



DET KONGELIGE  
ARBEIDS- OG INKLUDERINGSDEPARTEMENT

Statsråden

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

Deres ref  
2022/3765

Vår ref  
22/3946-

Dato  
21. oktober 2022

**Representantforslag 1 S (2022-2023) fra stortingsrepresentantene Mímir Kristjánsson og Tobias Drevland Lund om et mer tilgjengelig Nav (Dokument 8:1 S (2022-2023))**

Jeg viser til brev fra arbeids- og sosialkomiteen av 6. oktober 2022 med anmodning om min vurdering av representantforslag 1 S (2022-2023) fra stortingsrepresentantene Mímir Kristjánsson og Tobias Drevland Lund om et mer tilgjengelig NAV.

Som forslagsstillerne påpeker, er det mange som nå kan oppleve en krevende situasjon.

Gode velferdstjenester er avgjørende for å gi folk trygghet i hverdagen. Vi skal ha et samfunn med gode velferdstjenester og et sterkt sikkerhetsnett for dem som trenger det.

Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) har et særskilt ansvar for å være tilgjengelig for dem som av ulike årsaker har behov for sosiale tjenester. Sosialtjenesteloven er samfunnets siste sikkerhetsnett og skal fange opp hjelpebehov som ikke ivaretas av andre ordninger.

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 allikevel fortsatt være det siste sikkerhetsnettet for dem som trenger akutt sosialstøtte eller tak over hodet. Personer som har behov for sosiale tjenester er ofte i en vanskelig livssituasjon, og for enkelte er behovet for hjelp akutt.

Digitale løsninger kan bedre tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene for enkelte grupper, men ikke alle har mulighet til å benytte seg av dem, og ikke alle behov kan løses digitalt.

Ikke-digitale tjenestemottakere må ha mulighet til å få forsvarlige tjenester, og alle må ha mulighet til å få akutt hjelp etter sosialtjenesteloven ved å henvende seg til NAV-kontoret. Personer med slike behov skal kunne få hjelp uten avtale på forhånd. Dette stiller krav til hvordan det enkelte NAV-kontor sikrer tilgjengeligheten til tjenestene.

Som forslagsstillerne tar opp, påpeker Helsetilsynet i sin rapport at de mest utsatte brukerne ikke alltid får tilstrekkelig tilgjengelige tjenester og kontakt med NAV-kontoret når det er nødvendig, bl.a. fordi det kommunale NAV-kontoret ikke alltid svarer på telefon som kommer fra bruker via NAV Kontaktsenter. Dette understrekes også i Helsetilsynets rapport av 14. oktober 2022: «Risikovurdering av sosiale tjenester i Nav».

Arbeids- og velferdsetaten og kommunene har felles NAV-kontorer som dekker alle kommuner. Ettersom det er stor variasjon mellom kommuner, NAV-kontorenes størrelse og brukernes behov, er det den enkelte kommune i dialog med Arbeids- og velferdsetaten som avgjør hva som skal være åpningstider for avtalte møter og drop-in på det enkelte NAV-kontor. I disse vurderingene skal det ikke minst legges vekt på at alle som har et akutt behov for sosialhjelp, raskt skal få kontakt og hjelp fra sitt NAV-kontor.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har lovtolkningsansvar for sosiale tjenester. Det følger av sosialtjenesteloven § 3 at kommunen er ansvarlig for å utføre oppgavene etter sosialtjenesteloven. Kommunene står med andre ord fritt til å organisere sin virksomhet innenfor rammene av NAV-loven § 13 og sosialtjenesteloven § 3. Videre følger det av sosialtjenesteloven § 4 at tjenester som ytes etter sosialtjenesteloven skal være forsvarlige.

Direktoratet har, ut fra sitt lovtolkningsansvar, lagt vekt på at vurderinger av begrensede åpningstider for drop-in må vurderes og avtales lokalt i partnerskapet, men at vurderingene må være begrunnet og basert på kravene i sosialtjenesteloven. Dette ble bl.a. formidlet til statsforvalterne i brev av 2. juli 2021.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har også bedt etatens fylkesdirektører om å ta opp spørsmål om åpningstider med alle kommuner i partnerskapsmøtene i NAV-kontorene fremover.

Når det gjelder forslaget om nasjonale retningslinjer som sørger for at de svakeste brukerne er sikret et tilgjengelig og åpent Nav, herunder nasjonale krav til åpningstider for drop-in-besøk, legger jeg vekt på at både Arbeids- og velferdsetaten og den enkelte kommune nå følger opp rapporten og anbefalingene fra Helsetilsynet. Det er nødvendig for å sikre god tilgjengelighet for alle som har behov for tjenester fra NAV, også for de brukerne som ikke kan betjene seg digitalt eller får tilstrekkelig hjelp over telefon.

I budsjettforslaget for Arbeids- og inkluderingsdepartementet (Prop. 1 S (2022-2023)) som nå er lagt frem, påpeker jeg at det likevel er den enkelte kommune og det enkelte NAV-kontor som kan vurdere detaljene i hvordan dette praktisk kan gjøres til beste for brukerne med ulike behov i ulike deler av landet. Det er regjeringens vurdering at det ikke er nødvendig

med nasjonale retningslinjer for å sikre en tilgjengelig og åpen arbeids- og velferdsforvaltning.

Når det gjelder forslaget om å pålegge kommunene å opprette lokale vakttelefoner, viser jeg til at Arbeids- og velferdsdirektoratet i kommunebrevet for 2022 har anmodet alle kommuner som ikke allerede har det, om å opprette en bemannet vakttelefon for de sosiale tjenestene.

Dette er i tråd med at Arbeids- og velferdsdirektoratet har det nasjonale fagansvaret for de sosiale tjenestene. I kommunebrevet uttrykker direktoratet sine forventninger til kommunenes forvaltning av de sosiale tjenestene, mens kommunene har ansvaret for å organisere sin virksomhet innenfor rammene av NAV-loven § 13 og sosialtjenesteloven § 3.

Med hilsen



Marte Mjøs Persen