



STORTINGET

Representantforslag 154 S

(2020–2021)

fra stortingsrepresentantene Per Olaf Lundteigen, Kjersti Toppe, Heidi Greni og Willfred Nordlund

Dokument 8:154 S (2020–2021)

Representantforslag 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

Til Stortinget

Bakgrunn

Nav skulle bli én dør inn. Nav skulle være sikkerhetsnett 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 ved landets Nav-kontor er nå redusert til om lag fire timer pr. uke i gjennomsnitt (forslagsstillernes egne beregninger med basis i Dokument nr. 15:1076 (2020–2021), svar på skriftlig spørsmål fra Per Olaf Lundteigen til statsråd Torbjørn Røe Isaksen). Tilliten til en av velferdsstatens viktigste institusjoner svekkes når folk opplever at én dør til velferden blir til ingen dør.

Nav må møte mennesker

Ved behandlingen av St.prp. nr. 46 (2004–2005) Ny arbeids- og velferdsforvaltning fastsatte Stortinget mål for Nav (jf. Innst. S. nr. 198 (2004–2005)). Ett av dem var: «Enklere for brukeren og tilpasset brukers behov.» Slik det nå er, er situasjonen verken tilpasset brukeren eller de ansatte i Nav. Dette har store negative konsekvenser for samfunnet og den enkelte.

Forslagsstillerne viser til Navs kanalstrategi for mer digitale løsninger. Dersom regjeringens kanalstrategi

for Nav skal fungere, må den kombineres med møter mellom mennesker. I artikkelen «NAV og ny kanalstrategi – utfordringa ved digitaliseringa» (Lundberg/Syltevik 2017) sies det:

«Kanalstrategien inneber blant anna at brukarane skal leiast bort frå den tradisjonelle skranken og over på digitale løysingar. Målet er å utnytte dei samla ressursane i Nav meir målretta inn mot arbeidsretta oppfølging. Som eit ledd i dette har mange Nav-kontor redusert opningstidene sine og avgrensa tilgangen til å møte tilsette i Nav utan avtale. Dette har ført til mykje støy, kritiske presseoppslag og klager frå brukarane dei siste månadene.»

Og vidare:

«Det å gjere Nav- mottaka til kontor som berre kan besøkast etter avtale eller innanfor korte tidsrom, fører til at Nav står fram som mindre tilgjengeleg for dei svakaste brukargruppene.»

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.

Digitalisering er en nødvendighet for 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 et klasseskille – et markert og tydelige skille mellom dem som kan og har ressursene til å benytte seg av digitale tjenester, og dem som ikke kan. Bankkort, tilgang til internett, mobiltele-

fon og pc er helt avgjørende dersom digital kontakt skal fungere. Forslagsstillerne mener at Nav ikke kan forutsette at alle har tilgang til disse hjelpemidlene. Det krever styrke og en sterk stemme for å nå igjennom i dagens Nav. Det er en erfaring mange gjør når de ringer Nav for å bistå sin nabo. Telefonkø og utallige erfaringer med «kasteball situasjoner» er i konflikt med Nav-reformens målsetting om én dør inn.

Døren til Nav må holdes åpen

Brukerne av Nav trenger først og fremst møter med mennesker. De trenger tillit og toveis kontakt, ikke stengte dører. De trenger den som ser, og som med myndighet kan iverksette og ta de rette grepene, ikke å bli overlatt til seg selv med en pc.

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 og forståelse eller løse alle dine behov. Ifølge Statistisk sentralbyrå har 25 pst. av den voksne befolkningen i Norge lav digital kompetanse. Det gjelder dermed også mange av Nav-brukerne.

Det er noe forpliktende i uttrykket: «Man er ikke sterkere enn lagets svakeste ledd». Som samfunn er det en plikt å ivareta de som ikke klarer det selv. Man kan derfor ikke akseptere at sikkerhetsnettene til sårbare grupper i det norske samfunnet forsvinner. Nå må en

skape et Nav med handlekraft og som ikke forsterker digital og sosial ulikhet.

Man må få tilbake kontakten med fagfolkene, som innbyggerne trenger. Fagfolkene som skaper tillit og trygghet. Særlig nå som pandemien stenger samfunnet, 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.

Nav er trygghetsnettverket i lokalsamfunnet. Økt digitalisering kan ikke gå på bekostning av Nav sitt møte med mennesker. Nav sine fagfolk skal kunne møte alle innbyggere i krevende situasjoner og må gis avgjørelsesmyndighet ved alle tidsbestemte ytelser 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 man kvaliteten og reduserer byråkratiet.

Forslag

På denne bakgrunn fremmes følgende

f o r s l a g :

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.

22. mars 2021

Per Olaf Lundteigen

Heidi Greni

Kjersti Toppe

Willfred Nordlund