



DET KONGELIGE  
ARBEIDS- OG INKLUDERINGSDEPARTEMENT

Statsråden

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

Deres ref  
2023/876

Vår ref  
23/863-

Dato  
1. mars 2023

**Svar på representantforslag 137 S (2022-2023) fra  
stortingsrepresentantene Dagfinn Henrik Olsen, Gisle Meininger  
Saudland og Terje Halleland om klagebehandlingstid i NAV**

Jeg viser til brev av 22. februar 2023 fra arbeids- og sosialkomiteen, der det blir spurt om min vurdering av representantforslag 137 S (2022-2023) fra stortingsrepresentantene Dagfinn Henrik Olsen, Gisle Meininger Saudland og Terje Halleland. Forslaget gjelder klagebehandlingstid i NAV.

Jeg vil innledningsvis si at det er uheldig at saksbehandlingstiden for behandling av klager på sykepenger er lang. Lang saksbehandlingstid vil kunne sette mange i en usikker og vanskelig situasjon, og ha betydning for velferden til den enkelte.

En viktig årsak til lang saksbehandlingstid på klagebehandling er at Arbeids- og velferdsetatens (NAV)s drift fremdeles er preget av ettervirkningene av koronapandemien. Koronapandemien medførte en ekstraordinært høy inngang av dagpengesøknader, i tillegg til en betydelig økning i andre ytelser som omsorgspenger og sykepenger. I tillegg til dette kom en rekke nye oppgaver som følge av midlertidige endringer i regelverk. Det resulterte i at NAV måtte prioritere sine ressurser til å behandle nye søknader til livsopphold fremfor klagebehandling.

Som representantene viser til, har Riksrevisjonen påpekt at det på flere områder er varierende kvalitet i vedtaksbrevet som sendes til brukeren. Det påpekes videre at saker ikke utredes godt nok i vedtaksinstansene, og at brukeren ikke i tilstrekkelig grad settes i stand til å forstå sitt vedtak, er faktorer som bidrar til at unødvendige klager kommer inn i systemet og gir flere klagesaker til behandling.

Klart språk som gjør at brukerne forstår regelverk, vedtak, rettigheter og plikter er vesentlig for at brukerne skal gi rett opplysninger og forstå vedtak som fattes.

Reglene for stønader fra NAV kan ofte være ganske kompliserte. Arbeid med forenklinger er viktig, men NAV har også en betydelig jobb å gjøre med å forbedre språket, enten det er på nettet, i brev, på telefon eller i møter med hver enkelt på NAV-kontoret. Dette er et prioritert arbeid i etaten, men også omfattende og krevende, ikke minst fordi språklige utfordringer kan være ulike for ulike brukergrupper, språklig bakgrunn og aldersgrupper.

God kvalitet innebærer riktig og enhetlig lovforståelse, at saker utredes tilstrekkelig og at bruker forstår vedtaket. I tildelingsbrevet til Arbeids- og velferdsdirektoratet har departementet derfor gitt føringer om at kvaliteten i ytelsesforvaltningen skal bedres.

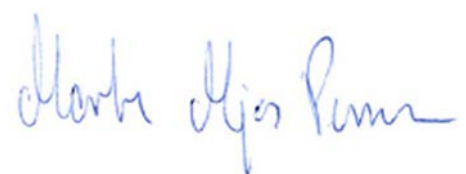
Det skal være høy oppmerksomhet på å redusere saksbehandlingstidene på søknader og klager. Arbeids- og velferdsdirektoratet har ansvar for å utvikle NAV slik at etaten kan nå sine fastsatte mål om saksbehandlingstider. Det gjelder alle ytelsene NAV forvalter. Derfor må direktoratet hele tiden gjøre vurderinger og prioriteringer mellom ytelser som er avgjørende for personer i mange ulike situasjoner. Departementet følger utviklingen i saksbehandlingstidene i styringen av Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Som representantene er kjent med, er situasjonen for klager på sykepengespesielt utfordrende. Saksbehandlingstiden for å behandle en klage på et vedtak om sykepengespesielt er 52 uker i førsteinstans (NAV Arbeid og Ytelser), mens ventetiden i NAV Klageinstans nå er på 12 uker. Ventetiden er for lang, og det har derfor vært tett dialog med direktoratet om tiltak for å få ned saksbehandlingstidene. Arbeids- og velferdsdirektoratet har informert meg om at de forsterker bemanningen på sykepengeområdet for å redusere saksbehandlingstidene på klager. Videre endres arbeidsprosessen slik at saker raskere blir oversendt fra NAV Arbeid og ytelser til NAV Klageinstans. Men jeg vil likevel være tydelig på at det vil komme til å ta tid før etaten er tilbake til en normalsituasjon på 12 ukers saksbehandlingstid for klagesaker i førsteinstansen. For å sikre at sykemeldte i en akutt situasjon prioriteres, vil etaten videreføre ordningen med å behandle disse sakene innen få dager.

Jeg viser også til at klage- og ankeområdet har hatt utfordringer over lengre tid med en relativt stor økning i antall klager på vedtak gjort i NAV. Det har derfor vært behov for en grundigere gjennomgang av de bakenforliggende årsakene til økningen av klager og mulige forbedringsområder. Et offentlig utvalg som foretar en slik helhetlig gjennomgang av klage- og ankesystemet i NAV og Trygderetten avgir sin rapport i slutten av mars 2023.

Regjeringen orienterte i Prop. i 1 S (2022-2023) for Arbeids- og inkluderingsdepartementet om oppfølgingen av vedtak 930 (av 18. mai 2021) om opprettelsen av et NAV-ombud. Regjeringen orienterte der om at innretning og organisering av et NAV-ombud naturlig vil måtte vurderes i sammenheng med oppfølgingen av utvalgets anbefalinger om hvordan brukernes rettssikkerhet mv. sikres på en best mulig måte. Det står jeg fast ved.

Med hilsen

A handwritten signature in blue ink, reading "Marte Mjøs Persen". The signature is written in a cursive, flowing style.

Marte Mjøs Persen