institusjoner svekkes når folk opplever at én dør til velferden blir til ingen dør.

Dette medlem mener Nav må møte mennesker.

I St.prp. nr. 46 (2004–2005) Ny arbeids- og velferdsforvaltning, fastsatte Stortinget mål for Nav. Ett av dem var: «Enklere for brukeren og tilpasset brukerens behov». Slik det nå er, er situasjonen verken tilpasset brukeren eller de ansatte i Nav. Dette fører til store negative konsekvenser for samfunnet og den enkelte.

Forslagsstillerne viser til Nav sin kanalstrategi for mer digitale løsninger. Dersom regjeringens kanalstrategi for Nav skal fungere, må den kombineres med møter mellom mennesker.

Forslagsstillerne viser til sosialtjenesteloven § 4 (Krav om forsvarlighet), der det står at tjenester som ytes etter denne loven, skal være forsvarlige. I de ulike ordningene hjemlet i folketrygdloven og arbeidsmarkedsloven er det anvisninger som gir et samlet Nav ansvar for og en plikt til å gi råd og veiledning samt forebygge sosiale problemer. Dette er selve grunnlaget for at tjenestene skal være fysisk tilgjengelige.

Dette medlem understreker at digitalisering er en nødvendighet for et moderne samfunn og for bedre bruk av tildelte ressurser og kapasiteter. Men det er ikke forsvarlig å bare basere seg på digital kontakt. Det vet fagfolk. Det erfarer de som trenger hjelp. Dette legger grunnlag for classeskille. Et markert og tydelige skille for dem som kan og har ressursene til å benytte seg av digitale tjenester, kontra de som ikke kan. Bankkort, tilgang til internett, mobiltelefon og pc er helt avgjørende dersom digital kontakt skal fungere. Forslagsstillerne mener at Nav ikke kan forutsette at alle har tilgang til disse hjelpemidlene.

At Nav-kontoret står registrert som åpent i regjeringens dokumenter til Stortinget, betyr ikke at det er åpent for at folk kan få hjelp. Åpent kan eksempelvis bare bety åpent lokale med utlån av pc. Ansatte til stede med kompetanse som kan veilede og hjelpe, er ikke inkludert i menyen. Dermed får ikke folk akutt hjelp eller hjelp ved sammensatte behov. En pc kan verken se deg, møte deg med varme, forståelse eller løse alle dine behov.

Dette medlem mener vi må få tilbake kontakten med fagfolkene, som innbyggerne trenger. Fagfolkene som skaper tillit og trygghet. Særlig nå som pandemien stenger samfunnet vårt, men også etter pandemien, trenger man den menneskelige kontakten som ingen skjerm eller telefonsamtale kan erstatte. Nærheten til brukerne og fullverdige tjenester der folk bor, er ikke bare en forutsetning for å lykkes. Det er helt avgjørende for å kunne yte forsvarlige tjenester.

Dette medlem understreker at økt digitalisering ikke kan gå på bekostning av Nav sitt møte med mennesker. Nav sine fagfolk skal kunne møte alle innbyggerne i krevende situasjoner og må gis avgjørelsesmyndighet samt ansvar for oppfølgingstiltak overfor folk med sammensatte behov og krevende livssituasjoner. Dette må kunne gjøres ansikt til ansikt. Åpningstidene til Nav-kontorene må bli minst tilsvarende kommunenes rådhus. Bare da styrker vi kvaliteten og reduserer byråkratiet.

Komiteens medlemmer fra Senterpartiet og Sosialistisk Venstreparti fremmer følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen sørge for at de lokale Nav-kontor i kommuner og bydeler kan gi innbyggerne faglig hjelp med minst samme åpningstider som kommunens rådhus.»

Forslag fra mindretall

Forslag fra Arbeiderpartiet og Sosialistisk Venstreparti:

Forslag 1

Stortinget ber regjeringen sørge for at alle landets Nav-kontor har en daglig åpningstid som sikrer brukere som ikke kan eller ikke er komfortable med å benytte seg av digitale og selvbetjente løsninger, et Nav-kontor

som er tilgjengelig, slik at det kan tilbys likeverdige tjenester til alle over hele landet.

Forslag fra Senterpartiet og Sosialistisk Venstreparti:

Forslag 2

Stortinget ber regjeringen sørge for at de lokale Nav-kontor i kommuner og bydeler kan gi innbyggerne faglig hjelp med minst samme åpningstider som kommunens rådhus.

Komiteens tilråding

Komiteens tilråding I og II fremmes av komiteens medlemmer fra Arbeiderpartiet, Høyre, Fremskrittspartiet og Kristelig Folkeparti.

Komiteen har for øvrig ingen merknader, viser til representantforslagene og rår Stortinget til å gjøre følgende

vedtak:

I

Stortinget ber regjeringen fremme forslag om nasjonale retningslinjer som sørger for at de svakeste brukerne er sikret et tilgjengelig og åpent Nav.

II

Stortinget ber regjeringen sikre tilstrekkelig kapasitet på kontaktsenteret i Nav for å unngå unødig lang responstid.

Oslo, i arbeids- og sosialkomiteen, den 4. mai 2021

Erlend Wiborg

leder

Margret Hagerup

ordfører



DET KONGELIGE
ARBEIDS- OG SOSIALDEPARTEMENT

Statsråden

Arbeids- og sosialkomiteen i Stortinget
Stortinget
Postboks 1700 Sentrum
0026 OSLO

Deres ref

Vår ref

Dato

21/1249-

6. april 2021

Representantforslag 154 S (2020-2021) om at Nav-kontor skal tilby faglig hjelp med minst samme åpningstider som kommunens rådhus (Dokument 8:154 S (2020-2021))

Jeg viser til brev fra arbeids- og sosialkomiteen av 23. mars 2021 med anmodning om min vurdering av representantforslag 154 S (2020-2021) fra stortingsrepresentantene Per Olaf Lundteigen, Kjersti Toppe, Heidi Greni og Willfred Nordlund om at Nav-kontor skal tilby faglig hjelp med minst samme åpningstider som kommunens rådhus.

Forslagsstillerne er opptatt av at arbeids- og velferdsforvaltningen skal være tilgjengelig for alle brukere. Ikke minst gjelder dette de svakeste brukergruppene som ofte har sammensatte behov for bistand og som ikke blir hjulpet bare med digitale løsninger eller på telefon. Som påpekt er det et mål at tjenestene skal være enkle for brukerne og være tilpasset deres behov. Det er jeg enig i.

Derfor er det viktig å understreke at arbeids- og velferdsforvaltningen aldri har hatt mer tilgjengelige tjenester enn nå. De aller fleste av oss kan få svar på det meste på nav.no eller over telefon, uten å måtte oppsøke et kontor.

Stadig flere brukere forventer at døren inn til NAVs tjenester er hjemmefra, via nettet eller på telefon. Digitale tjenester er populære og brukes stadig mer. Derfor legges det til rette for at flere skal få hjelp via ulike nettløsninger, enten det er snakk om tilrettelagt informasjon, innsyn i egen sak, ulike dialogtjenester og selvbetjeningsløsninger.

Ikke minst ser vi hvor viktig dette er i situasjoner der forvaltningen opplever stor pågang som i den pågående pandemien. Arbeids- og velferdsdirektoratet opplyser f.eks. at nav.no hadde over 20 millioner besøk i løpet av mars og april 2020. I løpet av våren 2020 var også bortimot

halvparten av NAV-kontorene helt stengt for publikumsbesøk av smittevernhensyn. I tillegg var mange kontorer stengt for besøk uten avtale. NAV-kontorene var likevel tilgjengelige for brukerne gjennom utstrakt bruk av telefon og digitale løsninger.

Publikum etterspurte, og ble i større grad enn tidligere, betjent på telefon og på nettet. Oppfølging og timeavtaler ble gjennomført per telefon, i videomøter eller webinarer, og de fleste kommuner tok i bruk den nye digitale søknadsfunksjonen for økonomisk sosialstønad med tilhørende innsynsløsning for brukere på Ditt NAV.

At stadig flere foretrekker, og får god hjelp via nettet eller på telefon, gjør det mulig for NAV-kontoret å bruke mer av tiden sin på de brukerne som trenger personlig bistand og oppfølging. Det betyr at brukere i sårbare situasjoner, ofte med sammensatte behov, får nytte av en større del av NAV-kontorets ressurser.

Arbeids- og velferdsetaten og kommunene har felles NAV-kontor som dekker alle kommuner. Kontoret ivaretar oppgaver for både kommunen og staten med utgangspunkt i den lokale avtalen som bl.a. definerer hvilke kommunale tjenester som skal inngå i kontoret, hvordan kontoret skal utformes, åpningstider og daglig drift.

Ettersom det er stor variasjon i NAV-kontorenes størrelse og brukernes behov, er det den enkelte kommune og Arbeids- og velferdsetaten ved fylkeskontoret som i dialog med NAV-leder avgjør hva som skal være åpningstidene på det enkelte NAV-kontor utfra lokale forutsetninger og behov. I disse vurderingene blir det bl.a. lagt vekt på å sikre tilfredsstillende tilgjengelighet og service for brukerne, samt sikkerhet for både brukere og ansatte.

For råd og veiledning, for eksempel ved individuelle vurderinger om økonomisk sosialstønad, vil det som hovedregel være mest hensiktsmessig med en planlagt avtale slik at både bruker og veileder kan være forberedt og ha mulighet til å sette av tilstrekkelig tid. NAV-kontoret skal imidlertid fortsatt være det siste sikkerhetsnettet for dem som trenger akutt sosialstøtte eller tak over hodet. Personer med slike behov skal fortsatt kunne få hjelp uanmeldt. Samtidig er det grunn til å hensynta at stadig flere og bedre digitale løsninger og velfungerende tjenester på telefon ved NAV Kontaktsenter, har ført til færre drop-in-henvendelser og flere forhåndsavtalte møter mellom bruker og veileder ved NAV-kontorene.

Som forslagstillerne peker på, er det bl.a. i sosialtjenesteloven § 4 stilt krav om at tjenester som ytes etter sosialtjenesteloven skal være forsvarlige. Personer som har behov for sosiale tjenester er ofte i en vanskelig livssituasjon, og for enkelte er behovet for hjelp akutt. Dette stiller krav til hvordan kommunen og etaten sikrer tilgjengeligheten til tjenestene.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i sin dialog med fylkeskontorene understreket at åpningstider på NAV-kontorene må ivareta brukerne med behov for drop-in-besøk og fysisk tilgjengelighet til tjenester i kontorene. Dette inkluderer bl.a. brukere som trenger bistand etter lov om sosiale tjenester og brukere som ikke benytter digitale kanaler. Direktoratet har også i dialog med statsforvalterne presisert at begrensede åpningstider, for eksempel at det

ikke er åpent daglig eller at det er svært korte åpningstider, må begrunnes utfra forsvarlighet og behov.

Det er imidlertid den enkelte kommune og det enkelte NAV-kontor som kjenner brukernes behov best. Denne regjeringen legger vekt på lokalt handlingsrom, mindre detaljert styring og har tillit til at det er etaten og det enkelte NAV-kontor som best vurderer hvilke tider for drop-in-besøk som er forsvarlig og hensiktsmessig ut fra kjennskapen til lokale forhold og behovene til de brukerne de betjener.

Med hilsen



Torbjørn Røe Isaksen



DET KONGELIGE
ARBEIDS- OG SOSIALDEPARTEMENT

Statsråden

Arbeids- og sosialkomiteen i Stortinget
Stortinget
Postboks 1700 Sentrum
0026 OSLO

Deres ref

Vår ref

Dato

21/1250-

6. april 2021

Representantforslag 156 S (2020-2021) fra stortingsrepresentantene Hans Andreas Limi, Silje Hjemdal og Erlend Wiborg om å sikre tilgjengelighet hos Nav (Dokument 8:156 S (2020-2021))

Jeg viser til brev fra arbeids- og sosialkomiteen av 23. mars 2021 med anmodning om min vurdering av representantforslag 156 S (2020-2021) fra stortingsrepresentantene Hans Andreas Limi, Silje Hjemdal og Erling Wiborg om å sikre tilgjengelighet hos NAV.

Forslagsstillerne er opptatt av at velferdstjenestene skal være tilgjengelige for alle som har behov og står i en vanskelig situasjon. Det er jeg enig i.

Derfor er det viktig å understreke at arbeids- og velferdsforvaltningen aldri har hatt mer tilgjengelige tjenester enn nå. Som også forslagsstillerne påpeker, kan de aller fleste av oss få svar på det meste på nav.no eller over telefon, uten å måtte oppsøke et kontor.

Stadig flere brukere forventer at døren inn til NAVs tjenester er hjemmefra, via nettet eller på telefon. Digitale tjenester er populære og brukes stadig mer. Derfor legges det til rette for at flere skal få hjelp via ulike nettløsninger, enten det er snakk om tilrettelagt informasjon, innsyn i egen sak, ulike dialogtjenester og selvbetjeningsløsninger.

Ikke minst ser vi hvor viktig dette er i situasjoner der forvaltningen opplever stor pågang som i den pågående pandemien. Arbeids- og velferdsdirektoratet opplyser f.eks. at nav.no hadde over 20 millioner besøk i løpet av mars og april 2020. I løpet av våren 2020 var også bortimot halvparten av NAV-kontorene helt stengt for publikumsbesøk av smittevern hensyn. I tillegg var mange kontorer stengt for besøk uten avtale. NAV-kontorene var likevel tilgjengelige for brukerne gjennom utstrakt bruk av telefon og digitale løsninger.

Publikum etterspurte og ble, i større grad enn tidligere, betjent på telefon og på nettet. Oppfølging og timeavtaler ble gjennomført per telefon, i videomøter eller webinarer, og de fleste kommuner tok i bruk den nye digitale søknadsfunksjonen for økonomisk sosialstønad med tilhørende innsynsløsning for brukere på Ditt NAV.

At stadig flere foretrekker og får god hjelp via nettet eller på telefon, gjør det mulig for NAV-kontoret å bruke mer av tiden sin på de brukerne som trenger personlig bistand og oppfølging. Det betyr at brukere i sårbare situasjoner, ofte med sammensatte behov, får nytte av en større del av NAV-kontorets ressurser.

Arbeids- og velferdsetaten og kommunene har felles NAV-kontor som dekker alle kommuner. Kontoret ivaretar oppgaver for både kommunen og staten med utgangspunkt i den lokale avtalen som bl.a. definerer hvilke kommunale tjenester som skal inngå i kontoret, hvordan kontoret skal utformes, åpningstider og daglig drift.

Ettersom det er stor variasjon i NAV-kontorenes størrelse og brukernes behov, er det den enkelte kommune og Arbeids- og velferdsetaten ved fylkeskontoret som i dialog med NAV-leder avgjør hva som skal være åpningstidene på det enkelte NAV-kontor utfra lokale forutsetninger og behov. I disse vurderingene blir det bl.a. lagt vekt på å sikre tilfredsstillende tilgjengelighet og service for brukerne, samt sikkerhet for både brukere og ansatte.

For råd og veiledning, for eksempel ved individuelle vurderinger om økonomisk sosialstønad, vil det som hovedregel være mest hensiktsmessig med en planlagt avtale slik at både bruker og veileder kan være forberedt og ha mulighet til å sette av tilstrekkelig tid. NAV-kontoret skal imidlertid fortsatt være det siste sikkerhetsnettet for dem som trenger akutt sosialstøtte eller tak over hodet. Personer med slike behov skal fortsatt kunne få hjelp uanmeldt. Samtidig er det grunn til å hensynta at stadig flere og bedre digitale løsninger og velfungerende tjenester på telefon ved NAV Kontaktsenter, har ført til færre drop-in-henvendelser og flere forhåndsavtalte møter mellom bruker og veileder ved NAV-kontorene.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i sin dialog med fylkeskontorene understreket at åpningstider på NAV-kontorene må ivareta brukerne med behov for drop-in og fysisk tilgjengelighet til tjenester i kontorene. Dette inkluderer bl.a. brukere som trenger bistand etter lov om sosiale tjenester og brukere som ikke benytter digitale kanaler. Direktoratet har også i dialog med statsforvalterne presisert at begrensede åpningstider, for eksempel at det ikke er åpent daglig eller at det er svært korte åpningstider, må begrunnes utfra forsvarlighet og behov.

Det er imidlertid den enkelte kommune og det enkelte NAV-kontor som kjenner brukernes behov best. Denne regjeringen legger vekt på lokalt handlingsrom, mindre detaljert styring og har tillit til at det er etaten og det enkelte NAV-kontor som best vurderer hvilke tider for drop-in-besøk som er forsvarlig og hensiktsmessig ut fra kjennskapen til lokale forhold og behovene til de brukerne de betjener.

Som forslagsstillerne viser til, kan brukere som ikke har digital kompetanse eller som foretrekker det, ringe NAV Kontaktsenter og få veiledning der. Da blir de i stor grad hjulpet kompetent med spørsmål om ytelser, rettigheter og plikter, status i egen sak osv. Forslagsstillerne er bekymret for at kapasiteten hos kontaktsenteret nå fører til for lang ventetid.

Det er en bekymring jeg deler. Arbeids- og velferdsetaten har de siste årene styrket kapasiteten og kompetansen ved NAV Kontaktsenter gjennom omdisponering, nyrekruttering og opplæring. Antall telefonhenvendelser varierer normalt noe over tid, og det vil alltid være hendelser som påvirker svartidene. NAV Kontaktsenter var imidlertid ikke dimensjonert for å håndtere den ekstraordinære pågangen som koronapandemien medførte. I følge Arbeids- og velferdsdirektoratet økte ventetiden i mars 2020 for personbrukere til nærmere 14:30 minutter. Derfor ble det også gitt ekstrabevilgninger over statsbudsjettet som bl.a. er brukt til å ansette nye midlertidige veiledere. Ventetiden ble derfor gradvis redusert frem mot sommeren og høsten ned mot 6 minutter i gjennomsnitt, blant annet også fordi flere brukere i større grad benyttet digitale løsninger og chat.

Vi ser nå at økt smitte og nye innstramminger i tiltak har ført til at ventetidene er jevnt stigende. Det er en utvikling vi må følge også etter de nye innstrammingene som ble innført 23. mars 2021.

Med hilsen



Torbjørn Røe Isaksen

