



Representantforslag 75 S

(2013–2014)

fra stortingsrepresentanten Karin Andersen

Dokument 8:75 S (2013–2014)

Representantforslag fra stortingsrepresentanten Karin Andersen om å gi trygge vilkår og bedre samarbeid mellom Nav og befolkningen ved hjelp av opprettelse av et Nav-ombud

Til Stortinget

Bakgrunn

Det lovfestede formålet til Nav er å «møte det enkelte mennesket med respekt, bidra til sosial og økonomisk trygghet og fremme overgang til arbeid og aktiv virksomhet.»

Skal Nav klare det, er det nødvendig å sikre at hver enkelt borger kan møte Nav på en god og trygg måte, få god veiledning og hjelp til å finne frem i systemet.

Det har vært reist sterk kritikk mot arbeids- og velferdsforvaltningen for svikt i saksbehandlingen av enkeltsaker og mangelfulle rutiner. Riksrevisjonen har dokumentert omfattende problemer med tanke på kvalitet i de tjenestene Nav utøver og hvordan Nav driver myndighetsutøvelse. Brukerorganisasjoner og et nær samlet politisk Norge har sett de problemene som finnes.

Befolkningen trenger et Nav som fungerer. For de fleste vil møtene fungere greit, men når det oppstår misforståelser, problemer eller personer ikke når frem på den måten de ønsker, trenger man noen som på en enkel måte kan hjelpe Nav og dem som bruker Nav til å forstå hverandre, til å sikre at de som trenger Nav får riktig og god informasjon og i tillegg veilede om hvordan systemene fungerer. Det er nødvendig med et Nav-ombud.

Det er i dag, fra statlig side, utbygd fylkesvise pasient- og brukerombud som dekker den statlige spe-

sialisthelsetjenesten samt det meste av de kommunale helse- og omsorgstjenestene. I tillegg er det i enkelte kommuner etablert ombudsordninger som blant annet bistår innbyggerne når det gjelder spørsmål om økonomisk sosialhjelp.

Behovet for en ombudsordning for brukere av arbeids- og velferdsforvaltningen har blitt tatt opp fra flere hold. Hovedformålet med å etablere en faglig uavhengig ombudsordning for arbeids- og velferdsforvaltningen vil være å bidra til å styrke brukernes rettssikkerhet gjennom oppfølging av enkelthenvendelser, særlig rettet mot klager som ikke passer inn i de formelle klageordningene som for eksempel klager vedrørende tilgjengelighet, saksbehandlingstid, kvalitet på tjenester, saksbehandleres oppførsel, manglende gjennomføring av vedtak og andre lignende forhold.

Tradisjonelle rettshjelpsoppgaver, som blant annet bistand til å sette opp klager, informere om regelverk og representere enkeltbrukere overfor forvaltningen, vil også være viktige oppgaver. I tillegg vil et ombud kunne gi tilbakemeldinger til forvaltningen om systematiske feil og mangler basert på de mottatte erfaringer fra mennesker som møter Nav.

Et ombud for arbeids- og velferdsforvaltningen vil kunne utfylle det viktige arbeidet rettighetshjelp fra organisasjoner gjør. Ombudet supplerer også Sivilombudsmannen og den offentlige rettshjelpsordningen. Den forsterkede rettssikkerheten en ombudsordning representerer, er godt begrunnet fordi tjenestene Nav forvalter er så avgjørende viktig for dem som trenger Nav.

Forslagsstiller viser til merknad fra Fremskrittspartiets, Høyres og Kristelig Folkepartis representanter, senest i Innst. 416 S (2012–2013). Der foreslår disse partienes representanter rask innføring av et ombud.

«Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet, Høyre og Kristelig Folkeparti har merket seg at regjeringen ved flere anledninger siden 2009 uttalt at man vil vurdere innføringen av Nav-ombud, og at man vil fremlegge en egen sak for Stortinget om dette. Fire år er snart gått uten at regjeringen har fremlagt egen sak om Nav-ombud.

Disse medlemmer mener det er behov for et Nav-ombud etter modell fra pasient- og brukerombudet, og for å legge til rette for dialog mellom Nav og brukerne, og sikre at ikke mangelfull oppfølging og bistand skal føre til et for dårlig tilbud til brukerne.

Disse medlemmer fremmer på denne bakgrunn følgende forslag:

'Stortinget ber regjeringen innen utgangen av 2013 fremme forslag om oppretting av Nav-ombud etter modell fra pasient- og brukerombudet.'

Etter stortingsvalget i september 2013 skulle det, med det som bakteppe, være et klart flertall for å innføre Nav-ombud raskt.

18. juni 2013 sa daværende stortingsrepresentant, og nåværende arbeids- og sosialminister, Robert Eriksson følgende i Stortinget:

«En av mine saker, som jeg har kjempet for i snart åtte år, er å få på plass et Nav-ombud. Jeg ble veldig glad da jeg så den nye regjeringsplattformen, der man skulle vurdere et Nav-ombud. Ennå har det ikke kommet noe på det området.»

Samme dag uttaler Høyres stortingsrepresentant, Torbjørn Røe Isaksen, følgende:

«Når Høyre har gått igjennom forslagene, er det mange forslag vi støtter. Vi har bl.a. vært enig i behovet for et Nav-ombud – ikke for å få et ombud etter modell fra f.eks. barneombudet, men etter modell fra pasientombudet – som skal være en slags fasilitator for dialog, for å bruke en uttrykksmåte som kanskje kunne kommet fra Utenriksdepartementet, mellom bruker og system.

Mange saker kunne kanskje unngått å komme til klagebehandling dersom man hadde hatt en litt bedre dialog – man kunne satt seg ned med en tredjepart og løst det på den måten istedenfor å gjøre det til en langtrukken klageprosess.»

Forslagsstiller vil invitere de to nåværende statsråders partier, sammen med Kristelig Folkepartis representant, til endelig å få innført Nav-ombud.

Forslag

På denne bakgrunn fremmes følgende

f o r s l a g :

Stortinget ber regjeringen snarest mulig fremme forslag om oppretting av Nav-ombud etter modell fra pasient- og brukerombudet.

22. mai 2014