



## STORTINGET

# Innst. 62 S

(2022–2023)

Innstilling til Stortinget  
fra arbeids- og sosialkomiteen

Dokument 8:1 S (2022–2023)

---

**Innstilling fra arbeids- og sosialkomiteen om Representantforslag fra stortingsrepresentantene Mímir Kristjánsson og Tobias Drevland Lund om et mer tilgjengelig Nav**

---

Til Stortinget

## Bakgrunn

I dokumentet fremmes følgende forslag:

- «1. Stortinget ber regjeringen fremme forslag til retningslinjer som sørger for at de svakeste brukerne er sikret et tilgjengelig og åpent Nav, herunder nasjonale krav til åpningstider for drop-in-besøk. Slike retningslinjer skal utarbeides i samarbeid med de ansatte i tråd med prinsippene bak regjeringens tillitsreform. Stortinget ber regjeringen sikre at Arbeids- og velferdsetaten har tilstrekkelige ressurser til å gjennomføre disse endringene.
2. Stortinget ber regjeringen fremme forslag som pålegger kommunene å opprette lokale vakttelefoner som gjør det mulig å komme i kontakt med Arbeids- og velferdsetaten. Stortinget ber regjeringen sikre at kommunene har de nødvendige ressursene til å gjennomføre disse endringene.»

Det vises til dokumentet for nærmere redegjørelse for forslagene.

## Komiteens behandling

Komiteen ba i brev av 5. oktober 2022 om statsrådets vurdering av forslaget. Statsrådets svarbrev av 21. oktober 2022 følger vedlagt.

Som ledd i komiteens behandling av representantforslaget ble det åpnet for å sende inn skriftlig innspill.

Følgende leverte innspill:

- Parat Nav.
- Fellesorganisasjonen (FO).

## Komiteens merknader

Komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Tuva Moflag, Runar Sjøstad, Trine Lise Sundnes og Torbjørn Vereide, fra Høyre, Henrik Asheim, Anna Molberg og Aleksander Stokkebø, fra Senterpartiet, Eivind Drivenes og Per Olaf Lundteigen, fra Fremskrittspartiet, Dagfinn Henrik Olsen og Gisle Meininger Saudland, fra Sosialistisk Venstreparti, lederen Kirsti Bergstø, og fra Rødt, Mímir Kristjánsson, viser til Representantforslag 1 S (2022–2023) fra stortingsrepresentantene Mímir Kristjánsson og Tobias Drevland Lund om et mer tilgjengelig Nav (Dokument 8:1 S (2022–2023)).

Komiteen viser også til statsrådets svarbrev av 21. oktober 2022.

Det har kommet inn to skriftlige høringsinnspill fra henholdsvis Parat Nav og Fellesorganisasjonen (FO).

Komiteen viser til at når Trygdeetaten, Arbeidsmarkedsetaten og den kommunale sosialtjenesten ble samlet til Ny Arbeids- og Velferdsforvaltning, var me-

ningen at brukerne ikke skulle være kasterbatter mellom ulike etater, ved at man fikk «en dør inn» til samtlige etater. Likevel opplever flere brukere en krevende situasjon, og for mange kan opplevelsen med Nav bli bedre.

Komiteen viser til Innst. 254 S (2019–2020), jf. Representantforslag 56 S (2019–2020) om etablering av et Nav-ombud som skal hjelpe brukere som opplever dårlig eller mangelfull hjelp fra Nav, eller andre som har behov for støtte i sitt møte med Nav. Komiteen viser til at Agder fylkeskommune på egen hånd har opprettet et Nav-ombud i påvente av et statlig Nav-ombud.

Ifølge Navs tall har rundt 600 000 nordmenn lav digital kompetanse og/eller ikke mulighet til å fullt ut benytte seg av Navs digitale løsninger. Komiteen vil peke på viktigheten av at Nav er tilgjengelig både fysisk og digitalt, slik at alle kan benytte seg av Navs tjenester på en enkel måte. Videre vil komiteen påpeke viktigheten av en struktur som gjør det mulig å oppsøke det lokale Nav-kontoret uten å måtte reise for langt.

Komiteen viser til Rapport fra Helsetilsynet 5/2022, Landsomfattende undersøkelse av tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav 2020–2021, der 49 av de 70 undersøkte Nav-kontorene hadde åpent og betjent publikumsmottak i seks timer eller mindre per uke. 11 av de 70 hadde helt stengt.

Dette mener komiteen kan være ekskluderende for den delen av befolkningen som ikke kan benytte seg av Nav sine digitale løsninger.

Komiteens medlemmer fra Arbeiderpartiet og Senterpartiet arbeider for at det lokale Nav-kontoret skal være et tilgjengelig kontaktsted for alle arbeids- og velferdsforvaltningens tjenester og bidra til at brukeren får tilbud om helhetlig oppfølging av sine behov uavhengig av eierskapet til ytelser og tjenester.

Disse medlemmer støtter at kommuner som ønsker å gjenåpne Nav-kontor, kan gjøre det.

Disse medlemmer vil understreke at Nav-kontorenes åpningstider skal sikre god tilgjengelighet for alle innbyggerne. Disse medlemmer vil videre understreke at begge partene i Nav-partnerskapet har ansvaret for å sikre at Nav-kontoret har åpningstider som sikrer god tilgjengelighet for alle innbyggerne – også for de innbyggerne som Helsetilsynet peker på i dag ikke har god nok tilgjengelighet til Nav-kontoret. Disse medlemmer understreker at innbyggere som ikke er digitale, skal være likeverdige med andre innbyggere når det gjelder tilgang på hjelp etter sosialtjenesteloven gjennom det lokale Nav-kontoret.

Disse medlemmer viser til at Nav ble etablert i 2006. Nav innebar en sammenslåing av de to statlige etatene Arbeidsmarkedsetaten (Aetat) og Trygdeetaten og det kommunale sosialkontoret. Reformen ble av daværende statsråd Bjarne Håkon Hanssen (Ap) presen-

tert under overskriften «Ei dør inn». Vektlagt ved etableringen av Nav var at spesielt de som trengte bistand til arbeidsavklaring og kvalifisering for arbeid med tilhørende inntektssikring, skulle få et bedre tilbud.

Disse medlemmer mener kjernen i Nav er møtet mellom Nav og innbyggeren som søker hjelp. Derfor vil disse medlemmer bygge styringen av Nav på tilitt til de ansattes fagkompetanse og delegere mer myndighet til ansatte på Nav-kontoret.

Komiteens medlemmer fra Høyre viser til at Nav årlig betjener flere millioner brukere. Disse medlemmer registrerer samtidig at tilgjengeligheten på nett og telefon gjør at stadig flere tar i bruk tjenestene digitalt. Disse medlemmer merker seg at det nå gjør at Navs tjenester er tilgjengelige døgnet rundt, og at flere av brukerne nå forventer at kontakten med Nav skjer hjemmefra, via nettet eller ved telefon til kontaktsenteret. Selvbetjeningsløsningene er populære og brukes stadig mer. Disse medlemmer viser til at det er viktig å legge til rette for at flere kan få hjelp via ulike nettløsninger, enten det er snakk om tilrettelagt informasjon eller søknadsdialoger via selvbetjeningsløsninger. Disse medlemmer viser til at de fleste brukere får best informasjon om statlige ytelser på nav.no døgnet rundt, eller på telefon til Navs kontaktsenter.

Disse medlemmer fremhever samtidig viktigheten av at brukere som ikke kan anvende digitale tjenester, også skal få gode tjenester og service fra Nav. Digitaliserte tjenester frigjør ressurser og muliggjør bedre fysisk oppfølging av de som trenger det mest. Disse medlemmer fremhever viktigheten av at Nav skal ivareta også de med sammensatte utfordringer, og at Navs ansatte må være tilgjengelige for de som trenger mer omfattende bistand. Disse medlemmer mener at dette arbeidet må fortsette med uforminskert styrke, og påregner at regjeringen vil følge dette opp i sin dialog med etaten.

Disse medlemmer viser for øvrig til statsrådets svarbrev, hvor 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.

Komiteens flertall, alle unntatt medlemmene fra Høyre og Rødt, er opptatt av viktigheten av å legge bedre til rette for personer som ikke behersker eller er komfortable med digitale løsninger. Flertallet viser til rapporten «Landsomfattende undersøkelse av tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav 2020–2021» fra Helsetilsynet den 15. august 2022, hvor det advares om at brukere som ikke har mulighet til å henvende seg digitalt, ikke er sikret å få den hjelpen de har behov for i tide, på grunn av den manglende tilgjengeligheten til Nav. Flertallet viser videre til at Helsetilsynet anbe-

faler at åpningstidene tilpasses brukere som ikke har mulighet til å benytte telefon eller digitale løsninger. Flertallet mener det haster å gjøre noe med tilgjengeligheten i Nav, særlig i en tid hvor økende priser fører til at flere har behov for akutt hjelp.

Et annet flertall, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Senterpartiet og Sosialistisk Venstreparti, viser til Stortingets behandling av Innst. 379 S (2020–2021), jf. Representantforslag 154 S (2020–2021), hvor Sosialistisk Venstreparti sammen med Arbeiderpartiet og Senterpartiet blant annet forslø utvidede åpningstider på de lokale Nav-kontorene.

Komiteens flertall, alle unntatt medlemmene fra Høyre og Rødt, fremmer følgende forslag:

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

Komiteens medlem fra Rødt viser til Helseilsynets landsomfattende undersøkelse av sosiale tjenester i Nav. Helsetilsynet fant at det var vanskelig å få tak i lokale Nav-kontor via telefon. Systemet med å ringe via det sentrale Nav Kontaktsenter fungerer for dårlig, og mange opplever å ikke få kontakt når de blir satt videre til det kommunale Nav. Dette medlem viser til at Helsetilsynet mener andre offentlige tjenester får en ekstraordinær belastning når Arbeids- og velferdsetaten ikke er tilgjengelig for å hjelpe folk. Det er særlig de som har akutte behov, som blir skadelidende når det kommunale Nav blir mindre tilgjengelig. Dette medlem deler Helsetilsynets konklusjon, der tilsynet skriver at de:

«Helsetilsynet ser alvorlig på at det fører til at enkelte brukere ikke får hjelp til å dekke grunnleggende behov som penger til mat, strøm og bolig, til riktig tid».

Dette medlem viser til Navs egen brukerundersøkelse for 2021, der misnøye er størst med Arbeids- og velferdsetaten blant de brukerne som har størst behov for hjelp. Videre viser dette medlem til Sifos rapport «Dyrtid under oppseiling II», som viser at flere i økonomiske vanskeligheter har oppsøkt andre frivillige organisasjoner enn Nav når de trenger nødhjelp. Dette stemmer også godt overens med de mange oppslag dette medlem har lest i mediene, der frivillige organisasjoner forteller om en sterkt økende pågang for å få utdelt gratis mat og andre livsnødvendigheter. Dette tyder på alvorlige hull i det offentlige sikkerhetsnettet som følge av manglende tilgjengelighet hos Nav lokalt.

Dette medlem viser dessuten til behandlingen av Innst. 379 S (2020–2021), jf. Representantforslag 154 S (2020–2021), der følgende forslag ble enstemmig vedtatt:

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

Dette medlem fremmer på denne bakgrunn følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen fremme forslag til retningslinjer som sørger for at de svakeste brukerne er sikret et tilgjengelig og åpent Nav, herunder nasjonale krav til åpningstider for drop-in-besøk. Slike retningslinjer skal utarbeides i samarbeid med de ansatte i tråd med prinsippene bak regjeringens tillitsreform. Stortinget ber regjeringen sikre at Arbeids- og velferdsetaten har tilstrekkelige ressurser til å gjennomføre disse endringene».

«Stortinget ber regjeringen fremme forslag som pålegger kommunene å opprette lokale vakttelefoner som gjør det mulig å komme i kontakt med Arbeids- og velferdsetaten. Stortinget ber regjeringen sikre at kommunene har de nødvendige ressursene til å gjennomføre disse endringene».

## Forslag fra mindretall

### Forslag fra Rødt:

#### Forslag 1

Stortinget ber regjeringen fremme forslag til retningslinjer som sørger for at de svakeste brukerne er sikret et tilgjengelig og åpent Nav, herunder nasjonale krav til åpningstider for drop-in-besøk. Slike retningslinjer skal utarbeides i samarbeid med de ansatte i tråd med prinsippene bak regjeringens tillitsreform. Stortinget ber regjeringen sikre at Arbeids- og velferdsetaten har tilstrekkelige ressurser til å gjennomføre disse endringene.

#### Forslag 2

Stortinget ber regjeringen fremme forslag som pålegger kommunene å opprette lokale vakttelefoner som gjør det mulig å komme i kontakt med Arbeids- og velferdsetaten. Stortinget ber regjeringen sikre at kommunene har de nødvendige ressursene til å gjennomføre disse endringene.

## Komiteens tilråding

Komiteens tilråding fremmes av komiteens medlemmer fra Arbeiderpartiet, Senterpartiet, Fremskrittspartiet og Sosialistisk Venstreparti.

Komiteen har for øvrig ingen merknader, viser til representantforslaget og rå Stortinget til å gjøre følgende

vedtak:

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

Oslo, i arbeids- og sosialkomiteen, den 15. november 2022

**Kirsti Bergstø**

leder

**Gisle Meininger Saudland**

ordfører



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.

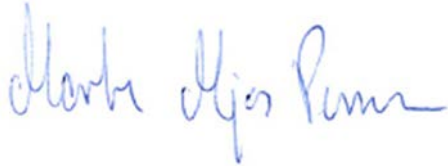
I budsjettforslaget for Arbeids- og inkluderingsdepartementet (Prop. 1 S (2022-2023)) som nå er lagt frem, påpeker jeg at det likevel er den enkelte kommune og det enkelte NAV-kontor som kan vurdere detaljene i hvordan dette praktisk kan gjøres til beste for brukerne med ulike behov i ulike deler av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

