



STORTINGET

Representantforslag 156 S

(2020–2021)

fra stortingsrepresentantene Hans Andreas Limi, Silje Hjemdal og Erlend Wiborg

Dokument 8:156 S (2020–2021)

Representantforslag fra stortingsrepresentantene Hans Andreas Limi, Silje Hjemdal og Erlend Wiborg om å sikre tilgjengelighet hos Nav

Til Stortinget

Bakgrunn

Innbyggere med behov for bistand og veiledning fra Nav er en uensartet gruppe mennesker med svært ulike behov og ferdigheter. De siste årene har Nav vært dyktige på å tilrettelegge bedre for smidige digitale løsninger, men òg etablert et kompetent kontaktsenter en kan ringe og få god bistand fra. I kjølvannet av digitaliseringen og etableringen av kontaktsenteret har flere Nav-kontorer valgt å stenge kontoret for oppmøte uten forhåndsavtale. Det har over tid vært en rekke saker i media der det fremstår som problematisk for en rekke brukere av Nav at kontorene i stadig mindre grad er tilgjengelige for fysisk oppmøte uten forhåndsavtale.

Forslagsstillerne mener de fleste brukere hos Nav vil evne å benytte digitale løsninger eller telefonløsningen gjennom kontaktsenteret og å forhåndsavtale møter med saksbehandler. For disse brukerne vil det uten tvil gi den beste bistanden, ved at de møter en saksbehandler med god kunnskap om deres sak og tjenesten de søker. Forutsetningen for at tjenestene oppleves som gode for disse brukerne, vil være at kontaktsenteret oppleves å være lett tilgjengelig, og at saksbehandler følger opp henvendelsen innen kort tid. Ventetid på kontaktsenteret oppfattes for mange å være for lang, og tilbakemeldingene fra saksbehandler lar ofte vente på seg. Dette er

etter forslagsstillernes syn uheldig og har potensial for forbedringer.

For andre brukergrupper er det imidlertid ikke responstid hos kontaktsenter eller saksbehandler som er den største utfordringen, men at de ikke kan nyttiggjøre seg tjenestene slik de i hovedsak er innrettet i dag. Det kan for eksempel være brukere som mangler tilstrekkelige språkferdigheter eller har svake digitale ferdigheter, mennesker med rusproblemer som vanskeliggjør både å avtale og å møte til avtalte møter, eller personer som står uten egen telefon eller mangler de nødvendige elektroniske påloggingsmulighetene som kreves for de høyeste sikkerhetsnivåene. Påloggingskravene for de fleste digitale løsninger i Nav er bankID, bankID på mobil, buypass eller commfides. Forslagsstillerne mener redusert tilgjengelighet for uanmeldte henvendelser på Nav-kontoret kan gjøre det særlig vanskelig å få hjelp hos Nav for disse.

Velferdstjenestene må og skal være tilgjengelige for alle som har behov og står i en vanskelig situasjon, i alle landets kommuner. Forslagsstillerne er bekymret for at kapasiteten hos kontaktsenteret og tilgjengeligheten for de svakeste brukerne ikke er godt nok ivarettatt.

Forslag

På denne bakgrunn fremmes følgende

f o r s l a g :

1. Stortinget ber regjeringen fremme forslag om nasjonale retningslinjer som sikrer at de svakeste brukerne er sikret et tilgjengelig Nav-kontor.

2. Stortinget ber regjeringen sikre tilstrekkelig kapasitet på kontaktsenteret i Nav for å unngå unødig lang responstid.

22. mars 2021

Hans Andreas Limi

Silje Hjemdal

Erlend Wiborg