



# **Innst. 143 S**

**(2009-2010)**

**Innstilling til Stortinget  
fra kontroll- og konstitusjonskomiteen**

Tillegg 2 til Dokument 1 (2009-2010)

**Innstilling fra kontroll- og konstitusjonskomiteen om  
Riksrevisjonens rapport om revisjon av Arbeids- og velferdsetaten  
for budsjettåret 2008**

**Vedlegg: Referat fra åpen høring**



---

# **Innst. 143 S**

**(2009–2010)**

**Innstilling til Stortinget  
fra kontroll- og konstitusjonskomiteen**

Tillegg 2 til Dokument 1 (2009–2010)

---

**Innstilling fra kontroll- og konstitusjonskomiteen om Riksrevisjonens  
rapport om revisjon av Arbeids- og velferdsetaten for budsjettåret 2008**

**Vedlegg: Referat fra åpen høring**





# Innst. 143 S

(2009–2010)

## Innstilling til Stortinget fra kontroll- og konstitusjonskomiteen

Tillegg 2 til Dokument 1 (2009–2010)

### **Innstilling fra kontroll- og konstitusjonskomiteen om Riksrevisjonens rapport om revisjonen av Arbeids- og velferdsetaten for budsjettåret 2008**

Til Stortinget

#### **1. Sammendrag**

##### **1.1 Innledning**

Arbeids- og velferdsetaten forvalter velferdsordninger med utgifter på om lag 300 mrd. kroner, nærmere en tredjedel av statsbudsjettet. Etaten har om lag 2,8 mill. brukere. Den løpende driften i etaten består av komplekse arbeidsoppgaver i et stort omfang og volum som skal utføres parallelt med tre krevende reformprosesser over flere år; Nav-reformen, pensjonsreformen og helserefusjonsreformen.

Nav-reformen, som er en av de største forvaltningsreformene i nyere tid, stiller store krav til Arbeids- og velferdsetatens omstillingsevne og oppgaveløsning. Hovedmålene med Nav-reformen er å:

- få flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad
- gjøre det enklere for brukerne og tilpasse tjenestene etter brukernes behov
- skape en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

En viktig forutsetning for å nå målene er at det etableres en felles førstelinje med lokale arbeids- og velferdskontor (Nav-kontor) i alle kommuner, blant annet for å sikre at brukerne skal ha ett sted å henvende seg. Nav-kontorene etableres i et likeverdig partnerskap mellom stat og kommune, og skal sikre at det ytes tjenester på en måte som gjør at brukerne opplever kontoret som én tjenesteleverandør. Part-

nerskapet kan innebære utfordringer når det gjelder styring, måloppnåelse, resultatrapportering og revisjon. Dette forholdet har ikke vært gjenstand for spesiell kontroll ved revisjonen av 2008-regnskapet, men vil bli fulgt opp i Riksrevisjonens videre arbeid.

Kontroll- og konstitusjonskomiteen har pekt på viktigheten av at Riksrevisjonen fokuserer på slike endringsprosesser som finner sted i forvaltningen, og særlig etableringen av den nye arbeids- og velferdsforvaltningen.

Målet med regnskapsrevisjon er å bekrefte at regnskapene ikke inneholder vesentlige feil og mangler, og kontrollere om disposisjonene som ligger til grunn for regnskapet er i samsvar med Stortingets vedtak og forutsetninger, gjeldende regelverk, og normer og standarder for statlig økonomiforvaltning.

Det gjøres rede for vurderinger som ligger til grunn for konklusjonen om at Arbeids- og velferdsdirektoratet har mottatt avsluttende revisjonsbrev med merknader for 2008. Merknadene til regnskapet knytter seg til svakheter i etatens internkontroll, som medfører stor sannsynlighet for at regnskapet inneholder vesentlige feil og mangler. Mangelfull internkontroll og manglende etterlevelse av rutiner fører til vesentlige merknader også til disposisjonene som ligger til grunn for regnskapet. På flere områder kan det i tillegg reises tvil om disposisjonene er i tråd med Stortingets vedtak og forutsetninger, gjeldende regelverk og standarder for statlig økonomiforvaltning.

Gjennom revisjonen er det vurdert om etaten underveis i reformene gjennomfører sine hovedoppgaver i tråd med Stortingets vedtak og forutsetninger og gjeldende regelverk. Videre er henholdsvis kvaliteten i etatens støttefunksjoner og administrative oppgaver kontrollert gjennom revisjon av regnskapet, anskaffelser av varer og tjenester og ikt-systemer. Det er også vurdert hvorvidt Arbeids- og velferdsdirektoratets virksomhetsstyring og Arbeids- og

inkluderingsdepartementets etatsstyring legger til rette for god kvalitet i oppgaveløsingen.

Riksrevisjonen viser til at formålet med dokumentet og den vedlagte rapporten har vært å gi en utvidet rapportering om resultater fra revisjonen av Arbeids- og velferdsetatens regnskap og gjennomføring av budsjettet for 2008. Riksrevisjonen peker også på sammenhenger med revisjonsresultatene fra regnskapsårene 2006 og 2007 der dette er relevant. Resultatene ses i sammenheng med etatens arbeid med gjennomføringen av Nav-reformen. Den årlige revisjonen som er gjennomført i perioden 2006 til og med 2008 er ingen evaluering av Nav-reformen som sådan, eller av de langsiktige, faglige resultatene av endringer som gjennomføres.

Rapporten, som følger som trykt vedlegg til dokumentet, ble ved Riksrevisjonens brev av 15. mai 2009 forelagt Arbeids- og inkluderingsdepartementet til uttalelse. Departementet har i brev av 5. juni 2009 gitt sine kommentarer til de forhold som er omtalt i rapporten. Departementet viser til St.prp. nr. 51 (2008–2009) der det gis en redegjørelse om situasjonen i arbeids- og velferdsforvaltningen, og der det framsettes forslag om tilførsel av ressurser til Arbeids- og velferdsetaten og tiltak for å styrke etaten i 2009.

## 1.2 Riksrevisjonen uttaler

### 1.2.1 Generelt

Riksrevisjonen er kritisk til at Arbeids- og velferdsetaten gjennom flere år har nedprioritert arbeidet med å sikre en tilfredsstillende etterlevelse av internkontrollen i ytelsesforvaltningen. Riksrevisjonen har forståelse for at etaten har hatt store utfordringer knyttet til økende restanser, men vil understreke viktigheten av å prioritere internkontrollen som et virkemiddel for å sikre god kvalitet i saksbehandlingen, rett ytelse til brukerne og god kvalitet i regnskapet. Svak internkontroll åpner også muligheten for bevisst misbruk av velferdsordningene.

Riksrevisjonen merker seg at departementet slutter seg til Riksrevisjonens kritikk, men at det etter departementets syn vil ta tid å rette opp alle de påpekte forholdene. Riksrevisjonen vil understreke viktigheten av at arbeidet med å etablere et rammeverk for internkontroll i etaten blir prioritert, både for å sikre at Nav-reformen fortsatt skal ha bred tillit i befolkningen og for å redusere risikoen for bevisst misbruk av velferdsordningene.

Riksrevisjonen har merket seg at departementet understreker at Nav-reformen ikke vil være fullført i 2010 og at en ikke kan forvente fullt ut å nå de ønskede resultater samtidig som den organisatoriske omstillingen gjennomføres. Reformenes suksess handler imidlertid om at brukerne opplever den enkelte reformens intensjoner og målsettinger som

oppfylt. Riksrevisjonen fastholder derfor viktigheten av at de forventninger som er stilt fra Stortingets side ved beslutning om reformen, begynner å innfris også innenfor reformperioden. Riksrevisjonen ser alvorlig på at Stortingets forutsetning om å opprettholde løpende tjenesteproduksjon på et tilfredsstillende nivå, ikke er nådd i 2008.

### 1.2.2 Manglende kvalitet i oppfølgingstjenester og ytelsesforvaltning

Oppfølgingsarbeidet på Nav-kontorene er det viktigste virkemidlet for å få flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad. Riksrevisjonen har valgt å fokusere på innholdet i de nye ordningene under Nav-reformen, som oppfølging av sykmeldte og kvalifiseringsprogrammet. Ordningene skal bidra til tettere oppfølging av personer som tidligere ikke ble fulgt opp på en god nok måte.

Riksrevisjonen ser alvorlig på at lovpålagt oppfølging av sykmeldte i liten grad gjennomføres, og at det er utfordringer med å tilby brukere på kvalifiseringsprogrammet oppfølging i tråd med intensjonene og nytt regelverk. Etatens vurderinger som ligger til grunn for valg av tiltak for brukerne, er heller ikke tilstrekkelig dokumentert.

Riksrevisjonen ser videre alvorlig på at det er identifisert en rekke tilfeller av feil i utbetaling av sykepenger, overgangsstønad og barnebidrag. Feilutbetalingene skyldes i stor grad manglende etterlevelse av internkontrollrutiner. I 2008 har det også vært en økning i saksbehandlingstid og restanser.

Departementet er enig i at det har vært utfordringer med kvaliteten i oppfølgingstjenester og ytelsesforvaltningen i 2008, og opplyser at det har vært satt i verk flere tiltak for å oppnå forbedringer. Av brukerne som er i målgruppene for "Raskere tilbake" og kvalifiseringsprogrammet får flere oppfølging nå enn tidligere. Videre registrerer departementet i 2009 en positiv utvikling i oppfølging av sykmeldte, og det arbeides med et eget fagutviklingsprogram for helhetlig oppfølging av deltakere i kvalifiseringsprogrammet. I tillegg er det foreslått å innføre et statlig tilsyn med praktiseringen av regelverket.

Departementet erkjenner imidlertid at det fortsatt er betydelig rom for forbedringer, og vil følge utviklingen tett. Når det gjelder saksbehandlingstid og restanser, har Riksrevisjonen merket seg at departementet har gitt retningslinjer om å prioritere nedbygging av restanser, effektivisering av saksbehandlingen og god kvalitet i ytelsesforvaltningen. Kvalitet i ytelsesforvaltningen vil bli fulgt opp i arbeidet for å etablere et helhetlig rammeverk for intern kontroll, men det gjenstår et betydelig arbeid med implementering av rammeverket i 2009 og videre framover. Departementet understreker at det derfor vil ta tid før

etatens etterlevelse fullt ut vil være tilfredsstillende på området.

Riksrevisjonen ser det som alvorlig at det i 2008 har vært gjennomgående manglende kvalitet i oppfølgingstjenester og ytelsesforvaltning. Riksrevisjonen ser positivt på tiltakene som etaten iverksetter for å forbedre situasjonen, men er bekymret for etatens gjennomføringsevne tatt i betraktning det store endringstrykket. Etter Riksrevisjonens vurdering er det spesielt viktig at departementet i sin oppfølging og styringsdialog er tydelig på hvilke prioriteringer som skal gjøres i det videre arbeidet.

### **1.2.3 Manglende kvalitet i støttefunksjoner og administrative oppgaver**

Riksrevisjonen kan ikke bekrefte at Arbeids- og velferdsetatens regnskap for 2008 ikke inneholder vesentlige feil og mangler. Riksrevisjonen ser alvorlig på situasjonen, tatt i betraktning at etatens regnskap utgjør en tredjedel av statsbudsjettet og at ytelses til enkeltpersoner utgjør den største delen av regnskapet. Store svakheter i internkontrollen i ytelsesforvaltningen påvirker regnskapstransaksjonene og skaper usikkerhet om regnskapskvaliteten. Etterlevelsen av internkontrollrutiner knyttet til etatens regnskapsføring er også mangelfull. Etaten har fortsatt utfordringer med å etterleve reglene for offentlige anskaffelser i hjelpemiddelforvaltningen.

Et av hovedmålene med Nav-reformen er å skape en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning. Riksrevisjonen har forståelse for at omstillingsarbeidet er krevende, men ser alvorlig på at internkontroll knyttet til et så omfattende regnskap fortsatt ikke er på plass. Riksrevisjonen merker seg at departementet i sin videre dialog med direktoratet vil legge vekt på arbeidet med en helhetlig videreutvikling av regnskap, økonomiforvaltning og internkontroll og at dette vil være et omfattende, komplisert og tidkrevende forbedrings- og utviklingsarbeid. Riksrevisjonen understreker betydningen av at arbeidet med å utforme, innføre og følge opp grunnleggende rutiner må gis høy prioritet. Dette er en forutsetning for at målet om en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning skal kunne nås.

### **1.2.4 Mangelfull tilrettelegging for gjennomføring av Nav-reformen**

#### UTVIKLING AV IKT-SYSTEMER

Ikt er en avgjørende rammebetingelse for etatens evne til å løse hovedoppgavene på en effektiv måte. Arbeids- og velferdsetaten har flere eldre saksbehandlingssystemer som er lite fleksible og som ikke er tilpasset nye oppgaver og endringer i organisasjonen. Opprettelsen av Nav-kontor, innføring av nye regler for oppfølging av sykmeldte, innføring av kva-

lifiseringsprogrammet og etablering av forvaltningsenhetene ble gjennomført før etaten hadde tilpassede rutiner for saksbehandling og tilgjengelige ikt-systemer.

Riksrevisjonen er kjent med at departementet har lagt opp til at utvikling av mer fullverdige og integrerte ikt-løsninger vil skje i en krevende trinnvis prosess og konstaterer at arbeidet vil ta tid. Dagens saksbehandlingssystemer vil være begrensende for etatens evne til effektiv oppgaveløsning i lang tid framover. Riksrevisjonen understreker at de negative konsekvensene av manglende ikt-løsninger representerer en betydelig risiko for etatens gjennomføringsevne på kort sikt og for måloppnåelsen i Nav-reformen på lengre sikt.

#### ETABLERING AV FORVALTNINGSENHETER

Arbeids- og velferdsetatens forvaltningsenheter skal frigjøre ressurser i Nav-kontorene til brukerkontakt, oppfølging og veiledning, og bidra til økt effektivitet og kvalitet i ytelsesforvaltningen. Riksrevisjonen er kritisk til at viktige forutsetninger knyttet til ikt-løsninger, rutiner for saksbehandling og dokumenthåndtering og arkivløsninger ikke var til stede da forvaltningsenhetene ble etablert. Saksflyten i etaten ble betydelig forsinket og dokumentasjon kom på avveie. Konsekvensen ble økt ventetid for brukerne og feil og mangler i ytelsesforvaltningen.

Departementet erkjenner at det var betydelige utfordringer knyttet til etableringen av forvaltningsenhetene, men at etableringen var basert på en strategisk vurdering av risiko og vesentlighet. Riksrevisjonen har forståelse for betydningen av å etablere forvaltningsenhetene. Riksrevisjonen er imidlertid kritisk til at det ikke synes å ha blitt lagt tilstrekkelig vekt på å gjennomføre nødvendige risikoreduserende tiltak som bedre kunne bidro til effektivitet og kvalitetsforbedring.

#### KOMPETANSEHEVING

Riksrevisjonen konstaterer at kompetanseheving har vært en utfordring for Arbeids- og velferdsetaten underveis i reformløpet, og er spesielt viktig i første linjen hvor brukerkontakt og veiledningsoppgaver skal ivaretas. Riksrevisjonen har hatt søkelys på kompetanseutfordringene i den årlige revisjonen fra etatens etableringstidspunkt i 2006. Stortinget understreket viktigheten av kompetanseheving i forbindelse med etableringen av etaten, og ba om at det ble utarbeidet en plan for dette. Riksrevisjonen er kritisk til at en slik plan først ble ferdigstilt i 2008.

Etableringen av forvaltningsenheter fikk konsekvenser for kompetansefordelingen i etaten i 2008 ved at mange ansatte endret arbeidsoppgaver, uten at det ble gjennomført tilstrekkelige kompetansehevingstiltak. Riksrevisjonen ser alvorlig på conse-

kvensene dette har fått for kompetansen i førstelinjen.

Etter Riksrevisjonens vurdering er kompetanse en grunnleggende rammebetingelse for at Nav-kontorene skal kunne ivareta brukerkontakt og veiledningsoppgaver på en tilfredsstillende måte. Riksrevisjonen har merket seg at det er gjennomført kompetansehevende tiltak, men kan ikke se at dette har vært tilstrekkelig til å møte brukernes behov. Riksrevisjonen vil understreke betydningen av at kompetanseutvikling gis tilstrekkelig prioritet i det videre utviklingsløpet.

### **1.2.5 Arbeids- og velferdsetatens virksomhetsstyring**

Arbeids- og velferdsdirektoratet har ansvar for at mål og resultatkrav fastsatt i tildelingsbrev, andre vedtak og interne styringsdokumenter følges opp og gjennomføres innenfor rammen av tildelte ressurser. God virksomhetsstyring forutsetter at det er definert mål og styringsparametre, og at det produseres og rapporteres korrekt styringsinformasjon.

Riksrevisjonen er kritisk til at det er betydelige svakheter i rapportering om etterlevelse av internkontrollrutinene på stønads- og driftsområdet. I 60 pst. av tilfellene gir rapporteringen inntrykk av en bedre situasjon enn det som har vært tilfellet. Riksrevisjonen ser det videre som uheldig at etatens rapportering i årsrapporten i 2007 og første tertialrapport for 2008 undervurderer den negative utviklingen i restansesituasjonen. Riksrevisjonen vil påpeke at feilene i rapporteringen kan ha påvirket etatens prioriteringer.

Riksrevisjonen konstaterer at departementet er av den oppfatning at det ikke er sammenheng mellom mangelfull styringsinformasjon og prioriteringer i etaten. Riksrevisjonen understreker betydningen av at etatens styringssystem til enhver tid legger grunnlaget for og sikrer gyldig rapportering.

### **1.2.6 Arbeids- og inkluderingsdepartementets etatsstyring**

Departementet skal sikre måloppnåelsen i arbeids- og velferdspolitikken. Styringen av Arbeids- og velferdsetaten er et viktig virkemiddel for å oppnå disse målene, og for å sikre at Stortingets vedtak og forutsetninger gjennomføres på en mest mulig hensiktsmessig og effektiv måte.

Arbeids- og velferdsetaten sto overfor omfattende oppgaver i 2008. Omstillingsaktiviteter skulle gjennomføres uten at kravene til løpende drift og tjenesteproduksjon ble redusert. Omstillingsaktivitetene har hatt negative konsekvenser for etatens gjennomføringsevne og kvaliteten i oppfølgingstjenester, ytelsesforvaltning, internkontroll og regnskap.

Riksrevisjonen har stilt spørsmål ved om departementet i tilstrekkelig grad har konkretisert Stortingets vedtak og forutsetninger for Nav-reformen i operasjonaliserbare mål. Riksrevisjonen har merket seg departementets svar om at prioriteringer klargjøres i årlig tildelingsbrev og andre styringsdokumenter til Arbeids- og velferdsetaten. Departementet uttaler at det har valgt en bred tilnærming til etatsstyring for å sikre tilfredsstillende nivå på etatens produksjon og service parallelt med stor oppmerksomhet rettet mot reformaktivitetene.

Styringsdokumentene behandler etter Riksrevisjonens oppfatning i liten grad Arbeids- og velferdsetatens dilemmaer når de må velge mellom departementets prioriteringer. Etter Riksrevisjonens oppfatning bør styringsdialogen i større grad omhandle strategiske valg knyttet til slike dilemmaer.

Etter Riksrevisjonens vurdering har departementet i sin styring av Arbeids- og velferdsetaten ikke etablert nødvendige rammebetingelser for etatens måloppnåelse i 2008, verken for omstilling eller løpende drift og tjenesteproduksjon. Etaten har ikke lyktes med å levere lovhjemlede tjenester og ytelser med tilfredsstillende kvalitet, og har betydelige utfordringer knyttet til internkontroll og regnskapskvalitet. Kompleksiteten og omfanget i etatsstyringen krever etter Riksrevisjonens oppfatning blant annet at departementet videreutvikler sitt system for risikostyring.

## **2. Komiteens behandling**

Som et ledd i behandlingen av saken besluttet komiteen å avholde åpen kontrollhøring 15. januar 2010, jf. Reglement for åpne kontrollhøringer. De hovedproblemstillinger komiteen ønsket å få belyst under høringen, var:

1. Riksrevisjonen reiser tvil om Navs disposisjoner er i tråd med Stortingets vedtak og forutsetninger, gjeldende regelverk og standarder for statlig økonomiforvaltning. Kan dette tilskrives det faktum at Nav i 2008 var inne i en meget krevende fase – med et omfattende og komplekst omstillingsløp? Er det slik at viktige forutsetninger for god oppgaveløsning ennå ikke er til stede?
2. Hvordan kan styringsdialogen mellom departementet og etaten få et mer strategisk fokus, slik at man er sikret gjennomføring av Stortingets vedtak og forutsetninger?
3. Et viktig mål for Nav er at brukerne skal ha riktig ytelse til rett tid. Hvordan er prioritering, rekruttering, opplæring og oppfølging av ansatte i førstelinjetjenesten?
4. Nav er Regjeringens viktigste verktøy for operasjonalisering av arbeidsmarkeds-, trygde- og

pensjonspolitikken. Hvordan har Nav ivaretatt arbeidsoppgavene til A-etat for å sikre flere i arbeid? Har Nav klart å ivareta A-etats kompetanse på arbeidsformidling, yrkesveiledning og det å skape kontakt mellom arbeidssøker og arbeidsgiver, slik forutsetningen var for etableringen av Nav? Kan det sies at Nav har den nødvendige kompetanse på en helhetlig arbeids- og velferdsforvaltning?

5. Hvordan vil departementet og direktoratet sikre et effektivt datasystem som er tilpasset de nye oppgavene og endringene i organisasjonen?
6. Hvordan fungerer de lokale samarbeidsavtalene mellom stat og kommune i forhold til tjenesteyting, og hvordan mener departementet/direktoratet at styringen av etaten fungerer i skjæringspunktet mellom stat og kommune?

Følgende deltok på høringen:

- Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon
- Fire arbeidstakerorganisasjoner: Norsk Tjenestemannslag, Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund, Akademikerne og UNIO
- Næringslivets Hovedorganisasjon
- Direktør Tor Saglie, Arbeids- og velferdsdirektoratet
- Tidligere arbeids- og inkluderingsminister Bjarne Håkon Hanssen
- Tidligere arbeids- og inkluderingsminister Dag Terje Andersen
- Arbeidsminister Hanne Bjurstrøm

Det ble tatt stenografisk referat fra høringen, og referatet følger som vedlegg til denne innstillingen.

### 3. Komiteens merknader

Komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Bendiks H. Arnesen, Martin Kolberg og Marit Nybakk, fra Fremskrittspartiet, lederen Anders Anundsen, Ulf Erik Knudsen og Øyvind Vaksdal, fra Høyre, Per-Kristian Foss, fra Sosialistisk Venstreparti, Hallgeir H. Langeland, fra Senterpartiet, Heidi Greni, fra Kristelig Folkeparti, Hans Olav Syversen, og fra Venstre, Trine Skei Grande, vil vise til at formålet med opprettelsen av Nav var:

- flere i arbeid – færre på stønad
- enklere for brukerne og tilpasset brukernes behov
- en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning.

Komiteen vil understreke at et samlet storting har sluttet seg til disse målsettingene ved flere anledninger.

Komiteen viser til at Arbeids- og velferdsetaten for 2008 har fått avsluttende revisjonsbrev fra Riksrevisjonen med merknader knyttet til regnskapet og til enkelte saksforhold i gjennomføringen av budsjettet. Komiteen har merket seg at formålet med Riksrevisjonens rapport har vært å gi en utvidet rapportering om resultatene fra revisjonen av Arbeids- og velferdsetatens regnskap og gjennomføring av budsjettet for 2008. Det pekes også på sammenhenger med revisjonsresultatene fra regnskapsårene 2006 og 2007 der dette er relevant. Komiteen har videre merket seg at resultatene ses i sammenheng med gjennomføringen av Nav-reformen.

Komiteen vil videre vise til at Riksrevisjonen har merket seg at 2008 har vært et krevende år for Arbeids- og velferdsetaten med store utfordringer når det gjelder oppfølging av brukere, utbetaling av rett ytelse til rett tid, internkontroll og regnskapskvalitet.

Komiteen avholdt åpen kontrollhøring om Tillegg 2 til Dokument 1 (2009-2010) fredag 15. januar 2010. Referat fra høringen følger som vedlegg til denne innstillingen.

Komiteen viser til at Arbeids- og velferdsetaten forvalter velferdsordninger med utgifter på om lag 300 mrd. kroner og har rundt 2,8 mill. brukere. Komiteen har merket seg at Riksrevisjonen påpeker at:

"Den løpende driften i etaten består av komplekse arbeidsoppgaver i et stort omfang og volum som skal utføres parallelt med tre krevende reformprosesser over flere år."

Komiteen viser til at de tre reformprosessene som Riksrevisjonen viser til, er Nav-reformen, pensjonsreformen og helserefusjonsreformen.

Komiteen viser til Innst. S. nr. 190 (2008–2009), jf. St.prp. nr. 51 (2008–2009) Redegjørelse om situasjonen i arbeids- og velferdsforvaltningen og forslag om tilførsel av ressurser til Arbeids- og velferdsetaten.

Komiteen vil understreke at enkelte av de forhold som er påpekt av Riksrevisjonen for 2008, allerede ble tatt opp i St.prp. nr. 51 (2008–2009) og Innst. S. nr. 190 (2008–2009). En samlet arbeids- og sosialkomité sluttet seg til de foreslåtte tiltakene, som bl.a. innbefattet styrking av kompetanse hos Arbeids- og velferdsetatens ansatte, regelverksendringer og -forenklinger, bremsing av reformtempoet og en styrking av etatens ressursramme. I tillegg etableringen av et godt kontrollmiljø og bedre kontrollrutiner med sikte på å hindre feilutbetalinger og avdekke misbruk og eventuelle misligheter. Komiteen forutsetter at tiltakene er fulgt opp og at de videreutvikles.



Komiteen vil imidlertid vise til at Arbeids- og velferdsetaten har vært gjennom en krevende reformperiode parallelt med den daglige virksomheten fra 2006 og til januar 2010. Komiteen viser til at:

"Riksrevisjonen har merket seg at 2008 har vært et krevende år for Arbeids- og velferdsetaten. Etaten er fortsatt under etablering, og har i samarbeid med kommunene opprettet 147 nye NAV-kontor i 2008. Selv om etableringsarbeidet går etter planen, viser revisjonen at etaten foreløpig har store utfordringer i sentrale deler av oppgaveløsningen når det gjelder oppfølging av brukere, utbetaling av rett ytelse til rett tid, internkontroll og regnskapskvalitet."

Komiteen har merket seg at dette langt på vei bekreftes i departementets svar av 14. august 2009 til Riksrevisjonen.

Komiteen vil vise til at direktør Tor Saglie i sitt innspill til høringen 15. januar tok opp utfordringene ved å drive en slik omfattende omorganisering samtidig som tjenestetilbudet skulle opprettholdes:

"Vi har hele tiden ønsket at saksbehandling og betjening av brukerne skulle pågå uforstyrret av endringsarbeidet, men reformtakten, reformbredden og konjunkturutviklingen gjorde at vi i 2008 og begynnelsen av 2009 fikk alvorlige problemer i løpende drift."

Og videre:

"Dette gikk dessverre ut over brukerne, og det slet på våre ansatte."

Komiteen viser også til at tidligere statsråd Bjarne Håkon Hanssen under høringen sa at:

"Jeg tror egentlig ingen fullt ut kunne forstå hvor krevende det var."

Komiteen har merket seg at Regjeringen i St.prp. nr. 51 sier at:

"Departementet har stilt krav om at Arbeids- og velferdsforvaltningen opprettholder en forsvarlig kvalitet både knyttet til ytelsesforvaltningen og knyttet til oppfølging av brukeren gjennom reformperioden. Gjennomføringen av reformen har i all hovedsak gått etter plan, men valg av organisering, store omstillinger for de mange ansatte og nye oppgaver har hatt innvirkning på etatens driftssituasjon. Særlig gjennom 2008 og inn i 2009 har det vist seg at gjennomføringen av NAV-reformen har ført til at Arbeids- og velferdsetaten har fått for dårlig måloppnåelse på sentrale områder."

Komiteen vil samtidig vise til at Riksrevisjonen uttaler at etaten mangler styringsparametere for sentrale deler av sin virksomhet. Blant annet mangler direktoratet styringsdata i forhold til målet om rett ytelse og angir heller ikke styringsparametere eller konkrete resultatkrav til fylkene for denne målsettin-

gen. Komiteen finner dette uheldig og forutsetter at etaten får en forsvarlig virksomhetsstyring som bidrar til en positiv utvikling innenfor saksbehandlingstid, restanser, service overfor brukere og internkontroll.

Komiteen viser til at etableringen av forvaltningseenheter har medført konsekvenser for kompetansefordelingen i etaten i 2008, og Riksrevisjonen ser alvorlig på konsekvensen av dette. Komiteen mener dette har gitt ulemper for brukerne og har ført til unødig lang saksbehandlingstid i ytelsesforvaltningen ved at saker sendes fra lokalkontorene til de såkalte forvaltningseenhetene for saksbehandling. Komiteen vil vise til at forholdet og arbeidsdelingen mellom Nav-kontorene og forvaltningseenhetene var et gjennomgående tema under høringen 15. januar 2010, og forutsetter at departementet vurderer endringer av grensesnittet.

Komiteen vil vise til Innst. S. nr. 198 (2004–2005), jf. St.prp. nr. 46 (2004–2005), der en samlet sosialkomité var opptatt av å sikre at brukerne fikk et sted å henvende seg og slippe den rundgangen mellom kontorene som mange tidligere opplevde, og sa videre at:

"I tillegg til god tilgjengelighet vil komiteen legge stor vekt på at førstelinjen må inneha et kompetansenivå og et beslutningsansvar som gjør disse kontorene til et sted der folk reelt opplever å få den veiledning og bistand de har behov for, i størst mulig grad uten å måtte henvise til andre kontorer, instanser og "dører". Den felles førstelinjen må oppfylle klare krav om rask avklaring, fjerning av gråsoner og kasteballtendenser og rask igangsetting av tiltak."

Komiteen vil videre vise til Innst. S. nr. 148 (2006–2007), jf. St.meld. nr. 9 (2006–2007) der en samlet arbeids- og sosialkomité sier:

"Komiteen viser til den brede politiske enigheten om hva som er formålet med NAV-reformen, en førstelinje som er god på individuell veiledning og oppfølging. Komiteen understreker at det å samle visse forvaltningsoppgaver i spesialenheter, skal bygge opp under målene med NAV-reformen, ved å frigjøre administrative ressurser til oppfølging av brukerne i førstelinjen. Gjennom en god samhandling mellom spesialenhet og NAV-kontor, skal NAV-kontoret fremstå med nødvendig nøkkelkompetanse for å realisere intensjonen i reformen."

Komiteen mener det er helt avgjørende for tilstrekkelig tiltro til Arbeids- og velferdsforvaltningen at arbeidsdelingen og samhandlingen mellom Nav-kontorene og forvaltningseenhetene blir gjennomgått, med tanke på kompetanse og myndighet i Nav-kontorene som støtter opp under målene med reformen. Komiteen vil understreke at det har vært en forutsetning for reformen at lokalkontorene skulle gi én dør inn til alle tjenester og at saksbehandlingstiden

skulle reduseres. Komiteen er derfor fornøyd med at statsråd Hanne Bjurstrøm under høringen gjorde det klart at hun vil ta initiativ til en grundig analyse av dagens grensesnitt og arbeidsdeling mellom Navkontorene og forvaltningsenhetene for å se om den er optimal i forhold til reformens intensjon. Analysen skal gjennomføres ved hjelp av eksterne krefter og foreligge innen seks måneder. Komiteen forventer at statsråden orienterer Stortinget på egnet måte om resultatene av undersøkelsen.

Komiteens flertall, medlemmene fra Fremskrittspartiet, Høyre, Kristelig Folkeparti og Venstre mener at en slik analyse burde vært gjort på et tidligere tidspunkt, gitt den kritikk Riksrevisjonen har reist.

Et av formålene med omorganiseringen har vært å bedre tilbudet til brukerne. Komiteen registrerer derfor at representanten fra Funksjonshemmede Fellesorganisasjon generalsekretær Liv Arum, i komiteens høring understreket at "FFO har vært og er positiv til Nav-reformen". Arum viste til at det er nødvendig med både organisatoriske og innholdsmessige endringer for å gi en helhetlig oppfølging og et bedre tilbud og pekte på lang ventetid, saksbehandlingsfeil og lite tilfredsstillende oppfølging av enkeltbrukere som områder å ta fatt i.

Komiteen vil understreke betydningen av nær kontakt mellom myndighetene og brukerorganisasjonene for å sikre løsninger som tilfredsstillende brukernes behov.

Gode IKT-løsninger er avgjørende for at offentlige etater skal kunne utføre sine oppgaver. Komiteen viser til at Arbeids- og velferdsetaten har flere eldre saksbehandlingssystemer som vanskelig lar seg tilpasse store endringer. Komiteen har særlig merket seg Riksrevisjonens kritikk av saksbehandlingssystemet Infotrygd som ikke tilfredsstillende kravene i økonomireglementet til sikkerhet, innhold i obligatoriske regnskapsspesifikasjoner og krav til sporbarhet av transaksjoner.

Komiteen viser til at det utdaterte IKT-systemet som benyttes av Nav fører til ineffektivitet og utfordringer med hensyn til kontroll. Et område komiteen har merket seg særskilt, er nødvendigheten av å føre manuell kontroll med kvitteringslister. Komiteen merker seg at samtlige arbeidstakerorganisasjoner som var inne til åpen kontrollhøring, mener det er et ønske at disse kontrollene gjennomføres, men at det blir en salderingspost når det gjelder å gi brukerne ytelse. Komiteen mener i likhet med Riksrevisjonen at denne manglende kontrollen fører til feilutbetalinger og reduserer Navs mulighet til å gi rett ytelse til brukerne. Komiteen mener at det er

kritikkverdig at dette arbeidet ikke er prioritert høyere.

Komiteen vil understreke at gjennomføringen av Nav-reformen forutsetter at det foreligger IKT-løsninger som er tilpasset etatens behov. Komiteen registrerer at det arbeides med en ny IKT-strategi og legger til grunn at Riksrevisjonen følger utviklingen på IKT-området nøye og redegjør for status i Dokument 1 for regnskapsåret 2009.

Komiteen viser til at Riksrevisjonen ikke kan bekrefte at Arbeids- og velferdsetatens regnskap for 2008 ikke inneholder vesentlige feil og mangler, fordi funnene i revisjonen skaper betydelig usikkerhet om den økonomiske informasjonen er fullstendig, nøyaktig og pålitelig. Svakheter i internkontrollen i saksbehandlingen på stønadsområdet påvirker regnskapstransaksjonene og skaper usikkerhet om kvaliteten i regnskapet. Revisjonen viser at etterlevelsen av internkontrollen knyttet til regnskapsrutinene også er mangelfull.

Komiteen viser til at Riksrevisjonen påpeker at etatens regnskap utgjør en tredjedel av statsbudsjettet. Riksrevisjonen ser alvorlig på at internkontrollen knyttet til gamle og nye systemer har betydelige svakheter og at etatens regnskap derfor ikke kan bekrefte. Komiteen mener dette er svært alvorlig og kritikkverdig og forventer at det gjennomføres tiltak for å sikre en forsvarlig virksomhetsstyring og en internkontroll med tilfredsstillende kvalitet.

Komiteen viser videre til at Riksrevisjonen understreker at mål- og resultatstyring er de viktigste virkemidlene for å sikre god etatsstyring i forvaltningen. Komiteen mener at ledelsen i departementet og ledelsen i Nav absolutt kunne vært tydeligere i målstyringen av Nav. Dette syn støttes av samtlige arbeidstakerorganisasjoner som var inne til åpen kontrollhøring i saken. Komiteen merker seg at en viktig forutsetning for en vellykket Nav-reform og for å sikre full kontroll med bruken av fellesskapets midler, er tydelig mål- og resultatstyring.

Komiteens flertall, medlemmene fra Fremskrittspartiet, Høyre, Kristelig Folkeparti og Venstre mener det er gjort klart at målstyringen fra departement og Nav-ledelse har vært for svak.

Flertallet merker seg også at tidligere statsråd Dag Terje Andersen gjorde det klart i kontrollhøringen at han raskt etter å ha tatt over som statsråd etter Bjarne Håkon Hanssen i juni 2008, innså at rutinene for internkontroll i Nav var for svake. Han gjorde det videre klart at det var behov for å iverksette en rekke tiltak for å rette opp i disse svakhetene vinteren 2008/09. Flertallet mener dette kan tyde på at departementet ikke var tilstrekkelig opptatt av å sikre nødvendig internkontroll tidlig i 2008, til tross for at

dette var forhold Riksrevisjonen hadde pekt på over flere år. Flertallet mener det er kritikkverdig.

Komiteen mener Riksrevisjonens rapport indikerer at Arbeids- og inkluderingsdepartementet gjennom flere år ikke har hatt tilstrekkelig fokus på internkontroll, med det resultat at feil og mangler innebærer at regnskapet for Nav ikke kan bekrefte for 2008.

Komiteens flertall, medlemmene fra Fremskrittspartiet, Høyre, Kristelig Folkeparti og Venstre viser til at Nav-direktør Tor Saglie iverksatte nye internkontrollrutiner i Nav høsten 2009. Flertallet merker seg at Saglie i kontrollhøringen som svar på utfordringen om det var umulig å iverksette tiltakene tidligere, sa at:

"Det var ikke umulig å iverksette de tiltakene tidligere. Det som var situasjonen, var at vi hadde gode – tilsynelatende – internkontrollrutiner."

Flertallet stiller seg uforstående til at Nav-direktøren kan ha inntrykk av at internkontrollrutinene var gode når Riksrevisjonen siden igangsettingen av Nav-reformen har pekt på at internkontrollrutinene var for dårlige. Flertallet viser også til at Nav-ledelsen hadde kjennskap til omfattende feilrapportering om utviklingen av internkontroll i Nav. Flertallet mener dette viser at ledelsen i Nav ikke har vært tilstrekkelig aktsom på dette området, hvilket har medvirket til at regnskapene til Nav ikke kan bekrefte av Riksrevisjonen.

Flertallet viser til at det er en sannsynlig sammenheng mellom det høye sykefraværet i Nav og manglende kompetanseheving. Flertallet merker seg at dette synet støttes av samtlige arbeidstakerorganisasjoner som var inne til kontrollhøring. Flertallet mener det er kritikkverdig at departementet og ledelsen i Nav ikke har evnet å iverksette nødvendige tiltak for kompetanseheving under gjennomføringen av Nav-reformen.

Flertallet viser til at Nav fortsatt har store utfordringer og at det til tross for bedring på enkelte områder etter fremleggelsen av Riksrevisjonens rapport, fremstår som utfordrende for Nav å løse de oppgavene man er satt til å løse. Sett i lys av det store sykefraværet Nav lider under for tiden, vil det være vanskelig å gjennomføre iverksettingen av innholdsreformen etter planen. Flertallet forutsetter at departementet holder Stortinget underrettet om utviklingen i Nav og at departementet sikrer den videre gjennomføringen av reformen på en tilfreds-

stillende måte, hvor tilstrekkelig internkontroll kombineres med nødvendig levering av tjenester og ytelser til brukerne.

Komiteen vil vise til at Nav har vide fullmakter til å behandle personopplysninger. Komiteen er bekymret over at man flere ganger i media har kunnet lese om sensitive personopplysninger som er kommet på avveie i Nav-systemet. Komiteen frykter at Nav har et manglende fokus på personvern og forventer at Nav iverksetter systemer for bedre å ivareta personvernet til den enkelte bruker.

Komiteens flertall, medlemmene fra Fremskrittspartiet, Høyre, Kristelig Folkeparti og Venstre viser til at mye av kritikken mot Nav gjelder manglende brukervennlighet. Flertallet vil understreke at noe av formålet med Nav-reformen var enklere og bedre hjelp tilpasset brukernes behov. Flertallet er bekymret over denne delen av Nav-reformen. Flertallet mener det er viktig at mennesker som trenger hjelp, møtes med respekt, og at de følges opp individuelt. Flertallet støtter Riksrevisjonens bekymring over manglende oppfølging av sykemeldte og kvalifiseringsprogrammet og frykter at dette er et symptom på at etaten ikke har tilstrekkelig fokus på den enkelte bruker. Flertallet viser til at flere som har vært i kontakt med Nav, føler seg dårlig behandlet, ikke som et enkeltmenneske som blir sett og hørt. Flertallet mener Nav må fokusere mer på borgerrettigheter og forventer at bedre internkontrollrutiner vil føre til at Nav blir en mer brukervennlig etat.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet viser til at en av de mest stabile faktorene i Nav under hele reformperioden har vært Navs direktør. Disse medlemmer mener det er statsrådets oppgave å vurdere om Nav har den til enhver tid best mulige ledelse i en krevende situasjon. Disse medlemmer har merket seg at statsråd Hanne Bjurstrøm ikke vil foreta noen vurdering av om ledelsen i Nav er den rette til å løse de fremtidige utfordringene. Disse medlemmer viser til at de ikke er kjent med andre tilfeller hvor administrerende direktør i en statlig etat, statlig eller privat selskap er blitt sittende etter å ha avgitt et regnskap som revisjonen ikke kan bekrefte. Disse medlemmer mener statsråden på nytt bør vurdere om ledelsen i Nav har den nødvendige tillit og kompetanse sett i lys av blant annet Riksrevisjonens rapport.

#### **4. Komiteens tilråding**

Komiteen har for øvrig ingen merknader, viser til dokumentet og rår Stortinget til å gjøre følgende

v e d t a k :

Dokument 1 Tillegg 2 (2009–2010) – om Riksrevisjonens rapport om revisjonen av Arbeids- og velferds-etaten for budsjettåret 2008 – vedlegges protokollen.

Oslo, i kontroll- og konstitusjonskomiteen, den 9. februar 2010

**Anders Anundsen**  
leder

**Marit Nybakk**  
ordfører



Vedlegg

**Referat**  
**fra åpen høring i kontroll- og konstitusjonskomiteen**  
**om**

**Riksrevisjonens rapport om revisjonen av Arbeids- og velferdsetaten for budsjettåret 2008**  
**(Tillegg 2 til dokument 1 (2009-2010))**

*Høring fredag den 15. januar 2010:*

Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon .....	* 3
Norsk Tjenestemannslag, Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund, Akademikerne og Unio. ....	* 12
Næringslivets Hovedorganisasjon. ....	* 21
Direktør Tor Saglie, Nav. ....	* 27
Tidligere statsråd Bjarne Håkon Hanssen .....	* 38
Tidligere statsråd Dag Terje Andersen. ....	* 47
Arbeidsminister Hanne Bjurstrøm .....	* 56



**Åpen høring i kontroll- og konstitusjonskomiteen  
fredag den 15. januar 2010 kl. 9**

Møteleder: Anders Anundsen (FrP)  
(komiteens leder)

S a k :

Riksrevisjonens rapport om revisjonen av Arbeids- og velferdsetaten for budsjettåret 2008 (Tillegg 2 til Dokument 1 (2009–2010)).

**Møtelederen:** På vegne av kontroll- og konstitusjonskomiteen vil jeg få lov til å ønske velkommen til denne åpne kontrollhøringen, der temaet er Riksrevisjonens rapport om Arbeids- og velferdsetaten for budsjettåret 2008.

De hovedproblemstillingene som komiteen ønsker å bli orientert om under høringen, er:

1. Riksrevisjonen reiser tvil om Navs disposisjoner er i tråd med Stortingets vedtak og forutsetninger, gjeldende regelverk og standarder for statlig økonomiforvaltning. Kan dette tilskrives det faktum at Nav i 2008 var inne i en meget krevende fase – med et omfattende og komplekst omstillingsløp? Er det slik at viktige forutsetninger for god oppgaveløsning ennå ikke er til stede?
2. Hvordan kan styringsdialogen mellom departementet og etaten få et mer strategisk fokus, slik at man er sikret gjennomføring av Stortingets vedtak og forutsetninger?
3. Et viktig mål for Nav er at brukerne skal ha riktig ytelse til rett tid. Hvordan er prioritering, rekruttering, opplæring og oppfølging av ansatte i førstelinjetjenesten?
4. Nav er Regjeringens viktigste verktøy for operasjonalisering av arbeidsmarkeds-, trygde- og pensjonspolitikken. Hvordan har Nav ivaretatt arbeidsoppgavene til gamle Aetat for å sikre flere i arbeid? Har Nav klart å ivareta Aetats kompetanse på arbeidsformidling, yrkesveiledning og det å skape kontakt mellom arbeidssøker og arbeidsgiver, slik forutsetningen var for etableringen av Nav? Kan det sies at Nav har den nødvendige kompetanse på en helhetlig arbeids- og velferdsforvaltning?
5. Hvordan vil departementet og direktoratet sikre et effektivt datasystem som er tilpasset de nye oppgavene og endringene i organisasjonen?
6. Hvordan fungerer de lokale samarbeidsavtalene mellom stat og kommune i forhold til tjenesteyting, og hvordan mener departementet/direktoratet at styringen av etaten fungerer i skjæringspunktet mellom stat og kommune?

Komiteen har invitert følgende til høringen:

- Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon
- Fire arbeidstakerorganisasjoner – Norsk Tjenestemannslag, Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund, Akademikerne og Unio

- Næringslivets Hovedorganisasjon
- Direktør Tor Saglie fra Arbeids- og velferdsdirektoratet
- Tidligere arbeids- og inkluderingsminister Bjarne Håkon Hanssen
- Tidligere arbeids- og inkluderingsminister Dag Terje Andersen
- Arbeidsminister Hanne Bjurstrøm

Det vil bli tatt stenografisk referat fra høringen, og referatet vil følge som vedlegg til komiteens innstilling til Stortinget.

De prosedyrene som er fastsatt i reglementet for åpne kontrollhøringer, vil bli fulgt. Den inviterte får først holde en innledning. Etter det får først saksordføreren, som er Marit Nybakk fra Arbeiderpartiet, og deretter representanter for de ulike partiene anledning til å spørre ut de inviterte.

For at komitémedlemmene skal få stilt de spørsmålene som er nødvendige, vil jeg be om at svarene blir så korte og konsise som mulig.

Til slutt får komiteen anledning til å stille noen få oppfølgings spørsmål, og den inviterte får helt til slutt ordet for en kort oppsummering.

Dette er en åpen høring, og det er derfor viktig at alle deltakerne unngår å omtale forhold som er undergitt taushetsplikt. Dersom et spørsmål ikke kan besvares uten å gi opplysninger som er taushetsbelagt, bør den innkalte gjøre komiteen oppmerksom på det.

Jeg gjør videre oppmerksom på at komiteens to nestledere ikke har anledning til å være til stede i dag, og komiteen har på et møte tidligere i dag valgt Marit Nybakk som midlertidig nestleder. Hun vil overta ledelsen av høringen de gangene undertegnede skal være utspørter.

Det er komiteens håp at høringen vil gi nødvendige opplysninger i saken – som bakgrunn for de konklusjoner komiteen skal treffe i sin innstilling til Stortinget.

Jeg vil også gjøre oppmerksom på at mobiltelefoner må være avslått, i alle fall må de være satt på «stille», slik at vi ikke forstyrres av diverse ringesignaler underveis i høringen. Pressen har anledning til å ta bilder av dem som er til høring, inntil høringen er igangsatt. Etterpå må de holde seg litt i ro, slik at de ikke blir et forstyrrende element i høringen. Jeg vil også presisere at mikrofonene har lydknapp – den må slås av og på. Det er viktig at alle husker å slå på når de skal snakke, og slå av når de har snakket ferdig, slik at vi ikke får problemer med lydanlegget.

*Høring med Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon*

**Møtelederen:** Da er vi klare til å starte opp, og jeg vil først ønske velkommen til Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon, som stiller med generalsekretær Liv Arum, assisterende generalsekretær Jarl Ovesen og rådgiver Stian Oen. Dere har ti minutter til en innledning – vær så god.

**Liv Arum:** Takk for at vi ble invitert til denne høringen.

Jeg har innledningsvis lyst til å understreke at FFO har vært og er positiv til Nav-reformen. Vi mente – og mener – at det er nødvendig med både organisatoriske og inn-



holdsmessige endringer for å gi våre brukere en helhetlig oppfølging og et bedre tilbud. Samtidig er det på det rene at Nav-reformen ikke har gitt de ønskede resultater så langt, og Riksrevisjonens rapport synliggjør flere kritiske forhold. Vår erfaring er at ventetiden er lang, saksbehandlingsfeilene mange og oppfølgingen av enkeltbrukere utilfredsstillende. Mange opplever også de ikke får kontakt med saksbehandler, og at utbetalinger av ytelser er feil. Dette tror vi kan være tegn på for dårlig kompetanse i Nav og svikt i systemet. Konsekvensen er at den enkeltes rettsikkerhet ikke ivaretas.

Dette er en utilfredsstillende situasjon. Skal Nav-reformens målsetting om å få flere i arbeid og aktivitet lykkes, er det helt avgjørende at Navs brukere blir møtt som enkeltindivider og får oppfølging og bistand ut fra behov og individuelle forutsetninger.

FFOs viktigste informasjonskilde i denne sammenheng er brukerhenvendelser som vi får, fremfor alt til FFOs Rettighetssenter. I 2008, som denne rapporten omhandler, hadde vi en økning på 50 pst. i antall henvendelser til Rettighetssenteret, henvendelser som dreide seg om Nav. I 2009 har vi registrert en nedgang på bare 8 pst. – men det er en nedgang. Det er for oss en indikasjon på at reformgjennomføringen er krevende, og det har medført store utfordringer for Navs brukergrupper.

Vi kjenner oss igjen i mye av det som beskrives i Riksrevisjonens rapport. Jeg har lyst til å nevne noen få konkrete eksempler på saker som vi har fått til Rettighetssenteret, for å illustrere det. Samtidig er vi opptatt av å se fremover og finne løsninger på de problemene som løftes frem. Disse sakene er anonymisert, bare for å ha sagt det.

Sak 113/08: En kvinne med raskt progredierende MS har behov for hjelpemidler. Hun får ikke svar på sine henvendelser. Nav kom uten varsel og leverte en rullestol – uten at hun hadde fått prøvd den ut. Etter mye frem og tilbake fikk hun kopi av saksdokumentene, som inneholdt mange gale opplysninger. Lederen for Nav-kontoret er tilskrevet, men kvinnen har ikke fått svar.

Sak 1071/08: Innringer ringer på vegne av venn med MS som mottar ytelser til livsopphold fra Nav. Han har levert skattekort to ganger uten at det er registrert hos Nav, og de trekker ham 50 pst. i skatt. Han får ikke kontakt med saksbehandler, bare med veileder i førstelinjetjenesten, som gir feil informasjon, og som heller ikke kommuniserer med saksbehandler, fordi de er lokalisert på ulike steder.

Sak 1221/08: Innringer fikk for et år siden innvilget tidsbegrenset uførestønad og søkte også om barnetillegg. Hun hørte ikke noe og tok kontakt med Nav. De hadde forlagt/rotet bort søknaden. Hun måtte søke på nytt, og denne søknaden er etter seks måneder ennå ikke behandlet.

Sak 1230/08: Innringers far har vært utsatt for en ulykke og blitt lam fra livet og ned. Innringer lurte på om faren har rett til hjelp, ytelser o.l. De har forsøkt å henvende seg til Nav for å få informasjon, men opplever ikke å få informasjon om verken rett til trygdeytelser eller annet fra Nav.

I FFO har vi merket oss at kontroll- og konstitusjonskomiteen i sin invitasjon stiller spørsmål ved om vik-

tige forutsetninger for god oppgaveløsning i Nav i dag ikke er til stede. Jeg velger å besvare den problemstillingen ved å fokusere på den nært forestående innføringen av den nye stønaden om arbeidsavklaringspenger og arbeidsevnevurdering.

For at innføringen av den nye stønaden og de nye arbeidsmetodene skal bli vellykket, er det nødvendig at en rekke kritiske forutsetninger er oppfylt. Nav må ha nødvendige ressurser til å sikre riktig utbetaling av stønader til riktig tid, håndtere oppfølgingen av hver enkelt stønadmottaker på en kvalitativt tilfredsstillende måte, håndtere praktiseringen av meldekortsystemet og unntak fra dette på en smidig måte som sikrer hensynet til brukeren, og ivareta alle øvrige forhold knyttet til den nye stønaden.

Arbeidsavklaringspengene har i enkelte sammenhenger vært karakterisert som selve indrefiletten i Nav-reformen. Det er vi enig i. Det er dette som er kjernen. Vi har store forventninger til den og til effekten av den tette brukeroppfølgingen som er varslet i kjølvannet av den. Om Nav får dette til å fungere, vil, tror vi, flere funksjonshemmede komme i arbeid.

Så er det, som komiteen er kjent med, slik at Stortingets budsjettvedtak for 2010 innebærer en reduksjon i Navs bemanning. Det gjør oss utrygge, for her er det ikke bare snakk om at folk skal få pengene sine til riktig tid, her skal det også gjennomføres avklaringsamtaler, og det skal foregå kvalitetsmessig god oppfølging. Den nye arbeidsmetoden innebærer at kontakten med enkeltbrukere blir langt mer omfattende. Da er det en forutsetning at ressurs-situasjonen er slik at den nye ordningen og arbeidsmetoden kan ivaretas på en tilfredsstillende måte.

Slik FFO ser det, er det avgjørende for denne kanskje viktigste delen av reformen – det er nå vi kommer til innholdet – at det sikres at Nav har den kompetansen og de ressursene som er nødvendig. Det er det bare Nav som kan svare på.

Et av forholdene FFO mener kjennetegner Navs utfordringsbilde, handler om brukernes rettsikkerhet. Det er FFOs klare oppfatning at her trengs det nye tiltak, og de trengs fort. FFO har ved en rekke anledninger tatt til orde for konkrete grep for å styrke rettsikkerheten: Det er innføringen av retten til å bytte saksbehandler, og det er opprettelsen av et eget Nav-ombud eller velferdsombud. Vi har også foreslått innføringen av en midlertidig folketrygdytelse når søknader ikke blir behandlet innen gitte frister, og at Nav får et erstatningsansvar når tidsfrister brytes og det får økonomiske konsekvenser for brukerne.

Nav har et tydelig oppdrag i å gi funksjonshemmede mulighet til deltakelse i arbeidslivet. Hele 92 000 funksjonshemmede sa ifølge Statistisk sentralbyrås tilleggsundersøkelse til arbeidskraftundersøkelsen for annet kvartal 2008 at de ønsket arbeid. Så mange som 46 000 oppga i tillegg at de hadde behov for tilrettelegging på arbeidsplassen.

Nav forvalter en hel rekke ordninger som har til hensikt både å øke rekrutteringen av funksjonshemmede og å gjøre det enklere for funksjonshemmede å delta i arbeid. Noen av de viktigste ordningene er IA-avtalen, tilretteleggingsgarantien, ulike lønns subsidier, hjelpemidler, ordnin-

gen med funksjonsassistanse og ordningen med arbeids- og utdanningsreiser.

FFO mener at potensialet i flere av disse ordningene langt fra er fullt ut utnyttet. Det handler riktignok også om at det ikke bevilges nok midler fra Stortingets side, slik at ordningene begrenses i omfang. Men Nav har likevel et ansvar for å gjøre ordningene kjent overfor aktuelle brukergrupper og gi brukerne i ordningen en god oppfølging.

Hvis vi ser på tilretteleggingsgarantien, funksjonsassistentordningen og arbeids- og utdanningsreiser, er dette ordninger som har som eksplisitt mål å øke funksjonshemmedes mulighet til yrkesdeltakelse. Likevel er de relativt lite kjent, også blant mange av Navs egne ansatte.

Håndteringen av disse ordningene er i tillegg preget av uforutsigbarhet, som gir utrygghet blant brukergruppene knyttet til deres fremtidsutsikter, og manglende kunnskap i systemet gir ulikheter i praktiseringen av ordningene.

Vår konklusjon er derfor at Navs oppgaveutførelse når det gjelder det som var hele utgangspunktet for reformen, flere i arbeid, har et urealisert potensial som vi gjerne skulle sett utnyttet langt bedre.

Så har vi utarbeidet en merknad til komiteen, det røde heftet, som er omdelt, hvor vi også har svart i rekkefølge på de spørsmålene som er stilt.

Takk!

**Møtelederen:** Tusen takk skal dere ha!

Da gir jeg ordet til saksordføreren, Marit Nybakk, som har 10 minutter, med spørsmål og svar.

**Marit Nybakk (A):** Takk skal du ha, komitéleder.

Takk til FFO for et veldig klart innlegg, konkrete eksempler og også konkrete forslag. Det setter vi pris på.

Jeg skal starte med følgende problemstilling: En av Stortingets absolutte forutsetninger og et av de viktigste formålene med Nav-reformen var at brukerne skulle ha én dør og én saksbehandler. Det skulle bli enklere, man skulle ha god tilgjengelig og få raske avgjørelser. Det var også derfor Nav-kontorene ble etablert som de ble.

De eksemplene dere nevner, viser jo at dette ikke har skjedd, at det ikke er det som er tilfellet. Det er kommet kritikk fra mange kanter fordi det nå er de såkalte forvaltningsenhetene som fatter de reelle beslutningene. Dette kan faktisk forsinke saker med både uker og måneder, fordi brukerne kommer til Nav-kontorene, som bare registrerer dem, og så sendes altså disse sakene videre til et eller annet sted i fylket, eller for den saks skyld til et annet fylke. Vi har også fått eksempler på at sakene sendes fram og tilbake mellom forvaltningsenhetene og de lokale Nav-kontorene.

Mitt spørsmål til FFO går også på organisasjonsstrukturen. Hva mener FFO om forvaltningsenhetene som enheter i Nav-strukturen? Er det slik at forvaltningsenhetene kanskje bør fjernes, eller kan det tenkes at man kan legge enkle avgjørelser ned til Nav-kontorene? I oppfølgingen av det spørsmålet: Er det for mye kompetanse som har gått fra Nav-kontorene og opp til forvaltningsenhetene, eller flykter ansatte nå fra Nav-kontorene,

som altså er førstelinjetjenesten, til forvaltningsenhetene?

Takk.

**Liv Arum:** For å ta det siste først. Hvor kompetansen finnes i Nav-systemet, vet ikke vi. Det som er viktig for oss, er at Nav-systemet som sådant har nok kompetanse på alle de nivåene hvor det er behov for det. Men i vår røde merknad tar vi til orde for nettopp det du berører, at flere beslutninger må flyttes til lokalt Nav-kontor. Enkle saker må kunne ekspederes raskere. Man må finne et grensesnitt mellom hva det lokale Nav-kontoret kan beslutte, og hva som må til forvaltningsenheten. Vi tror det er ett av de grepene som kan tas for å gjøre dette systemet mer effektivt.

**Marit Nybakk (A):** Da har jeg noen flere spørsmål. La meg først ta et spørsmål som dere så vidt var inne på, det gjelder IA-avtalen. Vi har fått en undersøkelse som viser at mens bedriftene faktisk skaffet til veie 693 IA-plasser, har altså Nav greid å plassere bare 96. Da er mitt spørsmål: Hva betyr det? Er det slik at Nav ved sammenslåingen faktisk mistet en del av den kompetansen som tidligere Aetat hadde på formidling, på yrkesrettledning, eller i det hele tatt det å skape kontakt mellom arbeidsgiver og den som kommer og trenger en jobb? Har dere noen oversikt fra deres brukere og medlemmer som viser at man når man kommer til et Nav-kontor, føler at det å bli formidlet og satt ut i arbeid, er noe som ikke prioriteres?

**Jarl Ovesen:** Det er klart at på dette området har det også vært store problemer. Vi har i FFO opplevd å få mange brukere som ikke har fått den hjelpen de hadde forventet, og som de har hatt behov for. Vi har spesielt gått igjennom dette spørsmålet som du stiller, Nybakk, fordi vi regnet med at det ble reist, og det er ingenting som tilsier at ikke Nav som sådant skal ha den kompetansen i dag som man hadde i de tidligere arbeidsmarkedsetatene. Men også på dette området er det slik at ting har blitt nedprioritert. Det har vært store utfordringer på en rekke områder i Nav som gjør at mange opplever at man ikke har blitt prioritert. At kompetansen er borte, har vi ikke grunnlag for å hevde. Men vi opplever reelt at det har vært en mangel på oppfølging. Derfor sier vi også at når man nå, 1. mars, skal innføre det som Nav selv kaller for kanskje indrefiletten i Nav, ordningen med arbeidsavklaringspenger og de nye metodene, er det en enorm utfordring for Nav-systemet at de har denne kompetansen på plass. Det er jo slik at brukerne skal bli sett og hørt, og at man skal utvikle felles tiltaksplaner for å få vedkommende i arbeid. Dette blir på en måte den store lakmustesten for Nav-reformen. Skal man nå greie å få dette til? Hvis ikke, er vi redd for at antall uføre fortsatt vil stige kraftig også i årene framover.

**Marit Nybakk (A):** Da skal jeg ta fatt i denne indrefiletten. For mottakere av kvalifiseringsstønning og da arbeidsavklaringspenger fra Nav, foreslås det en meldeplikt hver 14. dag, altså meldekort. Det kan sikkert være argumenter for og imot, men betyr ikke et slikt meldekort også at

brukeren faktisk vil bli fulgt opp på en helt annen måte? I dag kan man risikere at brukeren kommer, blir gitt stønad, og så blir han eller hun glemt. Vil ikke en slik meldeplikt rett og slett også bety at en bruker kan følges skikkelig opp? Og hvilken annen metode ville man i så fall hatt hvis man ikke skulle innføre den type meldeplikt?

**Liv Arum:** Det går godt an å tenke seg at meldekortet kan være den tråden som relasjonen henger fast i. Den situasjonen som ikke må oppstå, er det du antyder, at meldekortet blir sendt inn, og så blir vedkommende glemt. Det er jo dette som er utfordringen i hele innholdsreformen som Nav er. Alt som har skjedd til nå, har jo vært en organisatorisk endring. Det er nå vi kommer til selve innholdet. Da er det jo relasjonen mellom den enkelte bruker og saksbehandler som er grunnsteinen eller på en måte kjernen i det. Det må jo forplikte saksbehandlere til å følge opp den enkelte bruker på en helt annen måte, tenker jeg, enn det de noen gang har gjort i gammel arbeidsstat og, så langt, i Nav-reformen. Det man kunne håpe, var at meldekortet ble overflødig, at disse relasjonene faktisk ble så forankret i Nav-systemet at dette var prosesser som gikk av seg selv når man først hadde etablert kontakten. Det ligger sannsynligvis langt frem. Vi får se hvordan praksis knyttet til meldekort vil bli. Men det vi kommer til å være tett på, eller i hvert fall ha stor oppmerksomhet på, er hvordan relasjonen og oppfølgingen av den enkelte bruker kommer til å bli.

**Marit Nybakk (A):** Hvis jeg har tid til et spørsmål til komitéleder, vil jeg ta utgangspunkt i at Riksrevisjonen påpeker at etaten har mangelfulle rutiner for oppbevaring og arkivering av saksdokumenter og regnskapsbilag. Her kunne jeg gått i detalj. Vi har hørt om både pappesker og diverse, hvor papirer ligger arkivert. Og flere av forvaltningsenhetene har tilsynelatende midlertidige arkivløsninger. Har dere noen oversikt over hvordan dette påvirker brukerne – for ikke å snakke om tiden for saksbehandling?

**Jarl Ovesen:** Dette er en av de alvorlige tingene ved situasjonen også i dag. Selv om Riksrevisjonens rapport er fra 2008, er situasjonen dessverre meget alvorlig på dette området også i dag. Vi får stadig henvendelser om dokumenter som forsvinner, søknader som er blitt sendt inn, og som man ikke finner igjen. Man har plikt til å levere inn en del originalkvitteringer, det er medisinsk-sakkyndige vurderinger som legges ved – dette har forsvunnet. Senest i dag ble det illustrert med en nokså grov sak. Vi gjorde en henvendelse til en forvaltningsenhet om bakgrunnen for et avslag i en uføresak. Resultatet var at juristene på Rettighetssenteret fikk tilsendt fra en spesialenhet 3,6 kg med originaldokumenter om alt – fra det saken, spørsmålet, dreide seg om, til alt annet i mappen til denne personen. Det viser at selv om man kanskje har rutiner i Nav, så følges ikke disse. Dette er meget alvorlig, og vi får også, som sagt, stadig henvendelser om dokumenter som forsvinner. Så her må det tas grep for å sikre at sensitive dokumenter, taushetsbelagte dokumenter, ivaretas på en bedre måte enn i dag. Derfor har vi i vår tipunksplan, som vi nå har

lagt fram for komiteen, om å styrke Nav og gjøre Nav mer brukervennlig, kommet med noen forslag som vi tror vil avhjelpe situasjonen.

**Møtelederen:** Da er tiden til Marit Nybakk ute.

Jeg har på vegne av Fremskrittspartiet selv tenkt å stille noen spørsmål, og overlater møteledelsen til Marit Nybakk, som er midlertidig nestleder.

Marit Nybakk overtok her som møteleder.

**Møtelederen:** Da gir jeg ordet til Anders Anundsen, som har 5 minutter til spørsmål og svar – vær så god!

**Anders Anundsen (FrP):** Takk for det, fungerende leder!

Dere gir uttrykk for at det er en del utfordringer i Nav. Vi holder oss i mitt spørsmål først og fremst til 2008. Men en av de viktige forutsetningene da Stortinget vedtok Nav-reformen, var at tilbudet til brukerne ikke skulle bli dårligere. Kan dere kommentere hvorvidt denne forutsetningen er oppfylt?

**Liv Arum:** Grunnen til at vi var positive til Nav, var tanken om én dør, og at ting skulle bli lettere. Det vi samtidig sa, var at det betyr at den enkelte bruker blir prisgitt den døren og det som skjer, eventuelt ikke skjer, på den andre siden. Og vi har jo fått en situasjon hvor mange brukere faktisk ikke får det de trenger, når de går gjennom den døren. Men som jeg sa i stad: Jeg oppfatter jo samtidig at til nå har Nav handlet om omorganisering av to digre etater – den største velferdsreformen i Norge. Det er først nå vi kommer til innholdet, og det er nå det virkelig gjelder; det er liksom nå vi må få innholdet på plass. Det er klart at noen av de brukererfaringene og brukerreaksjonene som vi får, får vi også fordi brukerne har hatt store forventninger til denne reformen. Vi ønsket det. Det skulle bli lettere, det skulle bli bedre. Når det da ikke umiddelbart blir det – av mange gode grunner – kreerer det store reaksjoner.

**Anders Anundsen (FrP):** Men ble det dårligere?

**Jarl Ovesen:** For noen har det utvilsomt blitt dårligere. Men jeg har lyst til å si at når det gjelder de første Nav-kontorene som ble etablert, er vår erfaring at de tilsynelatende har en bedre oppfølging, at det fungerer bedre på disse kontorene enn på dem som er etablert senere. Det gir oss et håp om at når man kommer igjennom de første etableringsfasene, vil ting kanskje fungere bedre. Men det er et hvis, et om. Vi er ikke sikre. Men som sagt: Det virker som om de først etablerte kontorene fungerer bedre og kan levere bedre tjenester enn de som er etablert nå i den siste fasen. Men definitivt, Nav har ennå ikke levert i henhold til brukernes forventninger med tanke på hva de var lovet da Nav-reformen ble vedtatt.

**Anders Anundsen (FrP):** Takk for det!

Jeg antar at dere har en del møtepunkter, eller treffpunkter, med Nav som helhet. Har dere i de møtepunkte-

ne hatt inntrykk av at Navs ledelse er tydelig i forhold til målprioriteringer i denne omorganiseringsprosessen? Har de vært tydelige på prioriteringene? Eller har det vært usikkerhet og utydelighet som har kommet til uttrykk i de møtepunktene – hvis dere har noe inntrykk av det?

**Liv Arum:** Vi har jevnlig møter med Navs ledelse. Vi har en god dialog, og jeg opplever at overfor oss er de i hvert fall tydelige på hva de prioriterer. Jeg opplever også at det er en ledelse som er lydhør for de erfaringene vi presenterer, og at de viser vilje til å ta tak i det og på en måte møte det.

Vi blir møtt med en stor forståelse for brukernes erfaringer. Det er ikke slik at de prøver å dempe problemene. Vi har absolutt en felles virkelighetsbeskrivelse av det som er de store problemene. Slik sett opplever jeg at prioriteringene – i hvert fall i de relasjonene vi har – er tydelige.

**Anders Anundsen (FrP):** Takk for det!

Det at en skulle gå inn én dør og på en måte ha et samlet støtteapparat å forholde seg til, er jo noe komplisert ved at det er to forskjellige eiere, det er to aktører – stat og kommune. Kan dere si noe om brukerinntrykket av det, er det en fordel eller en ulempe?

**Stian Oen:** Det er klart at i dei Nav-kontora som ble etablerte tidleg, og der partnerskapet har fått fungera over ein viss periode, er det nok slik at dette har fått sett seg. Og for brukarane er på sett og vis den opphavlege målsetjinga med eit felles Nav-kontor ute i kommunane, at det skulle framstå som ei eining, oppfylt. Men at det har vore samarbeidsproblem frå kommune til kommune mellom Nav på fylkesnivå og den enkelte kommunen, er det jo ingen som helst tvil om. Nokre stader har det sjølvsagt gått greitt, men andre stader har det vore problematisk. Det har brukarane merka. Det er det ingen som helst tvil om. Og det har nok i større grad føregått i 2008 og utover i etableringsperioden enn tidleg i perioden. Det har noko med det å gjera at ein tok dei enkle kontora fyrst, der samarbeidet allereie fungerte godt mellom kommune og stat. Så det er heilt openbert at dette har vore eit problem. Men igjen er det, som Ovesen var inne på, slik at me kan håpa at det er noko som vil gå seg til etter kvart som òg dei nyleg etablerte kontora får sett seg.

**Møtelederen:** Da er tiden for Anundsen ute, og jeg gir da klubben tilbake til lederen – vær så god.

Anders Anundsen overtok her igjen som møteleder.

**Møtelederen:** Mange takk for det.

Da er det Høyres tur – det er Per-Kristian Foss, som har 5 minutter til disposisjon.

**Per-Kristian Foss (H):** Takk for det.

Mitt spørsmål er om dere føler at dere som brukerorganisasjon medvirket i de tidlige faser.

1. Hva sa dere da Rattsø-utvalget kom med sin anbefaling om valg av organisasjonsmodell?
2. Var dere med i planleggingen og implementeringen av reformen på et tidlig stadium, og hva mente dere da?

**Jarl Ovesen:** Vi påpekte den gangen, og det sier vi gjerne igjen, at vi var lite involvert i den fasen som du nå spør om. Derfor har vi også vært kritiske til noe av det som har blitt etablert. Vi har jo allerede nå vært utfordret på det med forvaltningsenhetene. Vi ser jo det helt tydelig at mye kompetanse er flyttet fra lokalkontorene til forvaltningsenhetene, som er uheldig. Vi tror derfor at det er viktig nå å få delegert beslutningsmyndighet lokalt, der møte mellom saksbehandler og bruker er. Det er spesielt viktig nå med tanke på innføring av ordningen med arbeidsavklaringspenger.

**Per-Kristian Foss (H):** Men den imøtekommenhet som Arum påpekte at dere nå møter, den møtte dere altså ikke under planleggingsfasen?

**Jarl Ovesen:** Nei, vi var ikke i vesentlig grad involvert i å komme med innspill når det gjaldt planleggingen og implementeringen av Nav-reformen.

**Per-Kristian Foss (H):** Akkurat. Så de av oss som trodde at moderne ledelse i staten bare var å engasjere brukere og kunder, har altså tatt feil?

**Jarl Ovesen:** På dette området var vi lite involvert, og det kritiserte vi både Nav og departementet for. Vi syntes det var uheldig, i og med at dette var en av de største brukerreformene i vår tid. Dette hadde jo fokus på brukeren, en skulle ha én dør. Brukeren skulle bli sett og hørt bedre, osv., og da var vi litt overrasket over at vi ikke ble rådspurt mer når det gjaldt de løsninger som ble skissert.

**Per-Kristian Foss (H):** Har dere inntrykk av at erfaringene med de forsøksordninger som vel ble iverksatt i 2004 og fremover i en del kommuner og bydeler i Oslo, hvor kommunen selv organiserte bl.a. oppfølging av sosialklienter og arbeidssøkende, er blitt vektlagt av Nav? Jeg spør fordi dere har særlig påpekt at i storbyene er problemet nå større enn ellers. Og det er nettopp i storbyene disse forsøksordningene har vært utprøvd. Har Nav lært av dette?

**Stian Oen:** Fyrst og fremst er vel dei tidlege forsøksordningane det som gjev oss grunn til i alle fall å håpa at ting blir betre etter kvart som strukturane får sett seg og samarbeidet fungerer betre, for det me ser, er jo at dei plassane der det var tidlege forsøksinitiativ, var ein òg fyrst ute med å etablere fullverdige Nav-kontor. Og så ser me igjen i dag, etter at dei har fått fungera i ein toårsperiode, at det er dei Nav-kontora som jamnt over fungerer best.

Slik sett ligg det definvit eit læringselement i det. Men det er vanskeleg for oss å vurdera, i alle fall i djupna, om dei problema som ein opplever på bynivå, kontra proble-

ma som ein opplever i meir typiske landkommunar, har med det elementet å gjera.

**Per-Kristian Foss (H):** Så til et annet område. Dere pekte på det problemet at man ikke møter saksbehandler, og dere har også påpekt det problemet som ligger på hjelpemiddelsiden, at det er lettere å få nye hjelpemidler enn å få reparert de man har – på grunn av budsjetteknikken, for å kalle det det. Har dere følt at det problemet er forstått av den politiske ledelse? Dette skyldes jo ikke Navs administrative ledelse, men de politiske føringene som er lagt på bevilgningene. Har dere nådd frem med synspunktene?

**Liv Arum:** Vi har registrert at den problemstillingen er kommet opp. Så er det nok sånn at bildet er nyansert, men hjelpemiddelområdet er krevende.

**Per-Kristian Foss (H):** Problemet består jo i at kjøp av hjelpemidler er en overslagsbevilgning – vedlikehold. Da kan man oppleve at man får beskjed i august om at budsjettposten for vedlikehold av hjelpemidler dessverre er brukt opp.

**Liv Arum:** Ja. Men bare for å si litt om nyansene, fordi brukere blir veldig ofte beskyldt for å velge det dyreste og alltid nytt, osv. Vår erfaring er faktisk at folk som er avhengige av f.eks. en elektrisk rullestol, får en rullestol, og så har de denne rullestolen i årevis fordi det å skifte er en så stor påkjenning. Så det er ikke noe entydig i dette.

**Møtelederen:** Tiden til Foss er ute.

Vi går nå videre til neste utspørter, som er Sosialistisk Venstrepartis Hallgeir H. Langeland, vær så god.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Takk for det, leiar.

Takk for konstruktive innspel med ti punkt, som det berre er å gripa fatt i og setja i verk, forstår eg, for det er jo heilt klart at reforma i alle fall ikkje er på plass.

Men eg vil gjerne at de seier litt om to av dei punkta som de har. Det gjeld punkta 2 og 7, beslutningsmyndighet og brukarmedverking. Denne rapporten gjeld altså 2008. Har det skjedd noko der når det gjeld forbetring eller forverring? Er det slik at dei regionale variasjonane er store? Er det nokon plass der det fungerer bra på dette området? Eller er det stort sett veldig dårleg?

**Stian Oen:** For å ta brukarmedverknad fyrst: Det er klart at den verkeleg store forskjellen, variasjonen, finn me mellom det heilt lokale nivået på den eine sida og fylkesnivå og sentralt nivå på den andre sida. På sentralt nivå og på fylkesnivå er det etablert eit godt fungerande brukarutval, og det er elles etablert gode prosessar knytte til brukarmedverknad. På lokalt nivå er biletet mykje meir broket og dessverre stort sett ganske negativt. Det knyter seg sannsynlegvis til at ein frå leiinga for dei enkelte lokale Nav-kontora i liten grad prioriterer brukarmedverknad på systemnivå, men det har òg med kompetansesituasjonen for brukarmedverknad hos Navs tilsette å gjera, men òg hos brukargruppene. For kompetansen – som svar på

det spørsmålet – må vera til stades hos begge partar for at det skal kunna fungera. Det er jo Nav som har fått i oppgåve frå Stortinget å implementera brukarmedverknad i Nav, og me må nok melda tilbake at potensialet for betre brukaropplæring i Nav på lokalt nivå er større i så måte.

Når det gjaldt spørsmålet om spesialeinane og grensesnitt, så kan ...

**Jarl Ovesen:** Jeg må gjenta det. Det er et av de viktigste grepene man må se på, hvis man skal løse noen av problemene i dag og de utfordringene som vil komme. Det må bli slik at mer beslutningsmyndighet delegeres til lokalkontorene. Grensesnittet må endres. Det blir fort en debatt om enten–eller, forvaltningsenheter eller ikke, eller spesialenheter. Vi er ikke der. Men forvaltningsenhetene må neddimensjoneres.

Vi må ikke glemme forhistorien til Nav. Husk at det var en situasjon der det var stor forskjellsbehandling mellom de ulike trygdekontorene. Vi fikk mange henvendelser i FFO om at folk som var i samme situasjon, ble ulikt behandlet. Det at man får til nasjonale enheter som på en måte kan ha større felles tilnærming til ting, tror vi er viktig. Men den riktige dimensjoneringen og det riktige grensesnittet har man ikke funnet ennå.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Eg vil gjerne at de seier eit par ord om forskjellen frå 2008 til 2009. Har det skjedd ei forverring, eller ei forbetring?

**Jarl Ovesen:** Det vi har å ta utgangspunkt i, er FFOs Rettighetssenter og den databasen vi har. Årsrapporten for 2009 er ikke blitt ferdigstilt ennå. Vi ser en liten nedgang i Nav-relaterte saker, men fortsatt er det mange Nav-relaterte saker. Når vi går inn i noen av sakene, er de gjenkjennelige fra året før, så vi kan ikke friskmelde – i alle fall kan vi ikke si at det har vært en vesentlig bedring ut fra det materialet vi sitter på. Så vet jo alle at på noen plasser er det litt bedre, og så oppstår det nye utfordringer og andre problemer på andre områder. Men totalbildet er at Nav ennå ikke har levert, at det er mange store utfordringer på ventetid, på å få tak i saksbehandler og på å få rett ytelse til rett tid, at ikke dokumenter forsvinner – alt dette er fortsatt sterkt levende innenfor Nav-systemet, og brukerne opplever det hver dag.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Ingen fleire spørsmål.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da er neste utspørter Senterpartiet – det er Heidi Greni, som også har 5 minutter. Vær så god!

**Heidi Greni (Sp):** FFO var inne på det med pasientens rettssikkerhet, og det er jo et spørsmål som blir mer og mer viktig dess mindre systemet fungerer – dessverre. FFO har også tidligere tatt til orde for opprettelse av et Nav-ombud for å ta seg av klagesaker. Hvor viktig mener dere at et slikt Nav-ombud vil være for å ta vare på brukernes rettigheter?

**Jarl Ovesen:** Vi tror det er helt avgjørende. Når vi ser omfanget av problemene også i dag, og når vi ikke umiddelbart ser at alle disse problemene vil forsvinne innen kort tid, tror vi det er viktig at rettssikkerheten styrkes, bl.a. gjennom etablering av Nav-ombud eller velferdsombud.

Vi opplever et stort press på FFOs Rettighetscenter, men vi får jo bare en liten andel av alle de fortvilte brukerne som trenger veiledning og hjelp i forhold til Nav-systemet. Man skal huske på at nå er det én dør inn. Hvis man kommer bak den døra, og ikke kommer inn den døra og heller ikke får kontakt med saksbehandler, er man prisgitt, man er låst, og man sitter der. Sakene bare stopper opp. Så det er kanskje viktigere enn noen gang at dette ombudet nå kommer – i alle fall til Nav-reformen har fått satt seg. Så må man vurdere om det er hensiktsmessig å ha det som en permanent ordning, men vi tror dette er et strakstiltak som man bør gå inn på – jo snarere, jo bedre.

**Heidi Greni (Sp):** Regjeringa har vurdert en ordning med velferdsombud som skal dekke både Nav, sosialtjenesten og øvrige helsetjenester. Vil det være en ordning som langt på vei tar vare på de oppgavene som et Nav-ombud eventuelt ville få?

**Jarl Ovesen:** Ja, langt på vei tror vi det. Vi har ikke sett innholdet i dette ennå. Vi har merket oss at det har vært fremmet, og vi tar gjerne en dialog, også med innspill til hva det er viktig at dette ombudet ivaretar. Men det viktigste nå er at det ikke blir lange utredninger som tar mye tid, for det er i dag at rettssikkerheten til mange Nav-brukere settes på prøve. Det er viktig at man kommer i gang med dette så fort som mulig.

**Heidi Greni (Sp):** Som mange her har påpekt, var intensjonen én dør og én saksbehandler, slik at brukeren skulle ha én person å forholde seg til på Nav-kontoret. Funksjonshemmede er jo ofte brukere med veldig sammensatte behov – dere har nevnt MS-saker her. Det er ofte personer som trenger ytelser fra forskjellige forvaltningsenheter. Får de individuell behandling som gjør at behandlingen blir sett i sammenheng? Eller opplever dere at de får ytelser fra de forskjellige forvaltningsenhetene som kanskje er optimale enkeltvis, men som ikke er optimale som en pakke og individuelt tilpasset den enkelte bruker?

**Liv Arum:** Dette er et gjennomgående system i hele tjenestebildet som er rundt funksjonshemmede og kronisk syke. Det var også noe av bakgrunnen for diskusjonene vi deltok i, også om hva slags kompetanse som skal være i førstelinjen. Hvis du i førstelinjen blir møtt med uvitenhet, så blir du ikke hjulpet av det. Du må faktisk ha kompetente folk. Det burde egentlig være den viktigste jobben i Nav. Det å møte brukeren og forstå de hverdagsproblemene som vedkommende opplever, og har, og som Nav har et ansvar for å løse, er veldig relatert til kompetansekravene i Nav. Det kan ikke være slik at det bare er en skranke du kommer til, og så ligger kompetansen langt unna. Det må kompetanse inn i førstelinjetjenesten for å hjelpe mennesker som lever med kroniske sykdommer og funksjonshemminger.

**Heidi Greni (Sp):** Ingen flere spørsmål fra min side.

**Møtelederen:** Takk for det!

Da er det Kristelig Folkepartis tur, Hans Olav Syversen har 5 minutter til disposisjon.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Takk for det, leder.

Jeg hadde lyst til å gripe litt fatt i det som var utgangspunktet for FFOs støtte til reformen som sådan, nemlig at det i realiteten skulle være en styrket førstelinjetjeneste. Dere har nå beskrevet at den er svekket.

Så har vi vært innom dialogen med Navs ledelse, og jeg regner sikkert med at dere har påpekt at dere oppfatter at ansvar og myndighet er flyttet fra førstelinjetjenesten over til disse forvaltningsenhetene. Hva er responsen fra Navs ledelse på det?

**Jarl Ovesen:** Dette har vi jo tatt opp flere ganger med ledelsen. Vi opplever at de er også lydige – de har forståelse for det. Nå må jo Navs ledelse senere i dag svare for det. Men jeg oppfatter ikke at de har låst seg i forhold til det grensesnittet vi snakker om. Hva slags beslutningsmyndighet skal delegeres til lokalkontorene? Jeg tror de ser nokså åpenbart at det ikke er et riktig grensesnitt i dag, og at man ikke får tatt ut potensialet i reformen hvis ikke det grensesnittet endres, slik at møtet mellom bruker og saksbehandler betyr mer og får mer avgjørende vekt i de vedtak som Nav-systemet som sådant fatter.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Denne rapporten omhandler jo 2008. Dette er utfordringer som har kommet til syne fra 2007, da dette ble vedtatt, og nå skriver vi 2010. Så jeg har lyst til å høre om dere som representerer over 300 000 brukere, har sett noen endring i takt med at man har påpekt at dette grensesnittet ikke fungerer.

**Stian Oen:** Når me snakkar om grensesnitt, er det slik at me fyrst og fremst snakkar om grensesnittet mellom fyrstelinja og spesialeiningane. Spesialeiningane er av nyare dato enn på ein måte den aller fyrste utholinga av organisasjonen. Så lang tid har det strengt teke ikkje gått, slik eg oppfattar det, med samarbeidet mellom spesialeiningane og fyrstelinja. Men det er nok riktig å seia at den fyrste merkemda omkring spesialeiningane og grensesnittet opp mot fyrstelinja kom i fjor vår – opp mot i fjor sommar – då Stortinget blei oppmerksom på problemstillinga, og då ein fekk innsikt i at dette var problematisk. Endringa sidan den gongen i dei reelle grenseoppgangane må me nok seia at me ikkje har innsikt i at har skjedd. Men me har, som det tidlegare har blitt sagt frå vår side, ei oppleving av at her er ein open for å sjå på andre fordelingsnøklar mellom fyrstelinja og spesialeiningane.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Så et siste spørsmål.

Hvilke av deres brukergrupper har hatt størst problemer med denne forskyningen av ansvar fra førstelinjetjenesten og bakover i systemet?

**Liv Arum:** Uten at jeg har noen dokumentasjon på det, vil jeg umiddelbart tenke at det er de med de mest komplekse situasjonene og de med de mest sammensatte behovene som har behov for et flerfaglig tilbud, for å kalle det det.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Med andre ord det som Nav egentlig i denne reformen skulle ivareta.

**Møtelederen:** Takk for det!

Da er siste parti ut Venstre – det er Trine Skei Grande, som har 5 minutter til disposisjon.

**Trine Skei Grande (V):** Takk for det, leder.

Jeg tenkte jeg skulle begynne med de dokumentene som forsvinner. Det kan være irriterende, og det kan være problematisk, men det mest interessante er jo hvor de da er. Jeg lurer på om dere kan si litt om personvernet og behandlingen. Nav forholder seg jo til de mest sensitive tingene i livet vårt. Er det mangel på rutiner, er det mangel på forståelse av viktigheten, er det mangel på kunnskap, eller er det mangel på respekt for dem man faktisk jobber med?

**Jarl Ovesen:** Jeg skulle til å si ja, jeg, men det er klart at det er noe av alle disse elementene som du nå påpeker. Nå sier jo Nav selv at de har ufattelig mange rutiner, og det kan hende at det kan være et lite problem at alle rutiner blir fokusert like sterkt, og dermed blir ingen løftet fram som viktigere enn andre. Og så er det et problem selvfølgelig at rutiner ikke følges.

Men det må være slik, mener vi, i forhold til det store antall rutiner som Nav-systemet skal forholde seg til, at rutiner knyttet til sensitiv informasjon, til taushetsbelagte dokumenter, er noe som alle ansatte har et sterkt fokus på og har en klar oppmerksomhet rundt.

**Trine Skei Grande (V):** Så lurer jeg på – dere har to forslag her som jeg har noen spørsmål knyttet til.

Det ene er ønsket om å skifte saksbehandler. Det har jeg forståelse for. Men er det veldig stor forskjell hvis man er heldig med saksbehandleren sin? Da er spørsmålet: Betyr det at vi har veldig store lokale forskjeller, og finnes det da et brytningspunkt mellom det som er ønskelig å ha av lokale forskjeller, og det som er ønskelig å ha av lokal makt? Når vi et punkt der de lokale forskjellene blir for store, eller er det viktigst at man har lokal mulighet til å avgjøre?

Det andre spørsmålet, knyttet til et forslag dere har, går på det med ombud. Jeg er av den oppfatning at det er jeg som er ombud. Det er vi på Stortinget som har fått alle historiene. Vi får også veldig mange, veldig fæle historier om møtet med Nav. Hvis vi innfører en ombudsordning, vil et offentlig ombud få alle historiene. Det vil føre til at det politiske fokuset og politikernes oppfatning av Nav og oppfatning av at dette systemet faktisk fungerer, vil forsvinne. Er det noe FFO har tenkt over, og er det ønskelig for FFO?

**Jarl Ovesen:** For å ta det siste først: Vi synes det er viktig at Stortinget får disse tilbakemeldingene. Når vi har

foreslått at det etableres et Nav-ombud eller velferdsombud, er det ikke for å hindre at ikke Stortinget skal få alle disse historiene om hvordan systemet svikter. Men vi har også gode erfaringer med mange andre ombudsordninger som Stortinget har vedtatt, og det har faktisk styrket rettsikkerheten til veldig mange brukere på de områdene der man har disse ombudene. Det vi har mest kjennskap til, er Likestillings- og diskrimineringsombudet. Vi har Barneombudet, og vi har andre ombud. Så vi har tro på at rettsikkerheten kan styrkes, men det er ikke som alternativ til at Stortinget får denne informasjonen.

Så til skifte av saksbehandlere. På samme måte som norske pasienter i dag har rett til å kunne skifte lege når det ikke funker, tror vi det er nyttig for visse grupper innenfor Nav-systemet at de får en slik rett til å skifte saksbehandlere. Det er faktisk slik at selve tanken i Nav-reformen er at i møtet mellom bruker og saksbehandler skal de utvikle noe brukeren har tro på, noe som nytter. Funker ikke det møtet, er på en måte premissene for det gode samarbeidet de skal ha langt framover, borte. Derfor tror vi at for visse grupper innenfor Nav-systemet bør man ha samme mulighet til å skifte saksbehandler som du og jeg i dag har til å skifte fastlege hvis det ikke fungerer.

**Trine Skei Grande (V):** Jeg må si at jeg har veldig stor sans for det siste forslaget og ikke like stor sans for det første. Dere må i hvert fall finne et bedre ord.

Så er det det med ressurser. Hvilke typer brukere er det som faller ut av dette systemet? Dere har en rettighetstelefon. Sist jeg så på tallene deres, var det i stor grad foreldre med funksjonshemmede barn som var den store gruppa, mens andre, som f.eks. folk med psykiske problemer, ikke var store brukere. Da er mitt spørsmål: Dere får da et bilde av hvordan Nav ikke fungerer, gjennom deres henvendelser til Rettighetssenteret. Er dere enige med meg i den oppfatninga at det største problemet med Nav-systemet, slik det er i dag, er at de ressurssterke alltid klarer å mase seg fram ...

**Møtelederen:** Jeg beklager, men tiden er ute. Spørsmålet må besvares på annet vis enn i denne høringen. Jeg beklager det.

**Trine Skei Grande (V):** Det var et godt spørsmål.

**Møtelederen:** Det er mulig det var et godt spørsmål, men det blir da hengende.

Det er nå åpnet for 5 minutter som en avsluttende spørreunde blant komiteens medlemmer. Jeg vil presisere at det gjelder helt korte spørsmål og helt korte svar om ting som eventuelt fortsatt henger lite grann i luften.

Da er det Marit Nybakk først.

**Marit Nybakk (A):** Jeg skal være veldig kort. Når dere snakker om retten til å skifte saksbehandler, er det saksbehandlere i forvaltningsenheten dere snakker om, eller er det de som sitter i førstelinjetjenesten? Det synes jeg det er viktig å få avklart.

**Jarl Ovesen:** Det er primært førstelinjen vi da snakker om.

**Møtelederen:** Ulf Erik Knudsen – vær så god.

**Ulf Erik Knudsen (FrP):** Takk, leder.

Dere har hatt sterkt fokus på dette med bortkomne sakspapirer, feilutbetalinger, og at det er vanskelig å få tak i saksbehandlere. Men, når man først får tak i saksbehandleren og får en dialog, er det tiltaksapparatet som Nav sitter på, oversiktlig for deres brukere, godt nok og tilfredsstillende informert om overfor deres brukere?

**Stian Oen:** Det må ikkje bli ståande igjen som eit inntrykk at me ikkje veit at det finst suksesshistorier i Nav, og at det er mange brukarar som får eit fullt ut tilfredsstillande oppfølgingstilbod. Når det fungerer greitt, så fungerer det greitt. Men problemet er blant dei 20–25 pst. av brukarane som opplever at det ikkje går greitt. Me er jo sjølv sagt bevisste på at det er dei me får førespurnader frå – folk ringjer ikkje til oss og Rettighetssenteret for å seia at dei har hatt ei god brukaroppleving hos Nav. Dei ringjer for å seia at dei har hatt dårlege brukaropplevingar hos Nav. Slik er det på ein måte.

**Møtelederen:** Bendiks H. Arnesen – vær så god.

**Bendiks H. Arnesen (A):** Jeg vil tilbake til forskjellene fra kontor til kontor når det gjelder service og kompetanse, og spørsmålet mitt er: Er det noe klart mønster her mellom større kontorer i større kommuner og små kontorer i små kommuner? Kan man si at der er det en markert forskjell – at det er et mønster – mellom disse?

**Stian Oen:** Det kjenner ikkje me til. Det som definitivt er ei problemstilling som oppstår når det gjeld forskjellar mellom små og store kontor, er i forhold til rettstryggleiksproblematikk, på grunn av oversiktlegheitselementet som nødvendigvis finst i veldig små kommunar. Der kan det vera særlege utfordringar knytt til det. Kvaliteten på sjølv sakshandsaminga har ikkje me føresetnader til å seia skil seg – frå store kommunar til små kommunar. At det er skilnader når det gjeld bykommunar og landkommunar, er ei anna sak. Der er det sannsynlegvis problematikk knytt til dei store voluma som ein møter ved enkelte bydelskontor.

**Møtelederen:** Per-Kristian Foss – vær så god.

**Per-Kristian Foss (H):** Dere har påpekt at særlig de med sammensatte problemer har for dårlig hjelp. Det var, som det er sagt av flere her, noe av begrunnelsen for reformen, at man skulle bli bedre på det området. Hvorfor har man ikke blitt bedre? Er det kompetansen, eller er det organisasjonsmodellen? Eller er det andre forhold?

**Liv Arum:** Det er begge deler, tenker jeg. Det er organisasjonsformen – at man har flyttet mye kompetanse vekk fra det lokale kontoret. Kompetansen på dette området var jo ikke på plass før reformen ble satt i gang. Så

her har det vært en kompetansemangel i utgangspunktet, og det er klart at i organisasjonsomleggingen har ikke den vært tilstrekkelig bygd opp. Vi satser på at det er nå det kommer.

**Møtelederen:** Marit Nybakk – vær så god.

**Marit Nybakk (A):** I prosessen med denne saken fikk vi inn et eksempel på at folk ville flytte fra Søndre Nordstrand til Furuset i Oslo fordi ytelsene var betydelig større på Furuset enn på Søndre Nordstrand.

Det at de ulike kontorene har ulike nivåer på ytelser, opplever dere det som en trussel for prinsippene for velferdsstaten?

**Stian Oen:** No kjenner ikkje me til eksempla frå Furuset og andre bydelar i Oslo, men for å svara meir generelt er det slik at viss forskjellane frå kontor til kontor blir av eit omfang som gjer at det blir heilt urimeleg – at elles likt opplevde saker får heilt forskjellig utfall – så er det ein trussel både mot rettstryggleik og mot velferdsstaten. Men at det er forskjellar frå lokalkontor til lokalkontor der det er naturleg og rimeleg, skal vera eit element ved praktiseringa ved enkelte Nav-kontor. Så skilnader i seg sjølv er ikkje problemet, men der det strir mot både rettskjensle og oppfatning av korleis velferdsordningane skal fungera, er det heilt openbert noko negativt som er ein trussel.

**Møtelederen:** Da skal alt være oppklart. Helt til slutt får dere 5 minutter til å oppsummere det dere mener er det viktigste at vi tar med oss videre. Vær så god!

**Liv Arum:** Da har jeg rett og slett tenkt å gå gjennom FFOs tipunksplan for et styrket og mer brukervennlig Nav. Vi har her i ti punkter oppsummert det vi tenker er viktig å sette i gang med.

1. Økt satsning på kompetansetiltak – at Navs ansatte i større grad enn i dag må håndtere arbeidsredskapene som følger i kjølvannet av innføring av tettere oppfølging av enkeltbrukere.
2. Som vi har vært innom flere ganger, mer beslutningsmyndighet i saksbehandlerleddet. Navs førstelinje må reflektere bedre at den mest beslutningsrelevante kunnskapen om brukerens saker oppstår i møtet mellom bruker og saksbehandler, og derfor må flere saker avgjøres lokalt.
3. Riktig dimensjonering av antallet ansatte i Nav. Bedre ivaretagelse av Navs oppgaver forutsetter at Nav har det antallet ansatte som er nødvendig, og dette hensynet må ivaretas til enhver tid.
4. Styrking av Navs innsats for flere funksjonshemmede i arbeid. Nav har, og vil få, flere ordninger som skal hjelpe funksjonshemmede i arbeid. Disse må gjøres bedre kjent, og finansieringen må bedres.
5. Nav-ombud eller velferdsombud. Det trengs et eget ombud rettet mot Navs brukere for å sikre denne gruppens rettssikkerhet.
6. Lovfesting av retten til å bytte saksbehandler. Pasienters rett til å skifte fastlege inntil to ganger årlig er



lovfestet. Dette kan tjene som mønster for en lovfesting av brukerens rett til å bytte saksbehandler i Nav.

7. Bedre brukermedvirkning. Brukermedvirkning på systemnivå er en viktig forutsetning for at Navs verktøykasse skal fungere optimalt. Særlig på lokalt nivå gjenstår det mye. I tillegg må brukernes kompetanse styrkes.
8. Erstatningsansvar når tidsfrister brytes. Når tidsfrister ikke overholdes, og det får økonomiske konsekvenser for brukeren, må Nav kunne stilles til ansvar økonomisk.
9. Midlertidig folketrygdytelse. Det må innføres en ny midlertidig folketrygdytelse til anvendelse når søknader om ordinær folketrygdytelse ikke er ferdigbehandlet innenfor angitte tidsfrister.
10. Sikre at rutiner knyttet til personvern følges. Et stort problem har vært at søknader og taushetsbelagt informasjon blir forlagt eller kommer på avveie. Dette nødvendiggjør økt fokus på rutine knyttet til brukernes rettssikkerhet og personvern.

**Møtelederen:** Tusen takk for deres viktige bidrag. Vi skal ta med oss disse signalene i vår videre behandling av saken. Vi takker for informasjonen og oppmøtet, og fin dialog.

-----

*Høring med Norsk Tjenestemannslag, Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund, Akademikerne og Unio*

**Møtelederen:** Da går vi videre i programmet, og jeg vil få ønske representantene fra arbeidstakerorganisasjonene velkommen.

Fra Norsk Tjenestemannslag stiller første nestleder, Anita K. Solhaug, og leder av NTL NAV, Jarle Berge.

Fra Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund stiller leder i Arbeids- og velferdstilsattes yrkesorganisasjon, Anne S. Henriksen, og styremedlem Vanja Thorvaldsen.

Fra Unio stiller hovedtillitsvalgt for Unio i Nav, Åslaug Alsaker, og tillitsvalgt Perly Paulsen.

Fra Akademikerne stiller lederen, Knut Aarbakke, og nestlederen i Akademikerne i Nav, Stein-Arne Hammersland.

Vi har lagt opp til at hver av dere får anledning til en liten innledning på 2 ½ minutt. Det blir en aldri så liten kjapp maraton, dette! Jeg vil presisere at det er viktig å være veldig kort i formuleringene, slik at vi holder oss innenfor de tidsrammene som er gitt.

Jeg foreslår at vi begynner øverst ved bordet, og at det er Akademikerne som starter. Aarbakke, vær så god.

**Knut Aarbakke:** Takk for det, kjære komité.

Vi ønsker å signalisere innledningsvis at vi er bekymret for Nav-reformen og den prosessen som har vært, og som fremdeles er. Selv om denne høringen baseres mye på innspill fra Riksrevisjonen pr. 2008, er det er helt klart

at det er mye i Nav som ikke har blitt bedre etter det. Det er krevende prosesser, og mye av slitasjen begynner vi å se nå, altså reformslitasjen.

Det at denne reformen skal gjøre at brukerne får en tettere én til én-oppfølging, krever store ressurser, både kompetansemessig og selvfølgelig også innsatsmessig. Et eksempel: Ved innføring av arbeidsavklaringspenger nå i vår skal man altså ha samtaler med alle dem som mottar disse ytelsene, fire ganger årlig. Hver samtale er, med for- og etterarbeid, beregnet til å ta to og en halv time. I tillegg er arbeidsavklaringsvurderingen i forkant beregnet til å ta fire timer. Dette tilsier at det er et enormt ressursbehov, både kompetansemessig og mengdemessig, for å gjennomføre disse reformene.

I tillegg vet vi at det er på gang en stor pensjonsreform som skal implementeres med ny folketrygd fra 1. januar neste år, og det er reformer knyttet til helserefusjoner. Så reformbehovet er fremdeles enormt stort i Nav, og vi er bekymret for om Nav er i stand til å møte disse utfordringene.

Det var en innledende overordnet kommentar, og så vil jeg at Stein-Arne Hammersland, som er nestleder i Akademikerne i Nav, sier litt knyttet til særlig rekruttering og kompetansesituasjonen ute i Nav-kontorene.

**Stein-Arne Hammersland:** Det må ikke være tvil om at Akademikerne medlemmer ute i arbeids- og velferdsetaten virkelig er for Nav-reformen, men vi ser at i særdeleshet Nav-kontorene er et møtepunkt med brukerne som i dag faktisk er i ferd med å få problemer. Ikke minst skal vi, som det ble referert til, få innført arbeids- og avklaringspenger, og det er beregnet en ganske stor økning i arbeidsmengden. De som trodde at det var en reduksjon, tok nok feil.

Vi er veldig bekymret for den kompetanse som ikke er til stede i møtepunktet med brukeren. Brukeren skal få et møte med Nav som er kvalitativt og kompetansemessig tilfredsstillende. Det gjør de ikke i dag.

**Møtelederen:** Da takker vi og går videre til Åslaug Alsaker i Unio.

**Åslaug Alsaker:** Unio vil ta for seg kompetanse og ressurser.

Unio har fra dag én påpekt manglende kompetansebygging. Mangel på kompetanse har ført til at brannslukking prioriteres. Forebygging av arbeid med sykefravær er satt på vent – nedprioritert. Nå må kompetansebygging bli et prioritert område i Nav. Vi mener politikerne undervurderer den faglige kompleksiteten ved etablering av Nav. Unio foreslo i Nav Interim et eget program for kompetanseutvikling. Ledelsen satset på skulder til skulder-opplæring. Opplæringen viste seg å være svært sårbar på grunn av manglende tilgjengelighet og tidspress. De lokale ledere som tok hensyn til kompleksiteten, har fått det til, og det har vi jo hørt før i forhold til de tidligere Nav-kontorene.

Mange Nav-kontor sliter med oppfølging av sykmeldte. Arbeidslivssentrene blir i større eller mindre grad pålagt å gjennomføre dialogmøte 2. Konsekvensene blir at

arbeidslivssentrene i dag jobber mye mer i forhold til enkeltindivid og mye mindre systemrettet og forebyggende enn partene har lagt opp til i IA-avtalen. Dette svekker Navs satsing på arbeid med forebygging av økt sykefravær.

**Perly Paulsen:** Unio forventer at det bevilges tilstrekkelige midler til at IKT-systemene skal fungere felles og effektivt for brukerne, etaten og kontorene – altså at man skal få midler for å gjennomføre trinn 2 i IKT-satsingen.

Det må tilføres ressurser til Nav-kontorene generelt for å sikre gjennomføringen av arbeidsavklaringspenger og for å sikre brukernes rettigheter spesielt.

Etaten trenger ansatte som har bredt sammensatt kompetanse innenfor arbeids- og velferdsordningen samt kompetente rådgivere og veiledere til brukere som har behov for tett oppfølging.

Til slutt henstiller Unio til politikerne og samfunnsaktørene å støtte opp om Nav-reformen, nettopp fordi målet er å få brukerne som er lengst unna arbeidsmarkedet, til å komme i arbeid eller aktivitet.

**Anne S. Henriksen:** I YS er vi opptatt av at Nav skal fungere for både brukerne, samfunnet og de ansatte, og vi har fortsatt stor tro på at reformen er riktig. Forutsetningen for å få til det som er samfunnets krav og de politiske ambisjonene, er at myndighetene stiller til rådighet økonomiske og menneskelige ressurser. Budsjettene må ha et langsiktig perspektiv, og de må være av en tilfredsstillende størrelse. Signalene vi får framover, er dessverre ikke sånn. Ut fra dagens økonomiske signaler ser vi at Nav fra 2011 høyst sannsynlig må redusere antall ansatte vesentlig. Det sier seg selv at det blir enda vanskeligere – for ikke å si umulig – å opprettholde en velfungerende førstelinje og få utført oppgaver på en bedre måte, gjennomføre nødvendig opplæring, utvikle IKT-verktøyet og opprettholde akseptable saksbehandlingstider osv. Vi ser oss nødt til å understreke at dagens IKT-verktøy allerede er på overtid og må fornyes for å være et hensiktsmessig saksbehandlingsverktøy. Dette er ikke noe nytt.

Vi erkjenner at Nav til nå ikke har svart til brukernes behov og ikke til våre egne forventninger, heller. Oppfølging av sykmeldte er ikke sånn som det skal være. Bedre oppfølging av brukerne krever tett kontakt én til én, og det er krevende.

Med så vidt knappe ressurser som vi har, har også arbeidslivssentrene ressurser blitt brukt til andre oppgaver enn det de strengt tatt skulle brukes til. Da blir også det viktige oppfølgingsarbeidet skadelidende. Restansene har vært for høye, det ser vi, men vi er nå på rett vei. Det har vært for knappe ressurser til å skape godt rom for opplæring og kulturbygging.

Hvis Nav skal lykkes, må vi nok en gang understreke behovet for å budsjettere langsiktig og forutsigbart. Dersom Nav skal tildeles nye oppgaver, må det følge tilstrekkelige ressurser med.

I tillegg til at reformen har vært krevende i seg selv, mener vi at det er forhold som har gjort den ekstra krevende, og da vil vi fra YS særlig peke på at det er en komplisert modell med to oppdragsgivere – stat og kommune

– som betyr to rapporteringsveier og til dels ulikt lovverk. Stortinget åpnet ved behandlingen av Nav-reformen for todelt ledelse, som bl.a. er realisert i Oslo og Bergen. Det er ingen god løsning for å skape én etat med felles kultur der brukerne ikke skal merke at det er to eiere. Det har også vært politisk inngripen i bl.a. den geografiske plasseringen av ulike enheter – både forvaltning og pensjon, for å nevne noen.

**Møtelederen:** Takk for det, da er tiden ute. Vi går videre til NTL, vær så god.

**Anita K. Solhaug:** Takk for at vi fikk komme.

Vi ønsker å fokusere på arbeidsdelingen mellom de lokale Nav-kontorene og forvaltningsenhetene.

Etter NTLs mening har ikke de lokale Nav-kontorene fått den rollen de var tiltenkt ved innføring av reformen, samtidig som omfanget, mengde og kompleksitet ble undervurdert av politikerne. Ved opprettelsen av forvaltningsenhetene ble det i tillegg til det Riksrevisjonen peker på, flyttet kompetanse og funksjoner fra de lokale Nav-kontorene og over til forvaltningen. Resurser må tilføres de lokale Nav-kontorene. Bare med et sånt grep vil man nå intensjonen med en god brukerorientering i front. Lokalkontorene må derfor få tilført den kompetansen som mangler for å kunne yte brukerne den veiledning og oppfølging som de har krav på.

Det er viktig for brukerne at de får vite om alle papirene som må fremskaffes for å fatte vedtak i deres sak. Det vil korte ned saksbehandlingstiden og lette brukerens følelse av ikke å være kasseball i et system. Det brukes i dag altfor mye tid på å lete etter sakspapirer, og kanskje enda verre: å finne frem til hvor i organisasjonen kompetansen finnes for å løse saker. Når man har identifisert et problem, må man løse det før man setter i gang med nye tiltak.

Konsulentbruk og midlertidig ansatte er også en utfordring i forhold til å bygge varig kompetanse. Vi er av den oppfatning at eksterne konsulenter ofte ikke har den fagkompetansen som skal til for å finne formålstjenlige løsninger for en god organisering av oppgavene og IKT-løsninger.

Det er for oss viktig at man ikke undervurderer mengden og kompleksiteten i de oppgavene som Nav har ansvaret for. I tillegg krever pensjonsreformen, helse- tjenestereformen samt avklaringspenger enormt med oppmerksomhet både fra ledelse og ansatte, og det er viktig å forstå at Nav trenger tid og ressurser for å innfri alle krav som er knyttet til dem.

**Møtelederen:** Tusen takk skal dere ha. Det var en god øvelse – veldig tidsriktig og bra.

Da gir jeg ordet til saksordfører Marit Nybakk. Hun har ti minutter – spørsmål og svar inkludert.

**Marit Nybakk (A):** Takk, komitéleder, og takk for fire veldig gode innspill fra tjenestemannsorganisasjonene.

Jeg vil ta utgangspunkt i det som NTL startet med. Dere tok egentlig opp det samme som FFO gjorde da de var her i

forrige time, nemlig forholdet mellom førstelinjetjenesten og spesialenhetene og det at kompetansen er blitt svekket ved lokalkontorene.

Førstelinjetjenesten er jo det aller, aller viktigste. Det er den brukerne møter, det er det første møtet med Nav. Men hvordan opplever de ansatte at kompetansen er flyttet fra lokalkontor og opp til forvaltningsenhet? Og hvordan påvirker misnøyen med Nav på grunn av dette grepet den situasjonen? Altså: Hvordan blir motivasjonen hos Navs ansatte når dere blir huggestabbe for det som egentlig er politiske vedtak?

**Jarle Berge:** Det er klart det er problematisk for dei tilsette å oppleva ein situasjon der ein får inn ein masse spørsmål frå mange brukarar med behov som ein ikkje kan svara på. Det er eit problem at Nav-kontoret pr. i dag framstår som eit kontor som ikkje har den nødvendige kompetansen – og den nødvendige breiddekompetansen – på alle dei fagfelte der Nav skal betena brukarane. Dette er mange dyktige tilsette som er stolte i forhold til jobben sin, og det då å oppleve at ein ikkje kan svara på spørsmål frå brukaren og på ein måte blir avkledd, er sjølv sagt inga god kjensle. Kompetansen er i stor grad flytta til forvaltningseinene i baklandet, og dei er i større og mindre grad tilgjengelege.

Me har oppretta ein såkalla kompetanseke, der saksbehandlarar på Nav-kontor kan ringa inn til forvaltningseinene for å få den nødvendige kompetansen, men det er å stilla seg i ein telefonke, og det er jo òg ofte tungvint. Så me lyt sjå på arbeidsfordelinga mellom Nav-kontor og forvaltning.

**Marit Nybakk (A):** Takk skal du ha.  
Er det andre som ønsker å kommentere dette, forresten?

**Knut Aarbakke:** Akademikerne organiserer ca. 2 200 medarbeidere i Nav. De store gruppene våre er samfunnsvitere og jurister. Hvis du bruker jurister som et eksempel, er det et fåtall av de 900 juristene som finnes i Nav, som er ute i førstelinjen. Det har vært en flukt fra førstelinjen til forvaltningsenhetene. Det taper helt klart førstelinjen for nødvendig kompetanse, og det kan tenkes å være et rettsikkerhetsproblem for brukerne. Vi skulle fryktelig gjerne sett at flere jurister og andre kompetansesarbeidstakere ble værende i og ble rekruttert inn i førstelinjen.

**Åslaug Alsaker:** Det er jo faktisk Nav-kontor som fungerer, og det betyr at da har lederne sørget for at en har den kompetansen som en trenger på alle områder, og satt det sammen på en sånn måte at det går an å hjelpe de brukerne som har kompliserte og sammensatte behov. Så det går an å systematisere, analysere og sette sammen kompetanse, men da må du ha tilgang på den, og du må ha nok kapasitet. Til og med småkontor klarer det dersom de har system på hvordan en innhenter, og hvordan en tar imot. Så det går an.

**Anne S. Henriksen:** Det er jo én ting til som vi også må se på, og det er grensesnittet. Altså: Hvordan har vi

lagt grensesnittet mellom Nav-kontorene og forvaltningsenhetene, og også i forhold til de andre spesialenhetene? Vi må være villig til å se på hvordan vi faktisk kan gjøre det som er ideelt. Til det trenger vi jo et velfungerende IKT-system også, slik at det blir smidigere.

Men så må vi også se på om det er nok ressurser, slik at man kan få til den teamjobbingen som lå til grunn for at brukerne faktisk skulle få den bistand de hadde behov for, i alle sammenhenger. Derfor ligger jo den kommunale delen inne.

Så må vi også huske på at det er tre store reformer som vi jobber med samtidig. Til utvikling av alle tre reformer og for å få dem i havn trengs den kompetanse som faktisk er hos de ansatte i Nav i dag. Blant annet til utvikling av pensjonsreformen, og til å teste den og sørge for at den kommer på plass, må man bruke de samme hodene som er ute. Da skjer det at medarbeidere blir hentet ut for å måtte inn og jobbe, og det er klart at da blir det enda færre hoder som kan bidra med dette.

**Marit Nybakk (A):** Det kan kanskje sies at da både regjering og storting tok stilling til Nav, tok man ikke høyde for verken omfanget av eller kompleksiteten i den reformen man etablerte.

I fjor vår la Regjeringen fram St.prp. nr. 51 for 2008–2009. Føler dere som ansatte at det er blitt forbedringer som følge av Stortingets tilslutning til St.prp. nr. 51 i forhold til det som Riksrevisjonen påpeker i Tillegg 2 til Dokument 1?

**Jarle Berge:** Me var veldig glade for den ekstraløyvinga som kom frå Stortinget, og det er jo heilt klart at me har sett effekt av dei løyvingane. Det kom inn mange ekstra hender til å jobba med saksmengd og restansar. Me har nådd det målet me sette oss – sånn i grove trekk i alle fall – om å koma ned på eit restansenivå på 2006-nivå. I tillegg har me òg ei positiv utvikling på fleire stønadsområde når det gjeld saksbehandlingstid. Men framleis har me store utfordringar når det gjeld saksbehandlingstid, me har store utfordringar når det gjeld saksmengd, me har store utfordringar òg med omsyn til arbeidsmiljøproblematikk internt i Nav, og me har store utfordringar med omsyn til sjukefråversutvikling. I tillegg får me innføringa av arbeidsavklaringspengar frå 1. mars, så det òg kjem på toppen av dei utfordringane me allereie har. Me er positive til innføring av arbeidsavklaringspengar, men me ser òg at det kan bli veldig krevjande.

**Perly Paulsen:** Ja, det hadde vært en fordel, og vi ser også at tingene har bedret seg. Men når de personene forsvinner ut av Nav med viktig kompetanse som vi ikke rekker å gjøre oss nytte av, som gjør at vi nesten står på scratch igjen i forhold til den jobben de ekstra personene har gjort i Nav, ser vi også at køen vokser på andre steder. Vi blir så fokusert på f.eks. dette med restansenedbygging at andre ting blir skadelidende i den videre jobben. Så bedring – ja – men vi ser også ulempene ved at de personene altfor fort forsvant ut av systemet nå ved årsskiftet 2009.

**Stein-Arne Hammersland:** Ja, vi også ser bedring, men vi er sterkt bekymret for at Nav fungerer som en rekrutteringsinstans for nyutdannede fra universitet og høyskoler, og da nyutdannede som får en flyktig karriere i Nav, og nettopp forlater Nav med en kompetanse som vi absolutt hadde behov for å bygge på. Så vi etterlyser spesielt en langsiktighet i forhold til de ressurser vi har til disposisjon, slik at vi kan bygge opp en langvarig kompetanse. Vi ser at de kontorer som gjør det, som det ble nevnt tidligere, vil få en positiv utvikling på restansene sine, og de vil få bygget en relasjon til brukerne.

Vi kan nevne akkurat dette med arbeidsavklaringspenger. I et kontor som skal dekke 25 000 innbyggere, er det identifisert et behov for fem stillinger bare for å ta seg av disse samtalene som det ble referert til. Så arbeidsavklaringspengene medfører en betydelig endring, og vi er sterkt bekymret for at vi ikke har ressurser til å gjøre dette på en skikkelig måte. Og da har vi det nok gående igjen hvis vi ikke kan gjøre det på en faglig god måte overfor brukerne.

**Anne S. Henriksen:** Det er klart at det var nødvendig og veldig nyttig. Det ga oss et pusterom, vil jeg si. Det er det som ligger i det vi snakker om her, langsiktighet, for vi jobber veldig tett med ledelsen i Nav hele veien for å få dette bedre. Og det jobber vi også opp mot i forhold til St.prp nr. 51. Men hvis vi hele tiden skal drive på med den type jobbing og ikke ha den langsiktigheten, at vi skal få beskjed om at ja vel, dette er nå, og så må dere begynne å komme i normalt gjenge – det er ganske vanskelig å komme i normalt gjenge med en så stor reform med så ulike områder på så kort tid. Vi kan ikke jobbe med dette hele året igjennom og vente på revidert eller noe annet som skal skje.

**Møtelederen:** Da er tiden omme.

Jeg skal selv stille spørsmål på vegne av Fremskrittspartiet og gir møteledelsen over til fungerende nestleder Marit Nybakk.

Marit Nybakk overtok her som møteleder.

**Møtelederen:** Og møtelederen gir da Anders Anundsen fra Fremskrittspartiet ordet til spørsmål og svar. Anders Anundsen har fått inntil 5 minutter til dette, og fordi dere er fire organisasjoner, vil jeg be dere om å fatte dere i korthet hvis det skal bli plass til mer enn ett spørsmål.

**Anders Anundsen (FrP):** Takk for det, leder. Jeg vil ha veldig korte svar på de spørsmålene som jeg nå stiller, for jeg vil gjerne ha svar fra alle.

Mål og resultatstyring, og dette gjelder 2008 primært, er helt avgjørende i statens styring av også Nav. Har dere oppfattet at ledelsen i hele Nav-systemet, fra statsråd og departement via direktorat og ned til lokalkontorer, har vært entydige og helt klare på målene som dere skal følge opp? Da kan vi begynne øverst, og så går vi nedover.

**Stein-Arne Hammersland:** De kunne absolutt vært klarere.

**Perly Paulsen:** Vi støtter Akademikerne.

**Anne S. Henriksen:** Og det kan vi også skrive under på.

**Jarle Berge:** Målet kan vera tydelegare, sjølvsagt, men det er òg snakk om ressursar i forhold til dei måla som me skal oppnå.

**Anders Anundsen (FrP):** Takk for veldig gode svar.

IKT-systemet i Nav-systemet er til dels veldig gammelt og lite praktisk, og jeg har forstått det slik at innenfor deler av dette må det foretas såkalt manuell kontroll av det som karakteriseres som kvitteringslister. I hvilken utstrekning opplever dere at dette gjennomføres konsekvent? Her kan vi også begynne på topp.

**Stein-Arne Hammersland:** Vi opplever et ønske om å gjennomføre det konsekvent, men det blir en salderingspost i forhold til å gi brukerne ytelser.

**Perly Paulsen:** Vi støtter Akademikerne her også.

**Anne S. Henriksen:** Det gjør vi også. Folk vil jo gjøre en god jobb. Men det er klart at i valget mellom brukeren og den typen kontroller er det ofte brukerne som vinner, og det er kanskje slik det bør være også. Men hvis systemene hadde vært bedre, hadde dette gått bedre.

**Jarle Berge:** Det er på mange måtar samstemde tilbakemeldingar. Me har ein medarbeidarskare som er veldig lojal mot brukaren, og som vil brukaren sitt beste. Problemet er ofte at i forhold til det å hjelpa og støtta brukaren må ein oftare gå på kvalitet. Det er òg eit stort dilemma som veldig mange saksbehandlarar opplever i Nav.

**Anders Anundsen (FrP):** Etter hva jeg har forstått, var det i 2007 en del ubrukte midler som egentlig skulle gått til kompetanseheving i Nav. Det jeg hører fra alle her, er at det er viktig å sikre kompetansen i Nav. Hvilken betydning tror dere det har for sykefraværet i dag at de kompetansemidlene ikke er blitt brukt tidlig nok i fasen?

**Stein-Arne Hammersland:** Vi tror at det har hatt en betydning, fordi den langsiktige virkningen av svikt i oppfølgingen som det avstedkom, ser vi kanskje i dag.

**Åslaug Alsaker:** Mangel på plan og mangel på analyse og systematikk lider vi under fremdeles, og det at en ikke fikk til en planlagt opplæring og kompetansebygging i den tiden, sliter vi med. Det må det gjøres noe med.

**Anne S. Henriksen:** Det er helt klart at det har virkning. Det er ikke noe tvil om det. Men samtidig må vi se på: Hvilken tid i året var vi på? Hva var det vi holdt på med? Det er sånn at vi hadde opplæring, men det er også

noen som skal betjene brukerne samtidig. Dersom det ikke er nok folk til å være på opplæring og betjene brukerne eller få planene på plass, hjelper det jo ikke.

**Jarle Berge:** Kompetanse har sammenheng med opplevning av meistring av jobben sin. Når ein ikkje har nok kompetanse og opplever ei dårleg meistring, kan det heilt klart føra til auka sjukefråver.

**Anders Anundsen (FrP):** Jeg har forstått at vi under reformperioden har sett at sykefraværet i Nav øker ganske mye, og at det også det siste året har økt ganske mye. Kan dere veldig kort si noe om hva slags konsekvenser det vil få for gjennomføringen av reformen, som nå får en stor innholdsreform som skal gjennomføres 1. mars? Da kan vi godt kjøre samme runde.

**Stein-Arne Hammersland:** Det får den betydning at mange til stadighet er borte fra opplæring – de skal ha faglig kompetanseheving – dvs. bortimot 10 pst. Hvis de er 14 000 ansatte, er det til enhver tid 1 400 som er borte fra arbeidet. Vi får en svekket gjennomføringsevne, en svekket kompetanseoppbygging, som jeg ser som en stor risiko.

**Åslaug Alsaker:** Vi kan støtte opp under det Akademikerne sier. Det blir jo en ond sirkel, dette her. Når det er satset på skulder til skulder-opplæring, er det klart at når man har en sårbar kompetanse, og det kanskje ikke er så veldig mange der, vil ikke dette alltid fungere.

**Møtelederen:** Nå må det være veldig korte svar fra de to siste.

**Anne S. Henriksen:** I tillegg holder vi på med å se på en handlingsplan i forhold til den store arbeidsmiljøundersøkelsen vi har hatt, og det tror vi skal hjelpe oss positivt.

**Anita K. Solhaug:** Hvis vi ikke får ned sykefraværet, vil vi ikke klare det som man kaller for indrefiletten, arbeidsavklaringspengene, som skal komme 1. mars. Vi må få ned sykefraværet.

**Møtelederen:** Da er tiden omme for Anundsen, og jeg gir klubben tilbake til ham.

A n d e r s A n u n d s e n overtok her igjen som møteleder.

**Møtelederen:** Mange takk.

Da er det Høyres tur til å stille spørsmål. Per-Kristian Foss har 5 minutter til disposisjon. Jeg presiserer igjen viktigheten av korte svar.

**Per-Kristian Foss (H):** Brukerorganisasjonene fortalte oss tidligere i dag at de var ikke med i planleggingen av denne reformen. Mitt spørsmål går til dere – jeg velger to av organisasjonene, NTL og Akademikerne. Var dere med

på å planlegge denne reformen – har dere medansvar for hvordan det ble?

**Jarle Berge:** Ja, det har me. Me var involverte i samband med Rattsø-utvalet, og hadde våre meiningar og utsegner i samband med Rattsø-utvalet. Me var òg med i det me kalla Nav Interim, for å teikna organisasjonskart og teikna bilete av Nav. Det er klart det var nokre fightar her, sjølv sagt. Det var kampar om korleis me skulle organisera Nav. Det kartet som me teikna til slutt, er jo på ein måte eit kompromiss.

**Stein-Arne Hammersland:** Akademikerne var også med i den fasen. Vi opplevde det som en rimelig god prosess – men en prosess som skulle gå veldig raskt. Det var en prosess som var svært strengt politisk styrt, slik at vi følte at medvirkningen her gikk på mer eller mindre detaljer. Vi synes det var vanskelig å forutse alt det som denne reformen ville inneholde, og det har jo vist seg i etterkant. I stor grad tenkte og trodde vi at dette skulle bli en sterk kompetansereform, der vi skulle kunne yte bedre tjenester til brukeren ganske raskt, men det har jo vist seg at det har tatt litt tid.

**Per-Kristian Foss (H):** Hva mente Akademikerne om Rattsø og hans utvalgs innstilling?

**Stein-Arne Hammersland:** Akademikerne var litt delt i det synet. Man hadde nok et litt ulikt syn med ulik bakgrunn fra trygdeetat og Aetat. Så det ble et kompromiss der også. Man sa: Vi går for dette. Når vi først gikk for det, gikk vi ut med full kraft og sa: Dette skal vi få til. Men, som sagt, kompleksiteten tror vi at både vi og kanskje de som bestemte reformen, ikke hadde full innsikt i.

**Per-Kristian Foss (H):** Et spørsmål som flere av dere har vært inne på, gjelder mer penger. Det er på en måte ikke noe nytt synspunkt i høringer i Stortinget. Jeg har følgende spørsmål til dere: Ideen med å slå sammen de to etatene var jo følgende: Det skulle bli lettere for brukerne, man skulle ha ett kontor å gå til. Det krevde jo ikke noe mer enn kontorfellesskap. Men så skulle man slå sammen de to etatene også, fordi man mente at det var det samme som med en fusjon, man ville få større kapasitet. Den større kapasiteten skulle brukes på arbeidsledige og andre brukere. Samtidig har vi disse årene hatt en etterkrigsrekord i lav arbeidsledighet. Så de problemene dere skulle løse, har aldri vært mindre enn nå. Nå øker den litt, men fortsatt er arbeidsledigheten en tredjedel i forhold til i våre naboland. Så problemene i virkelighetens verden er blitt mindre enn da man startet reformen. Hva er det da som har sviktet, når dere sier at dere trenger mer ressurser for å løse de samme problemene som før, på en hittil dårligere måte? Og ennå er ikke arbeidsavklaringsreformen iverksatt, heller ikke pensjonsreformen. Så spørsmålet er da: Hvorfor mer ressurser? Man kan jo få et inntrykk av at fusjonen har skapt større problemer enn den løste. Her utfordrer jeg YS og Unio til å svare, YS først.

**Anne S. Henriksen:** Du kan si at arbeidsledigheten ikke har økt. Men vi skulle jobbe på en annen måte. Og atter en gang: Man valgte en meget komplisert modell med en statlig og en kommunal eier ute i kontorene. Det er ikke, sagt med mine ord, gjort helt over natta å få dette på plass. Det må vi innrømme. I tillegg har vi valgt en organisasjonsform som har skapt en god del merarbeid. Det måtte vi forvente. Det var vi også veldig klar over. Men vi ønsket reformen, for vi syntes det var helt nødvendig for å få alt dette på plass.

Så ønsket ikke vi noe annet enn å få den økonomiske sosialhjelpen ut i Nav-kontorene, og at resten forble kommunalt – den ble statlig – nettopp for å ikke komme opp i denne typen problemstillinger. Slik ble det ikke. Så må man jobbe i forhold til det Stortinget faktisk har bestemt. Det har vi gjort så godt vi kunne.

Så har dette med todelt ledelse faktisk skapt store problemer i de to største byene i dette landet. Det må vi også se på. For å få til ting krever det veldig tett og mye samhandling. Man skal selge det inn både på den kommunale og statlige siden, selv om den statlige siden kanskje i seg selv burde være lettere å selge seg inn på. Så hadde vi den rimelige uenigheten, som var fullstendig offentlig.

**Per-Kristian Foss (H):** Så til ...

**Møtelederen:** Der er tiden ute.

**Per-Kristian Foss (H):** Ok.

**Møtelederen:** Neste utspører er Sosialistisk Venstreparti – Hallgeir H. Langeland har 5 minutter til disposisjon.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Takk for det, leiar.

Mitt fyrste spørsmål er knytt til styring på alle nivå, for å seia det slik, frå toppen, frå statsråden, og ned til det lokale kontoret. NTL seier at det kan vera slik på lokalkontora at ein spring og leitar etter sakspapir og kompetanse. Så seier Unio at det er kontor som fungerer godt. Så mitt spørsmål er: Kva er grunnen til den store forskjellen? Er det rett og slett leiinga som er problemet, frå toppen og nedover?

**Jarle Berge:** Dette kan ein knyta til leiing – heilt klart. Samtidig veit me, ut frå forskning frå AFI, er det vel, at dei kontora som har eksistert lengst, som blei etablerte fyrst, fungerer best. Så ein må tydelegvis gå gjennom nokre fasar før det fungerer. Så på sett og vis er det von i hangande snøre.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Poenget ditt er at når denne reforma får vart ei stund til, så kjem ho på plass?

**Jarle Berge:** Eg er optimistisk med tanke på det, og det er ting som tyder på at dei fyrst etablerte kontora fungerer betre etter kvart. Og no har vi etablert mange store kontor i løpet av 2009, så når dei får verka litt, når dei får sett seg og får inn ein god arbeidsrytme – eit godt grense-

snitt, som det heiter, arbeidsfordeling mellom Nav-kontor og forvaltning – så vil det etter kvart gå betre. Men samtidig må vi òg sjå på om den arbeidsflyten og den arbeidsdelinga, det grensesnittet, er det optimale, for me trur me har mykje å henta på å endra på det grensesnittet.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Vil Unio òg kommentera?

**Åslaug Alsaker:** Meningen – for å kunne møte disse brukerne som sto lengst unna arbeidslivet – var jo å sette sammen kunnskap på en slik måte at du genererer ny kunnskap. De ledere som har evnet dette – å beholde den kompetansen som gjaldt alle disse 50 ytelsene ute på Nav-kontorene, de har også satt dette i system og team samt opprettet faglig ledelse innenfor kontoret – de får det til. De sier ikke at det er problemfritt, og kapasiteten kan være et problem, men det har i hvert fall fungert når en rigger det til sånn.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Akademikerne.

**Knut Aarbakke:** Jeg tror man skal ha respekt for at dette er en enorm reform, og at empirien er dårlig eller ikke tilstedeværende. Det finnes ikke noen oppskrift på hvordan man lager en Nav-reform. Så her har oppskriften blitt litt til underveis, og det tror jeg vi skal ha respekt for. Den beste garantisten for at det blir levert best mulig tjenester til brukerne, er jo disse 14 000 fantastiske ansatte. Klarer man å ta vare på dem på en god måte, er det den viktigste enkeltfaktoren for å få denne reformen i havn.

**Anne S. Henriksen:** Det er klart at det blir alltid spørsmål om ledelse, det skulle bare mangle. Men det er klart at det å sette ledelse på toppen av det som ble Nav, det var noe nytt, og det tar litt tid, må vi vel kunne si, å få full oversikt over dette. Det var jo det samme også for lederne. Mange av dem kom i hovedsak fra de to gamle statlige etatene. Når du da kommer ut, særlig på Nav-kontorene, ser jo vi at med de første pilotene, eksempelvis i Lier, Buskerud, fungerte det greit. Der har de sågar et islett av todelt ledelse, men det krever ledernærvar hele, hele veien – fra fylkesledelse og fra lokalledelse. Og det er klart at når det blir mye møter, mye opplæring og sånne ting, så er ledelsen kanskje ikke til stede på kontorene hele tiden, og da kan det gå lite grann skeis. Det er jo faktisk slik det er. Så ledernærveret er utrolig viktig framover. Og det tror vi på. Vi har vært igjennom noen vanskelige runder nå, men vi ser jo at det går rette veien.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Nokre kritikarar av reforma hevdar at Stortinget har gjeve tydelege styringssignal, men ikkje dei statsrådene som har hatt ansvaret. Kan NTL kommentera det fyrst, og eventuelt – om det er tid – alle?

**Anita K. Solhaug:** Vi skal ikke legge skjul på at NTL var uenig med Bjarne Håkon Hanssen i forhold til en del av de ideene som han hadde for Nav. Vi syntes det gikk for

fort, og vi var skeptiske til at man gikk fort frem. I stedet for å løse problemene fant man på andre måter å organisere arbeidet på. Det ikke å la de lokale Nav-kontorene få den utviklingen som vi hadde trodd, sammen med mange andre brukere, var vi veldig skeptiske til.

**Møtelederen:** Takk for det, der er tiden ute.

Det er Senterpartiets tur til å spørre. Heidi Greni har 5 minutter til disposisjon.

**Heidi Greni (Sp):** Takk, leder.

Tillitsvalgte gikk denne uken ut med at det var mangel på tydelig ledelse og vilje til å prioritere fra ledelsens side som var en kjerne til problemet. Er det en oppfatning dere deler at ledelsen ikke kan gjøre tøffe prioriteringer av oppgaver – de vil være best i klassen på alle områder samtidig – og at det ikke er gjennomførbart?

**Stein-Arne Hammersland:** Vi opplever nok det at det kanskje fra tid til annen kunne vært tydeligere, men vi tror ikke at det er hovedproblemstillingen. Tydeligheten og prioriteringsvanskeligheten blir der du har delt ledelse i de store byene, der kommune prioriterer sine områder og stat prioriterer sine områder, og så rir man på to hester samtidig. Og dette er bare en godværsmodell. Den dagen det røyner på – med eventuelt økt brukermengde etc. – så vil dette være en modell som kanskje vil være veldig problematisk.

**Perly Paulsen:** Dette problemet med ledere ute er ikke unisont overalt – det er veldig forskjellig fra område til område og fra kontor til kontor. Og der må vi også erkjenne at lederstøtten, og opplæringen, kom vi vel sent i gang med, og det er kanskje det vi ser resultatene av. Men det skjer ting på denne fronten også, så vi er optimistiske likevel.

**Anne S. Henriksen:** I forhold til prioriteringer tror heller ikke vi at hele problemet ligger der, men det er klart at med knappe ressurser, og med veldig mye offentlig fokus, så vil det også føles sånn for de vanlige ansatte.

**Jarle Berge:** Nav har veldig mange stønader dei skal ha resultat i forhold til. Og dei har ambisiøse mål for alle stønadsområda. Til sjuande og sist er det saksbehandlaren som – på mange måtar – må stå i spagaten for å nå resultat på veldig mange område. Det er nok mange som opplever at dei står i spagaten, og at dei òg kanskje må stå i spagaten for å få pengar ut til brukaren og gjera ein god kvalitativ jobb i arbeidet. Det er no òg eit sterkt trykk på saksbehandlarane med pålegg om ei sterkare oppfølging av den enkelte brukaren. Der òg ser ein at det er slitsamt å stå i spagaten i forhold til det å få saksmengda unna og å følgja opp.

**Heidi Greni (Sp):** Kompetanse har vært nevnt av samtlige her, og spørsmålet mitt er: Er det mangel på kompetanse generelt, eller er det mangel på kompetanseutveksling? Det med førstelinjetjenesten: Den saksbehandleren du møter der, som kommer fra de gamle kommunale og

statlige etatene, skal ha kompetanse på alle områder. Er det mangel på kompetanseutveksling for å få en generalkompetanse i førstelinjetjenesten? Jeg ser at de små kommunene har hatt mye mer suksess med etablering av Nav-kontorer. Er det fordi det er enklere i små miljøer å få til en kompetanseutveksling?

**Stein-Arne Hammersland:** Ja, du peker på en viktig årsak her. En viktig årsak til at spisskompetansen har vandret inn fra lokalkontorene til forvaltningsenhetene, er nemlig at man har ikke fått brukt kompetansen ute. Det har omtrent vært å gå fra tømmerstokk til tømmerstokk for å få ut økonomisk ytelse. Det har ikke vært grunnlag for faglig utvikling ute på Nav-kontorene fordi man har blitt jaget fra skanse til skanse med å betale ut penger. Nav er blitt en restanse-etat, ingen kompetanse-etat, som var lovnaden den gangen og grunnen til at mange søkte til Nav. Nav har veldig mange interessante arbeidsoppgaver, hvis man kunne få bukt med restansene og kunne bruke den faglige dyktigheten som faktisk fins hos veldig mange av de ansatte i Nav.

**Vanja Thorvaldsen:** Svaret til deg er ja, ja og atter ja. Men du glemmer en ting som er viktig. Det er den kompetansebyggingen, altså den utviklingen vi også har – med nye oppgaver, måter og metoder å jobbe på. Det er noe med det vi har sagt tidligere – å få rom til å bygge videre. Kompetansen er i Nav ennå, men spredd litt rundt omkring. Vi må få den tilbake der den skal være. Men det betyr også at vi må ha rom til å få bygd en ny og bedre kompetanse.

**Åslaug Alsaker:** Det er også slik at ansatte skal forholde seg til nye oppgaver. Det vi vet, er at å hjelpe mennesker som har komplekse og sammensatte behov, krever også ny kompetanse. Vi må ha nyrekruttering av annen type kompetanse. Der har vi kanskje ikke kommet så langt.

**Møtelederen:** Takk for det, da er tiden ute.

Vi går til neste utspørter, Hans Olav Syversen fra Kristelig Folkeparti, som har 5 minutter til disposisjon. Vær så god.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Jeg har tenkt å se litt nærmere på det Riksrevisjonen peker på, nemlig manglende kontroll. Her pekes det bl.a. også på at det i 2008 på noen felter ble verre enn tidligere år. Siden det fra Akademikerne side ble nevnt disse kvitteringslistene, har jeg tenkt å spørre, siden du sa at dette ble en salderingspost: Hvem, etter din mening, har i tilfelle tatt beslutningen om at oppfølging og kontroll skulle salderes til fordel for andre oppgaver?

**Stein-Arne Hammersland:** Det er vel ingen som har tatt beslutningen, men det er en situasjonsbetinget adferd, vil jeg si. Har du en bruker som står uten penger til mat, husleie etc., er valget egentlig ikke så vanskelig. De ansatte føler en sterk lojalitet til brukeren. Så tenker man at man får ta disse listene på kveldstid

eller om søndagen, men så blir det kanskje ikke tid da heller.

Det er ingen som har tatt denne beslutningen om at dette skal nedprioriteres, men brukeren ligger fremst i bevisstheten hos de ansatte. Det oppfatter jeg som genuint fra samtlige av dem jeg har snakket med, og det er ganske mange. Det tror jeg det også vil være i et system som er veldig – skal vi si – velferdspolitisk engasjert.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Takk for det.

Jeg har så et spørsmål som i grunnen går til alle organisasjonene. Dere har snakket om disse arbeidsavklaringspengene og den viktige reformen man står overfor fra 1. mars. Dere har beskrevet hvilke betydelige ressursøkninger som kreves fra deres hånd for å kunne håndtere det på en god måte. Samtidig har vi sett et høyt sykefravær og betydelige utfordringer på kontrolliden og oppfølging av langtidssykmeldte, f.eks.

Mitt spørsmål er rett og slett: Med det bakteppet, mener dere at det er forsvarlig å innføre den reformen fra 1. mars?

**Jarle Berge:** Det var veldig mange av mine medlemmer som blei veldig skuffa då reforma blei utsett i fjor. Ho skulle ha vore innført for eitt år sidan. Me vil gjerne ha den reforma, og me har tru på den reforma.

Men me ser òg at det er ei krevjande reform, både for oss som jobbar i etaten, og for brukarane. Så kan me håpa og tru at dette er ein overgangperiode til me har fått lært nye metodar å jobba etter. Men eg trur òg at det oppfylgingsarbeidet er såpass krevjande at me treng tilførsel av ressursar, då spesielt på Nav-kontor.

**Perly Paulsen:** Unio er enig i at den må gjennomføres. Det er skapt en del forventninger der ute, for vi ser også en del forenklinger i saksbehandlingen som følge av dette. Igjen – som vi også sa i innledningen i dag – det fordrer ressurs. Om det er permanent eller over tid, må man eventuelt komme tilbake til. Det forventes også at det er en del forutsetninger til stede, at vi har bedre IKT-systemer som faktisk hjelper oss, for det har vi ikke. Vi jobber med manuelle kontroller. Vi snakket om dette her i stad, at det er klart at det er veldig tidstyver. Hvis man begynner å summere opp alle tidstyvene, er det mye av forklaringen på at vi ikke klarer å levere slik som det var tenkt.

Når det gjelder arbeidsavklaringspengene – ja, det har vi veldig tro på.

**Knut Aarbakke:** Bare helt kort: Vi er enig i det. Det er ikke noe alternativ å utsette og utsette. Men hadde vi hatt mer effektive systemer for saksbehandlingskontroll i Nav, hadde det spart mye ressurser. Dette koster for mye penger på grunn av at det er ineffektive systemer, ikke minst på IT-siden.

**Anne S. Henriksen:** Svaret er ja. Det er nettopp det vi skal inn på som var det store med Nav-reformen. Det er klart at vi var enige om at det var nødvendig å utsette da vi utsatte, men nå tror jeg vi er nødt til å begynne. Så

håper vi at man kan ha litt tålmodighet med at det faktisk tar litt tid. Men kontorene ute og hele etaten har forberedt seg på dette. Så med litt ordentlig tålmodighet og litt ressurser, slik at folk – verken brukerne eller de ansatte – blir så oppstresst, tror vi faktisk at vi nå må begynne ...

**Møtelederen:** Tiden er ute.

Vi går til siste parti som skal spørre ut i denne omgang. Det er Venstre, Trine Skei Grande har 5 minutter til disposisjon. Vær så god.

**Trine Skei Grande (V):** Takk for det.

Jeg har lyst til å spørre om rekruttering og om å holde på kompetanse, når dere nærmest beskriver det som en flukt fra førstelinjetjenesten. Spørsmålet er vel først og fremst til Akademikerne og litt til Unio, så får de andre fylle på.

Det må jo gå an for en nyutdannet jurist å drømme om å ha yrkeskarrieren sin i Nav. Det kan ikke bare være en jobb man har, mens man venter på noe annet. Vi må i hvert fall ha det som visjon for Nav at det skal være et sted man skal ha yrkeskarrieren sin.

Spørsmålet mitt er: Hvordan skal vi klare å beholde dem? Hvorfor er det det dere kaller en flukt fra førstelinjetjenesten? Og må vi ikke ha som mål at vi skal ha de best utdannede folkene til å hjelpe dem som sliter mest i samfunnet vårt?

**Knut Aarbakke:** Et svar på spørsmålet ditt er antakelig langt, og det skal jeg prøve å unngå.

Det er helt klart at denne flukten skjer mye på grunn av at man føler at man ikke får brukt sin kompetanse på riktig måte. Man får ikke utøvd faget sitt, man får ikke omsatt kunnskapen sin i samarbeid med brukeren på en tilfredsstillende måte, samtidig som det selvfølgelig er krevende å være hoggestabbe – det sier seg selv.

Jeg tror at det er helt riktig at man må jobbe med omdømmet. Nav har et gigantisk omdømmeproblem, det er ikke til å legge skjul på. I vår siste medlemsundersøkelse kom det å være saksbehandler i Nav nederst, altså på sisteplass, da vi spurte hvor våre medlemmer ville jobbe – desidert nederst i hele det norske arbeidsliv. Det er alvorlig, da har man et kjempeomdømmeproblem. Det må tas fatt i, og det må Nav jobbe med.

Det er helt klart at selv om vi ikke skal drive lønnsforhandlinger rundt dette bordet, ligger Nav veldig lavt sammenliknet med andre kompetansearbeidsplasser i forhold til avlønning.

**Åslaug Alsaker:** Jeg tror nok at vi sitter her med entusiasme og optimisme og tro på det vi holder på med. Det er klart det er vanskelig, men vi skal klare det. Hvis vi ikke klarer å formidle det og knytte til oss folk som har den innstillingen, blir det også tyngre å jobbe. Vi som fagforeninger håper jo, og vi prøver å jobbe på vår måte for, at det skal være en god faglig karrierevei i Nav. Det er det klart at vi prøver å få til. I tillegg må lederne støttes til å opprette faglige stillinger, slik at dette går, og at vi får en ny dreis.

Når det gjelder arbeidsavklaringspengene, er dette det



første verktøyet som faktisk er et felles verktøy. Det er et felles verktøy for alle, fra tidligere Aetat, trygdeetaten og sosialetaten. Nå kan vi på en måte bygge en kultur. Det går ikke an å unngå det – alle må inn i det. Hvis en klarer å få litt guts nå, så hjelp oss med det. Vi trenger andre samsfunnsaktører, vi trenger høyskoler, vi trenger helsevesenet – alle må stå oss bi.

**Vanja Thorvaldsen:** Jeg er nå ikke så veldig sikker på om vi har noen stor flukt i den forstand – for å si det slik – eller om det er normalt det som skjer. Jeg er enig i at vi må rekruttere ny kompetanse, riktig kompetanse, men vi må også bygge kompetanse for dem vi har ansatt allerede. Vi er like bekymret for dem som sitter der ute og kanskje ikke har tenkt å søke seg ny jobb, men bli værende. Vi ønsker jo å beholde en god arbeidsplass for alle, ikke bare de nye som kommer inn. Vi er altså like bekymret for dem som vi allerede har.

Poenget vårt er at uansett om du er jurist, eller om du er hva som helst, er det Nav-arbeidet som er viktig. Ute i et Nav-kontor må den riktige kompetanse være å kunne ta en god samtale med en bruker, ha greie på hva Nav kan tilby og vice versa. Da er det, som jeg sa i stad, en ny type kompetanse som vi må bygge opp, uansett om vi rekrutterer nye, eller om vi bruker dem som vi har allerede.

**Anita K. Solhaug:** Fra NTLs side er det ikke så vanskelig å forstå at man søker seg bort fra de lokale Nav-kontorene. Det er ikke der satsingen har vært for den kompetansen som skal bygges opp. Det er jo i spesialenhetene og i forvaltningsenhetene. Så svaret til det er: Vi har hatt en innledning her i forhold til at det er de lokale Nav-kontorene som styrkes. Der er det altfor lite kompetanse i forhold til brukerne. Det er bare der det er noe å hente for både politikerne og bevilgende myndighet for å få reformen på plass.

**Møtelederen:** Takk for det. Da er tiden for denne runden ute.

Vi skal over i en runde med korte oppklarings spørsmål. Jeg vil presisere at spørsmålene må være korte og konsise, og svarene det samme. Spøreren må være tydelig på hvem spøreren stiller spørsmål til. Første er Marit Nybakk – vær så god.

**Marit Nybakk (A):** Takk, leder.

Stortinget hadde i forrige periode en høring om IKT i Nav. Hva er gjort siden 2007? Og hvor stor betydning har det for arbeidssituasjonen å få på plass et velfungerende IKT-verktøy? Dette går til alle organisasjonene.

**Stein-Arne Hammersland:** Ja, IKT er avgjørende, og nå ser man konturene av dette til AAP. Det er det første felles systemet. IKT er faktisk avgjørende, og vi må få ekstra midler til det, for det redder Nav.

**Perly Paulsen:** Vi viser til St.prp. nr. 46 for 2004–2005. Trinn 1 er vedtatt, og vi venter på trinn 2.

**Anne S. Henriksen:** Et velfungerende IKT-system er avgjørende.

**Jarle Berge:** Me treng eit IKT-system som jobbar med oss og ikkje mot oss.

**Møtelederen:** Ulf Erik Knudsen – vær så god.

**Ulf Erik Knudsen (FrP):** AVYO har i flere av sine svar vært inne på utfordringene ved at man har en tosidet eierstruktur/ledelsesstruktur i Nav, med stat og kommune. Er det slik å forstå at dette er et av hovedproblemene, slik dere ser det, når det gjelder reformen? Og hva fører dette til i praksis med dette toledede systemet?

**Anne S. Henriksen:** Vi ser at det er et veldig stort problem. Det sa vi under behandlingen også. Det står vi fortsatt på, for det er brukerne det gjelder. Når du har en kommunal eier på økonomien og en statlig eier på økonomien, må det i alle fall bli en del kompromisser og en del diskusjoner, som man åpenbart ikke måtte ha tatt dersom det hadde vært én eier. Dette ser vi fortsatt blir den store utfordringen. Det kommer nok en dag hvor det kanskje ikke er slik, håper vi. I tillegg er det jo dette med todelt ledelse, og det er klart at det skaper kjempstore utfordringer.

**Møtelederen:** Per-Kristian Foss – vær så god.

**Per-Kristian Foss (H):** Mitt spørsmål ble stilt av Marit Nybakk.

**Møtelederen:** Da er det Hans Olav Syversen.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Veldig kort til NTL: Vi har fått noen innspill hvor det heter at spesialenheter og forvaltningsenheter har fått definert sitt kompetansebehov, hva de trenger osv. Det har ikke skjedd ute i førstelinjetjenesten og i de lokale Nav-kontorene. Er det riktig forstått?

**Jarle Berge:** Eg er litt usikker på akkurat det svaret, men det er heilt klart at Nav-kontor slit i forhold til kompetanse, og dei slit i forhold til ressursar. Ein treng ei opprusting av Nav-kontor i forhold til både kompetanse og ressursmessig opprusting.

**Møtelederen:** Da er vi ferdige med denne runden, tiden er ute. Jeg har lyst til å takke dere for viktige bidrag. Dere har vært veldig flinke til å holde tiden og vært konsise og konkrete i budskapene deres. Det setter vi stor pris på. Vi skal ta med oss de signalene som dere gir, i vår videre behandling av saken.

Da er det tid for en liten pause. Vi møtes igjen kl. 11.35, og da er det NHO som er først ut.

Høringen ble avbrutt kl. 11.01.

-----

Høringen ble gjenopptatt kl. 11.36.

*Høring med Næringslivets Hovedorganisasjon*

**Møtelederen:** Da er vi klare til å starte opp høringen igjen, og nå er det Næringslivets Hovedorganisasjon som er kommet til oss. Jeg vil derfor få ønske direktør for arbeidslivspolitikken Svein Oppegaard og avdelingsdirektør Liv Ragnhild Teig velkommen til åpen kontrollhøring. Dere har 10 minutter til å innlede, og dem kan dere starte med nå. Vær så god!

**Svein Oppegaard:** Takk for invitasjonen!

Vi skal gå rett på sak. NHO har 20 000 medlemsbedrifter, og vi er selvfølgelig – av flere grunner – svært interessert i at statens virkemidler på området fungerer tilfredsstillende. Det er viktig at de tiltakene som myndighetene setter i verk, og de tiltakene som bedriftene setter i verk, går i takt. Vår intensjon er å beskrive hva vi mener er riktig å gjøre i denne sammenheng.

NHO har vært veldig tydelige på ett punkt her, nemlig arbeidslinja. Vi ser det som samfunnsøkonomisk og bedriftsøkonomisk helt riktig at flest mulig er yrkesaktive.

Diskusjonen rundt Nav og diskusjonen rundt sykefravær har egentlig tre nivåer. Det første gjelder selve sykelønnsordningen, det andre gjelder tiltakene som settes i verk på arbeidsplassen, og det tredje gjelder organiseringen. Her skal vi bare konsentrere oss om organiseringen.

Når det gjelder organiseringen av Nav, var det sterk enighet om at man skulle ha en felles etat. Det var riktignok stor forskjell på hva som var motivene hos den enkelte aktør, og på hvilke mål som var viktige. NHOs mål er veldig tydelige: Vi ønsker at Nav skal konsentrere seg om arbeidslinjen. Det betyr at organiseringen og ansvaret for at arbeidslinjen blir ivaretatt på en tilfredsstillende måte, er et politisk ansvar. Vi er vel kjent med den prosessen som Nav har vært igjennom, med fusjon osv., men det er altså et politisk ansvar å sørge for at den fusjonen blir tilrettelagt og organisert på en tilfredsstillende måte.

I parentes bemerket har jeg elleve år bak meg som personaldirektør i SAS og kan en god del om fusjoner, så jeg har stor forståelse for at dette er problematisk.

Når det gjelder arbeidslinjen, ønsker vi å peke på tre viktige forhold. Det ene er tilbakeføring til arbeid, det andre er tidlig innsats fra Nav, og det tredje er forebyggende arbeid – i et samarbeid mellom Nav og bedrift.

Til det første, tilbakeføring til arbeid: Det er viktig at man arbeider med tilbakeføring av sykmeldte – det er kjernen i hele arbeidslinjen, for å bruke det begrepet. Det gjelder både det vi kaller dialogmøte 1 – som holdes på bedriften – mellom bedrift og arbeidstaker, og, ikke minst, dialogmøte 2, som er møtet med Nav. Vi vet – ut fra våre opplysninger – at 70 pst. ikke har et slikt dialogmøte 2. Vi vet også at når det gjelder de 30 pst. hvor man har dialogmøte, fungerer dette på en utmerket måte og er det viktigste tiltaket for å få folk tilbake i arbeid. Det at det i så mange tilfeller ikke blir gjennomført dialogmøte 2, er en stor og betydelig svakhet. Dette ligger jo også i det som nå vil bli en del av IA-avtalen. Det er ikke tema her, men vi vet at det er den type tiltak som virker.

Vi mener derfor at Nav, på sin side – i en prioritering

av det som bør være de politiske føringene – må styrke sin kompetanse, styrke seg når det gjelder systematikk, og være mer konsentrert når det gjelder bruk av ressurser. Og hver enkelt bedrift må få en kontaktperson i Nav – det er veldig viktig at både store og små bedrifter har en kontaktperson i Nav. Nav må sørge for at dette blir tilrettelagt på en tilfredsstillende måte.

Hvis vi ser litt tilbake i tid, til tidlig på 1990-tallet, da statens arbeidsmarkedsetat var organisert på en annen måte og vi hadde den forrige store krisen, var det dobbelt så mange arbeidsledige. Da hadde man tre ganger så mange tiltaksplasser som det man har i dag. Da fungerte dette – etter alles mening – ganske godt.

Så til det neste punktet, tidlig innsats. 1. mars innføres stønaden arbeidsavklaringspenger. Og det skal gjennomføres – som det har vært gjort tidligere – en arbeidsevnevurdering. Her er det utrolig viktig at også Nav prioriterer, og sørger for å ha riktige ressurser, slik at dette fungerer på en ordentlig måte – og i tråd med det som har vært Stortingets forutsetninger og intensjoner.

Det tredje elementet som jeg nevnte jeg skulle si noen ord om, er dette med forebyggende arbeid. Her er alle enige om at vi kan ha mange fromme ønsker om forebyggende arbeid og si at det er viktig, men det betyr at arbeidslivssentrene i Nav-systemet må bistå bedriftene slik at de prioriterer forebyggende tiltak.

Hvis jeg skal være rask og ikke har brukt opp all tiden min, vil jeg oppsummere på følgende måte: Når man skal se på organiseringen av og ressurstilgangen til Nav, er det – etter vårt syn – et politisk ansvar. Det er viktig – neste punkt – at arbeidslinjen blir fulgt opp i alt arbeid som utføres av Nav. Det er samfunnsøkonomisk og bedriftsøkonomisk riktig. Disse tiltakene må gå i takt. Og – igjen – det er viktig at arbeidslinjen bygger på tre forhold hvor Nav er adressat: tilbakeføring, tidlig innsats og forebyggende arbeid.

Takk.

**Møtelederen:** Takk for det. Det var en god innledning.

Da gir jeg ordet til saksordføreren, Marit Nybakk, som totalt har 10 minutter til spørsmål og svar – vær så god.

**Marit Nybakk (A):** Takk, komitéleder, og takk for et veldig presist innlegg fra NHOs side.

Du sa at det å gjennomføre arbeidslinjen er det aller viktigste – sett fra både NHOs og NHOs bedrifters side – og at det er et politisk ansvar. Et av delmålene for etableringen av Nav er jo å få flere i arbeid, og at færre skal gå mer eller mindre permanent på trygd. Kan du utdype litt nærmere det som er knyttet til Navs kompetanse når det gjelder å få flere i arbeid og aktivitet? Hvis NHO mener at det er mangel på kompetanse, er det et rent kompetansespørsmål, eller dreier det seg også om organiseringen av Nav som sådan?

**Svein Oppegaard:** Jeg tror det også dreier seg om organisering. Nav har veldig mange oppgaver, bl.a. – som jeg sa i stad – at ansvaret for å sørge for riktige trygdeutbetalinger blir prioritert, og også den delen som har

blitt overført fra kommunene og inn i Nav, nemlig det å sørge for sosialomsorgen, for å si det slik. Vi sitter med et inntrykk av at disse to hensynene har skygget litt for det viktige arbeidet som gjelder tilbakeføring til arbeid. Det har noe med prioritering av ressurser å gjøre, det har noe med utvikling av kompetanse å gjøre. Vi mener at kompetanseoppbyggingen knyttet til akkurat denne delen av Nav-arbeidet, nemlig tilbakeføring til arbeid, er den viktige prioriteringen her.

**Marit Nybakk (A):** Jeg har et tilleggsspørsmål knyttet til dette.

Da de tidligere etatene ble slått sammen, var det i den gamle Aetat iallfall kompetanse på arbeidsformidling, på yrkesveiledning og på eventuell forebygging. På hvilken måte ivaretok man denne kompetansen ved etableringen av Nav? Og for å gå litt videre: I tillegg til å ta seg av de aller svakeste, har Nav i dag tilstrekkelig kompetanse til å kunne være en serviceorganisasjon også for næringslivet? Med andre ord: Klarer Nav å formidle til bedriftene også personer med høyere kompetanse, eller må bedriftene gå til Adecco og Manpower for å få det til?

**Svein Oppegaard:** Den enkelte bedrift får vurdere hvordan den dekker sitt behov for arbeidskraft – det skal ikke vi legge oss borti. Men jeg tror det er riktig å si at man har ikke vært flink nok til å være tydelig på hva som kreves når det gjelder disse ulike oppgavene. Da det var flere etater – dels statlige, dels kommunale – var det vel slik at disse var organisert på en måte som gjorde at man ble god på det man skulle være god på, og slik at det ikke ble en uklar og mer pulverisert arbeidsdeling.

Nå er jo ikke vi eksperter på hvordan man skal organisere internt innenfor Nav. Det vi ser som resultat, er at når våre bedrifter henvender seg til Nav, får man ikke det gehøret og den oppfølgingen som vi mener er viktig. Det oppfatter vi som et veldig klart signal om at dette ikke fungerer. Det er da vi sier at en slik organisering er det til syvende og sist de politiske myndigheters ansvar å sørge for.

**Marit Nybakk (A):** Vi har tidligere i dag hatt FFO til høring. Det er veldig mange personer med nedsatt arbeidsevne eller funksjonshemming på en eller annen måte som ønsker seg inn i arbeidslivet. Arbeidslivssentrene har vært aktive med å rekruttere såkalte IA-plasser – altså Inkluderende Arbeidsliv – som gir personer med redusert arbeidsevne mulighet til å prøve seg i det ordinære arbeidsliv. Det var 693 bedrifter som svarte positivt på dette, men Nav har bare greid å plassere 96. Det står altså igjen nesten 600 plasser som bedriftene har meldt inn til Nav. Jeg vet ikke om du har noen kommentar til det.

**Svein Oppegaard:** Vil du kommentere det, Liv?

**Liv Ragnhild Teig:** Ja, for det er jo et uttrykk for at i hvert fall bedriftene er villige til å ta inn personer med redusert arbeidsevne. Men Nav har nok ikke klart å prioritere det arbeidet, så det henger litt i luften. Det er et av

de delmålene i IA-avtalen som vi sliter med å prestere på. Her er det en eller annen samarbeidseffekt mellom bedrift og Nav som ikke fungerer.

Men det er også grunn til å si at det er noen fylker som leverer langt bedre enn andre – det er litt viktig å få fram. Østfold blir ofte framhevet som et eksempel på at samarbeidet mellom bedriftene og arbeidslivssentrene og fastlegene fungerer veldig godt, og da får man også til gode resultater. Det finnes gode eksempler, men det er ikke forankret godt nok over hele landet, og det er store geografiske variasjoner. Det er et potensial her som det er mulig å ta ut, men det krever at man prioriterer det.

**Marit Nybakk (A):** Fra 1. mars, som dere sa, innføres det bl.a. arbeidsavklaringsmidler – jeg tror det ble omtalt som «indrefilet» her tidligere i dag. I den forbindelse planlegges det at de som mottar stønaden, skal melde seg hver 14. dag. Det er en del uro knyttet til dette, og det er noen som er sterkt imot, men er ikke det en måte å sikre at de som mottar stønaden, faktisk blir fulgt opp på det enkelte Nav-kontor?

**Liv Ragnhild Teig:** Ja, vi har sett at Nav sier at de skal ha kontakt med dem som er på arbeidsavklaringspenger, én gang i året. Det er klart at det borger ikke for rask tilbakeføring til arbeidslivet. Hvis man kan bruke de kontaktpunktene til å holde en god dialog, slik at man retter ansiktene til de menneskene som befinner seg etter sykepenger, men før varige stønader, mot arbeidslivet og ikke mot varig trygdeutbetaling, er det et ganske viktig suksesskriterium. Det befinner seg 150 000 mennesker i denne gruppen.

**Marit Nybakk (A):** Jeg har et helt annet spørsmål til slutt som er knyttet til organisasjon. Det har i tidligere høringsrunder i dag vært rettet til dels sterk kritikk mot den organiseringen man har, med de lokale Nav-kontorene som mangler kompetanse, og som heller ikke har avgjørelsesmyndighet, og de forvaltningsenhetene som saksbehandler sakene som kommer inn til Nav lokalt. Intensjonen bak Nav-reformen var jo at brukerne skulle ha én dør å komme til og én saksbehandler, og at brukerne skulle føle at når de kom til Nav-kontoret, skulle deres sak behandles der.

Jeg vet ikke om dere har noen synspunkter i dag på forholdet mellom de lokale Nav-kontorene og disse forvaltningsenhetene. Vi hører også at ansatte ved Nav-kontoret søker seg til forvaltningsenheten fordi det er mye mer spennende å jobbe der.

**Liv Ragnhild Teig:** Vi har prinsipielt sagt at vi ikke skal legge oss opp i hvordan Nav organiserer sin indre virksomhet. Men det er klart at hvis man tidligere var kasteball mellom etater, blir man nå gjerne kasteball mellom kontorer, og da har man ikke oppnådd det man ønsket.

Det er ambisiøst å ha kompetente kontorer i hver eneste kommune. Det er faktisk et ganske ambisiøst mål. Hvis man ikke opplever at man får behandlet saken sin raskt der, får man kanskje vurdere om man skal lempe litt på tilstedeværelsen, og heller si: Vi skal love deg at når du

kommer, kan vi ta imot deg, og du skal få en ordentlig behandling raskt, og et raskt svar. Det er jo kvaliteten i tjenesten som må være det viktige, ikke organiseringen. Det er det jeg tror vi kan si om det.

**Marit Nybakk (A):** Kvalitet er viktig, men også hvor raskt du får behandling, og at du ikke føler at saken din blir gående mellom kontorer i uker, for ikke å si måneder.

**Svein Oppegaard:** Jeg kan bare nevne at jeg bor på Ringerike, og Ringerike er et stort arbeidsmarked, men det er minst tre–fire kommuner. Det sier noe om at det arbeidsmarkedet er på en måte den funksjonelle avgrensningen. Da vil ikke kommunegrensene være en egnet avgrensning for å nå det målet som alle er opptatt av å få til.

**Møtelederen:** Takk for det. Da har jeg tenkt å stille noen spørsmål selv og overlater møteledelsen til midlertidig nestleder, Marit Nybakk.

Marit Nybakk overtok her som møteleder.

**Møtelederen:** Hun gir da ordet til representanten Anders Anundsen, som har 5 minutter til rådighet til spørsmål og svar. Siden det bare er 5 minutter, vil jeg også be om at svarene er korte.

**Anders Anundsen (FrP):** Takk for det, fungerende leder.

Hvilket inntrykk har NHO av tydeligheten i Navs ledelse når det gjelder prioriteringer av bestemte mål?

**Svein Oppegaard:** Vi synes vel kanskje det er noe utydelig. Det er selvfølgelig ut fra de preferanser vi har. Når vi mener at det er arbeidslinja og den delen av Nav som skal være toneangivende, fordi det har vært stor politisk oppmerksomhet rundt dette med fravær over en viss tid, så synes vi det kunne vært tydeligere hva som er de klare målene. Det ligger jo litt i at selv om det var enighet om etableringen av Nav, var det veldig mange ulike motiv for hvorfor man ønsket en samlet etat. Det speiler vel også situasjonen i dag.

**Anders Anundsen (FrP):** Dere sa i stad at i 70 pst. av tilfellene gjennomføres det ikke dialogmøte 2, som er en veldig viktig del av Navs oppgave, i samarbeid med partene. Hva slags konsekvenser har det? Hvor alvorlig mener dere det er at så mange ikke gjennomfører dialogmøte 2?

**Svein Oppegaard:** Da har man en del av arbeidsstokken som er utenfor arbeidsmarkedet. Det er alvorlig for bedriften fordi det må dekkes opp på en eller annen måte. De aller fleste bedrifter trenger hver eneste hånd som kan jobbe, og det å ha et høyt eller lavt fravær er alltid en utfordring. Når Nav har den rollen å være ansvarlig for dialogmøte 2, må det også fun-

gere. Hvis ikke, får vi ikke tilbakeført folk til arbeidet.

**Anders Anundsen (FrP):** Det var en forutsetning da Stortinget vedtok Nav-reformen at tilbudet til brukerne – og da leser jeg det også som samarbeid med arbeidsgiverne – ikke skulle svekkes under omorganiseringen. Hva er deres inntrykk av om den forutsetningen er oppfylt eller ikke?

**Svein Oppegaard:** Vårt inntrykk er at det, litt grovt sagt, kanskje fungerte bedre tidligere på det området som vi er opptatt av, og at det ikke har fungert etter intensjonene, slik det er i dag.

**Anders Anundsen (FrP):** Mål- og resultatstyring er grunnleggende i all statlig virksomhet. Dere var i stad inne på at det var et politisk ansvar å sørge for at målene var tydelige nok, og det kunne være komplisert i en situasjon hvor motivene og målsettingene ved en samordning, som i 2006, var veldig ulike. Men er det utelukkende et politisk ansvar, eller mener dere også det er et etatsansvar for ledelsen av etaten og tydeligheten i alle ledd?

**Svein Oppegaard:** Jeg vil nok fastholde at jeg synes det er et politisk ansvar å sørge for at det blir organisert på en tilfredsstillende måte.

**Anders Anundsen (FrP):** Mener du at det ansvaret er for dårlig ivaretatt sett i forhold til den rapporten vi behandler i dag?

**Svein Oppegaard:** Vi synes at signalene har vært for svake, og vi synes også at slik det fungerer i dag, er det grunn til i hvert fall å være forsiktig med å sette spørsmålsteget ved om dette nå er riktig organisert. Vi adresserer ansvaret tilbake til de politiske myndighetene.

**Anders Anundsen (FrP):** Takk for det. Da har ikke jeg flere spørsmål.

**Møtelederen:** Da gir jeg klubben tilbake til komiteens leder.

Anders Anundsen overtok her igjen som møteleder.

**Møtelederen:** Mange takk for det.

Da er det Høyre som er neste parti ut. Det er Per-Kristian Foss, som har 5 minutter til disposisjon. Vær så god!

**Per-Kristian Foss (H):** Oppegaard sa at NHO var tilhenger av en felles etat. Betyr det at da man hadde en valgmulighet mellom å ha en felles etat på lokalplanet og separate direktorater på toppen, enten etter Rattsø-utvalgets innstilling eller stortingsmeldingen, så valgte dere den felles etaten?

**Svein Oppegaard:** Det husker du, Teig.

**Liv Ragnhild Teig:** Da vi refererte til en felles etat, var det Stortinget som var enige om det, men hadde litt ulike målsetninger når det gjaldt hvorfor.

**Per-Kristian Foss (H):** Det var på to ulike tidspunkter, da?

**Liv Ragnhild Teig:** Ja, men NHO ønsket ...

**Per-Kristian Foss (H):** Med hvilket storting var dere enig – Stortingets første eller andre beslutning?

**Liv Ragnhild Teig:** Vi har forholdt oss til ekspertutvalget og sagt at vi synes ikke det var noen god idé å slå sammen dette til én stor etat.

**Per-Kristian Foss (H):** Ok, dette har jeg fått svar på.

Dere var altså tilhengere av Rattsø. Slik sett er dere litt fritatt for ansvar for den nåværende modell.

Dere er samtidig høyst medansvarlig for IA-avtalen, som dere har vært med på å inngå. Hva fikk dere til å tro at Nav hadde kapasitet til å gjennomføre IA-avtalen, bl.a. dialogmøte 2?

**Liv Ragnhild Teig:** Når vi inngår en trepartsavtale og det politiske systemet sier at dette er prioriterte tiltak, forutsetter vi at deres egne etater følger opp de politiske signalene som kommer, og ikke sier at dette har vi ikke tid til å prioritere.

**Per-Kristian Foss (H):** Det var et godt svar!

Det betyr altså at statsråden sa at dette hadde de kapasitet til å gjøre, eller hvem ellers kunne få dere til å tro det?

**Liv Ragnhild Teig:** Vi forutsetter at dere inngår avtaler som dere er ...

**Per-Kristian Foss (H):** Vi er storting, ikke regjering.

**Liv Ragnhild Teig:** Jeg skjønner det. Men det er jo flere regjeringer som har vært inne i IA-avtalen, og når man inngår en avtale, har man en intensjon om å oppfylle sine forpliktelser.

**Per-Kristian Foss (H):** Kan dere si når denne avtalen, som nå er utløpt, ble inngått?

**Liv Ragnhild Teig:** I 2005.

**Per-Kristian Foss (H):** Hvem var statsråd da?

Statsråd Bjarne Håkon Hanssen, så vidt jeg kan erindre! Ham får vi anledning til å spørre senere.

Et spørsmål til slutt: I hvilken grad er Nav for bedriftene det stedet man går til for å få tak i arbeidskraft? I dag er det flere muligheter. Ikke minst har vikarbedriftene utviklet et system som gjør at man får prøvd arbeidskraften

uten ansvar, til en litt høyere kostnad, ja vel, men de er «ansettbare» etter hvert. Hva er inntrykket deres om forholdet mellom den offentlige etaten Nav og vikarbyråene over tid? Hvordan har utviklingen gått?

**Svein Oppegaard:** Det tror jeg er veldig varierende, avhengig av hva slags arbeidskraft du skal ha tak i. Jeg tror veldig mange rekrutteres direkte ut i arbeidsmarkedet gjennom de tradisjonelle rekrutteringskanalene. Det rekrutteres fra skoler og gjennom lærlingordninger. Det rekrutteres også gjennom bemanningsbyråene – så dette varierer ganske mye. Jeg tror ikke det er rett å si at det er det ene eller det andre. Det er et veldig sammensatt bilde.

**Per-Kristian Foss (H):** Men hvordan har utviklingen gått over tid?

**Svein Oppegaard:** Det har jeg ikke noe statistisk grunnlag for å mene noe tydelig om. Jeg vet at i hvert fall veldig mange bedrifter rekrutterer ute i markedet, de annonserer, og de skaffer seg arbeidskraften lokalt. Noen bruker Nav-kontorene. Det er forskjellige måter å gjøre det på. Jeg tør ikke si helt presist hva det er, det har jeg ikke noe grunnlag for å være tydelig på.

**Per-Kristian Foss (H):** Det ville vært nyttig for oss som politikere å vite litt om NHOs oppfatning om dette. Vi bruker mye penger på én etat for å formidle, og hvis dere ikke er så interessert i den formidlingen, kan vi kanskje bruke pengene på noe annet eller vri prioriteringene i Nav.

**Svein Oppegaard:** Vi har sett at i det som i hvert fall har vært et veldig klart ønske, å få flere yrkeshemmede inn i arbeidslivet, har Nav hatt en rolle. Det har ikke fungert.

**Per-Kristian Foss (H):** Takk!

**Møtelederen:** Takk for det.

Da er neste parti ut Sosialistisk Venstreparti, med Hallgeir H. Langeland, som har 5 minutter til disposisjon. Vær så god!

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Takk for det, leiar.

I den svært presise høringsfråsegna de har levert ut, som er veldig god, problematiserer de på side 4 omkring leiing og peiker til slutt på at det uansett er eit politisk ansvar, og dermed Regjeringas ansvar, det som ikkje er gjort når det gjeld Nav-reforma.

Så seier de òg at det verkar som om Nav på ein måte ikkje har hatt den myndigheita dei skulle hatt, men at departementet har styrt dette byråkratisk og ikkje politisk. Kva er det statsrådene ikkje har gjort?

**Svein Oppegaard:** Når vi har sagt at det er et politisk ansvar, mener vi at departementet og statsråden har et ansvar for å organisere arbeidet på en tilfredsstillende måte. Man må alltid sikre at dette er organisert riktig. Så ansetter man en etatsansvarlig for å drive dette innenfor de

rammer og retningslinjer som er trukket opp fra politiske myndigheter.

Konkret hva som ikke har fungert, har vi pekt på i mange tilfeller. Det er klart det ligger langt nede i driftsorganisasjonen, men når det blir en såpass klar, massiv og tydelig tilbakemelding på at ting ikke fungerer, løftes det opp til det politiske nivået, der ansvaret for organiseringen og hovedtrekkene ligger.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Jo, men er det ting som ikkje har skjedd frå statsrådanes side, noko som burde vore iverksett?

**Svein Oppegaard:** Ja, det kan være en strukturell feil som ligger der. Vi har pekt på at vi mener at den delen av Nav-virksomheten som er knyttet til å tilbakeføre folk til arbeid, ikke har fungert tilfredsstillende. Det er det vi har vært mest opptatt av her. Når det kommer såpass klare signaler på at det ikke fungerer, må det formidles opp i organisasjonen. Da krever det også en dialog mellom den som er ansatt for å lede virksomheten, og det politiske nivået.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Eg skal ikkje bore meir på det, trur eg.

Har NHO dokumentasjon på at store kontor er betre enn mindre?

**Liv Ragnhild Teig:** På kompetansen i Nav, er det det du spør om?

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Ja, korleis dei fungerer.

**Liv Ragnhild Teig:** Nei, det har vi ikke. Størrelsen på kontoret er nok ikke avgjørende. Men dette er igjen den interne organiseringen Nav har valgt seg, ved at de har forvaltningskontorer som en del av kanskje den beste kompetansen trekker mot. Men vi har sagt at vi i og for seg ikke skal gå inn i den interne organiseringen. Men intensjonen om at man skal nå én dør og få behandling der og da, må man jo da ta med seg i resultatoppnåelsen på dette feltet.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** I forhold til det de sa tidlegare om dialogmøte 2 og 30 pst. som funkar: Kan de gje nokre eksempel på der det faktisk fungerer?

**Liv Ragnhild Teig:** Ja, jeg har nevnt Østfold fylke. Der har de ganske gode resultater. Det å bryte av langtidsfraværet er en av de overordnede målsettingene i IA-avtalen, og da er det viktig å avholde.

Dette er helt uoffisielt: Men noen fylker har meldt tilbake til oss at når man sender ut et brev til en arbeidstaker etter seks måneder om at de er innkalt til dialogmøte 2, går 20 pst. tilbake på jobb med én gang. Så det er klart at det å få den oppmerksomheten, og det å få opp sin sak, har åpenbart en effekt.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Takk for det.

**Møtelederen:** Takk for det. Da er det Senterpartiets tur, og det er Heidi Greni. Du har også 5 minutter. Vær så god!

**Heidi Greni (Sp):** Takk for det. Vil dere da si at det å få dialogmøtene gjennomført 100 pst. er et av suksesskriteriene for å få dette til å fungere?

**Svein Oppegaard:** Ja. Det kan vi svare enkelt og greit ja på.

**Heidi Greni (Sp):** I de tilfeller hvor det ikke fungerer å få folk tilbake i jobb, er det da arbeidsevneavklaringsdelen på Nav-kontorene som er den største bøygen, eller er det det med å få tilrettelagt arbeidsplassen, få stønad til hjelpemidler, eventuelt transport til og fra arbeidsstedet – sånn rent praktisk tilrettelegging – eller er det arbeidsavklaringsbiten som er hemskoen for å få folk tilbake i arbeid?

**Liv Ragnhild Teig:** Jeg tror vi må erkjenne at det er begge deler. Det er nok flere bedrifter som kunne trengt den oppfølgingen fra Nav på om det virkelig med noen enkle grep er mulig å gjøre tilrettelegging på arbeidsplassen. Så vet vi også noe om det å få arbeidsevnevurdering tidlig. Det er nok sånn at når du har sykepenger i tolv måneder, er ikke det et godt incentiv for å starte oppfølgingen tidligere. Selv om du har sykepenger, er det ingen ting i veien for at man starter arbeidsevnevurderingen etter seks måneder, og får avklart om vedkommende faktisk kan komme tilbake til sitt gamle arbeid, om man kan komme tilbake til annet arbeid i samme virksomhet, eller om man faktisk må over i annen virksomhet. Det er jo dette med tidlig innsats som er et viktig suksesskriterium for at du faktisk ender opp i arbeidslivet, og ikke på varige ytelser.

**Heidi Greni (Sp):** Vi har et Nav-kontor som har startet opp med en fast kontaktperson overfor den enkelte bedrift. De har også årlige besøk i den enkelte bedrift både for å avklare kompetansebehov, arbeidskraftbehov og for å avklare tilrettelegging. Tror dere det er en viktig innsatsfaktor for å få samarbeidet mellom arbeidsorganisasjonene og Nav til å fungere?

**Svein Oppegaard:** Jeg tror det er utrolig viktig. Og uten å bruke min forrige arbeidsgiver som eksempel: Det å ha Navs kontaktperson med på arbeidsmiljøutvalgsmøter, slik at de på en måte får et ordentlig innblikk i en litt større virksomhet, er utrolig viktig. Det å forstå og utvikle partnerskapet mellom myndigheter og bedrift er utrolig viktig for at det skal fungere også når du får de vanskelige sakene. Så absolutt: ja.

**Heidi Greni (Sp):** Dere var vel kanskje kritiske til måten dette er organisert på. Men ser dere muligheten for at vi kan få Nav-systemet til å fungere med den organiseringen vi har i dag? Er det snakk om tid og kompetanse, eller vil det være umulig under den organiseringen som er i dag?

**Svein Oppegaard:** Jeg tror at tiden på en måte er i ferd med å løpe litt fra oss. Dette er jo en problemstilling hver eneste dag. Hver eneste dag er det mange sykmeldte, og det er mange som skulle hatt avklaringsmøter, dialogmøter osv. Jeg tror man må jobbe utrolig raskt hvis man skal få dette på plass, og man må gjøre den vurderingen om dette er organisert tilfredsstillende, eller om det går an å lappe på det som er. Det er ikke lett å gi noe mer svar på det enn det, tror jeg.

**Heidi Greni (Sp):** Takk for det. Da har ikke jeg noen flere spørsmål.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da går ordet videre til Kristelig Folkeparti. Hans Olav Syversen, vær så god! Du har 5 minutter.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Takk for det, leder.

Jeg har ett spørsmål, og da har jeg lyst til å sitere Vibeke Hammer Madsen i HSH. Hun sier følgende:

«For fire år siden bisto Navs arbeidslivssentre små og mellomstore bedrifter på en veldig god måte. De var kreative og løsningsorienterte og kunne blant annet lete opp bedrifter i nærområdet som man kunne samarbeide med eller omplassere en sykmeldt til. Dette fungerer ikke lenger.»

Jeg lurte på om det er en situasjonsbeskrivelse som dere slutter dere til.

**Svein Oppegaard:** Det er veldig stor forskjell på hvordan store og små bedrifter håndterer det. I de små bedriftene, hvor du er ute og jobber hele dagen og driver med administrasjonsarbeid om kvelden, har du ingen muligheter hvis ikke den Nav-kontakten fungerer godt. Så vi er helt enig med HSH i det.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Jeg har ikke noen flere spørsmål.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da er Venstre siste parti som skal spørre ut. Trine Skei Grande har også 5 minutter til disposisjon.

**Trine Skei Grande (V):** Jeg vil bare dere skal si det klart: Er det sånn at dere tror at sykefraværet hadde gått ned i Norge om Nav hadde gjort hele jobben som de skulle gjøre, med spesielt fokus på dialogmøte 2?

**Svein Oppegaard:** Jeg tror jeg vil svare ja på det.

**Trine Skei Grande (V):** Da er spørsmålet mitt, som kanskje krever litt spesialkunnskap som jeg egentlig ikke skal forvente at dere har: I Oslo har man prøvd ut arbeidsformidling lokalt i to bydeler koblet til kommunens prosjekter, to veldig vellykkede prosjekter for å få folk i arbeid. Jeg vet ikke om dere kjenner til de prosjektene, og om dere har noen oppfatning av det. Dette har nå Regjeringen lagt ned fordi det ikke passer inn i systemet. Kjenner dere til de to bydelenes prøveprosjekt?

**Liv Ragnhild Teig:** Jeg har hørt det samme som deg, at prosjektene har vært både vellykkede og interessante, men jeg kan ikke kommentere det utover det.

**Trine Skei Grande (V):** Ok. Da er jeg ferdig.

**Møtelederen:** Takk for det.

Det er lagt inn 5 minutter til oppklarende spørsmål fra komiteen, og da bør de for så vidt være korte og konsise. Først er det Bendiks H. Arnesen og deretter Ulf Erik Knudsen. Vær så god!

**Bendiks H. Arnesen (A):** Jeg merket meg i innledningen at det ble sagt at Nav må prioritere ressurser til å gjennomføre ordningen med arbeidsavklaringspenger innen fristen 1. mars. Da må jeg spørre: Ligger det i dette at NHO mener at de totale økonomiske rammene til Nav er tilstrekkelig og at dette bare gjelder prioritering av oppgaver og en bedre organisering?

**Liv Ragnhild Teig:** Jeg tror det gjelder tre ting, bl.a. organisering, og det gjelder kompetanse også – det er viktig her. Det er klart at dette er en organisasjon som skal gå fra regelhåndheving til å drive individuell saksbehandling og kundebehandling. Det er klart at det er en stor omstilling. Så det å bygge opp kompetanse i denne organisasjonen er viktig, i tillegg til organiseringen.

**Møtelederen:** Takk for det.

Ulf Erik Knudsen – vær så god!

**Ulf Erik Knudsen (FrP):** Jeg oppfatter det slik at det er tre hovedområder hvor næringslivet har et samarbeid med Nav. Det er sykelønn, det er rekruttering og det er attføring og andre samarbeidstiltak man har overfor arbeidssøkere, attføringssøkere osv. Hvis jeg skal prøve å oppsummere det inntrykket jeg sitter igjen med fra deres uttalelser i dag, sier dere altså at når det gjelder attføring og disse samarbeidsprosjektene og tiltakene, så fungerer det ikke. Når det gjelder sykmelding, fungerer det ikke, og når det gjelder rekruttering, fungerer det bare delvis. Er det en god sammenfatning av NHOs inntrykk av samarbeidet med Nav?

**Svein Oppegaard:** I grove trekk er det vel det vi har formidlet – at disse områdene ikke fungerer tilfredsstillende, og at det her er et forbedringspotensial, som vi har pekt på i flere sammenhenger. Så jeg tror at jeg vil svare ja på det.

**Møtelederen:** Da er det Hallgeir H. Langeland, vær så god!

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Kva er det aller viktigaste for bedriftene i samarbeidet med arbeidslivssentra?

**Svein Oppegaard:** Det er tilbakeføring av sykmeldte.

**Møtelederen:** Takk for det!

Da er det Marit Nybakk – vær så god!

**Marit Nybakk (A):** Hvor viktig er det å få et ordentlig dataverktøy eller IKT-verktøy på plass for at Nav skal kunne forvalte de oppgavene som de er pålagt, og for at den enkelte bruker skal føle at han eller hun får den hjelpen som han eller hun trenger hos Nav?

**Liv Ragnhild Teig:** Den første åpne høringen i dette forum var vel nettopp om trygdeetatens IKT-systemer. Det er klart at ved i dagens samfunn ikke å ha en individuell base for alle dem som bruker Nav, slik at de saksbehandlere som treffer en kunde, kan gå inn og se på historikken og på saken til den personen, får vi litt for mange eksempler på at dokumenter blir borte, de blir ikke behandlet, de er ikke tilgjengelig. Så elektronisk saksbehandling tror vi som er i næringslivet i dag, er en selvfølge for å lykkes.

**Marit Nybakk (A):** Bare en kort oppfølging. Dere mener at en av de viktigste svakhetene i dag ved saksbehandlingen i Nav er at de ikke har et IKT-system som fungerer. Jeg spør fordi det også var en høring her om datasytemet i Nav i forrige periode. Vi er veldig usikre på om det er fulgt opp, slik som det skulle.

**Svein Oppegaard:** Jeg tror at elektroniske systemer er viktig. Man er nødt til å ha de riktige verktøyene. Men jeg tror at man i den tilbakeføringen også må engasjere seg i enkeltmennesket. Man er nødt til å se mennesket bak, for hver enkelt har sin historie. Så det må følges opp. Hvis en ikke gjør det, hjelper det ikke om man har de aller beste elektroniske verktøy. Det å se mennesket er viktig.

**Møtelederen:** Takk for det! Da er det ikke flere oppfølgingsspørsmål fra komiteen. Det er lagt inn 5 minutter til dere for en kort oppsummering, hvis dere ønsker det – vær så god!

**Svein Oppegaard:** Jeg tror vel at vi har formidlet det vi mener er viktig, både gjennom den innledningen vi holdt, og gjennom de spørsmålene som er stilt. Så jeg føler ikke noe behov for å utdype dette ytterligere.

**Møtelederen:** Takk for det! Det var et effektivt næringsliv, som gjorde at vi fullførte noe før tiden. Det betyr at komiteen tar en beinstrekk til kl. 12.35, i påvente av at Nav-direktør Tor Saglie skal til høring.

Høringen ble avbrutt kl. 12.11.

-----

Høringen ble gjenopptatt kl. 12.32.

*Høring med direktør Tor Saglie, Nav*

**Møtelederen:** Det ser ut til at de som skal være på plass, er på plass. Vi er litt foran skjemaet, men vi ser det som unødvendig å vente, hvis det er i orden for Saglie og hans medarbeidere.

Jeg ønsker velkommen til direktør Tor Saglie. Som bisittere har Saglie med seg ass. arbeids- og velferdsdirektør Yngvar Åsholt og direktør Ingrid Nikolic. Velkommen også til dere!

Da er det lagt opp slik at Saglie har 10 minutter til en innledning. Vær så god!

**Tor Saglie:** Komiteleder og medlemmer av komiteen!

Jeg takker for denne anledningen til å redegjøre for de problemstillinger komiteen ønsker belyst, og som berører hele Nav-reformperioden fra 2006. Jeg er den første til å beklage at mange brukere i denne perioden har fått for dårlig service, og at mange medarbeidere har hatt en tøff tid.

Jeg vil først gi en overordnet beskrivelse av reformperioden: Hva har gått bra, hvilke utfordringer har vi hatt, og hvor står vi nå? Deretter vil jeg komme inn på etatens internkontroll og virksomhetsstyring.

Planen for reformperioden ble, som komiteen er kjent med, trukket opp i St.prp. nr. 46 for 2004–2005. Denne planen fastsatte viktige prinsipper, reformstrategi og timeplan, og seks elementer var særlig viktige. Sammenslåingen av Aetat og trygdeetaten skulle skje i 2006. Partnerskapet med kommunene, med etablering av felles Nav-kontor, skulle i hovedsak være iverksatt innen 2010. Egne innholdsreformer skulle etterfølge organisasjonsreformene og oppfylle reformens formål. På IKT-området var det en klar prioritering å få basisplattformen for Nav-kontorene på plass. Andre nødvendige endringer i fagsystemet skulle først gjennomføres etter at dette var etablert. Pensjonsreformen, som også hadde store IKT-messige organisatoriske konsekvenser, skulle gjennomføres i parallell med Nav-reformen. Det ble understreket at dette ville være en stor utfordring for etaten. En organisatorisk reform av helserefusjonsområdet med overføring til helsesektoren var også varslet.

Perioden fra 2006 og fram til i dag har derfor vært en svært omfattende og krevende organisatorisk reformperiode. Disse reformene og IKT-utviklingen er gjennomført på milepæl og innen de budsjettammer som Stortinget har stilt til disposisjon.

Vi har etablert 447 Nav-kontorer, og de siste ti følger snart. Dette er et resultat av god prosjektstyring, men først og fremst et resultat av innsatsen og engasjementet til alle våre ansatte. Landets 430 kommuner har også stilt opp konstruktivt for å få til det likeverdige partnerskapet mellom stat og kommune.

Som nevnt forutsatte St.prp. nr. 46 at innholdsreformen skulle etterfølge de organisatoriske endringene. Stortinget sluttet seg til dette. Kvalifiseringsprogrammet ble gradvis implementert i kommuner med Nav-kontor. De store innholdsreformene blir imidlertid iverksatt i år. Det gjelder arbeidsavklaringspenger og § 14 a i arbeids- og velferdsforvaltningsloven, og det gjelder pensjonsreformen, hvor første søknadsfrist etter de nye pensjonsreglene er i august i år. Begge disse reformene berører selve kjernen i realiseringen av målet om flere i arbeid og aktivitet.

Reformperioden har ikke vært smertefri. Det er åpenbart at store lovendringer, store organisatoriske endringer,



nye IKT-løsninger, nye arbeidsprosesser og arbeidsoppgaver og derav økte krav til kompetanse har gitt store utfordringer i den løpende driften. Vi har hele tiden ønsket at saksbehandling og betjening av brukerne skulle pågå uforstyrret av endringsarbeidet, men reformtaket, reformbredden og konjunkturutviklingen gjorde at vi i 2008 og i begynnelsen av 2009 fikk alvorlige problemer i løpende drift. Noen av faktorene bak dette var at IKT-støtten ikke var godt nok tilpasset den nye organisasjonen. Det tok lengre tid enn forventet å få nye arbeidsfellesskap med nye ledelser ved de ulike enhetene og komme skikkelig på plass. En del rutinebeskrivelser var ikke godt nok utviklet. Oppgaveomfanget samlet sett økte for etaten gjennom bl.a. ledighetsutviklingen, veksten i arbeidsinnvandringen og nye oppgaver knyttet til sykefraværsoppfølgingen. Det var da vanskelig å sette av nok tid til kompetanseutviklingstiltak i en hektisk hverdag for våre medarbeidere. Dette gikk dessverre ut over brukerne, og det slet på våre ansatte. Saksbehandlingstiden økte, brukernes tilgjengelighet til etatens tjenester ble svekket, og en del kontrollhandlinger ble ikke gjennomført i henhold til våre rutiner. Dette var selvsagt utslag som vi hadde håpet å unngå, og som vi arbeidet hardt for å redusere.

Det ble imidlertid åpenbart et sterkt behov for å styrke etaten, fordi konsekvensene for brukerne ble til dels svært alvorlige. Nye tiltak ble derfor beskrevet i St.prp. nr. 51 for 2008–2009 og innebar en kombinasjon av interne tiltak, bl.a. gjennom et program kalt Effekt 09, utsettelse av innføringen av arbeidsavklaringspenger med fem måneder og tilleggsbevilgninger.

Stortingets vedtak i fjor vår og etatens oppfølging har gjort det mulig å oppnå resultatforbedringer på en lang rekke områder. Restansene er blitt bygd ned til om lag det samme nivået som vi hadde før reformen startet. Nesten 90 pst. av dagpengesøknader behandles innen tre uker. Tilgjengeligheten har bedret seg. For eksempel viser vår statistikk på telefoni at våre kundesentre besvarer 77 pst. av innkomne samtaler innen 30 sekunder. Vi har bedret måloppnåelsen når det gjelder f.eks. oppfølging av sykmeldte. Siste tertial 2009 har vi aktivt forholdt oss til ca. 70 pst. av dem som er sykmeldte seks måneder. Brukerne er mer fornøyde med oss nå enn de var våren 2009, viser våre undersøkelser, og flere enn 8 000 langtids sosialhjelpsmottakere er bistått gjennom kvalifiseringsprogrammet, og over halvparten av dem som har gjennomført programmet, har kommet i arbeid eller utdanning.

Siden et utgangspunkt for kontrollhøringen er Riksrevisjonens kritikk av internkontrollen, vil jeg gjerne utdype vår oppfølging av internkontrollarbeidet og etatens virksomhetsstyring.

Vi har lagt ned betydelige ressurser i arbeidet med en helhetlig risikobasert virksomhetsstyring, og vi er glad for at Riksrevisjonen har gitt oss ros på dette området. Etatens resultater, risikovurderinger og korrigerende tiltak rapporteres og diskuteres regelmessig med Arbeidsdepartementet. Tildelingsbrevet, sammen med denne dialogen, er førende for de prioriteringer og krav vi setter til egen organisasjon. Vi har i 2009 nedlagt et stort arbeid med å videreutvikle etatens styringsinformasjon. Herunder inngår

utvikling av nye styringsindikatorer som gjør det mulig å følge opp mer målrettet.

Når det gjelder internkontrollen i etaten, er det ett av våre overordnede mål at alle ytelser skal være korrekte i henhold til gjeldende regelverk. Vi arbeider kontinuerlig med rutiner og prosesser som skal understøtte målet. Vi arbeider målbevisst med å styrke internkontrollen gjennom vårt Effekt 09-arbeid og kan dokumentere gjennom vår internrevisjons inspeksjoner ved utgangen av 2009 ved alle våre forvaltningsenheter at våre nøkkelkontroller på de mest prioriterte ytelsene faktisk blir gjennomført. Likevel må vi ta ytterligere steg før vi kan si oss fornøyd. Med over 4 millioner søknader i året rettet inn mot de 57 ytelsene som vi forvalter, og som resulterer i 29 millioner utbetalingstransaksjoner årlig, vil det dessverre forekomme enkelte feil og mangler i saksbehandlingen.

Vi har derfor høsten 2009 utarbeidet en helhetlig kontrollstrategi som tar sikte på å styrke internkontrollen på en slik måte at det oppnås rimelig sikkerhet for at etatens behandling av sakene er underlagt betryggende kontroll. Kontrollstrategien har fokus på å etablere prioriterte nøkkelkontroller i saksbehandlingen. Dette sikrer at det ikke gjøres vesentlige feil knyttet til vedtak, utmåling og utbetaling av ytelser. Kontrollen er basert på en vurdering av risiko og vesentlighet, for å oppnå en rimelig balanse mellom krav til effektivitet og sikkerhet. I strategien presiserer vi kontrollarbeidet på fire områder.

For det første er det definert et rimelig kontrollnivå i saksbehandlingen fram til vedtak og utbetaling innenfor tilgjengelig ressursnivå, og som er avstemt i forhold til mål, saksbehandlingstider, service og effektivitet.

For det andre er det gitt en prioritering av etterkontroller som er basert på risiko og vesentlighet, og som gir rimelig sannsynlighet for å avdekke bevisst misbruk.

For det tredje er det gitt en definisjon av et kontrollnivå som respekterer grunnleggende rettssikkerhets-hensyn og regler som sikrer den enkeltes integritet og privatliv.

For det fjerde er det gitt en prioritering av tilgjengelige kontrollressurser til områder som blir identifisert med høy risiko og vesentlighet.

En fullt ut tilfredsstillende internkontroll og etterlevelse av alle kravene i økonomiregelverket vil bare være mulig med en betydelig fornyelse av dagens IKT-løsning. Ambisjonsnivået knyttet til å heve kvaliteten på ytelsesforvaltningen må balanseres mot kravene til høy, løpende produksjon og avstemmes i forhold til tilgjengelige ressursrammer. Det er derfor viktig med en flerårig strategi på dette området.

I perioden fram til 2015 vil det være nødvendig å prioritere en framdrift i dette arbeidet som er forankret i realistiske planer, kapasitet og ressurser. Tiltakene må gi effekt på kort sikt, og det må samtidig arbeides systematisk i et langsiktig perspektiv.

Avslutningsvis: Mye er nå gradvis kommet på plass i Nav, men vi er ikke i mål. For at brukerne skal få bedre tjenester, trenger vi også bedre arbeidsbetingelser for våre medarbeidere. Men vi vet at med fortsatt hardt arbeid vil vi lykkes.

**Møtelederen:** Takk for det. Da gir jeg ordet til saksordfører, Marit Nybakk, som har en samlet tid på 10 minutter. Jeg ber om at svarene er så korte og konsise som mulig, så det blir mulig å stille flere spørsmål underveis.

**Marit Nybakk (A):** Takk, komitéleder.

Bakgrunnen for høringen er at vi har fått en rapport fra Riksrevisjonen som ikke kan bekrefte Navs regnskap for 2008 på 300 milliarder kr. Det er altså ikke 300 mill. kr, men det er 300 milliarder kr.

Nå har direktøren sagt en del om hva som er gjort for å sikre sporbarhet for disposisjonene, og for at rutineene for internkontroll blir fulgt. Men hvilke forventninger har direktøren til årsregnskapet for 2009 og til den kommende rapporten fra Riksrevisjonen – altså for 2009?

**Tor Saglie:** Jeg kan ikke være trygg på hva Riksrevisjonen finner av nye avvik. Det håper jeg komiteen skjønner. Men det jeg føler meg trygg på, er at vi nå har gjennomført flere nøkkelkontroller. Vi har gjennomført flere internkontrolltiltak for 2009, og det er klart at det vil prege selve avslutningen av regnskapet for 2009. Så jeg forventer at Riksrevisjonen sjekker oss på disse områdene og rapporterer tilbake til Stortinget hvorvidt dette er tiltak som har virket, og faktisk har hatt en reell effekt.

Vi har selvfølgelig, som jeg sa, også løpende utfordringer fremdeles. Vi er ikke på plass. Det betyr nok at jeg forventer at Riksrevisjonen vil finne avvik også i 2009-regnskapet, men ikke i det omfang som det vi fikk på 2008-regnskapet.

**Marit Nybakk (A):** Det har vært hevdet fra flere kanter at man ved gjennomføringen av Nav-reformen i stor grad har identifisert problemstillinger, men ikke løst dem. I stedet finner man på noe nytt og eventuelt lager nye organisasjonsmodeller. Kan du kommentere det?

**Tor Saglie:** Jeg er ikke enig i en slik beskrivelse. Vi har fra St.prp. nr. 46 gjennomført en ganske konsekvent organisasjonsstrategi. I St.prp. nr. 46 er det trukket opp en lang rekke organisatoriske krav til Nav, og det er også satt opp en veldig konkret milepælsplan for framdriften i dette arbeidet. Det er selvfølgelig mange detaljer i oppsettet av organisasjonen som vi også har måttet justere og tilpasse underveis, men hovedgrepene er godt beskrevet i St.prp. nr. 46, så det er det vi har fulgt opp gjennom implementeringen av reformen. Vi har ikke gjort avgjørende nye ting. Det det kanskje har vært en diskusjon om, er forvaltningsenhetene og fornuften rundt etableringen av dette. Til det har jeg lyst til å si at forvaltningsenhetene ikke var noe nytt da Nav ble etablert. Aetat hadde jo forvaltningsenheter i sin organisasjon, og også trygdeetaten hadde saksbehandling på annenlinje, dvs. ved fylkestrygdekontorene. Det vi har gjort, er å ta i bruk denne organisasjonsmodellen mer konsekvent, og det er en konkret tilpasning vi har gjort også ut fra hensyn som er diskutert i St.prp. nr. 46.

**Marit Nybakk (A):** Da er det fristende å spørre om etaten tenker å revurdere det at de har tatt i bruk den or-

ganisasjonsstrukturen. Vi har hørt tidligere i dag både fra brukerorganisasjonene, fra NHO og fra FFO at man føler at det er mangel på kompetanse i førstelinjetjenesten – at førstelinjetjenesten ikke kan fatte avgjørelser, at det går sakspapirer fram og tilbake mellom forvaltningsenheten og førstelinjetjenesten, og ikke minst at fordi det er slik, har man en flukt av ansatte fra førstelinjetjenesten over til forvaltningsenheten, fordi det er mye mer spennende å jobbe med saksbehandling der man kan fatte avgjørelser.

Jeg vet ikke om du har noen kommentarer til det?

**Tor Saglie:** Jeg vil gå litt mer inn på nettopp begrunnelsene for hvorfor forvaltningsenhetene er en viktig del av vår organisasjon.

Vi har altså en veldig bred oppgaveportefølje i Nav. Som en del av denne fusjonen har vi 57 ulike ytelser og en lang rekke tjenester som leveres fra den samlede organisasjonen. Det har da vært et poeng samtidig å realisere Nav-reformen ved å effektivisere deler av vår forvaltning, slik at vi får økt kapasitet til oppfølging – altså oppfølging av sykmeldte og oppfølging av personer som er utenfor arbeidslivet, som kan komme i arbeid.

En måte å effektivisere på har vært å sentralisere visse forvaltningsoppgaver, noe de tidligere etatene også hadde gjort. Men vi har tatt i bruk det virkemidlet mer konsekvent. Samtidig var det veldig viktig for oss å øke kvaliteten i forvaltningsarbeidet. Med forvaltningsoppgaver spredd rundt på 470 kontorer – som det var – er det klart at det er vanskeligere å oppnå god kontroll, god sikkerhet og god likebehandling i systemet enn om man sentraliserer til noen større enheter.

Samtidig har det vært viktig for oss å få en realisering av Nav-reformen, det som ble beskrevet i St.prp. nr. 46 som «myndige Nav-kontorer», med fokus nettopp på det som er kjernen i Nav-reformen: oppfølging mot arbeid og aktivitet. Rene forvaltningsoppgaver, dvs. kontrolloppgaver knyttet til vår ytelsesforvaltning, er ikke en oppgave som trengs å løses i nær kontakt med den enkelte bruker. Her er det snakk om å gjennomføre kontrollhandlinger, sjekke registre og foreta en del saksbehandlingsmessige grep i våre fagsystemer som sikrer utbetalingene.

Dette har vært en måte å redusere oppgavespenningen ved Nav-kontoret på – få et fokus på oppfølging. Det som det nå er behov for å gjennomføre, er en vurdering av om denne samhandlingen mellom Nav-kontoret og forvaltningsenheten fungerer godt nok. Vi har sagt internt at der tror vi at vi har forbedringspunkter. Vi har gjennomført visse justeringer av det vi kaller grensesnittet mellom Nav-kontor og forvaltningsenheter. Det som det kanskje også er behov for å tydeliggjøre, er at Nav-kontoret er det stedet hvor brukerne faktisk kan få samlet hjelp til å håndtere sin sak, uansett hvor i systemet vårt en sak blir håndtert – f.eks. i forhold til rene forvaltningsmessige oppgaver. Der har det nok i noen tilfeller sviktet, hvor bruker har blitt henvist fra ulike enheter internt i vårt system, og hvor man ikke har fått tydeliggjort nok det samlede ansvaret for å håndtere saken i Nav-kontoret. Det har ligget i vårt mål-bilde hele tiden, men akkurat den arbeidsformen sitter nok ikke like godt alle steder.

**Marit Nybakk (A):** Riksrevisjonen har påpekt vesentlige svakheter ved Nav Internasjonalt – som jeg tror det heter nå, det het Nav Utland – bl.a. når det gjelder etterlevelse av internkontrollrutiner, manglende oversikt over omfanget av utenlandssaker, manglende kompetanse, osv. Her snakker vi altså om at det til dels ikke er oversikt over hva som utbetales til hvem. Får de for mye, får de for lite, hvor er de – ikke sant? Dette kan vel dreie seg om både Thailand, Pakistan og Spania, vil jeg tro. Hvordan vurderer direktøren situasjonen for Nav Internasjonalt? Er det iverksatt tiltak i 2009 som har bedret forholdet?

**Tor Saglie:** Vi har hatt en bred gjennomgang av både organisasjonen Nav Internasjonalt og arbeidsprosessene i den organisasjonen. Det er helt riktig at den har vært satt under et kraftig press de siste årene, som følge av den store arbeidsinnvandringen og økt migrasjon. Det betyr også at norske statsborgere reiser til utlandet og har rettigheter i norsk folketrygd, og det er mange kompliserte saker – som nå øker i omfang – på dette området.

Vi har strammet opp ulike rutiner. Jeg kan nevne at vi f.eks. nå håndterer såkalte EØS-søknader om fritak for medlemsavgift sentralt i Nav Internasjonalt, har fått kontroll på omfanget av disse sakene på en helt annen måte enn det som lå i de tidligere etatene, og vi har strammet opp rutineene for øvrig rundt internkontrollarbeidet på samme måte når det gjelder Nav Internasjonalt som andre steder i organisasjonen. Så den organisasjonen leverer nå bedre enn det den gjorde i 2008, men det er sikkert fremdeles områder hvor det også er behov for forbedringer. Det er helt klart – ikke minst fordi denne organisasjonen har vært under kraftig press over lang tid.

**Marit Nybakk (A):** Da har ikke jeg flere spørsmål.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da har jeg selv tenkt å stille noen spørsmål og overlater møteledelsen til midlertidig nestleder Marit Nybakk.

Marit Nybakk overtok her som møteleder.

**Møtelederen:** Da er det min jobb å gi ordet tilbake til Anders Anundsen, og representanten Anundsen har da 5 minutter til disposisjon. Jeg vil presisere at der det er snakk om både spørsmål og svar, ber jeg om at dere prøver å være korte og presise i svarene.

Vær så god!

**Anders Anundsen (FrP):** Takk for det. Jeg vil også be om veldig korte svar.

Mål- og resultatstyring er helt avgjørende for all statlig virksomhet, også i Nav. Forutsetningen for at det skal være vellykket, er selvfølgelig en god internkontroll.

Riksrevisjonen peker på at Nav har feilinformert oppover i systemet og gitt inntrykk av at det er en positiv utvikling i forhold til internkontroll, mens det i realiteten har vært en negativ utvikling.

Hva er årsaken til at slik feilrapportering blir akseptert fra din side?

**Tor Saglie:** En slik feilrapportering er ikke akseptert fra min side. Da dette ble avdekket, reagerte jeg kraftig på det, og iverksatte selvfølgelig tiltak internt mot en slik utglidning. Det som jeg da ytterligere har gjort, er å ta i bruk internrevisjonen til å sjekke om rapporter faktisk er korrekte, dvs. foreta en ekstrakontroll på nettopp den styringsinformasjonen.

**Anders Anundsen (FrP):** Du viser til at det høsten 2009 ble iverksatt nye kontrollrutiner. Var det umulig å iverksette de tiltakene tidligere?

**Tor Saglie:** Det var ikke umulig å iverksette de tiltakene tidligere. Det som var situasjonen, var at vi hadde gode – tilsynelatende – internkontrollrutiner. Altså, det som hadde skjedd fra tidligere trykdeetat og Aetat, var jo at mange av de samme problemene som Riksrevisjonen peker på i 2008, ble påpekt også langt tilbake på 2000-tallet. Svaret fra etatene har vært å etablere nye rutiner, nye manuelle rutiner, for å avdekke avvikene. Problemet var ...

**Anders Anundsen (FrP):** Jeg har fått svar på spørsmålet.

**Tor Saglie:** Dette volumet ble for stort. Derfor har vi valgt å definere noen sentrale nøkkelkontroller, og det gjorde vi i løpet av 2009. Vi kunne selvfølgelig ha gjort det før, men det var ikke tiltak som vi på samme måte kom på før vi så at dette var en kraftig utfordring.

**Anders Anundsen (FrP):** Takk for det!

Saksbehandlingsrestansene i saker utover den såkalte ytre grense, altså maksimal saksbehandlingstid, var ved årsslutt 2008 på ca. 20 000 saker, unntatt pensjonen, hvilket tilsvarer en økning på ca. 13 000 saker, etter hva jeg har fått opplyst, i forhold til våren 2007.

Mener du at dette sier noe om Navs evne fra ledelsens side til å lede Nav i riktig retning?

**Tor Saglie:** Vi har, som jeg nevnte, hatt en klar nedgang i saksbunkene våre i løpet av 2009. Jeg kan nevne at fra april 2009 til utgangen av 2009 har vi redusert saksbunken med over en tredjedel.

**Anders Anundsen (FrP):** Men dette gjelder 2008.

**Tor Saglie:** Ja. Men det er viktig for meg å trekke fram også det som har skjedd siden, for når du spør om vår evne til å gjennomføre korrigerende tiltak, mener jeg at vi har dokumentert den evnen gjennom 2009.

**Anders Anundsen (FrP):** Men ikke i 2008?

**Tor Saglie:** I 2008 gjennomførte vi også korrigerende tiltak, men de var ikke kraftfulle nok, og det var det som da utløste ekstrasvevlingen som kom i St.prp. nr. 51 våren 2009.

**Anders Anundsen (FrP):** Arbeidstakerorganisasjonene har vært på høring her tidligere i dag, og alle har gitt uttrykk for at de mener at ledelsen i Nav er for uklar. Hva er din kommentar til det?

**Tor Saglie:** Min kommentar er at vi gir klare prioriteringer internt i organisasjonen når det gjelder hva som skal gjennomføres. Det utformes hvert år et mål- og disponeringsbrev som går til ledere nedover i vårt system, og vi har løpende rapporteringer på en lang rekke indikatorer om hvordan utviklingen da utvikler seg måned for måned, i noen tilfeller uke for uke.

**Anders Anundsen (FrP):** Hvem er det da som har ansvaret for at de klare prioriteringene ikke blir oppfattet som klare av de ansatte?

**Tor Saglie:** For meg er det faktisk ukjent at ansatte opplever disse som uklare. Jeg oppfatter at det er klare prioriteringer, så jeg er ikke enig i den beskrivelsen.

**Anders Anundsen (FrP):** Hvilket ansvar mener du ligger i den politiske ledelsen for å sikre at måloppfatningen nede i organisasjonen er enda klarere enn det den tydeligvis har vært i forhold til de ansattes oppfattelse av situasjonen?

**Tor Saglie:** Jeg skal ikke uttale meg om politisk ledelses ansvar. Det er klart politisk ledelse alltid har et overordnet ansvar for vår virksomhet. Vi har en tett styringsdialog med departementet. De utformer et tildelingsbrev med klare prioriteringer. Vi rapporterer til departementet fortløpende, både gjennom tertialrapporter, gjennom månedlige rapporter på ulike områder, vi har ulike særmøter på ulike temaer. Så her er det en tett dialog fortløpende som selvfølgelig er med på å gi styringssignaler inn i vår organisasjon.

**Anders Anundsen (FrP):** Etter hva jeg har fått opplyst, var det i 2007 en rekke ubrukte midler som var avsatt til kompetanseutvikling i Nav-systemet. I hvilken grad mener du at det er en sammenheng mellom det økende og ganske store sykefraværet i Nav internt og den manglende kompetansehevingen?

**Tor Saglie:** Jeg er ikke enig i beskrivelsen av at det er en manglende kompetanseheving. Vi har foretatt en lang rekke kompetansetiltak, både gjennom ekstraordinære midler og finansiert over de såkalte prosjektmidlene på kap. 604, men også over løpende driftsbudsjett. Det er ikke satt av noen ubrukte kompetansemidler, men vi har hatt noen forsinkelser i noen av prosjektgjennomføringene fra 2007 til 2008, som da ble tatt igjen i løpet av 2008. Men vi har gjennomført en lang rekke med kompetansetiltak, både i forhold til reformen og etableringen av Nav-kontorene og som løpende kompetanseutvikling lokalt, skulder til skulder ved de lokale kontorene.

**Møtelederen:** Da er tiden omme, og jeg gir klubben tilbake til komitélederen. Vær så god!

**Anders Anundsen** overtok her igjen som møteleder.

**Møtelederen:** Mange takk for det!

Da er det Høyre som skal stille spørsmål – Per-Kristian Foss har 5 minutter.

**Per-Kristian Foss (H):** Saglie, du leder en etat som har fått en av de skarpeste merknader fra Riksrevisjonen. Du leder en etat – og har gjort det fra første stund av – hvor ingen brukerorganisasjon er fornøyd med organisasjonen din. Og du leder en etat hvor alle de ansattes organisasjoner som vi har hatt inne her nå, gir et annet bilde enn det du gir av etaten.

Er du fornøyd med din ledelse av etaten?

**Tor Saglie:** Andre må vurdere min ledelse. Det jeg gjør, er å konsentrere meg om de oppgavene som jeg er satt til å utføre, og ...

**Per-Kristian Foss (H):** Det er vel egentlig et ja eller nei-spørsmål, så jeg tror du har svart at andre må vurdere det. Men har du selv noen vurdering av det?

**Tor Saglie:** Jeg mener at jeg har ledet etaten på en god måte, gitt de rammebetingelsene som jeg har hatt å arbeide innenfor.

**Per-Kristian Foss (H):** Er du fornøyd med de rammebetingelsene du har fått av politisk ledelse, altså tildelingsbrevene? Mener du at dette har gitt deg tilstrekkelig frihet til å gjennomføre dette fra reformens begynnelse til nå, de første iverksettelsesår?

**Tor Saglie:** Jeg har klare friheter innenfor de vedtakene som ligger i Stortinget, og som departementet for øvrig trekker opp. Men det er en del avgjørende rammebetingelser som har preget aktiviteten i oppstarten av Nav, nemlig det store volumet på reformaktivitet og store endringer.

**Per-Kristian Foss (H):** Men dette var vel ikke akkurat noen nyhet. Reformaktiviteten visste du om på forhånd med en god planlegging. Men det du har fått hjelp av, er jo en ekstremt lav arbeidsledighet. Har du tenkt noe over hvordan du skulle ha håndtert denne etaten med en arbeidsledighet på europeisk nivå?

**Tor Saglie:** Det har jeg gjort, og det er helt klart at det var veldig gunstig for oss å etablere starten av etaten i en periode med lav arbeidsledighet. Det er det ingen tvil om. Utfordringene kom jo nettopp da konjunkturutviklingen snudde og vi fikk den sterke veksten i ledigheten i løpet av 2008.

**Per-Kristian Foss (H):** Den sterke veksten i ledigheten – er det etter europeiske normer, eller er det etter dine normer?

**Tor Saglie:** Veksten i ledigheten i løpet av den første delen av finanskrisen var faktisk meget sterk. Vi skal svært mange tiår tilbake for å finne en tilsvarende sterk vekst ...

**Per-Kristian Foss (H):** Men ser du deg om i Europa, finner du vel at vi kom ganske godt ut av det da.

**Tor Saglie:** Ledighetsnivået er selvfølgelig lavt, men veksttakten – altså endringen i oppgavevolumet – kom ekstremt raskt rundt slutten av 2008 og begynnelsen av 2009.

**Per-Kristian Foss (H):** Ja, men fortsatt var veksten i ledigheten også relativt moderat i Norge i forhold til hos dine kolleger i andre europeiske land. Så den rammebetingelsen har vært bedre enn du kunne ha forventet. Hvilke rammebetingelser er det da du på mange måter er misfornøyd med?

**Tor Saglie:** Jeg har akseptert de rammebetingelsene jeg har fått – selvfølgelig. De har vært krevende og utfordrende, og det var også Stortinget veldig klar over da man vedtok St.prp. nr. 46. Det er et stort reformvolum som har vært utfordrende å gjennomføre, og ...

**Per-Kristian Foss (H):** Det har du sagt før – at reformvolumet var stort. Greit nok, men jeg skal være helt konkret og si at da IA-avtalen, som nå er løpt ut, ble inngått, forpliktet din etat seg til å gjennomføre dialogmøte 2, som var en vesentlig faktor for å få ned langtidssykefraværet, som alle tidligere høringsinstanser har bekreftet. Dere har klart å gjennomføre 30 pst. av det forventede. Har du undersøkt noen opplysninger som du har gitt til den politiske ledelse, om at dette hadde dere ikke kapasitet til, eller mente dere selv at dere hadde kapasitet til det 100 pst.?

**Tor Saglie:** Vi har selvfølgelig hatt en løpende dialog om vår mulighet for å bygge opp kapasiteten raskt når det gjelder sykefraværsoppfølgingen. Bare for å ta tallene, for å korrigere det: Vi har ved utgangen av 2009 gjennomført 36 pst. dialogmøter ved seks måneder, og i tillegg har vi vurdert andre tilfeller hvor det ikke er hensiktsmessig å gjennomføre dialogmøter – altså hvor det er gyldig grunn for unntak. Til sammen er dette 70 pst. av dem som passerer seks måneders sykmelding. Vi har fremdeles ...

**Per-Kristian Foss (H):** Hva mener du er et tilfredsstillende nivå på dialogmøtene? For det skulle vært oppnådd på det tidspunktet IA-avtalen ble iverksatt, ikke etter dens utløp.

**Tor Saglie:** Nei, det er helt klart at vi skulle hatt en raskere opptrapping av måloppnåelsen vår på dette enn det vi klarte å få til. Men det var en klar konsekvens av at vi nettopp på denne tiden etablerte en lang rekke Nav-kontorer og var preget av omstillingsarbeidet. Dette var vi tydelige på i vår kommunikasjon, både med partene i arbeidslivet og med departementet.

**Per-Kristian Foss (H):** Vi hadde en part i arbeidslivet inne her tidligere, NHO. De hadde ikke oppfattet noe signal om at dere ikke hadde slik kapasitet. Så jeg lurer på: Hvor kom den informasjonen fra, og hvor gikk den hen – tatt i betraktning at tre parter satt sammen, partene i arbeidslivet og myndighetene?

**Tor Saglie:** Det er på forskjellige måter. En arena hvor vi redegjorde for dette, var i Arbeidspolitisk råd – hvor alle partene sitter, og hvor departementet er leder av rådet – hvor dette ble diskutert.

**Per-Kristian Foss (H):** Og kom det frem der, mener du?

**Tor Saglie:** Ja, det kom fram på en tydelig måte.

**Per-Kristian Foss (H):** Til slutt bare et spørsmål om feilutbetalinger: Du er ganske tydelig på at det har dere blitt bedre på i 2009. Men du var ikke i stand til å gi oss noen tall på hvor store avvikene du tror det er foregående år på dette området. Jeg vil ikke be deg om å forutsette hvilken dom, hvilken vurdering, Riksrevisjonen kommer til. Men, som administrerende direktør, hva er dine egne prognoser eller antakelser for fjoråret når det gjelder forbedringer i feilutbetalinger?

**Møtelederen:** Tiden er ute, så hvis du svarer usedvanlig kort, skal du få svare.

**Tor Saglie:** Jeg kan ikke gi noen tall på det akkurat nå.

**Per-Kristian Foss (H):** Kan ikke etaten gi deg ...

**Møtelederen:** Da er tiden ute.

Det er Sosialistisk Venstrepartis tur til å spørre ut. Hallgeir H. Langeland, vær så god. Du har 5 minutter.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Mitt fyrste spørsmål går på noko som NHO òg tok opp. Det gjaldt det at handlefridomen til leiinga i Nav var liten, at ein blei for mykje styrt av departementet, og at det i fusjonssammenheng hadde vore nyttig om ein hadde større handlefridom frå Nav-leiingas side. Har du nokon kommentarar til det?

**Tor Saglie:** Det er helt klart at den planen som ble trukket opp i St.prp. nr. 46, ga vesentlige føringer på de aller fleste områdene for hvordan reformen skulle gjennomføres. Slik sett var det lite handlingsrom til å gjøre store endringer i selve måten reformen ble gjennomført på. Det var faktisk veldig presist beskrevet i St.prp. nr. 46. Utover det får vi ytterligere styringssignaler fra departementet, som utfyller det som da var de opprinnelige planene rundt realisering av Nav-reformen.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Har du nok handlefridom?

**Tor Saglie:** Som enhver etatsleder skulle jeg gjerne ønske meg enda mer handlefrihet, men det er en del av jobben min å akseptere de rammene jeg får fra overordnet politiske myndighet.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Det har kome ganske tydeleg kritikk knytt opp mot kompetansetiltak i heile organisasjonen tidlegare. Kva er dei viktigaste grepa de gjer frå Nav-leiingas side for å gjera noko med det?

**Tor Saglie:** Nav-reformen har også blitt beskrevet som en gedigen kompetansereform, og derfor har vårt arbeid med kompetanseutvikling vært prioritert fra dag én. Så har det vært vanskelig å ta ut alle ansatte til store kurs og slike ting. Vi har vært nødt til å gjennomføre mye av kompetanseutviklingen samtidig som vi får den løpende driften til å gå mest mulig smertefritt, jf. de utfordringene vi har hatt når det gjelder saksbehandlingstider og slike ting.

Det vi har gjort, er å prioritere de reformrelaterte opplæringsbehovene. Det vil si at alle som starter opp på et Nav-kontor, skal ha gjennomført en grunnopplæring. I tillegg har vi prioritert opplæring i de reformene som kommer i løpet av hele løpet, f.eks. innenfor arbeidsavklaringspenger, innenfor pensjonsreglene osv.

I tillegg til dette har det vært fylt på med mer lokale kompetanseplaner. Det vil si at vi har stilt krav om at lokale Nav-ledere kartlegger kompetansesituasjonen i kontoret og lager konkrete planer som er individuelt tilpasset den situasjonen man har lokalt.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Ein kritikk som kom fram tidlegare i dag, er knytt opp mot at saksbehandlingsleddet blei flytta vekk, at det blei meir og meir sentralisert – det blei ikkje slik som me politikarar hadde tenkt oss. Det blei mindre og mindre av det. Me ville gjerne at ein skulle gå inn ei dør, og så skulle ein møta ein saksbehandlar, og så blei saka avgjort der. Men no er det mykje meir byråkratisk og vanskelig og tek lengre tid å få fram ei avgjerd. Kva gjer de for å gjere noko med det?

**Tor Saglie:** Vi gjennomfører nå tiltak for å se på samhandlingen mellom Nav-kontor og forvaltningsenhet. Samtidig har vi nå fått på plass bedre IKT-støtte til denne samhandlingen, og ytterligere bedre IKT-støtte kommer på plass når vi nå etter hvert får digitalisert dokumentflyten i organisasjonen. Det starter vi med nå i første halvår 2010.

Det vi da ytterligere gjør, er å vurdere om det er spesielle flaskehalsar, om det er spesielle oppgaveplasseringer vi kan justere. Vi har et veldig pragmatisk forhold til dette. Dersom ting kan gjøres mer effektivt, leter vi etter og gjør justeringer langs den aksen. Vi har nå en løpende dialog med hele organisasjonen rundt dette. I tillegg gjennomfører vi en del produktivitetsfremmende tiltak. Vi har en del såkalte Lean-prosjekter, hvor vi da strømlinjeformer prosessene våre. Samtidig gjennomfører vi Beste interne praksis. Vi ser at det er noen steder hvor dette fungerer mye mer effektivt enn andre steder. Altså informerer vi og ber om at også andre enheter følger samme praksis.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Dersom det skulle bli oppretta eit Nav-ombod, kva slags syn ville leiinga i Nav ha på det?

**Tor Saglie:** Et Nav-ombud ville vi selvfølgelig samarbeide godt med. Vi er veldig opptatt av brukernes opplevelse av Nav. Nå vil jo vi også bli passet på av andre instanser. Det kan jeg godt si. Blant annet får Helsetilsynet en tilsynsrolle i forhold til Nav-kontorene i løpet av dette året. Så i første omgang ser vi nå fram til samarbeidet med Helsetilsynet.

**Møtelederen:** Da er tiden ute.

Neste utspørter er Senterpartiet. Heidi Greni, vær så god!

**Heidi Greni (Sp):** Takk for det.

Hva slags rutiner har dere nå for løpende evaluering – ikke for å gjenta de samme feilene rundt omkring, men nettopp for å utnytte de glansbildekontorene vi faktisk har? Det framstilles jo i media som at det er like dårlig over hele linjen, men mitt inntrykk er at kvaliteten er veldig ulik rundt omkring på de forskjellige Nav-kontorene. Det framgår jo også av Riksrevisjonens beretning at det er særlig de små kontorene som har lyktes i større grad enn de store.

Hva slags system har dere for å utnytte disse glansbildekontorene, utnytte de gode løsningene og få dem formidlet til de andre kontorene?

**Tor Saglie:** Det er helt riktig at vi opplever store forskjeller i situasjonen fra kontor til kontor og fra fylke til fylke. Vi har selvfølgelig mange arenaer for å bibringe gode erfaringer til andre kontorer, og fra direktoratets side er vår oppgave eventuelt å implementere og gi klare retningslinjer dersom vi ser at det faktisk er ting som må bestemmes, som en rutine vi skal følge, og ikke bare, kan vi si, noe som er opp til den enkelte å bestemme, dersom vi ser at det er viktige ting som må på plass.

Så vi har ulike fora, som nevnt. Et veldig viktig forum for oss er fylkesdirektørmøtene som vi har jevnlig hver måned, hvor vi utveksler erfaringer, og hvor vi ser på resultatutviklingen i hvert eneste fylke. Vi identifiserer fylker som løser oppgavene bra, og fylker som løser dem dårlig. Vi diskuterer nettopp korrigerende tiltak, og vi kan inspirere hverandre.

På tilsvarende måte har vi samlinger for Nav-kontorledere og for ledere av forvaltningsenhetene. Utover det har vi det såkalte fagstøtteprosjektet som fra direktoratets side ytterligere styrker denne prosessen. Vi analyserer hva som faktisk er forskjellene – hva gjør man forskjellig – og tydeliggjør akkurat de, skal vi si, gode eksemplene i organisasjonen.

**Heidi Greni (Sp):** Den sterke satsingen på forvaltningsenheter var egentlig ikke en forutsetning for Nav-reformen. Jeg har inntrykk av – og det har også blitt bekreftet her i dag – at mye av kompetansen har blitt flyttet fra førstelinjetjenesten og inn i disse forvaltningsenhetene.

Dette med en felles dør fungerer ikke som det skal. Har dere vurdert å flytte mer av kompetansen og avgjørelsene tilbake til disken innenfor den lokale døren? Vil kompetanseflytting være en suksessfaktor for å få gjennomført denne reformen med tilfredsstillende kvalitet?

**Tor Saglie:** For det første har jeg lyst til å si at i St.prp. nr. 46 for 2004–2005, som er det sentrale plandokumentet, er det beskrevet at det kan være en nytteverdi å etablere spesialiserte enheter eller forvaltningsenheter. Så dette er ikke noe vi har gjort i strid med de opprinnelige planene. Dette er faktisk beskrevet i St.prp. nr. 46, og det var som sagt også etablerte enheter i de tidligere etatene som arbeidet på denne måten.

Men vi har altså slitt med å få disse forvaltningsenheterne til å fungere optimalt gjennom 2008 og 2009. Vi er definitivt på bedringens vei. Vi ser at produktiviteten øker ved forvaltningsenheterne, slik vi hadde forventet, og vi har muligheter for å realisere dette ytterligere.

Så er det veldig viktig at vi har den oppgaven at vi skal styrke oppfølgingsarbeidet mot arbeid. Det er hele kjernen i Nav-reformen, og det betyr at vi faktisk må bygge ny kompetanse inn i Nav-kontorene. Det er betydelig myndighet som nå etableres i Nav-kontorene, når vi skal realisere arbeidsavklaringspengene og arbeidsevnevurderinger. Det skal fastsettes eksplisitte vedtak om arbeidsevner, og det er krevende faglige oppgaver som skal utføres i front på våre Nav-kontor.

Samtidig skal Nav-kontorene være det stedet hvor brukerne skal få én dør inn, hvor de kan få tilgang til alle tjenester, og dersom saker tar unødvendig lang tid, skal det være stedet som følger opp denne saken for brukeren. Brukeren skal slippe å måtte vite hvor i vårt system saken befinner seg. Det skal man få informasjon om på Nav-kontoret.

**Heidi Greni (Sp):** Så til en annen ting. På Fafokonferansen i mars uttalte du at næringslivet må ta større ansvar for folk som ikke er attraktive på arbeidsmarkedet, at vi i Norge stiller for lite krav til arbeidsgivere, at de må ta ansvar for marginaliserte arbeidstakere, og at det kan være snakk om å pålegge bedrifter et krav om å rekruttere en viss andel arbeidstakere fra denne gruppen. I dag har vi hørt at arbeidsgiverne har stilt en god del plasser til disposisjon nettopp for denne gruppen brukere, men at Nav-systemet bare har greid å finne arbeidstakere til ca. 10 pst. av de plassene. Har du noen forklaring på det?

**Møtelederen:** Tiden er godt og vel ute, så det må bli 5 sekunder.

**Tor Saglie:** Dette er et arbeid vi følger opp, definitivt, og når det refereres til uttalelsen på konferansen, så er det et ønske for meg å reise en debatt om forskjellig bruk av virkemidler, og ikke et statement om policy fra min side.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da er det Kristelig Folkepartis tur. Hans Olav Syversen har 5 minutter, vær så god.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Takk for det, leder, og takk for redegjørelsen. Samtidig må jeg også si at Nav-direktøren legger listen høyt i forhold til nærmest å kunne garantere at revisjonsrapporten for 2009 blir ganske annerledes enn for det året vi nå behandler, nemlig 2008.

Jeg vil tilbake til forholdet mellom førstelinjetjenesten, altså der brukerne møter Nav, og forvaltningsenheterne. Da Stortinget behandlet saken, sa man:

«I tillegg til god tilgjengelighet vil komiteen legge stor vekt på at førstelinjen må inneha et kompetansenivå og et beslutningsansvar som gjør disse kontorene til et sted der folk reelt opplever å få den veiledning og bistand de har behov for (...).»

Både fra brukerorganisasjonene og fra de ansattes organisasjoner og i revisjonsrapporten er det stilt betydelige spørsmål ved om Nav faktisk har fulgt opp Stortingets forutsetning i så måte. Og av det du nå sier, er jeg litt i tvil om det er noen særlig tendens til justeringer, slik at de som møter Nav, kan regne med at beslutninger blir fattet nærmere dem. Fra Akademikerne ble det f.eks. sagt at de har rundt 900 jurister, og at knapt noen av dem jobber i de lokale Nav-kontorene. Så jeg vil gjerne ha en liten utdypning av om det blir en kursjustering på dette eller ikke.

**Tor Saglie:** Vi har gjennomført konkrete analyser av samhandlingen mellom Nav-kontor og forvaltningsenheter langs ulike akser og i ulike sammenhenger. Vi har altså gjennomført en del tilpasninger i grensesnittet, og vi har tydeliggjort at på Nav-kontorene skal man møte den ene døren; det er der man skal få den samlede veiledning og informasjon. Det ligger fast, og det har hele tiden vært målbildet for etablering av Nav-kontorene.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Får jeg bare spørre: Innebærer det at kompetansen på førstelinjetjenesten er, eller vil bli, styrket?

**Tor Saglie:** Ja, på den måten at kompetansen på Nav-kontoret skal være knyttet til de oppgavene som skal utføres på Nav-kontoret. Men Nav-kontoret – og det har også vært situasjonen i de gamle etatene – er nødt til å samspille med andre mer spesialiserte enheter i etaten. Og det er denne samhandlingen med de spesialiserte enhetene som er utfordringen å få til.

Det kan ikke være slik at brukere f.eks. skal bli henvist fra den ene delen av Nav til den andre delen av Nav. Kontaktpunktet skal være Nav-kontoret. Og det er her vi ser en utfordring når det gjelder å drive en mer aktiv avvikshåndtering. For en del saker går dessverre helt galt, det må vi innrømme. Derfor styrker vi akkurat den delen av Nav-kontorets arbeid.

Vi kommer til å gjennomføre en ytterligere gjennomgang av dette samspillet. Vi tror det kan være fornuftig bl.a. å få en del eksperter og andre eksterne krefter, faktisk, til å kikke oss ytterligere i kortene på dette.

Det er en helt normal måte å organisere vår type organisasjon på, komplekse tjenesteytende organisasjoner som er distribuert. Våre søsterorganisasjoner er organisert på

samme måte i ulike land. Store tjenesteytende organisasjoner i privat sektor, som banker og forsikringsselskaper, har selvfølgelig på samme måte en førstelinje og en annenlinje. Og det er altså samspillet mellom denne førstelinjen og annenlinjen som er utfordringen.

Så har jeg lyst til å si én ting til i tillegg: Vi møter ikke brukerne bare gjennom det personlige oppmøtet på Nav-kontoret. Det er to andre viktige kanaler for brukerne inn i Nav-systemet. Det ene er den elektroniske. Vi har stadig mer tjenesteyting som nå leveres på nettet. Samtidig har vi mange som heller foretrekker å ringe oss framfor å møte opp personlig, altså har vi styrket vår kapasitet på telefonisiden. Så det er et samspill mellom ulike kanaler som er viktig her.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Dere står foran en viktig reform: arbeidsavklaringspengene fra 1. mars. Føler du deg sikker på at etaten er beredt til å iverksette det?

**Tor Saglie:** Det er en stor iboende risiko å gjennomføre store reformer. Det har vi merket i hele Nav-reformperioden. Vi har selvfølgelig gjennomført en komplett risikostyring av implementeringen av arbeidsavklaringspengene. Vi har gjennomført ulike korrigerende tiltak. Jeg føler meg nå trygg på at dette skal gå bra.

**Møtelederen:** Da er det Venstres tur. Trine Skei Grande har 5 minutter til disposisjon. Vær så god.

**Trine Skei Grande (V):** Først vil jeg si at det er hyggelig at vi har de første Nav-ansatte som møter med Nav-nål på jakkeslaget – i hvert fall to av tre!

Jeg vil først stille et spørsmål som handler om min rolle som ombud – jeg føler derfor at jeg må stille dette spørsmålet. For jeg har fått beskrevet mange historier der man kan stille spørsmål ved personers egnethet i forhold til å møte folk i krisesituasjoner i livet sitt. Mange som møter Nav-systemet, gjør det i situasjoner i livet der livet er ganske tøft. Og da føler man at man ikke har en dør, men at man møter en dør. Er det mulig å klage på oppførselen til ansatte i Nav-systemet? Blir det tatt alvorlig? Det er punkt én. Punkt to: Hvordan stiller dere dere til FFOs forslag om at man skal få rett til å bytte saksbehandler hvis man føler at kommunikasjonen er dårlig?

**Tor Saglie:** Det tas selvfølgelig svært alvorlig dersom det er klager på enkeltsaksbehandlere, og det blir fulgt opp lokalt.

Det er også slik at vi selvfølgelig har variasjon blant våre ansatte. Noen er kanskje mer egnet til å være ordinære saksbehandlere, andre har god evne til å kommunisere med andre mennesker og samhandler på en konstruktiv måte for å løse den livssituasjonen den enkelte er midt oppe i. Så dette er en del av de løpende tilbakemeldingene vi kan få.

Det er mulig å klage, både direkte til Nav-kontoret, selvfølgelig, og også til andre instanser internt i Nav. Vi har en egen klageinstans som tar imot den type klager. Så er det også slik at en del av disse klagenes stiles direkte

til direktoratet. Jeg kan opplyse om at jeg selv opplever å være et slags ombud for våre brukere. Jeg får selv en del henvendelser personlig. Og jeg har den samme opplevelsen av at det faktisk er enkeltsaker som går altfor galt, og som vi må gjennomføre raske, korrigerende tiltak på.

**Trine Skei Grande (V):** Så har jeg et kort spørsmål: NHO sa her at hadde Nav hatt muligheten til å gjennomføre runde to i samtaler, ville sykefraværet gått ned. Er du enig i det?

**Tor Saglie:** Vi har altså økt volumet på oppfølging av sykmeldte i ...

**Trine Skei Grande (V):** Det er greit, men tror du at sykefraværet hadde gått ned om dere hadde hatt muligheten til å gjennomføre andregangssamtaler?

**Tor Saglie:** Vi har hatt aktiv kontakt med 70 pst. av dem som er seks måneder sykmeldt, og vi har altså økt det gjennom 2009. Samtidig har sykefraværet gått opp i den samme perioden. Og det er det som er det store paradokset. Hva virker i forhold til dialogmøter? Jeg tror dialogmøtene er viktige, men det er mange andre tiltak som må settes i verk for at vi skal få et brudd på den tendensen vi har i dag.

**Trine Skei Grande (V):** Jeg er litt usikker på om økningen er så pass stor at det er statistisk grunnlag for å si at det har påvirket at sykefraværet har gått opp eller ned, men du trenger ikke å kommentere det.

Du la i din innledning mye vekt på internkontroll, og så sa du at det er mye som er bra, men det er mye som kunne ha vært endret med «bedre arbeidsbetingelser» – det er begrepet du brukte. Mener du at det er arbeidsbetingelser som burde ha vært endret fra Regjeringas side, eller andre grep som burde vært tatt, for at dere skulle ha klart å ha den internkontrollen?

**Tor Saglie:** Det aller viktigste grepet handler om IKT-støtten – det har jeg vært klar og tydelig på i mange sammenhenger. Vi har et IKT-system som stammer fra 1978. De som husker tilbake til en Norsk Data-løsning med svarte skjermene og grønn skrift, kan komme på våre kontorer og få nostalgiske opplevelser. Det er klart at det er en hemske i forhold til å løse våre internkontrollutfordringer. Infotrygd-systemet er ikke godkjent etter økonomireglementet – har ikke vært det noensinne – og det er en stor utfordring i forhold til å løse våre internkontrolloppgaver. Som jeg sa i innlegget mitt innledningsvis, er det faktisk svært viktig at vi nå kommer i gang med den fasen som ble beskrevet i St.prp. nr. 46 – at man når basisplattformen på Nav-kontorene var på plass, skulle komme videre med IKT-løsninger som løste de helt åpenbare behovene som ligger der.

**Trine Skei Grande (V):** For oss som har jobbet litt med IKT, er det ikke alltid at IKT er løsninger. Men er det sånn at vi har innført for mange reformer, og at det fører til at de helhetlige løsningene er blitt satt litt på vent?



**Tor Saglie:** Ja, det var den opprinnelige planen at den helhetlige løsningen bevisst ble satt på vent. Det var planen fra St.prp. nr. 46 for 2004–2005. Da ble det eksplisitt sagt at her ønsket man å prioritere basisplattformer for Nav-kontorene, mens andre endringer – og «nødvendige endringer», som det står i proposisjonen – skulle gjennomføres etter at dette var etablert. Og det er akkurat der vi er nå.

**Møtelederen:** Takk for det, da er tiden ute.

Det er lagt inn 5 minutter til oppklarende spørsmål. I den runden vil jeg presisere at det må være svært korte spørsmål og enda kortere svar – hadde jeg nær sagt – for at vi skal komme i land med møtet.

Først Marit Nybakk.

**Marit Nybakk (A):** Jeg skal prøve å være kort. Men jeg må bare si følgende først: I mine mange år på Stortinget har jeg brukt en del tid på å forklare embetspersoner fra forvaltningen at dersom det er ulike formuleringer i stortingsinnstillinger og i den opprinnelige proposisjonen, er det stortingsinnstillingene som gjelder. Det kan kanskje være greit også for Tor Saglie å forholde seg til innstillingen fra Stortinget, og ikke til St.prp. nr. 46. Jeg vil da understreke at det Syversen leste opp, er Stortingets forutsetning.

Helt konkret: Vil Nav nå se på om man vil tilbakeføre mer kompetanse og litt beslutningsgrunnlag til Nav-kontorene?

**Tor Saglie:** Svaret på det – for å være veldig kort – er ja, vi gjennomfører nå en fornyet analyse av dette. Så det vil vi gjøre.

**Møtelederen:** Ulf Erik Knudsen – veldig kort.

**Ulf Erik Knudsen (FrP):** Jeg er opptatt av det totale bildet, og tidligere i dag har vi hørt brukerorganisasjoner si at dokumenter forsvinner, det er vanskelig å få tak i saksbehandlere, det er lav brukertilfredshet. Vi har hørt de ansatte snakke om feilprioriteringer av ansatte, problemer med organisasjonsmodellen kommune–stat, IKT, kompetanseoppbygging osv., og vi har hørt NHO si at dette med på tiltak og sykmeldinger ikke fungerer. I tillegg har vi som bakteppe Riksrevisjonens rapport, som jo kun kan oppfattes som slakt.

I spørsmålsrunden med Per-Kristian Foss svares det at man er godt fornøyd med sin egen innsats innenfor de rammene som er lagt for virksomheten. Da må jeg stille spørsmålet: Når resultatet ikke er tilfredsstillende – eller direkte dårlig – og Saglie ikke har ansvaret for dette og er godt fornøyd med innsatsen, er det da på statsrådsnivå eller regjeringsnivå man har gjort feilene som dette tilsier?

**Tor Saglie:** Jeg fraskriver meg ikke ansvaret. Jeg har ansvaret innenfor de rammene som jeg arbeider innenfor, bare for å være tydelig på det. Men det er helt klart i etterpåklokskapens lys at en del av reformløpet kunne ha vært planlagt annerledes for å ta ned noe av risikoen. Det er altså et meget høyt endringsvolum på kort tid. Det er høy

iboende risiko. Den var man bevisst, var min opplevelse. Men dersom man med sikkerhet ønsket å unngå negative utslag, hadde selvfølgelig løsningen vært å gjennomføre f.eks. reformene mer trinnvis, bruke mer tid på det, i noen tilfeller kanskje også styrke omstillingsbevilgningen på en del punkter.

**Møtelederen:** For at alle skal få stilt tillegsspørsmål må jeg insistere på at både spørsmål og svar er korte.

Per-Kristian Foss.

**Per-Kristian Foss (H):** Du sa at du er fornøyd innenfor de rammer du har fått. Er det rammer du kunne tenkt deg å ha utvidet hvis du nå ser på årene 2008 og 2009 og det året vi er inne i?

**Tor Saglie:** Som enhver annen etatsleder ønsker jeg meg selvfølgelig økte ressursrammer, og vi har en løpende dialog med departementet om det. Men det er min oppgave uansett å gjennomføre – kan vi si – både reformer og driften på en slik måte at vi oppnår best mulig resultater gitt de ressursrammene vi får til disposisjon. Det er selvfølgelig også et ønske fra min side at vi kanskje burde ha kommet i gang med moderniseringen av IKT-systemet – altså Infotrygd-systemet – på et mye tidligere tidspunkt enn det som er blitt gjort. Det er en stor investering, men jeg tror det ville vært fornuftig.

**Møtelederen:** Hallgeir H. Langeland.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Då Nav-kontora starta opp, hadde de då frå leiingsside ein plan om kva for kompetanse – fagkompetanse – dei enkelte kontora skulle ha?

**Tor Saglie:** Ja, i den forstand at vi var klar over at her måtte vi gå skrittvis fram. Vi etablerte derfor først pilotkontorer for å se hvordan disse kontorene ville fungere i praksis, for nettopp å undersøke litt nærmere hva slags type kompetanse som var særlig påkrevet. Ut fra det har vi etablert et system med obligatorisk opplæring i forkant av etablering av Nav-kontor, slik at en var pliktig til å gå igjennom en del opplæringstiltak i forkant. Og det er da blitt fulgt opp gjennom hele resterende reformperiode. Ved siden av det har vi fylt på med å lage nettopp kompetanseplaner, altså beskrivelse totalt sett av kompetanseutviklingen i Nav. Nav er en veldig kompleks organisasjon – det er veldig mange forskjellige typer tjenester – og det betyr at det i stor grad også må bli lokale planer som er det viktige, ikke nødvendigvis en stor, overordnet masterplan som skal detaljere alt mulig.

**Møtelederen:** Hans Olav Syversen.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Veldig kort til dette med internkontroll: Noe av det mer grunnleggende som Riksrevisjonen stiller spørsmål ved, er jo om etaten forstår viktigheten av å ha internkontroll. Jeg må nesten be om en kommentar eksplisitt på det, for det er jo noe av det mer grunnleggende som revisjonen anfører i denne rapporten.

**Tor Saglie:** Jeg kan faktisk si veldig klart og tydelig fra min side at dette er jeg og min nærmeste ledelse veldig klar over. Vi er veldig dedisert nettopp dette målet om å sikre korrekte ytelser og korrekte utbetalinger.

Det som er krevende, og som har vært krevende lokalt, er at i en travel hverdag, hvor vi bl.a. har hatt problemer med å få sakene unna innenfor tidsfrister, har man nok i noen tilfeller nedprioritert i større omfang enn det som vi kan akseptere, en del av kontrollfunksjonene i saksbehandlingen. Men det har vært en presset situasjon, og det er for så vidt forståelig ut fra det, men det er ikke en situasjon vi kan leve lenge med.

**Møtelederen:** Da er det siste spørsmål, fra Heidi Greni, Senterpartiet.

**Heidi Greni (Sp):** Vi er jo alle enige om at kompetanse er et nøkkelspørsmål i dette. Da er mitt spørsmål: Her dere høy turnover? Og hvis det er tilfellet, er det økende i forbindelse med innføringen av Nav-reformen? Hvilke tiltak iverksetter dere eventuelt for å beholde kompetansen?

**Tor Saglie:** Nå sitter jeg ikke på de aller ferskeste turnover-tallene, men vi har selvfølgelig fulgt med på dette gjennom perioden. Vi har et høyst normalt turnover-tall. Det er en av gevinstene ved også å være lokalisert i alle landets kommuner at vi faktisk har stor stabilitet i bemanningen. Så det er ikke det største problemet. Men det er jo da viktig at vi nettopp rekrutterer inn god kompetanse for å supplere den kompetansen vi allerede har.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da er spørsmålstiden ute, og du har anledning til en oppsummering på 5 minutter, hvis du ønsker det.

**Tor Saglie:** Jeg har kanskje først lyst til bare å si at jeg er glad for at jeg har kunnet få gi et helhetsbilde av situasjonen i Nav. Det er nok slik at det inntrykket som omverdenen har av oss, er litt preget av en del negative oppslag, en del negative hendelser, men det er faktisk mye positivt å trekke fram også. Det er vanskelig for oss å komme fram med disse positive historiene.

Et eksempel som vi ikke har vært inne på i denne runden, er at vi nå har etablert kanskje landets mest komplekse IKT-system, nemlig pensjonssystemet – en investering på 2,5 milliarder kr – og etablert dette på tid innenfor budsjettammer og med god funksjonalitet. Vi skal ikke så veldig langt tilbake før kontroll- og konstitusjonskomiteen hadde diskusjoner om Tress 90. Det var et helt tilsvarende system. Vi har altså lyktes med å få dette fram innenfor budsjett og innenfor rammer. For meg og mine medarbeidere er det av stor verdi at komiteen nå kjenner nettopp de store linjene i Nav, både de som er positive, og de som er negative. Det synes jeg jeg har fått fram.

Det som kanskje også er viktig å konkludere med, er at vi hadde en meget krevende situasjon ved starten av 2009. Vi iverksatte da en lang rekke tiltak for å bedre situasjonen i Nav. De tiltakene har virket. Det betyr at vi er nå i en mer konsolideringsfase langs mange dimensjo-

ner. De store, organisatoriske etableringene er nå faktisk bak oss. Det det handler om nå, er å bygge produktivitet og kvalitet inn i de enhetene som vi har etablert, og å få til et bedre samspill mellom enhetene.

Det som vi har lyktes med, er å bygge ned saksbunke- ne. Vi har fått ned saksbehandlingstidene, og vi har altså styrket internkontrollen gjennom dette arbeidet.

Vi prioriterer nå i 2010 å fortsette reduksjonen i våre saksbehandlingstider. Selv om vi nå er nede på omtrent det nivået som de gamle etatene var, er vi ikke fornøyd med det. Vi ønsker å bli enda bedre enn de gamle statsetatene. Samtidig går vi altså gjennom etatens interne arbeidsprosesser, og da – som jeg har nevnt – spesielt samhandlingen mellom Nav-kontorer og forvaltningsenheter.

Det vi nå konkret diskuterer, er å etablere et system for avvikshåndtering, slik at feil og mangler raskere blir identifisert og myndig blir rettet opp. Nav-kontoret er en sentral instans for dette.

Så arbeider vi fortsatt med å styrke internkontrollen. Det er et flerårig arbeid å komme helt i mål på dette, men det er klart at det vil bidra til å redusere antallet feilutbetalinger ytterligere.

Vi har fullt fokus inneværende år på å innføre arbeidsavklaringspenger og § 14a i arbeids- og velferdsforvaltningsloven, store innholdsreformer isolert sett bare det, og i tillegg implementere pensjonsreformen – store reformløp som skal gå i 2010. Samlet sett tror jeg da faktisk vi vil se en organisasjon som fungerer vesentlig bedre og vil lykkes med å løse de oppgavene som samfunnet har lagt på oss.

Så prioriterer vi å utarbeide en konkret plan for hvordan etatens IKT-systemer kan fornyes: Hvordan skal vi få faset ut Infotrygd og etablert et helt nytt system? Det er en stor investering på nivå med å bygge et nytt pensjonssystem. Det krever grundig utredning og grundig planlegging, men det er vi i gang med.

Jeg er svært opptatt av midt i denne prosessen å ta vare på våre medarbeidere. Vi er, som ellers i samfunnet, bekymret over det høye sykefraværet – vi har også høyt sykefravær i Nav – og vi ønsker å bedre arbeidsmiljøet ytterligere.

Så har jeg lyst til å si at det reformarbeidet vi nå har gjennomført, de investeringene som har vært gjort, er etter min oppfatning grunnleggende riktig. Arbeidslinjen i arbeids- og velferdspolitikken er et grunnleggende riktig grep. Jeg får jevnlig besøk fra utenlandske kolleger som ønsker å se hvordan vi gjør det i Norge. De diskuterer tilsvarende reformer for å sammenholde arbeidsmarkedstjenestene og velferdstjenestene. Så det grepet er riktig, men nå må vi få dette til å fungere etter hensikten, og det er den konsolideringsfasen vi nå er midt oppe i. Vi har jo startet konsolidering i løpet av 2009, og nå gjelder det å fortsette det harde arbeidet vi fremdeles har foran oss.

**Møtelederen:** Da vil jeg takke for at du stilte til åpen høring i kontroll- og konstitusjonskomiteen.

Vi tar nå pause i høringen frem til kl. 13.50.

Høringen ble avbrutt kl. 13.37.

-----

Høringen ble gjenopptatt kl. 13.51.

*Høring med tidligere statsråd Bjarne Håkon Hanssen*

**Møtelederen:** Jeg vil få ønske tidligere statsråd Bjarne Håkon Hanssen velkommen til åpen kontrollhøring.

Du har med deg departementsråd Ellen Seip og ekspedisjonssjef Ulf Pedersen som bisittere. Velkommen også til dere.

Da har du 10 minutter til å innlede.

**Bjarne Håkon Hanssen:** Takk for det.

Som nevnt har jeg med Ulf Pedersen og Ellen Seip. De er ikke mine folk lenger, men jeg håper jeg kan få konferere med dem underveis hvis det blir spørsmål, og jeg føler jeg har behov for det.

Jeg skal starte med å komme med noen få refleksjoner og har ikke noe ferdig manuskript til dere. Jeg er jo ikke lenger i en situasjon der jeg har et embetsverk som kan hjelpe meg med å skrive, så da velger jeg å gjøre det på den måten.

Jeg vil først bare si litt om situasjonen da jeg overtok som statsråd høsten 2005. Da var jo Nav Interim etablert. Tor Saglie var ansatt som direktør. Nav Interim var etablert i en situasjon der de hadde direktoratskompetanse og var godt i gang med å planlegge etableringen av Nav.

Den første store milepælen som jeg var med på, var 1. juli 2006. Da ble Nav formelt etablert som direktorat. Høsten 2006 var det veldig viktige runder i form av at vi etablerte pilotkontorer i alle landets fylker, ett i hvert fylke, som vi hadde som forsøksvirksomhet, og som skulle hjelpe oss til å se hvordan vi kunne få til disse etableringene.

Jeg har lyst til å si at det er viktig for denne høringen at vi har med oss at det vi har gjort ved å etablere Nav, sannsynligvis er den mest kompliserte og krevende fusjonsprosess dette samfunnet noen gang har stått overfor. Jeg tør faktisk bruke så kraftfulle ord. Da tenker jeg på både offentlig og privat sektor. På en måte var vi klar over at det vi skulle gjøre, var kjempevanskelig, i den forstand at vi skulle få tre ulike etater og virksomheter til å bli ett. Ikke bare skulle tre statlige virksomheter, men to statlige virksomheter og ca. 430 kommuner skulle bli en del av en helhet. Jeg husker ikke akkurat antall ansatte, men jeg mener at vi snakket om til sammen ca. 18 000 mennesker som skulle få en delvis ny arbeidssituasjon. Det skulle etableres 430 nye kontorer. Man skulle bygge dem opp rundt om i alle landets kommuner. Vi skulle få til det som ingen før noen gang hadde fått til, nemlig å få stat og kommune til å samarbeide sømløst i ett kontor, uten egentlig å være én etat. Jeg mener sammenslåingen av Statoil og Hydro blir en veldig liten operasjon i forhold til det som vi la ut på når det gjelder Nav.

Så sto vi overfor et kjempestort dilemma: Skulle vi gjøre dette veldig fort, eller skulle vi bruke noe tid. Vi – da mener jeg det politiske Norge – valgte å bruke noe tid, tre og et halvt år. Bakgrunnen for det var at vi selvfølgelig forsto at det vi skulle gjøre, var vanskelig og krevende. I perioder åpnet vi Nav-kontorer hver eneste dag og hver

eneste uke rundt omkring i Norge. Samtidig tror jeg at vi skal ta veldig inn over oss at nettopp det at vi har brukt tre og et halvt år, har vært noe av utfordringen – fordi hele organisasjonen selvfølgelig er preget av at man er i en omorganiseringsfase. Det å være fokusert på god drift og samtidig omorganisere, har vært vanskelig. Det har vart i tre og et halvt år. Jeg er helt sikker på at det har preget organisasjonen at man både skulle etablere seg og samtidig drive virksomheten.

Så har det vært veldig vanskelig overfor brukerne. Bare for å bruke et bilde: Jeg husker ikke om rekkefølgen på det eksemplet jeg bruker nå, er riktig. Jeg husker jeg var med på å åpne Nav-kontoret hjemme i Namsos. Da var det store oppslag i lokalavisen Namdalsavisa om at Nav var åpnet. Men i nabokommunen Overhalla var det ikke åpnet noe Nav-kontor. Der kunne det gå et år eller to før man fikk Nav-kontor. Brukerne ble litt forvirret over situasjonen, at det ble feiret at Nav ble åpnet. Da man så skulle oppsøke Nav-kontoret i sin egen kommune, viste det seg at det ikke var noe Nav-kontor der ennå, for det lå lenger fram i tidsløypa. Akkurat denne prosessen, at man gjennomfører en slik reform over lang tid, har vært veldig krevende.

Derfor er egentlig det første jeg har lyst til å si, at jeg forstår godt denne høringen, og jeg synes det er interessant og spennende å være med på den. Men sannheten er at det er femten dager siden Nav-organiseringen var gjennomført. Det var 1. januar 2010 at Nav skulle være på plass. Derfor er, selv om man etterspør det som har skjedd i omorganiseringsprosessen, mitt politiske statement, i den grad jeg fremdeles har muligheten til å komme med det, at det verste som kan skje nå, er at man dømmer Nav, for Nav startet for 15 dager siden – i mitt hode.

Så har jeg veldig behov for å reflektere noe over det med forvaltningsenheter, som jeg føler er en veldig viktig bit av det jeg gjorde/hadde ansvar for i Nav. For det var et område jeg var veldig klart involvert i, og jeg var enig i det Nav gjorde da de bestemte seg for å etablere forvaltningsenheter. Jeg synes det er viktig å si noen ord om tenkingen bak forvaltningsenhetene. Da vi laget Nav, var utgangspunktet at når vi skulle slå sammen virksomhetene, skulle vi ikke spare på folk. Vi skulle ikke si: Nå slår vi sammen for å spare på antall ansatte. Nei, vi skulle ha det samme antall ansatte. Vi skulle heller ikke ha flere ansatte. Vi skulle ha det samme antall ansatte. Så var vi veldig klar på én ting, nemlig at ute på Nav-kontorene skulle vi gjøre veldig mye mer av noe, nemlig oppfølging av folk som hadde ramlet ut av eller var i ferd med å ramle ut av arbeidslivet. De skulle få mye bedre tjenester enn før. De følte at velferdsetatene så langt hadde sviaktet på det området. Det betyr jo, ikke sant, at man skulle gjøre mye mer av noe, men ikke med flere ansatte. Med andre ord var det noe man måtte bruke mye mindre tid på. Da var det man hentet erfaring fra de forsøkene og de virksomhetene som man hadde f.eks. i Aetat, der man hadde denne typen forvaltningsenheter. Så tenkte man: Ok, vi prøver nå å gjøre det slik at det å skrive vedtak, sjekke om all dokumentasjon er på plass, regne ut hva man skal ha i attføring, få ut posten – alle disse forvaltningsmessige oppgavene – kan

vi sentralisere og trekke til tjenesten bak, gjøre det mer effektivt, framfor å gjøre dette på hvert eneste kontor. Så når man får frigjort ressurser, skal vi bruke dem til å følge opp folk som er i ferd med å ramle ut av eller har ramlet ut av arbeidslivet, på en bedre måte. Jeg mener veldig klart at det er lov til å være mot forvaltningsenheter. Men da spør jeg: Hva er man da for? Hvilke alternativ hadde man til den strategien? Jeg mener fortsatt veldig klart at det var en rett tenkning, men det er krevende å få det til å fungere i praksis, og det ser jeg.

Hva betyr det helt konkret? Jo, når man da f.eks. skal ha attføringsmøter på Nav-kontoret, kan man si: Vel, spørsmålet er om du oppfylder alle kravene til attføring. Hvor mye skal du ha i attføring? Vedtaket, utregningen, skrivningen og papirene – det gjøres i en forvaltningsenhet. Det som gjøres på lokalkontoret, er: Hvilken attføring skal du ha? Hva er det som virkelig kan få deg tilbake i jobb? Hvordan kan vi følge opp den attføringssituasjonen du er i, og hvordan kan vi sørge for at attføringen ikke bare blir en toårs utsettelse på uføretrygd? Jeg mener at den type fordeling av arbeidsoppgaver mellom forvaltningsenhet og lokalkontor er en veldig rett fordeling. Så innser jeg at det er en krevende runde å få det til å fungere i tråd med det som var intensjonene, men det er viktig for meg å si at dette var intensjonene.

Nå ser jeg på lederen at jeg har brukt opp tiden min, så da slutter jeg her.

**Møtelederen:** Du har fortsatt 1 minutt igjen.

**Bjarne Håkon Hanssen:** Ok, men jeg slutter lell.

**Møtelederen:** Da er det min jobb å gi ordet til saksordfører Marit Nybakk, som har en samlet tid på 10 minutter til spørsmål og svar – vær så god.

**Marit Nybakk (A):** Takk, leder.

Du var den statsråden som fikk ansvaret for å implementere – altså sette i verk – Stortingets vedtak om opprettelsen av Nav, men du var også ganske sentral i Stortinget for å få flertall for denne reformen i 2005. Du sto i stor grad også bak innstillingen slik Stortinget vedtok reformen, og slik Stortinget fortsatt mener at reformen skal være – for å ha sagt det også. Men mitt spørsmål er: Undervurderte man kompleksiteten både i saksbehandlingen og når det gjaldt omfanget av reformen da den var til behandling i Stortinget, og da du startet implementeringen? Ble det godt nok kommunisert, eller ble det skapt urealistiske forventninger?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Det er et utidig godt spørsmål, vil jeg si.

Jeg tror ingen egentlig fullt ut kunne forstå hvor krevende det var. Jeg må si at selv om mye har gått galt, og selv om, dessverre, situasjonen er at mange brukere – og det er jo det som er det ille – har fått dårlige tjenester, er jeg helt sikker på at det er rett det vi holder på med. Jeg er helt sikker på at historien om Nav kommer til å bli en suksesshistorie. Men jeg mener at du nok er inne på et vik-

tig poeng når du spør: Skapte vi for store forventninger til for raske resultater?

Det som jeg tror var det politiske dilemmaet høsten 2005 i forbindelse med regjeringsskiftet, var det faktum at f.eks. fattigdomsdebatten hadde stått veldig sentralt i valgkampen høsten 2005. Og da man fikk Stoltenberg II-regjeringen, som var den regjeringen som da kom på plass, og jeg ble arbeids- og inkluderingsminister, er det klart at vi hadde veldig behov for å vise resultater. Politikk handler jo om å vise resultater. Jeg tror nok at hvis jeg skulle ha gjort dette om igjen, ville jeg ha tonet ned muligheten for Nav til å vise resultater så raskt som vi forventet at de skulle gjøre det. Jeg mener at vi nok har satt Nav under et politisk press som har vært krevende for dem å oppfylle. Jeg synes det er enkelt å forklare hvorfor det var slik, men det er klart at det at vi presset på, f.eks. med kvalifiseringsprogrammet, står jeg på var politisk veldig rett, men for Nav var det selvfølgelig veldig tøft å komme opp i dette slik de gjorde. Da vi åpnet et nytt Nav-kontor, gjorde vi det med brask og bram. Det var naturlig. Det var en stor begivenhet. Men samtidig burde vi nok sagt i talen da vi åpnet: Hør nå her, brukere, det vil ta tid før dere opplever at dette vil medføre en positiv endring. Kanskje vil dere de første ukene oppleve at det blir verre enn det har vært, men på sikt blir det bra – istedenfor, kanskje, som vi gjorde, liksom å skape en forventning om at det veldig raskt skulle føre til mye bedre tjenester.

Jeg har lyst til å si til komiteen at er det ett menneske som jeg beundrer i denne situasjonen, er det Tor Sagle, som til de grader har stått i dette trøkket mellom politiske forventninger, situasjonen internt, med ansatte i en vanskelig situasjon, og brukerne, som jeg opplever at han først og fremst er bekymret for.

**Marit Nybakk (A):** Vi har hatt både brukerorganisasjoner og de ansattes organisasjoner her før i dag. De har selvfølgelig minnet oss på at tankegangen bak Nav-reformen var å få flere ut i arbeid og færre på trygd, noe som du som tidligere statsråd selvfølgelig er veldig klar over, men også at dette skulle være en brukervennlig førstelinjetjeneste. Brukerne skulle ha én dør, enten det var Ole Olsen, som kom fra den bedriften som ble nedlagt, eller det var en som hadde vanskeligheter med å komme ut i arbeidslivet. Og man skulle få kortere saksbehandling. Betyr dette, etter ditt syn, når brukerorganisasjonene sier at det har blitt verre, at vi har fått mer byråkrati, at det ble underkommunisert at vi nettopp ville få en overgangsfase som ville bli vanskelig, og at det ikke er sikkert at brukerne vil oppleve at dette blir bedre de første to-tre årene?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Ja, det synes jeg var en god beskrivelse. Jeg tror at situasjonen er den at det å slå sammen Aetat og trygdeetaten på toppnivå, fungerte ganske bra, det var det ganske enkelt å gjøre. Men med en gang man begynner å gripe inn i organisasjonen nedover – og det måtte man gjøre – begynner man å gripe inn i den delen av organisasjonen som har logistikk, har rutiner og har systemer som det er behov for å gjøre noe med, blir det veldig vanskelig å opprettholde

produksjonen. Det tror jeg vi ikke har kommunisert godt nok.

Nok en gang har det vært gode motiv bak dette, men det har skapt veldig store forventninger, og det har bidratt til frustrasjon, tror jeg, både hos ansatte og brukere.

**Marit Nybakk (A):** Vi har både i prosessen i komiteen før høringen, men også under høringen, fått høre historier om bunker med sakspapirer som ingen vet hvor er, de ansatte vet ikke hvor de skal finne dem, de dukker opp i diverse esker, osv. Et godt fungerende IKT-system er jo selvfølgelig viktig i en etat som Nav. Stortingets kontroll- og konstitusjonskomité hadde i forrige periode høring om manglende IKT-verktøy i etaten. Hvor viktig er det at man får på plass et slikt verktøy ikke bare av hensyn til brukerne, men også de ansatte? Og hva var det som gjorde at man ikke hadde IKT-systemet på plass?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Jeg hørte på den runden som var før jeg kom inn her, og jeg hørte Tor Saglies omtale av disse spørsmålene, og jeg synes han beskriver det veldig godt. Det var aldri planen, det var aldri tenkningen, at vi skulle ha et fullt utbygd IKT-verktøy på plass før vi startet med Nav-reformen. Den strategien vi valgte – alle partiene her har like mye ansvar for det – var at vi skulle starte omorganiseringen, at vi skulle få til en sånn personkortløsning, og når det var på plass, skulle vi bygge ut de felles, nye IKT-verktøyene. Og jeg mener fortsatt at det var rett. For hvis vi skulle ha gått andre veien, hadde vi i dag sittet og rotet med noen IKT-verktøy og ville ikke helt visst hva slags organisasjon de skulle fungere i, og vi ville brukt enorme summer på det, i stedet for å gå den veien vi nå har gått.

Det er viktig å huske at det ikke er sånn at det ikke har skjedd noe på IKT. For det første: Det pensjonssystemet vi nå får, er jo helt fantastisk. Husk på, det er et pensjonssystem som skal forholde seg til dagens folketrygd, til overgangssystemene mellom dagens og ny folketrygd og til ny folketrygd. Og så vidt jeg hører, har det kostet 2,5 milliarder kr – det viser hvor krevende det er. Mange hundre personer har jobbet med det. Men det blir bra. Og så må vi huske at når vi går tilbake til forsøkskontorene – jeg var jo på en del kontorer som var forsøkskontorer da vi bestemte oss for Nav-reformen – når du da gikk inn til en saksbehandler, så var det tre PC-er på pulten hans: én PC for kommunen, én PC for Aetat og én PC for trygdekontoret. Det vi nå i hvert fall har fått til, er at du slår på én PC, du har ett personkort som kommer opp med opplysninger om den personen det gjelder. Så har det hele tiden vært sagt at når det er på plass, så skal vi bygge bedre, brede IKT-løsninger. Det er helt i tråd med planen som er sagt politisk, og som Nav har forholdt seg til.

**Marit Nybakk (A):** Til slutt: Du forsvarer veldig sterkt opprettelsen av forvaltningsenhetene og lurer på hva som ville være alternativet. Men det er irritasjon over arbeidsfordelingen mellom forvaltningsenhetene og Nav, og det er først og fremst frustrasjon over at det er mangel på kompetanse, det finnes ikke avgjørelsesmyndighet lokalt,

og derfor rømmer også ansatte fra Nav-kontorene til forvaltningsenheten. Kan du til slutt si noe om grensesnittet mellom de to instansene?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Jeg kan si noe om tenkningen bak det, men jeg vil jo være veldig forsiktig med å kommentere situasjonen i dag, i hvert fall løsningen på de problemene som man har i dag, fordi jeg ikke lenger er statsråd – jeg synes man skal ta opp dette med den som nå er statsråd. Men den tenkningen som lå i grensesnitt, var jo at alt som handler om formaliteter – har du oppfylt alle kriterier, alt mulig, hvor mye skal du ha i attføring, alt det der – kunne ligge i et bakland. Beslutningen om innholdet i de aktivitetene du skulle delta i for å kunne kvalifisere deg f.eks. for arbeidslivet igjen, skulle ligge lokalt. Jeg mener at dette er en veldig god tenkning, for da sitter du med din saksbehandler og kan planlegge aktiviteter for å komme tilbake i jobb, mens andre sitter bak og tenker: Ok, skal hun ha 172 eller 142 i attføringspenger?

**Møtelederen:** Da er tiden godt og vel ute.

Idet jeg selv har tenkt å stille spørsmål, overlater jeg møteledelsen til midlertidig nestleder Marit Nybakk.

Marit Nybakk overtok her som møteleder.

**Møtelederen:** Ja, takk, og jeg skal da gi ordet videre til Anders Anundsen, som får 5 minutter til å stille spørsmål. Vi får da svar fra tidligere statsråd Bjarne Håkon Hanssen. Jeg vil også presisere at svarene må være korte for at det skal bli noe tid.

Vær så god, Anundsen.

**Anders Anundsen (FrP):** Takk for det. Jeg ber også om at svarene er svært korte, fordi det som er den alvorlige situasjonen her, er jo at Riksrevisjonen ikke kan bekrefte regnskapet til Nav, som ble produsert bl.a. under din statsrådsperiode. Er det primært ditt ansvar eller er det direktørens ansvar?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Det er jo alltid sånn at den som sitter som ansvarlig statsråd, er ansvarlig statsråd for alt som skjer i sin portefølje. Så det er klart at alt som skjedde i Nav var mitt ansvar fram til jeg ble helse- og omsorgsminister i juni 2008.

**Anders Anundsen (FrP):** Så du tar fullt ut ansvar for at en tredjedel av statsbudsjettet ikke kan bekreftes av Riksrevisjonen?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Ja, det er jo ikke noe oppsiktsvekkende at når du er ansvarlig statsråd for et direktorat, så er du ansvarlig for det som skjer i direktoratet. Så det gjør jeg selvfølgelig.

**Anders Anundsen (FrP):** Det er ikke oppsiktsvekkende. Det som er oppsiktsvekkende, er jo at det ikke kan bekreftes av Riksrevisjonen. I Innst. S. nr. 120 for 2008–2009 understreket kontroll- og konstitusjonskomiteen

teen da at god internkontroll i Nav «er avgjørende for å redusere risikoen for misligheter og feil», og komiteen forutsatte da at det ble etablert et system som tilfredsstilte kravene for kontroll. Sørget du for dette i din statsrådsperiode?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Jeg tror at det som er sannheten, er at siden 1. juli 2006 og framover, da Nav var blitt etablert, var oppgaven for statsrådene, både for meg og for Dag Terje Andersen, og det vil også bli en oppgave for Hanne Bjurstrøm, å jobbe med gode internkontrollsystemer. Jeg er helt sikker på at summen av det arbeidet som er nedlagt av både meg, Andersen og Bjurstrøm er at vi nå er i ferd med å få et veldig godt internkontrollsystem i Nav.

**Anders Anundsen (FrP):** Hva er da kommentaren din til at Saglie tidligere i høringen sa at han først fikk dette skikkelig på plass høsten 2009?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Jeg synes det var et godt svar: «Skikkelig» på plass. Men det betyr jo ikke at det ikke er gjort noe som helst før den tid.

**Anders Anundsen (FrP):** Men gjorde du tilstrekkelig, sett i lys av at Riksrevisjonen ikke kan bekrefte regnskapene under din statsrådsperiode?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Jeg tror at jeg heldigvis er i den situasjonen nå at det er lett å si at på ethvert område i livet kan du helt sikkert gjøre mer. Det tror jeg også Anundsen vil erfare etter hvert, men jeg er fornøyd med det jeg gjorde, ja.

**Anders Anundsen (FrP):** Det er godt, vi får dele erfaringer senere om det!

Bevilgningsreglementet skal følges, og det sier at utgifter skal disponeres på en måte som gjør at ressursbruk og virkemidler er effektive med hensyn til forutsatte resultater. Føler du at du i din statsrådsperiode fulgte opp bevilgningsreglementet på det punktet?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Så vidt jeg husker, var det sånn at regnskapet for 2007 ble godkjent av Riksrevisjonen, men med veldig klare kritiske merknader. Man kan nok i ettertid si at Riksrevisjonen – uten at jeg vet hvordan de tenker, så innbiller jeg meg at jeg vet det – i 2007 så litt mellom fingrene på en del ting fordi det var første ordinære driftsår.

Men det var ikke sånn at riksrevisjonsrapporten for 2007 ikke ble lagt merke til i departementet eller i Nav. Det er det systematiske arbeidet som skjer som følge av riksrevisjonsrapporten for regnskapet 2007 og regnskapet 2008, som gjør at f.eks. Tor Saglie i dag kan si at man nå mener at man begynner å ha et «skikkelig» – var det ikke det – internkontrollsystem på plass.

**Anders Anundsen (FrP):** Men merknadene fra Riksrevisjonen i 2007 gjorde altså ikke et så sterkt inntrykk at

det ble rettet opp i 2008, det må man kunne se i lys av Riksrevisjonens rapport.

Men til slutt har jeg et spørsmål. Som ansvarlig statsråd skal du til enhver tid sørge for at det er kvalitet i ledelsen i underliggende organ. Kan du nevne noen eksempler fra private bedrifter eller offentlig sektor eller organ hvor administrerende direktør blir sittende etter å ha avlagt et regnskap revisjonen ikke kan bekrefte?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Jeg tror at man kan lete etter mange utfordringer for Nav. Men den som tror at lønningen på Navs problem er å kvitte seg med Tor Saglie, tar grunnleggende feil.

**Anders Anundsen (FrP):** Men ingen andre eksempler?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Jeg bare sier at jeg er helt sikker på at Nav har rett direktør.

**Anders Anundsen (FrP):** Føler du, sett i lys av Riksrevisjonens rapport, at du har vært tilstrekkelig aktsom i ditt virke som statsråd hva gjelder resultatene til Nav?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Da tror jeg at jeg viser til det svaret jeg ga tidligere – at det helt sikkert i ettertidens lys vil være områder hvor vi kunne gjort det enda bedre, men det er helt åpenbart at vi har jobbet aktivt med å følge opp Riksrevisjonens rapport.

**Anders Anundsen (FrP):** Takk skal du ha.

**Møtelederen:** Da er tiden akkurat ute, og jeg gir klubba tilbake til Anundsen. Vær så god.

Anders Anundsen overtok her igjen som møteleder.

**Møtelederen:** Takk for det.

Neste ut er Høyre med Per-Kristian Foss, som har 5 minutter til disposisjon.

**Per-Kristian Foss (H):** Du har på en forbilledlig klar måte vedkjent deg farskapet til denne reformen. Men din historie går lenger tilbake enn det. Det var en diskusjon før 2005 om valg av modell. Du gikk som daværende fraksjonsleder for Arbeiderpartiet i Stortinget i opposisjon 2001–2005 mot den første modellen som ble foreslått. Hva var din begrunnelse for det? Kort.

**Bjarne Håkon Hanssen:** Det var at vi i stedet for å ha tre dører, fikk to dører – som selvfølgelig er en dør mindre – men målet var én dør.

**Per-Kristian Foss (H):** Ja. Så det hadde ikke noe å gjøre med det din sjef Jens Stoltenberg sa i et intervju han ga om denne tiden i ettertid, at for Stortinget var det den gang om å gjøre å forandre Regjeringens forslag, nærmest for sportens skyld. Spørsmålet dreide seg ikke om å gjøre

forslag bedre eller dårligere, men om å gjøre størst mulige endringer. Det var altså ikke den diagnosen du fulgte?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Nei. Men det som er oppsiktsvekkende, er at jeg nå registrerer at opposisjonen er veldig misfornøyd med at Regjeringen ikke er lydhør overfor Stortinget. Poenget var at Stortinget hadde vedtatt i forkant at man skulle ha én etat. Så kom Regjeringen tilbake med to. Så det var ikke så veldig rart om Stortinget sto på det man hadde vedtatt.

**Per-Kristian Foss (H):** Det faktum at Rattsø-utvalget kom til den samme konklusjonen, at å slå sammen de to store direktoratene var galt, og at NHO i høringsuttalelsen til det samme mente det samme som Rattsø-utvalget, imponerte deg heller ikke?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Det er vel ikke sånn at når man nedsetter et offentlig utvalg, opphever man Stortingets vedtak ...

**Per-Kristian Foss (H):** Nei, jeg skjønner, men jeg spør – for å si det på en annen måte – om du tilla det noe vekt.

**Bjarne Håkon Hanssen:** Selvfølgelig leste vi gjennom forslaget fra Regjeringen, det var en stortingsmelding fra Ingjerd Schou. Men konklusjonen hos flertallet var at man ikke var enig, man ønsket å gå videre.

**Per-Kristian Foss (H):** Men etter det kom Rattsø-utvalget og alle høringsuttalelsene som bl.a. støttet opp om Rattsø. Jeg spør om du tilla det noe vekt i din vurdering?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Rattsø-utvalget kom vel før den meldingen?

**Per-Kristian Foss (H):** Nei, etterpå.

**Bjarne Håkon Hanssen:** Meldingen bygde jo på Rattsø?

**Per-Kristian Foss (H):** Nei.

**Bjarne Håkon Hanssen:** Gjorde den ikke? Ok.

**Per-Kristian Foss (H):** Nei. Stortinget, og du var med, ba nettopp om en ytterligere utredning, derfor Rattsø. Men den utredningen fulgte du altså ikke.

**Bjarne Håkon Hanssen:** – I likhet med flertallet i Stortinget.

**Per-Kristian Foss (H):** Nå er det du som er til høring her.

**Bjarne Håkon Hanssen:** Det var et stort politisk flertall for at vi ønsket én etat.

**Per-Kristian Foss (H):** Det har vel litt sammenheng med at flertallet bestemmer, som du sa.

**Bjarne Håkon Hanssen:** Selvfølgelig. Ja.

**Per-Kristian Foss (H):** Ja.

Du sa selv at det er for tidlig å bedømme Nav, for Nav startet egentlig først 1. januar i år. Men la meg si det sånn: På hvilket tidspunkt kom det varsel til brukerne og andre om at alt kom til å bli verre inntil 1. januar 2010? Alt har gått i gal retning – restansene øker, behandlingstiden øker, bare ventetiden for å komme på arbeidsmarkedstiltak har økt så kraftig at du nå nesten må vente ett år for å komme inn på tiltakene. Man gjør altså arbeidskraften dårligere i påvente av å komme på tiltak, for dess lenger du venter og blir passivisert, dess større blir selvfølgelig problemene.

Har du noen gang som statsråd vært med på å varsle at dette kom til å bli overgangsperioden?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Som jeg sa i svaret på spørsmålet fra Marit Nybakk, tror jeg det er et viktig punkt som både nå Foss og da Nybakk berørte – at det ikke er noen tvil om at en kunne ha vært bedre til å kommunisere at overgangsfasen ville bli krevende. Så er ...

**Per-Kristian Foss (H):** Unnskyld at jeg avbryter, statsråd, unnskyld – tidligere statsråd. Det var ingen drøm fra min side!

**Bjarne Håkon Hanssen:** I like måte, skulle jeg til å si.  
(Munterhet i salen.)

**Per-Kristian Foss (H):** Da er vi enige om det!

Men det får være grenser for politikerspråk – å si at det ville bli krevende. Det må være et understatement, når alt blir verre for den svakeste gruppen i samfunnet.

**Bjarne Håkon Hanssen:** Det er feil, Foss, alt blir ikke verre.

**Per-Kristian Foss (H):** I hovedsak blir det det.

**Bjarne Håkon Hanssen:** Alle de tusen som nå har fått kvalifiseringsprogram f.eks., de som før gikk på sosialhjelp og ikke hadde noe tilbud, mange av dem har nå kommet i jobb. Dette blir ikke noe bedre av at vi sitter og svartmaler. Det er helt åpenbart at Nav har vært vanskelig for noen, men alt har ikke blitt verre.

**Per-Kristian Foss (H):** Riksrevisjonens rapport er entydig. Det har gått i gal retning. Alle arbeidstakerorganisasjonene sier det samme, brukerorganisasjonene sier det samme. Det finnes sikkert et par-tre unntak rundt omkring, men å lage noe glansbilde av at dette har fungert i en overgangsperiode, det er galt.

**Bjarne Håkon Hanssen:** Det gjør jeg heller ikke.

**Per-Kristian Foss (H):** Jeg har et spørsmål til deg. Du har tidligere sagt at du i grunnen var best til å produsere ideer, ikke så god til å iverksette ting, det er en befriende

åpen tenkning. Hvorfor engasjerte du deg nå så voldsomt i å forsvare akkurat grensesnittet mellom forvaltningskontoret og førstelinjetjenesten? Det er ingen som har sagt at forvaltningskontoret ikke skulle eksistere, men alle organisasjonene som jobber i etaten, sier at førstelinjetjenesten har for lite å si. Det er problemet. Mitt spørsmål er: Har du nå gått litt mye inn i detaljene?

**Møtelederen:** Da er tiden ute, så hvis du svarer veldig raskt på det, er det fint.

**Bjarne Håkon Hanssen:** Det er det veldig bra at du spør om, for poenget mitt er ikke å forsvare at grensesnittet skal gå akkurat der det gjør nå, det må gjerne justeres. Men jeg har veldig behov for å forsvare tenkningen bak forvaltningsenhetene, den tror jeg er rett. Så må man gjerne justere grensesnittet.

**Møtelederen:** Da er neste utspørter Hallgeir H. Langeland fra Sosialistisk Venstreparti, som også har 5 minutter.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Takk for det, leiar.

Kunne du ha sagt litt omkring prosessen då ein laga organisasjonsmodellen, som ein til slutt enda opp med i Nav?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Det er veldig viktig å få med seg at loven, så vidt jeg husker, var utformet slik at dette kunne Nav bestemme selv. Derfor var det ikke slik at det skjedde på den måten at det ble godkjent av meg, det de valgte å gjøre. Men Nav var veldig aktivt med, og vi hadde en veldig aktiv diskusjon med Nav om prosessen. Det var jo slik at vi jevnlig hadde kontaktmøter mellom Nav og departementet og diskuterte hvordan ting gikk. Det var helt naturlig at Nav kom og diskuterte dette med oss, for det var en av de største bitene i omorganiseringen. Det førte bl.a. til at jeg var f.eks. veldig kritisk til at de minste kontorene skulle bli for tappet. Vi diskuterte det fram og tilbake. Det tror jeg bidro til at Nav f.eks. besluttet at de aller minste kontorene skulle skjermes. Så kan en diskutere om det var rett, for det førte jo til at de kontorene som var litt større enn de minste, mistet veldig mye ressurser. Men på den måten skjedde dialogen.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Som du sa tidlegare, var jo du til sjuande og sist ansvarleg for den modellen som då blei vald. På det tidspunktet, korleis vurderte du han i forhold til det me diskuterer i dag, nemleg kontrollrutinar?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Jeg tror jeg vil si det slik at det var ingen tvil om at denne omorganiseringen kanskje ble det aller vanskeligste av alt. Vi hadde mange runder i diskusjoner mellom meg og fraksjonene i Stortinget, mange kritiske spørsmål. Men, som sagt, jeg mente allikevel veldig klart at det var rett å gjøre det, og har slik sett støttet de beslutningene Nav har tatt. Jeg er også helt sikker på at ettertiden vil vise, når man får justert seg og får fingått det hele, at det vil fungere godt.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** På det tidspunktet var openbert ikkje kontrollrutinane gode nok – eller?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Det har jo Riksrevisjonen påpekt, og Tor Saglie har vel tidligere redegjort for at man har jobbet med internkontroll over lang tid, og at det er først nå man begynner å føle at det systemet fungerer godt.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Du sa tidlegare at det einaste du følte var gale med dette, var at du hadde pressa Nav for hardt. Er det andre ting du kunne tenkt deg å gjera annleis enn ikkje å pressa så hardt?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Du kan si at det uomtvistelig har vært veldig vanskelig dette behovet for å gjennomføre reformen og gjennomføre endringer – altså kvalifiseringsprogram, pensjonsreform, arbeidsavklaringspenger og alt det som er nødvendig å pushe på – samtidig som vi skulle lage denne nye etaten. Jeg tror ikke jeg kan sitte her og si at det var feil av oss å si at vi måtte ha på plass et kvalifiseringsprogram, og vi må ha det nå. Men jeg tror vi skulle vært mye bedre til å kommunisere det overfor både de ansatte i Nav, brukerne og omverdenen – presse osv. – at dette blir veldig vanskelig, men vi må prøve.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Vil du seia at det har vore nok politisk styring frå di side med denne reforma så lenge du var minister?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Ja.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da er det Senterpartiets tur. Det er Heidi Greni, som har 5 minutter – vær så god.

**Heidi Greni (Sp):** Takk for det.

Et viktig ankepunkt mot gjennomføringen av Nav-reformen har jo vært utilstrekkelig kompetanseheving i førstelinjetjenesten. Undervurderte man momentet med kompetanseheving da reformen ble satt ut i livet? Manglet det en helhetlig kompetanseplan? Burde kompetansehevingen kommet i forkant? Og var det naivt å tro at kompetansutveksling etter etablering av de enkelte Nav-kontor skulle være tilstrekkelig kompetanseheving i førstelinjetjenesten?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Jeg tror ikke man hadde noe valg. Jeg tror at hvis man skulle greie å få til Nav, måtte man gjøre det slik, man måtte først lage kontoret. Og det hastet med å få på plass forvaltningsenhetene også, for hvis man først hadde laget et kontor med 15 ansatte og fått det til å begynne å fungere, og så skulle man plutselig trukket ut fem–seks–sju stykker som skulle i forvaltningsenhetene, ville det ha skapt store problemer. Så det hastet med å få på plass forvaltningsenhetene, få størrelsen på Nav-kontorene, få dem etablert, og så med basis i det mannskapet man da hadde, sette i gang kompetansehevingstiltak.

Hvis man hadde kommet med kompetansehevingstiltak i forkant, tror jeg det hadde blitt veldig generelt, og ikke



tatt utgangspunkt i den realkompetansen som var på kontoret, de faktiske, lokale forholdene. Da tror jeg vi ville ha kommet til å bruke enormt med ressurser på noe som vi i ettertid ville sagt at vi uansett måtte følge opp ut fra det som ble den faktiske situasjonen.

Det samme kan du si på IKT-siden. Vi hadde ikke greid å lage de systemene generelt på forhånd, vi måtte etablere strukturen først, og så komme etter.

**Heidi Greni (Sp):** Som du sier, er Nav-reformen en veldig stor reform. Parallelt med denne høringen går det en høring om Samhandlingsreformen som kanskje er en enda større reform, som du selv har vært med på å legge fram, og som snart skal settes ut i livet.

Kan vi kanskje trekke noen lærdommer av det som har skjedd i gjennomføringen av Nav-reformen? Hva er det vi kan lære av de feilene som har skjedd under Nav, for senere og andre store reformer vi skal gjennomføre? Har vi noen paralleller som vi kan overføre, f.eks. til Samhandlingsreformen og gjennomføringen av den?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Jeg har tenkt veldig mye på det, fordi jeg har jobbet med begge. Jeg vil si at det er én erfaring fra Nav-reformen som jeg har tatt veldig med meg over i arbeidet med Samhandlingsreformen – Samhandlingsreformen er bygd opp sånn at den kan innføres gradvis over lang tid. Det er ikke en reform som på en bestemt dato skal fungere. Du kan systematisk, over flere år, bygge ut kommunehelsetjenesten, og du kan sakte, men sikkert innføre ulike incentiver for å få det til å fungere. Det er en erfaring jeg har med meg fra Nav-reformen, at når du liksom sier at 1. august da og da er det et Nav-kontor her, og da skal ting fungere, er det en veldig tøff og krevende modell.

**Heidi Greni (Sp):** Så du føler at det er nødvendig nå ved gjennomføring av Samhandlingsreformen at kompetansen må være på plass ute i kommunene før den blir gjennomført, og at IKT-løsningene må være på plass før den blir gjennomført? Er det en lærdom vi kan trekke av Nav-reformen og overføre til andre reformer?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Det jeg sier, er at Samhandlingsreformen har i sin form et helt annet utgangspunkt, så den kan gjennomføres mye mer gradvis enn det var mulig å gjennomføre Nav-reformen.

**Heidi Greni (Sp):** Så til en annen ting. Du forsvarer jo oppretting av forvaltningskontorene, men vi er vel kanskje enige om at samhandlingen mellom dem og de lokale kontorene i dag ikke fungerer optimalt. Er det et problem som i størst grad er IKT-basert, eller er det andre utfordringer som gjør at det ikke fungerer optimalt?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Jeg tror jeg er feil person til å svare på det spørsmålet. Det er for lenge siden jeg jobbet i detalj med Nav, det er snart to år siden. Så det tror jeg er et spørsmål som må stilles til dem som jobber med det i dag.

**Heidi Greni (Sp):** Da har ikke jeg flere spørsmål.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da er det Kristelig Folkeparti, Hans Olav Syversen har 5 minutter til disposisjon. Vær så god.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Takk for det.

Jeg går tilbake til 2008 – det er i hvert fall et årstall det ikke er noen tvil om at du var statsråd.

Det er én ting her i revisjonsrapporten som jeg synes det er vel verdt å merke seg, også på bakgrunn av at du selv nettopp sa at du hadde så sterk politisk styring med reformarbeidet at du ikke kan se at det skulle vært gjort noe annerledes der. Jeg har lyst til å sitere noen linjer fra revisjonsrapporten som gjelder 2008. Det gjelder i stor grad hvilke signaler departementet gav til Nav for budsjettåret 2008. Her heter det:

«Arbeids- og inkluderingsdepartementet har utfordringer med å etablere et system for helhetlig, risikobasert styring av Arbeids- og velferdsetaten. Departementet har i liten grad synliggjort sine mål og prioriteringer i den dokumenterte styringsdialogen. Eksterne kvalitetssikrere som departementet har engasjert, har uttrykt bekymring for kvaliteten i styringsdialogen.»

Da sa jo også selv at dette er en av de største forvaltningsreformer som har funnet sted, og du spør en suksess på sikt. Men dette synes jeg er en så pass grunnleggende kritikk av departementets oppfølging av denne etaten i en kritisk oppstartsfase at jeg er veldig interessert i å høre din vurdering av en slik ganske kross kritikk av det arbeidet departementet har gjort overfor etaten.

**Bjarne Håkon Hanssen:** Det som det er mulig for meg å si til det, er at jeg er enig med deg i at det er en kross kritikk. Det er jo også grunnlaget for at – du kan si – det å jobbe med å få gode styringsverktøy, få kvalitetssikret den måten departementet styrer Nav på, utforme gode rutiner for samspillet mellom en så svær virksomhet som Nav er, og departementet, har vært en kontinuerlig utfordring. Jeg er helt sikker på at det er utfordring i dag også. Det er helt sikkert ting som kan gjøres bedre.

Men det jeg vil insistere på, er at dette var sentrale tema i departementet i hele min tid som statsråd. Vi jobbet veldig aktivt med det som vi kalte styringsdialogen – hvordan forbedre oss. Vi forbedret oss hele veien, men jeg er helt sikker på at man kan forbedre seg enda mer enn det vi fikk til, og det er sikkert situasjonen i dag også.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Bare for å følge opp: Så du føler ikke at kritikken treffer når det gjelder at man ikke har vært presis i sine krav og sine bestillinger til Nav?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Kritikken treffer i den forstand at den styringsdialogen kunne ha vært bedre, men den treffer ikke i den forstand at vi neglisjerte behovet for det. Vi var veldig klar over behovet for det, og at vi på det tidspunktet ikke var gode nok. Derfor måtte vi hele tiden jobbe med å bli bedre.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Takk for det. Da har jeg lyst til å ta fatt i noe du selv sa, at når det gjaldt regnskapet for 2007, hadde du inntrykk av at Riksrevisjonen kanskje så gjennom fingrene med en del av den interne kontrollen, som var mangelfull. Det som vel også er litt slående i denne rapporten, er at det jo over flere år har vært påpekt svakheter ved internkontrollen, sågar at etaten ikke har forstått hvorfor det er viktig med en internkontroll, for å hindre feilutbetalinger, bl.a. Hva er din oppfatning av akkurat det spørsmålet? Har man kanskje lent seg på at man var litt snill det første året fra Riksrevisjonens side, at det har festet seg i etaten etter det?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Jeg synes det er vanskelig å svare på spørsmålet, i den forstand at jeg føler at jeg ikke kjenner etaten nedigjennom systemene godt nok til å vurdere hvorvidt man så på internkontroll som noe herk eller som et hjelpemiddel, men jeg er helt sikker på at både mitt eget embetsverk, den gangen det var det, og ledelsen i direktoratet ikke så på internkontroll som noe herk, men som et veldig, veldig viktig verktøy. Men det er helt sikkert sånn at i den situasjonen som ledelsen i Nav, ved Tor Saglie, har stått oppi, med en million utfordringer samtidig, kunne det sikkert ha vært dager der han hadde sagt at nei, vi må jobbe enda mer med internkontroll, enn han har greid å få til, men jeg må si at jeg er ganske imponert over, tross alt, at man nå har kommet dit hen at det er mye som tyder på at det internkontrollsystemet begynner å bli ganske bra i dag.

**Møtelederen:** Da er tiden ute.

Siste utspørter er Venstres Trine Skei Grande, som også har 5 minutter. Vær så god.

**Trine Skei Grande (V):** Takk, leder. Jeg har hovedsakelig to spørsmål.

Dette er en reform som alle som har hatt talerett i dette rom, har vært enig i. Men når vi pirker mer i dette, er det ikke sikkert at enigheten egentlig er så stor, for innholdet er det også uenighet om.

Noe av det vi har sett variasjon over i dag – og som man er uenig om – gjelder førstelinjetjenesten og andrelinjetjenesten. Det jeg lurer på, er: Du har i dag sagt ganske nøyaktig hva du mener om arbeidsfordelingen der, men i ditt svarbrev av 14. mars 2007 til André N. Skjelstad skriver du:

«Skjønnsmessige beslutninger tas lokalt. Det betyr blant annet at beslutninger om attføring/rehabilitering/midlertidig uførepensjon skal ligge i førstelinjen. Beslutninger om nytt kvalifiseringsprogram og stønad skal være et kommunalt ansvar.»

Når ombestemte du deg egentlig? Dette er det motsatte av det du sa i dag.

**Bjarne Håkon Hanssen:** Jeg mener det fortsatt skal være slik som jeg nå har sagt det muntlig. Med beslutning om attføring mener jeg at ok, vi setter i gang med attføring, vi jobber med det. Så ligger det bak å kontrollere om man oppfyller kravene, finne ut hvor mye man skal ha i attfø-

ring, gå gjennom vilkårene – hake av alt dette. Det er den slags arbeid det kan være i en forvaltningsenhet. Man har en person på kontoret som sier: Jeg har nå vært sykmeldt i fire måneder, jeg greier ikke jobben lenger. Ok, vi setter i gang med attføring. Så skal man få inn all dokumentasjon. Man skal lokalt fokusere på hva slags attføring, hva slags oppfølging – og hvordan sørge for at dette ikke blir en attføring som varer i to år, og at man så er like langt, at det bare er en utsettelse av uføretrygd. Det kan godt hende at dette ikke går fram godt nok av svaret til André N. Skjelstad, men det er i hvert fall slik det var tenkt, og jeg mener det fortsatt er riktig tenkt.

**Trine Skei Grande (V):** Det er nok ikke det, men jeg har et spørsmål nr. 2.

I hele dag, gjennom flere høringer, har det gått igjen at dialogmøte 2 ikke blir gjennomført. IA-avtalen ble gjennomført i din tid – det var du som signerte den. Vi kan i dag sette et stort spørsmålstejn ved hvorvidt staten kan klare å gjennomføre sin del, f.eks. det å ha dialogmøter. Er det sånn at du tippet at staten skulle klare det, håpet at staten skulle klare det – eller hadde du noen annen plan for hvordan staten skulle klare det, når staten er den som ikke klarer å gjennomføre sin del av denne avtalen?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Forutsetningen var at vi skulle klare å gjennomføre det. Så vidt jeg husker, førte denne avtalen også til tilleggsbevilgninger til Nav, på ulike områder, med det utgangspunkt at vi skulle greie å gjennomføre dialogmøte 2. Så det var en forutsetning – og ikke et ønske eller et håp om – å få det til.

**Trine Skei Grande (V):** Jeg rekker et spørsmål til. Det går på personvern.

Jeg er i og for seg enig i de vurderingene som er kommet fram med hensyn til når man skal innføre et nytt IKT-system. Men det skal ikke være noen grunn til at papirer kommer på avveier. Én ting er alt det upraktiske rundt dette, en annen ting er personvernet her. Mener du at man har fokusert godt nok på personvernet? Mener du at alle de betente opplysningene som et Nav-kontor innehar, kan man ha like lemfeldig holdning til som det vi har sett eksempler på, eller var dette noe man ikke diskuterte som en problemstilling?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Personvernspørsmålet er alltid helt grunnleggende. Når den type ting skjer, at det skjer feil – som også jeg har lest om i avisene – er det feil. Det er beklagelig at det skjer feil i Nav. Men det skjedde feil i trygdeetaten, det skjedde feil i Aetat – og det skjedde også feil på sosialkontorene. Og det er ikke en konsekvens av Nav, det er en konsekvens av at vi har ansatte som ikke er oppmerksomme nok på den måten man må ivareta personvernet på.

**Trine Skei Grande (V):** Men når man gjennomfører en endringsprosess, kunne jo også dette være en faktor i en sånn prosess. Var dette noe som politisk ledelse noen gang løftet?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Ja, og jeg har opplevd at Nav har tatt det veldig på alvor.

**Møtelederen:** Da er tiden ute, og vi går inn i en runde hvor det er 5 minutter til oppklarende spørsmål fra komiteen.

Det første oppklarende spørsmål – som må være kort, og dertil egnede svar også korte, slik at de som vil stille spørsmål, får mulighet til det – er fra Per-Kristian Foss.

**Per-Kristian Foss (H):** Du sa nettopp – i forbindelse med IA-avtalen – at du oppfattet det slik at det var en forutsetning at Nav skulle klare å gjennomføre dialogmøtene. Saglie sa i den foregående høringen at han hadde gitt uttrykk for at de ville ha store problemer i fellesforum – som han kalte det – mellom partene i arbeidslivet. Oppfattet du, som representant for politisk ledelse, det slik at Nav ville ha problemer, for det er jo en avstand mellom 30 pst. dialogmøter og 100 pst.?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Ja, jeg opplevde veldig klart at Nav opplevde dette som utfordrende. Men som Tor Saglie vel også sa tidligere her – han har etter min mening hele tiden vært flink til å peke på sine behov og sine utfordringer – man må gjøre et forsøk ut fra de ressursene som nå er tilgjengelige.

**Møtelederen:** Hallgeir H. Langeland – vær så god.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Eksstatstråden er kjend med at Nav slit med tilliten, utan at eg skal be han om å gjera noko med det.

Poenget er: Hadde det vore ei løysing, ein modell, då dette blei bestemt, å skjerma brukarane betre, slik at det ikkje blei så mykje bråk om Nav-reforma som det har vore, eller var det, som du sa, umogleg å gjera det – brukarane måtte få det verre før dei kunne få det betre?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Det var ikke slik at vi gikk løs på dette med det utgangspunktet at brukerne måtte få det verre før de fikk det bedre. Jeg mener det hele tiden har vært både i min interesse og i interessen til alle andre i dette systemet å prøve å skjerme brukerne. Når man ikke har fått til det, er det beklagelig. Det var ikke planlagt at noen brukere skulle få det verre.

Jeg må allikevel si at det ville jo vært umulig å holde unna alle dem som jobber med brukerne – skjerme dem – mens vi laget Nav, for det er jo de som jobber med brukerne, som er Nav! Jeg har veldig vanskelig for å se for meg at vi kunne ha gjort dette på noen annen måte, grovt sett – utover det at det helt sikkert finnes massevis av beslutninger, både på de enkelte kontorene og i systemet som helhet, der man i dag kunne ha sagt at med de erfaringene vi har, kunne vi sikkert ha gjort ting litt annerledes. Det ville ha vært oppsiktsvekkende hvis det ikke var slik.

**Møtelederen:** Ulf Erik Knudsen – vær så god.

**Ulf Erik Knudsen (FrP):** Så vidt jeg forsto, var du i liten grad villig til å komme med eksempler på ledere i offentlig sektor som har avlagt regnskaper hvor revisjonen ikke har kunnet bekrefte dem, og som har fått lov til å fortsette i den sammenheng. Samtidig uttrykte du sterk tillit til at Saglie var rett mann til fortsatt å lede Nav i framtiden. Jeg stiller da spørsmålet: Hvilke kriterier mener du vi bør stille i forhold til ledere i offentlig sektor, med hensyn til når man bør vurdere om de skal ha fornyet tillit videre?

**Bjarne Håkon Hanssen:** Jeg har ikke tenkt å komme med noen kriterier på det i det hele tatt. Det har jeg ikke plikt til å gjøre heller. Jeg bare vet at jeg har jobbet tett med Tor Saglie i ganske lang tid, sett hva den personen står overfor av utfordringer, sett hvor komplisert det er det de jobber med. Du kan ikke sammenligne det med noe som helst. Andre ledere i offentlig sektor – det er ingen i offentlig sektor som står overfor de utfordringene. Jeg er bare helt sikker på, ut fra mine vurderinger av den jobben jeg har gjort, at det ikke er noen løsning å bytte ut Tor Saglie. Det kan være en løsning å bakke opp Tor Saglie, men det er åpenbart ikke alle som har det som utgangspunkt, men det er i hvert fall mitt – å gi den personen god tillit, bakke ham opp, støtte ham, sånn at han kan greie å komme igjennom det han står overfor.

**Møtelederen:** Takk for det. Da er spørsmålsrunden ute.

Da er det lagt opp slik at du får anledning til å oppsummere i 5 minutter, hvis du ønsker det. Vær så god, Bjarne Håkon Hanssen.

**Bjarne Håkon Hanssen:** Jeg har bare lyst til å si én ting, og det er at jeg tror det er ganske viktig at vi nå husker på at grunnen til at vi laget Nav-reformen, var at vi alle sammen var enige om at det systemet vi hadde, var veldig dårlig. Nå virker det som om vi «look back to» gode, gamle trygdeetaten og Aetat! Det var jo fordi det ikke funket, at vi gikk løs på Nav-reformen. Jeg tror ikke vi må glemme det når vi nå er i en situasjon der vi, selv om vi har bestemt oss for Nav-reformen, ser at vi har noen utfordringer. Vi må ikke glemme at det som var utgangspunktet, var at brukerne i et betydelig omfang var veldig kritiske til den måten vi hadde organisert oss på. Vi hadde en liten passiar, jeg og Per-Kristian Foss, og jeg er enig med ham i at det dessverre er mange negative brukererfaringer. Men jeg insisterer på at jeg gjennom den tiden jeg har vært statsråd og den tiden jeg har vært borger i dette landet, har møtt utrolig mange også som har veldig mange gode erfaringer.

Ingen av oss er tjent med at vi bare svartmaler. Ingen er tjent med at vi ikke tar på alvor det som er galt, men vi er alle også tjent med at vi er villige til å lære av det som også går bra. Jeg synes f.eks. at når det gjelder kvalifiseringsprogrammet, er det et eksempel på at mange, mange tusen mennesker har fått en bedre hverdag, etter at Nav og kvalifiseringsprogrammet kom i gang. Det må vi også ta med oss. Jeg ønsker dere lykke til i det videre arbeidet.

**Møtelederen:** Tusen takk for det, og tusen takk for at du kom og for ditt bidrag.

Da skal vi gå videre med tidligere statsråd Dag Terje Andersen, om et aldri så lite øyeblikk.

#### *Høring med tidligere statsråd Dag Terje Andersen*

**Møtelederen:** Jeg vil ønske tidligere statsråd Dag Terje Andersen velkommen til åpen kontrollhøring i Stortingets kontroll- og konstitusjonskomité. Du har også med deg departementsråd Ellen Seip og ekspedisjonssjef Ulf Pedersen som bisittere. Nok en gang, velkommen til dere. Det er lagt opp slik at du har ti minutter til innledning – vær så god, Dag Terje Andersen.

**Dag Terje Andersen:** Takk for det, leder.

Jeg har tenkt å ta utgangspunkt i det som ligger til grunn for komiteens høring, som er Riksrevisjonens rapport for 2008, og kommentere litt på hva en har prøvd å gjøre med den problemstillingen som dere helt riktig påpeker i forhold til Nav.

Jeg kom inn i departementet 20. juni 2008, det var vel for øvrig den dagen Stortinget gikk fra hverandre det året, tror jeg. En av to–tre store problemstillinger som jeg ble presentert for av embetsverket allerede den første dagen, var den bekymringsfulle utviklingen i Nav og saker som måtte håndteres der. Det hadde i veldig stor grad sin bakgrunn i for lang saksbehandlingstid for å få ytelser fra Nav. Det handlet f.eks. også om at det var et betydelig etterslep når det gjaldt den planlagte framdriften i kvalifiseringsprogrammet. Det gjorde at vi allerede en av de første dagene etterpå hadde grundige møter med Nav, Navs ledelse og selvfølgelig embetsverket i departementet, for så raskt som mulig å få oversikt over den faktiske situasjonen, og hva som var utfordringene. Alt i en av de første ukene i juli samme år, altså to–tre uker etterpå, konkluderte vi med at vi trengte mer ressurser inn i Nav. Vi klarte å omdisponere 40 mill. kr for å prøve å få mer kapasitet inn i saksbehandlingen, slik at ventetidene ikke skulle fortsette å bli lengre, at ikke flere skulle vente.

Kanskje like viktig som akkurat de første 40 mill. kr synes jeg det var at vi samtidig bestemte oss for å ha månedlige møter mellom politisk ledelse, embetsverket i departementet og Navs ledelse for å ha tettere oppfølging og få bedre måloppnåelse. Og spesielt når en bruker 40 mill. kr, bør en ha kontroll på at en får noe igjen. Det var altså da den ordningen ble etablert, som også er referert til flere ganger her i dag, med månedlige møter mellom Navs ledelse og departementsledelsen for nettopp å følge opp de kritiske utviklingspunktene. – Det var den første etappen. Senere, i september, la vi fram St.prp. nr. 87 for 2007–2008, der vi foreslo og så fikk Stortingets tilslutning til å tilleggsbevilge ytterligere 60 mill. kr, slik at det i annet halvår 2008 ble bevilget 100 mill. kr ekstra nettopp for å imøtekomme de behovene Nav hadde for å kunne klare å unngå ytterligere økning i restanser og forhåpentligvis også sørge for en nedbygging av restanser.

Det skjedde allerede – jeg mener den første måneden var september – september, oktober og november den høs-

ten at trenden begynte å snu. Så kom situasjonen med finanskrisen og økning i ledighet. Samtidig med dette var det en helt konkret utfordring; IKT har vært et tema her, og det var en periode i september at det var problemer med IKT-systemet, noe som førte til tusenvis av nye restanser. Det sier noe om sårbarheten ved IKT-systemet, for det er så store volum som skal igjennom at hvis det ikke fungerer, blir restansene fort store.

Så satte vi i gang planlegging, parallelt med det som ble omtalt som krisepakken eller tiltakspakken til Regjeringen i januar 2009, for å møte den nye sysselsettingssituasjonen og de utfordringene vi så at også Nav ville få som en følge av det, og la planer for å håndtere den saken. Da er det kanskje riktig å minne om at når det gjelder dagpenger, var det slik at Nav behandlet i desember 2008 10 000 søknader om dagpenger. I mars var de oppe i 30 000 søknader. Det viser at Nav var i stand til å omstille seg.

Det var særlig i to fylker det ble for lang behandlingstid på søknader om dagpenger, det var i Oslo og i Hordaland. Det var utfordringer i andre fylker også, men her var hovedutfordringene. Da redegjorde Saglie for meg om hvordan han omprioriterte ressurser for å møte den situasjonen. Samtidig var dette begrunnelse for at da tiltakspakken kom, i tillegg til flere tiltaksplasser, lå det 156 mill. kr ekstra til Nav for å møte den utfordringen som vi da sto overfor.

Så ble det allikevel, som allerede nevnt, særlig i Oslo og Hordaland store restanser på dagpengeutbetalinger, eller på godkjenning av kravet om dagpenger. Det var mye av bakgrunnen for den diskusjonen vi hadde i februar 2009 om de som ikke fikk dagpengene sine. Jeg understreker at dette var en situasjon som Tor Saglie hadde varslet meg om, og han hadde varslet om hvilke tiltak som skulle settes inn i forhold til det, så det var ingen overraskelse da saken kom i media. Det var allikevel slik at det var en veldig utfordrende situasjon, og som sagt, noe av bakgrunnen også for de 156 mill. kr i tiltakspakken.

Da fikk jeg en henvendelse fra Kristelig Folkeparti ved Dagfinn Høybråten – jeg mener den kom den 11. februar, og jeg tror jeg besvarte den den 13. februar – om å komme til Stortinget for å redegjøre om situasjonen. Det jeg da svarte, var at jeg ønsket å gå grundigere inn i saken enn å gi en rask muntlig redegjørelse om bare dagpengesituasjonen, nettopp fordi jeg så at det var andre og store utfordringer i Nav, i stor grad de samme utfordringene som Riksrevisjonen har pekt på for 2008. Det handlet selvfølgelig om dagpenger, men det handlet også om andre ytelser som det fremdeles var utfordrende å holde tidsfristene på. Det handlet ikke minst om oppfølging av brukere. I den situasjonen vi har hatt i Nav, der vi alle har fokusert på at det tar for lang tid før ytelsene blir avklart, hadde jeg da, og har for så vidt fortsatt, en frykt for at vi skal glemme det tilbudet som vi skal gi til dem som får en økonomisk ytelse – den hjelpen de skal få for å komme seg tilbake til jobb.

Dette resulterte i St.prp. nr. 51 for 2008–2009, som kom 20. mars. Jeg vil si at jeg var veldig fornøyd med å få Regjeringen med på å bevilge 710 mill. kr ekstra. Jeg sier det fordi det har vært omtalt her tidligere i dag at det var bra. Jeg vil si at det viktigste med St.prp. nr. 51 for

2008–2009 var allikevel de grepene som ble gjort i tillegg til selve bevilgningen for å prøve å imøtekomme de tingene, som sagt, som Riksrevisjonen har pekt på for 2008. Det gjorde vi med å utsette innføringen av arbeidsavklaringspenger – det har komiteen allerede vært inne på i løpet av dagen. Det var trist da det ble utsatt, men det var viktig for ikke å skape ytterligere utfordringer i en stresset organisasjon. Det var endringer som gjorde at de som er på én ytelse, f.eks. det som da fremdeles heter attføring, og har søkt om uføretrygd, ikke skal havne i en situasjon der de ikke får trygden sin – altså mer fleksible overgangsordninger, som jeg vet mange i Stortinget også har vært opptatt av. Vi gjorde det mulig å ha litt mer fleksibel behandling av dagpenger i førstelinjen, om nødvendig, for å få sakene fortære unna. Hvis én bedrift mister mange ansatte, er dokumentasjonsbehovet ikke så stort på hver enkelt, for så si det veldig enkelt. Vi hadde diskusjon om forholdet, som har vært sentralt her i dag, mellom førstelinjen og forvaltningsenhetene.

Jeg la merke til at FFO understreket at det var nødvendig å ha forvaltningsenhetene, men at det er nødvendig å ha en diskusjon om fordelingen mellom førstelinjen og forvaltningsenhetene, en prosess som altså ble satt i gang via den proposisjonen, St.prp. nr. 51 for 2008–2009.

Endelig foreslo jeg i den sammenhengen – jeg betegnet det vel internt som kontrollervirksomhet – å endre på departementets egen struktur. For det er viktig, selvfølgelig, å ha kontroll, at departementet har tilstrekkelig tilsyn og oppfølging av et direktorat, men det er også viktig å ha en skikkelig struktur på at departementet selv fungerer strukturert i forhold til den samme etaten. Det var bakgrunnen for at vi også fikk noe mer ressurser til departementets oppfølging av direktoratet.

Endelig vil jeg nevne Effekt 09-programmet, som det har blitt snakket om, som handler om bedre rapportering og kontroll, hovedkritikken – rimelig nok – fra Riksrevisjonen, men som allerede altså ble håndtert i St.prp. nr. 51, selv om rapporten fra Riksrevisjonen først kom i september.

Det var da – og har vært hele veien – mitt hovedfokus at man i Nav skulle ha brukerne i sentrum. Det var også viktig i St.prp. nr. 1, for det gir egentlig en del svar på organisatoriske spørsmål, som vi kan diskutere detaljer i. Svaret ligger i: Hva fungerer best for brukeren? Og det er det som skal ligge til grunn for de organisatoriske løsningene som vi velger.

Som sagt: Det var i stor grad de samme saker som nå kom i Riksrevisjonens rapport for 2008, som lå til grunn for St.prp. nr. 51, og jeg vil i hvert fall i noen grad si at det begynner å gi resultater. Kanskje det viktigste resultatet er at Nav ved slutten av 2009 var nede på nesten det samme nivået i antall saker på vent som i 2006. Det betyr at en negativ utvikling er snudd til en positiv utvikling, selv om det er langt igjen til mål. Det betyr at kvalifiseringsprogrammet har kommet opp og stå, og gitt tilbud til folk som aldri har fått det før. Det betyr også at noe av den rettfærdige kritikken mot tilgjengelighet er i ferd med å bli bedret gjennom de forbedringene som er gjort.

**Møtelederen:** Takk for det. Da er tiden godt og vel ute. Jeg gir ordet til saksordføreren, Marit Nybakk, som har 10 minutter til disposisjon. Vær så god, Marit Nybakk.

**Marit Nybakk (A):** Takk, leder.

Som Dag Terje Andersen sa helt innledningsvis, er utgangspunktet for denne høringen at Riksrevisjonen ikke kan bekrefte regnskapet for 2008 på altså 300 milliarder kr. Det snakkes om for dårlig internkontroll, brukerne får for dårlig service, det er byråkrati, og førstelinjetjenesten har ikke nok kompetanse. Da vil jeg starte med det spørsmålet som jeg også stilte til den forrige høringsinstansen som var inne, altså Bjarne Håkon Hanssen. Var det slik at man undervurderte kompleksiteten i – og omfanget av – Nav-reformen? Ble det skapt urealistiske forventninger, og ble det underkommunisert i en startfase av reformen?

**Dag Terje Andersen:** For det første må jeg si at da jeg kom inn i departementet, måtte jeg ta forutsetningene som lå der da jeg kom dit – det gjaldt også Stortingets vedtak – og jeg hadde til hensikt å gjennomføre reformen i tråd med Stortingets vedtak. I den perioden da dette første gang ble behandlet i Stortinget, var jeg heller ikke stortingsrepresentant, og absolutt ikke statsråd – det er rimelig, i og med den regjeringen vi hadde den gangen. Så det er liksom forutsetningen min, og derfor brukte jeg ikke mye tid til å tenke på det til å begynne med. Nå har Hanssen vært ganske ærlig på at jo, det var nok en del ting som kunne vært planlagt annerledes, og det kan for så vidt synliggjøres ved at noe av det første han måtte gjøre som statsråd, allerede våren 2006, var å foreslå tilleggsbevilgning, altså penger utover det Stortinget kort tid før hadde trodd var nødvendig. Et annet bilde er at en opprinnelig forutsatte, altså lenge før min tid, at reformen skulle være ferdig implementert ved utgangen av 2009, og vi ser at vi også i 2010 har behov for ekstra penger til reformen. Begge disse to tingene er vel egentlig et bevis på at det var noe undervurdert.

**Marit Nybakk (A):** Du har beskrevet ganske godt og grundig hvilke grep du tok gjennom høsten 2008 og våren 2009. Men hvilke administrative prioriteringer og utfordringer lå i etaten, etter din oppfatning? Hva slags framdriftsplan for gjennomføring av reformen var satt i gang?

**Dag Terje Andersen:** Framdriftsplanen er jo kjent, og som jeg for så vidt antydte: Det var meningen at 2009 skulle være siste året med tilleggsbevilgninger. Det tror jeg vi alle er enige om ikke vil være formålstjenlig nå. Det som lå av framdrift, var bl.a. at vi skulle gjennomføre arbeidsevnevurdering, som var en stor del av reformen, altså innholdet i reformen, høsten 2009. Bakgrunnen for at jeg syntes det var riktig å utsette den – som er veldig viktig, veldig positiv – var at vi på en måte ikke var ferdig med den tekniske reformen, altså sammenslåingen av kontorer og konsekvensene på ytelsesbehandling bl.a., og derfor hadde behov for noe lengre tid. Den type vurderinger av ting som en eventuelt må justere på i forhold til en

så svær reform, tror jeg alle er innforstått med at en må gjøre. Det som ville vært feil, ville jo vært ikke å justere på de tingene av hensyn til en datoplan som var satt.

**Marit Nybakk (A):** En av de reformene som nå kommer, er arbeidsavklaringspenger og møtebok, møteplikt, i den forbindelse. Har etaten tilstrekkelig fokus, kompetanse og nok personale til å håndtere en slik reform, etter din oppfatning?

**Dag Terje Andersen:** Jeg får da begrense meg til å svare for den perioden jeg selv var statsråd, og så langt planleggingen på det tidspunktet hadde kommet. Det var altså for å forsikre seg om at det kunne være på plass at reformen ble utsatt fra oktober/november i fjor høst til mars i år. Og det er vel egentlig svar på spørsmålet: En så det kunne bli for dårlig tid til implementering, uten at det ville gå ut over andre tjenester. Og så langt jeg er kjent med, ut fra de svar som tidligere er gitt her i dag, virker det som den reformen er godt planlagt, og at det i hvert fall er lagt mye energi i å planlegge for den implementeringen.

**Marit Nybakk (A):** En av de oppgavene som Nav skal ha, er å formidle personer til bedrifter, til etater, altså de arbeidsoppgavene som lå i den gamle Aetat. Det dreier seg også om personer med høy kompetanse – og det er kanskje det man er lengst unna. Men det er også litt overraskende å registrere at arbeidslivsentrene som har vært aktive i å rekruttere IA-plasser, som skal gi personer med redusert arbeidsevne mulighet til å komme inn i det ordinære arbeidslivet, klarte å skaffe 693 plasser, altså i 693 bedrifter, men Nav har altså bare greid å formidle 96. Det betyr jo ikke at det er folk med redusert arbeidsevne eller funksjonshemming som ikke ønsker å gå inne i arbeidslivet, tvert imot: Det står ganske mange i kø. Har du noen vurdering av kompetansen til Nav både når det gjelder formidling og yrkesrettleiding, og også hvorvidt Nav faktisk prioriterer å gjøre det?

**Dag Terje Andersen:** For det første til det konkrete eksemplet. Det er et virkemiddel som ligger ganske tett opp til et annet virkemiddel som er tidsbegrenset lønns-tilskudd eller andre former for stimulanser til å komme tilbake til arbeidslivet. Jeg skal ikke gå i detalj om det, noen av de nye tallene her ligger etter min tid. Men jeg synes representanten tar opp et spørsmål som understreker nettopp det som har vært min bekymring, og som var min bekymring da vi utformet St.prp. nr. 51, nemlig at på grunn av at vi med rette har fokus på for sen saksbehandling når det gjelder ytelser, kan det være fare for å glemme det som egentlig er reformens store mål, nemlig å gi tilbud om å komme tilbake til jobb et større fokus. Sånn sett, synes jeg, er dette et eksempel på at det er grunn til den bekymringen. En må bekymre seg også for det tilbudet vi gir, og ikke bare for å få de økonomiske beløpene på plass.

**Marit Nybakk (A):** Du var så vidt inne på – eller du var vel ganske grundig inne på – forholdet mellom førs-

telinjetjenesten og andrelinjetjenesten, og det har vært et gjennomgående tema under høringen i hele dag. Veldig mye, etter det jeg oppfatter, av irritasjonen over Nav skyldes at man i stedet for å møte en åpen dør, møter en stengt dør, som det ble sagt her før i dag, og at man ikke får den kontakten med saksbehandler som jeg tror det var gitt forventninger om.

Det som da blir spørsmålet, er jo grensesettingen. Du nevnte at hvis en bedrift går konkurs, og det står 50 personer der, er det greit for folk som sitter i dagens førstelinjetjeneste, å fatte de avgjørelsene som er nødvendige. Men kan det tenkes at man bør legge ytterligere avgjørelsesmyndighet ned i førstelinjetjenesten? Og hvordan kan man på annen måte styrke førstelinjetjenesten? For hvis det er riktig at de ansatte flykter derfra og heller søker seg opp i forvaltningsenheten, betyr det at kompetanse går bort fra Nav-kontorene.

**Dag Terje Andersen:** Som en del av oppfølgingen av St.prp. nr. 51 var nettopp det å gå igjennom grensesnittet en av de konklusjonene som vi kom til, altså som både vi foreslo og Stortinget gav sin tilslutning til, og det for å finne praktiske løsninger. Jeg kan kort nevne to eksempler på at det fungerer. Det ene var sykemeldingene i Hordaland, som jeg brukte som et eksempel. Der lot de beslutningene bli tatt i førstelinjen – de kurante – og de fikk køen fortere unna. Et annet eksempel i den samme perioden var at det var skapt det inntrykk hos noen at de som jobbet i forvaltningsenheten, ikke kunne ringe til de personene som skulle ha ytelsen, altså søkeren, hvis vi kan kalle det det – brukeren. Det er selvfølgelig en misforståelse. Det er en omvei å gå via et førstelinjekontor for å kommunisere med en bruker. Begge de to misforståelsene ble det ryddet opp i i prosessen knyttet opp mot dagpengeproblematikken, og de er eksempler på at en selvfølgelig ikke kan ha så rigorøse regler at en ikke kan finne praktiske løsninger. For jeg er kjent med at enkelte har hatt inntrykk av at de som er i forvaltningsenheten, ikke skal snakke med brukeren. Det er riktig at de i utgangspunktet ikke er kundebehandlere, men trenger man å få avklart en dato eller et tidligere arbeidssted, må det selvfølgelig kunne skje via en telefon. Det må være lov til å bruke hodet.

**Marit Nybakk (A):** Et siste veldig kort spørsmål: Mener du at mye av det som ligger i Riksrevisjonens rapport, ble håndtert i St.prp. nr. 51?

**Dag Terje Andersen:** Nå har jeg lest både Riksrevisjonens rapport og jeg har lest, må jeg innrømme, om igjen min egen St.prp. nr. 51, og jeg mener at det i stor grad er sammenfall mellom de problemer som vi pekte på der, ved å gjøre den ganske grundig, og det Riksrevisjonen sier. Riksrevisjonen har ofte gode bidrag å komme med i forhold til styringsstruktur og oppfølging. Sånn sett er det ikke noen overraskelse at det Riksrevisjonen finner ved en gransking eller en gjennomgang av etaten, er de samme problemstillingene som vi har fått tilbakemelding om, enten fra publikum eller, for min del, i stor grad direkte, ærlig rapportering fra Navs ledelse.

**Møtelederen:** Da har jeg selv tenkt å stille noen spørsmål, og overlater møteledelsen til midlertidig nestleder Marit Nybakk.

Marit Nybakk overtok her som møteleder.

**Møtelederen:** Jeg gir da ordet tilbake til Anders Anundsen, som har 5 minutter til spørsmål og svar. Da vil jeg også be om at svarene er så korte som mulig. Vær så god, Anundsen!

**Anders Anundsen (FrP):** Takk for det, midlertidig leder! Jeg vil også presisere viktigheten av svært korte og konsise svar.

Dette er jo en svært alvorlig situasjon, for under din ledelse i departementet er det produsert et regnskap i Nav som Riksrevisjonen ikke kan bekrefte. Er det du eller er det Nav-ledelsen som har hovedansvaret for dette?

**Dag Terje Andersen:** Det formelle ansvaret for enhver sak som blir behandlet i et direktorat som ligger under en statsråd, er statsråden. Sånn er det selvfølgelig også i denne saken.

**Anders Anundsen (FrP):** Det er det ingen tvil om. Kan du skille mellom formelt og reelt ansvar i denne sammenhengen?

**Dag Terje Andersen:** Det er ikke noe skille mellom formelt og reelt ansvar. Stortinget kjenner bare en institusjon i forhold til Nav, og det er statsråden.

**Anders Anundsen (FrP):** På hvilket tidspunkt ble du klar over at internkontrollrutinene i Nav var så svake og så dårlige at det var en fare for at regnskapet ikke kunne bekreftes av Riksrevisjonen?

**Dag Terje Andersen:** At rutinene var for svake, ble jeg klar over ganske snart. At Riksrevisjonen skulle komme med de merknadene de kom med for 2008, ble jeg selvfølgelig klar over først på et senere tidspunkt. Men at det var grunn til å sette inn grep for å styrke de kontrollrutinene, ble jeg klar over ganske snart. Derfor fikk jeg også rapporter fra Saglie utover høsten om hvilke tiltak som var satt i verk. Så ble situasjonen avklart mot slutten av året, som lederen var inne på, at det ikke hadde tilstrekkelig gjennomslagskraft. Derfor er det omtalt i St.prp. nr. 1, med den handlingsplan som der ble foreslått, som jeg nå i ettertid har skjønnet er utviklet i nært samarbeid med Riksrevisjonen, og sånn sett nå er bedre på plass enn den var i løpet av 2008.

**Anders Anundsen (FrP):** I Innst. S. nr. 120 for 2008–2009 understreket kontroll- og konstitusjonskomiteen at god internkontroll i Nav «er avgjørende for å redusere risikoen for misligheter og feil». Komiteen forutsatte da at det ble etablert «et system som tilfredsstillende kravene til kontroll». Var du klar over disse merknadene fra kontroll- og konstitusjonskomiteen da du tiltrådte som statsråd?

**Dag Terje Andersen:** Jeg var klar over at vi hadde utfordringer på det området. Jeg ba om en orientering og fikk en orientering om hvilke tiltak som ble igangsatt, og jeg ble klar over vinteren 2008–2009 at vi trengte å sette inn ytterligere konkrete og klare tiltak, og det ligger altså i St.prp. nr. 51.

**Anders Anundsen (FrP):** Så du mener at du har fulgt opp dette i tilstrekkelig grad?

**Dag Terje Andersen:** Hvorvidt det er tilstrekkelig, får være opp til andre å vurdere. Men det er i hvert fall sånn at det spørsmålet har blitt behandlet, og det er foreslått tiltak for å forbedre situasjonen.

**Anders Anundsen (FrP):** Bevilgningsreglementet § 10 gir bestemmelser om at utgifter skal disponeres «på en slik måte at ressursbruk og virkemidler er effektive i forhold til forutsatte resultater». Når du ser denne riksrevisjonsrapporten under ett, mener du at du i din statsrådsperiode holdt deg innenfor denne bestemmelsens rammer hva gjelder Nav?

**Dag Terje Andersen:** Når du sier Riksrevisjonen og min statsrådsperiode, er det to forskjellige ting. Riksrevisjonen avsluttet sin revisjon ved utgangen av 2008, og jeg har altså håndtert det på bakgrunn av den samme kunnskapen, fra den samme etaten, som Riksrevisjonen har funnet, i forbindelse med St.prp. nr. 51, for å forbedre den situasjonen som jeg da ble klar over at ikke var god nok.

**Anders Anundsen (FrP):** Mener du da at du ikke var klar over den situasjonen i 2008?

**Dag Terje Andersen:** Jeg kom altså i juni 2008 og ble ganske snart klar over, som jeg sa, at det var utfordringer i forhold til kontroll. Jeg hadde samtaler i løpet av høsten for å forsikre meg om at det ble satt inn tiltak for å forbedre det. Så viste det seg at det var behov for ytterligere tiltak i den sammenheng, som Tor Saglie allerede har redegjort for, og det ble tatt inn i St.prp. nr. 51.

**Anders Anundsen (FrP):** Som ansvarlig statsråd skal du besørge at kvaliteten i ledelsen i underliggende organer er god nok. Kan du nevne noen andre eksempler – i private bedrifter, i offentlig sektor, i offentlige bedrifter eller i forvaltning – hvor administrerende direktør blir sittende etter å ha avlagt et regnskap som revisjonen ikke kan bekrefte?

**Dag Terje Andersen:** Det har jeg ikke tenkt igjennom – heller ikke da jeg hørte at du stilte det samme spørsmålet til tidligere statsråd Hanssen. Men jeg tenkte på at min vurdering av ledelse er hvordan en håndterer de utfordringene en er oppe i. At en ledelse har utfordringer – slik vil det være i så store omstillingsprosesser som her. Men jeg legger stor vekt på punkt 1) at ledelsen er ærlig overfor meg om hvilke problemer de har, og punkt 2) at de er tydelige på hvilke tiltak som vil settes inn – og det er ledel-

se på mange nivåer. Den øverste ledelsen har også strukturert ledelsen i hele apparatet fortløpende i løpet av den perioden jeg hadde ansvaret for Nav.

**Anders Anundsen (FrP):** Det er avgjørende for å oppnå gode resultater at målformuleringen er tydelig. Alle organisasjonene til de ansatte har i dag sagt at de mener at den politiske ledelsen har vært utydelig i målformuleringene. Hvorfor var du ikke tydeligere?

**Dag Terje Andersen:** Nå har jeg også hørt de organisasjonene som har vært her, og vi kan vel kanskje diskutere betoningen av det som ble sagt – at jeg har sagt at det har vært utydelige målsignaler. Men jeg er uenig i det. Jeg synes de politiske målsettingene har vært klare. Men jeg så at det var nødvendig å tydeliggjøre dem med to grep: punkt 1) med månedlige møter med ledelsen i Nav selv, og punkt 2) i forbindelse med St.prp. nr. 1, en annen og litt strammere struktur og over på embetsverkets oppfølging av den samme etaten.

**Møtelederen:** Da er tiden ute, og jeg gir klubba tilbake til komitélederen. Vær så god!

Anders Anundsen overtok her igjen som møteleder.

**Møtelederen:** Tusen takk.

Da gir jeg ordet videre til Høyres Per-Kristian Foss, som har 5 minutter til disposisjon. Vær så god.

**Per-Kristian Foss (H):** I din korte statsrådsperiode fylte du på med mye penger til Nav, både som følge av krisen i Nav og som følge av den senere krisen i økonomien. Men i en del av høringen er det blitt påpekt mer enn noe annet at systemproblemene har vært det mest typiske i Nav. Med den frihet som du nå har ved ikke å være statsråd og ved å kunne se tilbake på en statsrådsperiode: Føler du at det du foreslo av systemendring i St.prp. nr. 51 for 2008–2009, var tilstrekkelig?

**Dag Terje Andersen:** For det første er jeg veldig glad for at representanten har fokus nettopp der. Det er ikke bare snakk om penger; det er snakk om systemer. Gitt at reformen skulle gjennomføres på de premisser som Stortinget hadde lagt, synes jeg det. Jeg synes vi kom langt med å foreslå nye grep i St.prp. nr. 51.

Men hvis jeg kan få si én ting som jeg vet dere har vært inne på tidligere i dag: Den todelte ledelsen som Stortinget har sagt det skal være en mulighet for å velge lokalt, tror jeg ikke, for å være helt ærlig – og jeg sier det, for jeg var inne på det i St.prp. nr. 51 – er framtidens ledelse. Jeg tror at det er en godværsmodell og et eksempel på at vi bør forandre noe på regelverket når reformen er gjennomført.

**Per-Kristian Foss (H):** Ble du på noe tidspunkt klar over hvor totalt mangelfull oppfølgingen av IA-avtalen fra Navs side var?

**Dag Terje Andersen:** «Totalt mangelfull» er jeg ikke enig i som beskrivelse. Heldigvis har – det var ett av de områdene som er et eksempel på en oppfølging som har vært for dårlig – frekvensen gått opp i år i forhold til i fjor, men er fremdeles ikke god nok. Ja, jeg var klar over at det hadde vært ønskelig å behandle flere enn de 70 pst. som tross alt har vært til vurdering – noen ved annen gangs møte, andre ved en vurdering av at en ikke trengte annen gangs møte – og at det er ønskelig å komme lenger med hensyn til det.

**Per-Kristian Foss (H):** En arbeidsgiverorganisasjon her, NHO, var jo veldig tydelig på at med en full oppfyllelse av forventningen om et dialogmøte 2 ville langtidsfraværet falt. Er du i ettertid enig i en slik vurdering?

**Dag Terje Andersen:** Det blir for min del bare gjetting. Det er altså 30 pst. som verken er blitt vurdert til at de ikke skal ha oppfølgingsmøte nr. 2, eller som har fått gjennomført oppfølgingsmøte nr. 2. Hvorvidt behandlingen av dem kunne ha ført til at sykefraværet hadde blitt mindre, blir bare spekulasjoner fra min side. Da må jeg få lov til å si at det at vi har klart å få opp kvalifiseringsprogrammet – et tilbud til dem som er på sosialhjelp, og som aldri før har hatt noe tilbud – at 10 000 nå har vært igjennom det tilbudet, tror jeg har hatt større positiv betydning for arbeidsmarkedet og selvfølgelig for hver enkelt.

**Per-Kristian Foss (H):** Så til slutt bare et spørsmål om ledelsen. Både du og tidligere statsråd Bjarne Håkon Hanssen har jo sterkt forsvart administrerende direktør. Men samtidig sitter vi jo etter denne høringen igjen med et inntrykk av at administrerende direktør mener at han gir tydelig uttrykk for mål og målstyringssignaler, mens de ansattes organisasjoner ikke kan bekrefte det. Hvem er dette i så fall et problem for, de ansatte eller ledelsen?

**Dag Terje Andersen:** Jeg vil si organisasjonen. Det var bakgrunnen for at jeg som en del av min strategi valgte å være ganske ofte til stede når fylkesdirektørene hadde sine møter, for jeg mener at på det nivået i en slik organisasjon, som startet med én på toppen og ender ut med over 12 000 statlig ansatte pluss 3 000–4 000 kommunale, er fylkeslederen veldig sentral. Det er nettopp et slikt sted der kommunikasjon kan forsvinne. Derfor så vi også store fylkesvise forskjeller i forståelsen av de signalene som gikk ut, f.eks. med hensyn til det jeg nevnte i stad, grensesnittet mellom forvaltning og førstelinjen, som kunne oppfattes noe forskjellig fra fylke til fylke.

**Per-Kristian Foss (H):** Nå, i januar 2010, sier de ansattes organisasjoner at de fortsatt ikke oppfatter – i samtidsform – signalene fra ledelsen som tydelige nok. Så det kan ikke ha virket.

**Dag Terje Andersen:** Jo, i veldig stor grad har det virket. Men som jeg sier: Det er et eksempel på at budskap blir oppfattet forskjellig. Det er selvfølgelig en krevende øvelse å skulle kommunisere et budskap ute blant betyde-



lig mer enn 10 000 aktører i den daglige hverdagen i Nav. Det er en krevende jobb.

**Per-Kristian Foss (H):** Det hender i alle fall at det av og til når organisasjonsnivå for de ansatte, om det ikke når alle de tusener rundt omkring. Men her var det altså organisasjonene vi talte med. Det sier jo litt.

Da har jeg ikke flere spørsmål.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da er det Hallgeir H. Langeland fra Sosialistisk Venstreparti, som har 5 minutter til disposisjon. Vær så god!

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Takk for det, leiar.

Det eg lurar på, er: Eg spurde Bjarne Håkon Hanssen i førre setting om han meinte at den politiske styringa var god nok. Det sa han ja til. Men så viste det seg jo at då du kom i posisjon, tok du faktisk nokre styringsgrep – slik eg oppfatta det – bl.a. dette månadlege møtet og òg andre ting. Kva var hovudgrunnen til at du syntest at det var nødvendig?

**Dag Terje Andersen:** Hovedgrunnen til det var jo de resultatene som jeg skulle begynne å forholde meg til da jeg kom inn i departementet, altså nivået på restanser og slikt, og at det var behov for en tettere oppfølging.

Men la meg understreke at Bjarne Håkon Hanssen tok også styringsgrep. Et av de viktige styringsgrepene som er tatt, var at Arbeids- og velferdsdirektoratet fikk ansvaret for den såkalte fylkeslinjen, altså den såkalte statlige delen helt ut til de kommunale Nav-kontorene – for bare å ta ett eksempel.

Det sier seg selv at i en slik stor reform vinner en erfaring underveis som en må ta hensyn til, og en må velge nye måter å løse de problemene som dukker opp, på.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** FFO, og komiteen, trur eg òg, har veldig mange gonger vore inne på dette med at vedtaka blir byråkratiserte, altså at ein ikkje får den typen vedtak så fort og nært som Stortinget heilt presist kravde i Innst. S. nr. 220. Korleis meiner du dei kunne ha vore følgde opp betre, det som Stortinget sa om saksbehandlingen?

**Dag Terje Andersen:** For det første vil jeg si at da jeg jobbet med dette utover høsten, særlig i forbindelse med proposisjonen på våren, var FFO en av de organisasjonene jeg hadde møte med. Og jeg hadde møte med andre brukerorganisasjoner, nettopp for å ha brukerperspektivet i fokus.

Så mener jo jeg at de statsrådene som har vært før meg, har fulgt opp de vedtak Stortinget har fattet. Det har f.eks. vært en diskusjon om forvaltningsenhetene var i tråd med intensjonen i St.prp. nr. 46 fra Høybråten, men det er også varslet av Bjarne Håkon Hanssen i meldingen om arbeid, velferd og inkludering, f.eks. Altså: Stortinget er blitt orientert om den utviklingen som skjedde underveis.

Så synes jeg vi må være litt forsiktige med å detaljstyre Nav i for stor grad, for det er stor forskjell fra kommune til

kommune og fra fylke til fylke. Jeg mener vi skal ha sterk styring på måloppnåelse. Derfor har jeg f.eks. stresset antallet på kvalifiseringsprogram, for ethvert tiltak er bedre enn ikke noe tiltak, men det kan ikke si hvordan den enkelte saksbehandler skal forholde seg til den enkelte bruker lokalt, for da tror jeg det blir for skjematisk og for lite fleksibelt og et dårlig tilbud for brukerne.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Eg har ikkje fleire spørsmål.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da er neste Senterpartiet, med Heidi Greni, som også har 5 minutter til disposisjon. Vær så god.

**Heidi Greni (Sp):** Takk for det.

Som du har påpekt, er det store geografiske forskjeller på kvaliteten av gjennomføringen. Du har pekt på Oslo og Hordaland. Oslo er vel kanskje enklere å forstå med den saksmengden de har, men når det gjelder Hordaland: Er det en spesiell grunn til at det er så store geografiske forskjeller?

Riksrevisjonsrapporten peker også på at det er store forskjeller mellom store og små kommuner, der de små kommunene kommer bedre ut. Er det noen forklaring på hvorfor det er sånn? Og hva kan vi lære av det?

**Dag Terje Andersen:** Ja, det er helt riktig at særlig Oslo og Hordaland har vært utfordrende. Det kan vel hende at det er lettere å holde oversikt i et lite fylke, ikke minst i et fylke med et større innslag av små kommuner. Det blir nærmere problemstillingene.

Men jeg tror at noe av det beste vi kan gjøre med Nav, eller Nav kan gjøre framover, er nettopp å lære av de mange gode eksemplene – altså «best practice». Det har vært en diskusjon her tidligere i dag om en bør ha mer samlet kurs for de ansatte, eller skulder til skulderopplæring. De rapporter jeg fikk tilbake fra Nav i min tid, tydet nettopp på at erfaringer med skulder ved skulderopplæring eller «learning by doing», for å si det på den måten, at man altså faktisk behandler saker og sitter ved siden av en som har spesialkompetanse, gir den mest solide forbedringen av og opplæringen i de nye systemene som skal inn.

**Heidi Greni (Sp):** En annen sak som har vært tatt opp her i dag, gjelder brukerens rettssikkerhet. Det har kommet mange eksempler på at folk har fått kritikkverdig saksbehandling – for sen saksbehandling og til dels feilaktig saksbehandling, og kanskje noen ikke har fått saksbehandling i det hele tatt. Flere brukerorganisasjoner har pekt på nettopp det at de ønsker et eget Nav-ombud som en løsning. Var et eget Nav-ombud noe som ble vurdert under din tid som statsråd? Og er hensynet til brukerens rettssikkerhet tilstrekkelig ivaretatt, slik som systemet er i dag, etter din mening?

**Dag Terje Andersen:** Ja, i de møter jeg hadde med bl.a. FFO, foreslo de et Nav-ombud som en løsning. Jeg

skal ikke avvise det. Det overlater jeg til dem som nå sitter i departementet, å vurdere for framtiden. Det er ikke noen grunn til å ha en prinsipiell avvisning av det, hvis en tror det kan hjelpe. Men jeg tror det er veldig farlig å tro at hvis vi ansetter et ombud, har vi løst situasjonen i Nav. Her er utfordringen å få systemene til å fungere på den daglige arbeidsplass, ikke måten en kan få kritisert systemet på.

Dertil kommer jo det, når vi snakker om tryggedelen av Nav, at vi har en egen trygderett. Vi har spesielle klagemuligheter, en mulighet til å ta opp ting en ikke er fornøyd med også på juridisk grunnlag, på en annen måte enn på mange andre samfunnsområder.

**Heidi Greni (Sp):** I 2009 ble jo Nav styrket med ca. 200 ansatte, og det er kompetanse som vil forsvinne ut av Nav-systemet hvis ikke den tilleggsbevilgningen blir beholdt. Er det, etter din mening, en forutsetning at den kompetansen må beholdes for å få bygd med restansene og for å ta de utfordringene som nå kommer, i og med at vi skal inn med arbeidsavklaringspenger i mars, at vi skal inn med pensjonsomlegging til høsten, og at vi skal inn med meldekortordningen, osv.? Er det en forutsetning at denne kompetansen må beholdes i systemet fram til vi har fått bygd ned restansene?

**Dag Terje Andersen:** Å uttale meg om hver enkelt ansatt og hver enkelt stilling ... Det må være fleksibilitet for å kunne ta topper, f.eks. som Nav har gjort, sende ut en tropp hvis det er en stor bedrift som går ned, som «task force»-tenkning. Da må det være en viss grad av fleksibilitet.

Jeg skal ikke uttale meg for mye om de kommende år i Nav. Det overlater jeg til dem som kommer etter meg, som det heter i en kjent historie. Men jeg vil si at når vi i budsjettet for 2010, som skulle være det første året uten tilleggsbevilgninger til Nav-reformen, allikevel har videreført et høyere nivå på ansatte, er vel det egentlig svar på spørsmålet. Det budsjettet står jeg fullt ut inne for. Selv om jeg gikk av som statsråd rett før det ble lagt fram, har jeg hatt en viss innflytelse over det. Det er selvfølgelig en riktig prioritering at vi beholder den midlertidige tilleggskompetansen lenger enn det vi trodde helt tilbake i 2005.

**Heidi Greni (Sp):** Som mange har pekt på, har jo det med én felles dør og én saksbehandler vært en av forutsetningene for denne reformen. Nå er det mange som føler at det har gått den andre veien. De møter flere. De må innom flere enn de måtte før, og de får ikke avklart sine saker på det lokale kontoret. Ofte henvises det til en fagperson som finnes et helt annet sted i fylket, kanskje et annet sted i landet, og som det er vanskelig å få kontakt med.

Har satsingen på forvaltningsenhetene, slik som de er gjennomført, egentlig vært hensiktsmessig? Eller må vi reversere noe av den prosessen?

**Møtelederen:** Da er tiden egentlig ute, så hvis du kan svare på ca. 10 sekunder, er det fint.

**Dag Terje Andersen:** Jeg er enig med det som FFO presiserte, at vi trenger forvaltningsenhetene for å likebehandle. Vi trenger samtidig å diskutere grensesnittet mellom det og førstelinjen.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da er det Kristelig Folkepartis tur – det er Hans Olav Syversen, som har 5 minutter til disposisjon. Vær så god.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Takk for det, leder.

Du beskrev jo situasjonen da du overtok som statsråd i juni 2008, og i en tidligere runde var vi inne på den kritikken som Riksrevisjonen har rettet mot styringsdialogen mellom departement og Nav. Etter min vurdering er det du beskriver, en ganske akutt situasjon for Nav, hvor du tar betydelige grep for å styrke dialogen og oppfølgingen av Nav.

Vil du si det slik at da du kom inn i departementet, var Nav i realiteten ute å kjøre når det gjaldt å følge opp forutsetningene som Stortinget har lagt til grunn?

**Dag Terje Andersen:** Jeg ønsker ikke å bruke så sterke ord. Det er veldig greit å si ting med tall, og så er det viktig å ha fokus på at det er andre ting som også skal være på plass.

Men det som var synlig tallmessig, var at antallet restanser økte og økte. Vi klarte ikke å komme opp på det nivået vi skulle når det gjaldt kvalifiseringsprogrammet, noe jeg syntes var – la meg si – vondt. Vi snakket om et tilbud som folk skulle ha – altså folk som aldri før hadde fått et tilbud – som altså er noe av sjelen i reformen. Så det var mer det at jeg så at på en del slike resultatmål utviklet det seg ikke slik det var ønskelig. Da bygde jeg selvfølgelig på de erfaringene som min forgjenger hadde, og valgte de videre skrittene med utgangspunkt i dem. La meg si: Han ville selvfølgelig også håndtert den situasjonen hvis han hadde fortsatt. En forholder seg jo til nye opplysninger og håndterer dem.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Når du også startet med månedlige møter – skjønner jeg – med Navs ledelse, hva var det du spesielt ønsket å fokusere på da?

**Dag Terje Andersen:** Det var de samme temaene som jeg nå har nevnt. Det gjaldt restanser. Men jeg sier dette veldig generelt, for dette kan brytes opp i 57 forskjellige ordninger – ikke sant – så det var mer detaljert enn bare én kurve. Det gikk på barnebidrag, det kunne være uføretrygd, ventetider og slike ting. Det gikk på kvalifiseringsprogrammet, men det gikk også på slike ting som kvalitetskontroll og dokumentasjon, sporbarhet. Det gikk på opplæring, det gikk på tilfredsheten og frustrasjonen blant de ansatte, men for meg gikk det først og fremst på brukernes opplevelse av Nav.

Jeg har hørt mange historier, f.eks. om folk som ringer til Nav og får beskjed om at du har en saksbehandler, og den saksbehandleren har telefonvakt en eller to timer denne uken. Kommer du ikke fram i løpet av den tiden, må du ringe i neste uke. Det å få en bedre brukerorienterte

ring på de deler av virksomheten var jeg hele tiden veldig opptatt av.

**Hans Olav Syversen (KrF):** I den prosessen vi hadde med høringsinstansene som er de ansattes organisasjoner, kom det fram at det i relativt stor utstrekning hadde vært ikke-dialog med dem i forbindelse med etableringen og oppfølgingen av Nav. Var det noe du gjorde noe med i løpet av din statsrådsperiode?

**Dag Terje Andersen:** Jeg hadde møter med dem, og som sagt har jo en statsråd av og til det. Jeg vil særlig understreke at jeg – i tillegg til FFO – hadde møter med representanter for de svakestes organisasjoner, både med narkotikabakgrunn og med kriminalitetsbakgrunn, de fattiges organisasjoner og den type ting. Jeg kan fortelle som eksempel at jeg hadde et fast forum med den type organisasjoner, som jeg møtte relativt hyppig.

Til et av disse møtene inviterte jeg Tor Saglie, nett-opp for at de skulle få ta opp konkrete hverdags- og brukererfaringer med problematikken – alt fra det som er tilgjengelig på nettsider, altså til den type ting. For meg var det et viktig tilfang av erfaring å bruke brukernes organisasjoner. Da vi utformet St.prp. nr. 51 for 2008–2009, hadde jeg et møte med FFO for å få innspill til det som skulle stå der.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Dermed ble statsråden på en måte mellommann mellom brukerne og den etaten som brukerne skulle forholde seg til, da?

**Dag Terje Andersen:** Selv om jeg var statsråd, betrakter jeg meg som folkevalgt, og en folkevalgts fremste oppgave er å være ombud for den befolkningen en er valgt av. Når en da kan bruke andres erfaringer, fordi en ikke har all erfaringen selv, syntes jeg det var veldig nyttig. De hjalp meg til å utforme politikken.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Siste spørsmål: Det har jo vært fokus på produksjon kontra kontroll.

**Dag Terje Andersen:** Ja.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Hvordan så du på det i din periode?

**Dag Terje Andersen:** Jeg har forståelse for at når det er trykk, og opposisjonen og media blir opptatt av ytelse – det er så lett å se en person som ikke har fått ferdigbehandlet sin søknad om ytelse – blir fokuset på det veldig stort. Det blir det selvfølgelig også for saksbehandlerne. Det synes jeg er forståelig. Men nettopp da har noen av oss et ansvar for å ta vare på de andre kvalitetene som skal ytes, ikke minst når det gjelder internkontroll. Det er en forståelig situasjon for den enkelte behandler i systemet, men vi må også ta ansvar for at ting skal være etterprøvbart.

**Møtelederen:** Takk for det. Da er tiden ute.  
Siste parti som skal spørre ut, er Venstre. Trine Skei

Grande har også 5 minutter til disposisjon – vær så god.

**Trine Skei Grande (V):** Takk, leder.

Vi får jo beskrevet fra deg at du kom til et departement som egentlig hadde en viss kriseforståelse av situasjonen i Nav. Du tok mange grep, sier du sjøl, for å få til det. Du er ansvarlig for halvparten av det året i den rapporten vi sitter med foran oss. Er det noen av de grepene du tok da du overtok midt i 2008, som ikke hadde vært mulig å gjøre før?

**Dag Terje Andersen:** Ja, det vil jeg si.

For eksempel: Da jeg fikk rapporter fra embetsverket og fra Nav direkte om at nå er det slik at de planene vi la for nedbygging av restanser, ikke holdt, tok jeg grep i forhold til det. Det er jo naturlig at inntil de tallene faktisk kom på bordet, trodde en at de forrige grepene var tilstrekkelige. Så jeg vil si at jeg er overbevist om at hadde Bjarne Håkon Hanssen fortsatt, ville han selvfølgelig tatt mange av de samme grepene. Ny kunnskap og ny informasjon gir selvfølgelig grunnlag for at en må sette inn nye tiltak for å nå de målene en skal.

**Trine Skei Grande (V):** Så det var klart at du midt i 2008 fikk en virkelighetsbeskrivelse av en krisesituasjon i din store etat som var mye verre enn det man hadde trodd fram til da?

**Dag Terje Andersen:** Hvis jeg erindrer riktig, er det slik at i de første månedene av 2007 trodde en fremdeles at en skulle klare å bygge ned restansene. Jeg tror det var i april–mai at restansene virkelig begynte å bygge seg opp. Det kan andre justere. Det var ganske ny informasjon i departementet, men det var en realitet da jeg kom dit.

**Trine Skei Grande (V):** Du fikk bevilget mye mer penger til Nav – store påplussinger. Disse påplussingene måtte det ha vært mulig å bevilge før du gjorde det, eller var det ikke bruk for de pengene?

**Dag Terje Andersen:** Da må jeg få lov til å minne om at i den første tiden jeg var statsråd, var en del av de kritiske spørsmålene jeg fikk, om det var riktig å bruke så mye penger på Nav. La meg få lov til å minne om det. I den perioden omstillingen har vart, og med utgangspunkt i St.prp. nr. 46, som Høybråten la fram, var det anslått et omstillingsbeløp på 3 milliarder kr, og nå har vi passert 4,5 milliarder kr. Så i den første tiden var i hvert fall noen partier veldig kritiske til at det ble bevilget så mye som det ble, og sannsynligvis var det et dårlig klima for å bevilge enda mer. Men så synes jeg det er riktig å snu seg rundt og handle når det dukker opp nye behov, og det så vi utover andre halvåret i 2008.

**Trine Skei Grande (V):** Nå har vel denne regjeringa den store gleden å bevilge akkurat så mye som den vil, uten å høre på opposisjonen på Stortinget. Så det måtte jo

ha vært mulig, hvis Regjeringa mente at situasjonen var så ille, å foreslå de bevilgningene tidligere?

**Dag Terje Andersen:** Det er der jeg sier at jeg for min del tok utgangspunkt i den kunnskapen som lå der da jeg kom, at det da var økte behov og sørget for å få dekt disse.

**Trine Skei Grande (V):** Du sier at du fikk den informasjonen med en gang du ble statsråd. Så det betyr at dette var hemmelig helt til du ble statsråd?

**Dag Terje Andersen:** Nei, det er en feiltolkning. Men jeg får ikke den informasjonen som en statsråd får, før jeg ble utnevnt til statsråd selv. Det er ganske logisk, egentlig.

**Trine Skei Grande (V):** Men det interessante for oss er om statsråden før deg satt på den samme informasjonen og ikke gjorde de grepene du gjorde. Derfor hadde det vært interessant å vite om dette var helt ny informasjon som kom akkurat den uka du ble utnevnt, eller om det var informasjon som lå der fra før?

**Dag Terje Andersen:** Nei, det var en utvikling fram til jeg overtok. Det som jeg understreker, er at det var en utvikling som selvfølgelig den forrige statsråden var kjent med. Den hadde ikke pågått i veldig lang tid, men var et resultat av annet kvartal, la oss si det, i 2008, og som jeg er helt trygg på at han ville ha foretatt grep i forhold til hvis han hadde fortsatt. Men da falt det altså i mitt lodd å gjøre det fordi jeg overtok.

**Trine Skei Grande (V):** I din innledende orientering fortalte du at det første du fikk beskjed om da du kom i statsrådstolen, var at denne krisen hadde inntruffet.

**Dag Terje Andersen:** Den første dagen jeg var statsråd, hadde jeg selvfølgelig en gjennomgang med embetsverket om situasjonen, så jeg visste hvilken portefølje jeg hadde, og hva situasjonen var på de store områdene. Da var Nav et av dem. Jeg kunne også holdt et foredrag om de prognoser som forelå på innvandringsområdet, som er et annet tungt område. Og selvfølgelig som statsråd brukte jeg den første dagen og de første dagene til å få så stor grad av detaljkunnskap om disse saksområdene som mulig. Det er da ganske normalt.

**Trine Skei Grande (V):** Da ble det klart for deg ...

**Møtelederen:** Da er tiden ute.

Det er satt av 5 minutter til oppklarende spørsmål fra komiteen. Da presiserer jeg at tiden er så knapp at vi er veldig kort på spørsmålene og veldig kort i svarene.

Da er det først Marit Nybakk, og deretter har jeg tegnet meg selv.

**Marit Nybakk (A):** Takk, leder!

Du har vært en del opptatt av kompetanse og av at ting går seg til mens man jobber. Men Riksrevisjonen har faktisk en sentral kritikk. En av de sentrale kritikkene fra

Riksrevisjonen er manglende kompetanse hos de ansatte. Kan dette også tilskrives at man kommer fra veldig ulike etater? Hva har du gjort for å få de to kulturene og de kompetansene til å smelte sammen?

**Dag Terje Andersen:** Det mener jeg nok er et av de spørsmålene som kommer i kategorien som Hanssen svarer på rett før meg, på en veldig god måte, at det kan være vanskelig å overskue alle implikasjoner av en så stor innstilling. Det er vanskeligere enn som så. Det er ikke bare forskjell mellom etater, det er også forskjell i etater. Derfor synes jeg det er riktig at det er valgt en kombinasjon av felles opplæringsprogrammer i form av dager med kurs og skulder til skulder-opplæring.

**Møtelederen, Anders Anundsen (FrP):** Takk for det.

Du presiserer selv at ny kunnskap og ny informasjon fører til nye tiltak. Riksrevisjonen har jo avdekket at det har vært en stor grad av feilrapportering fra Navs side hva gjelder internkontrollrutiner, hvor en har rapportert at ting går mye bedre enn det som har vært realiteten. På hvilken måte har det påvirket prioriteringen og beslutningen i departementet?

**Dag Terje Andersen:** Det er klart at til grunn for de prioriteringer et departement gjør, ligger rapporteringer fra helt ytterst i systemet og som samles opp på toppen. I den grad det blir gitt inntrykk av at f.eks. en eller annen ytelse har bedre måloppnåelse enn det den faktisk har, vil det ligge en feil til grunn for departementets anbefalinger, f.eks. i en budsjettssammenheng. Blant annet derfor er rapportering så viktig.

**Møtelederen:** Hallgeir H. Langeland – vær så god.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Stortinget sa i Innst. S. nr. 220 for 2008–2009 «at det kan være hensiktsmessig å fatte flere typer vedtak i det enkelte Nav-kontor i enklere saker også uavhengig av restansenivå».

Kan du seia noko om korleis du har følgt opp det?

**Dag Terje Andersen:** Jeg fulgte det faktisk opp med å foreslå det, for å si det slik. Jeg er veldig enig i den merkningen. Det var en av de tingene jeg selv problematiserte, og som jeg også hørte at Tor Saglie var opptatt av, at selv om vi har forvaltningsenheter og førstelinje, må ikke systemet være så rigid at en ikke kan behandle ting på en måte som brukerne er tjent med. Det er den balansen som jeg er opptatt av. Men la meg understreke at vi må huske på en ting: Hvis vi flytter for mye av den vanskelige trykdebehandlingen ut i førstelinjen, kan det gå på bekostning av førstelinjens mulighet til å hjelpe de aktuelle brukerne til tiltak, til jobb, til aktivitet, og vi må heller ikke gå i den grøften.

**Møtelederen:** Ulf Erik Knudsen – vær så god.

**Ulf Erik Knudsen (FrP):** Gjennom Riksrevisjonens rapport og gjennom de samtaler vi har hatt i dag med bru-

kerorganisasjoner og med ansatte, tegnes det jo et dystert bilde av Nav. Det er store behov for kompetanseoppbygging, det er feilprioriteringer, sier noen – det er generelt sett store utfordringer. Noe av det som jeg ikke kan fri meg fra tanken på, er at etaten kanskje har et tiltaksapparat og et regelverk som er blitt for stort og for komplisert, at man enkelt og greit har laget en etat med et regelverk som i praksis blir umulig å klare å håndtere uten store problemer i forhold til bl.a. regnskap og kontroll. Har den tidligere statsråden noen tanker om det?

**Dag Terje Andersen:** Jeg har faktisk gjort meg noen tanker om hvilke dilemmaer det innebærer. Når en sitter i en kontrollhøring, er det jo ofte med utgangspunkt i om regelverk er fulgt eller ikke fulgt. Vi som politikere er ofte opptatt av at her skal det kontrolleres at det som vi foreslo, ble vedtatt. Resultatet av det er mer detaljerte regler. Det er et dilemma for oss alle sammen å finne balansen – hvor mye tid skal de ansatte bruke på rapportering, som går ut over den tiden de har til oppfølging av brukerne? Jeg tror vi har et felles dilemma som vi kanskje bør minne oss selv om av og til når vi skal ha mer detaljopplysning, at den tiden kanskje kunne ha vært brukt til noe annet. Men det regelverket som er etablert, må følges. Det er slik det må være.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da er det lagt opp til at du kan få 5 minutter til å oppsummere denne høringsseskvensen. Vær så god.

**Dag Terje Andersen:** Takk for det, leder. Jeg skal ikke bruke hele den tiden, men bare få lov til å si, som for så vidt også Bjarne Håkon Hanssen var inne på tidligere, at vi er midt i en reformperiode. Den reformen er et resultat av grundige politiske debatter, til dels på et tidspunkt der jeg ikke var verken på Stortinget eller i regjering selv. Men jeg har stor respekt for at det er en kompleks reform. Alle var enig i at dette var vanskelig. Ingen kunne overskue hvor vanskelig.

Jeg har tro på at når en del av de tingene som Riksrevisjonen har pekt på for 2008, i hvert fall er forsøkt løst gjennom både bevilgninger og nye justeringer av regelverk våren 2009, vil det gi som resultat ikke at etaten er perfekt i morgen, men at trenden har snudd. Jeg er glad for å se etter at vi var inne i en utvikling der det var flere og flere som ventet, at trenden nå har snudd, og at det er færre som venter. Det er like ille for dem som venter.

Men allikevel er det en reform som er midt i gjennomføringen. Jeg har tro på at den skal gi gode resultater, av to årsaker. For det første reiste jeg mye og besøkte Nav da jeg var statsråd, og erfarte det som har blitt sagt her tidligere i dag, at i de kontorene som har eksistert lengst, ser vi at reformen begynner å fungere bedre. Det er klart at man lærer etter hvert. Det er det ene. Det andre er at oppe i alle systemene og ledelsen og fylkesdirektører og den type ting møtte jeg også ved to–tre anledninger enkeltmennesker som var brukere av kvalifiseringsprogrammet. Det var folk som aldri før hadde fått et tilbud, med veldig forskjellig bakgrunn. Det som var felles for dem, var at de fikk et tilbud som de før ikke hadde fått – noen med rusbak-

grunn, andre uten det, men med språkproblemer, noen som ikke engang hadde grunnskoleopplæring, osv. – som var måltilpasset dem som hadde gått lang tid på sosialhjelp.

Når jeg ser at slike mennesker får hjelp på en måte de aldri før har fått, så har reformen noe for seg. Så får vi bare sørge for at vi får den i land på en trygg måte, og ikke framstiller den som dårligere enn den er, men samtidig har et kritisk blikk på det som ikke fungerer godt.

**Møtelederen:** Takk for at du kom til den åpne kontrollhøringen, og takk for de bidragene du har gitt gjennom høringen.

Da tar vi en pause i kontrollhøringen frem til 16.00.

Høringen ble avbrutt kl. 15.48.

----

Høringen ble gjenopptatt kl. 16.

*Høring med arbeidsminister Hanne Bjurstrøm*

**Møtelederen:** Da ber jeg om at salen faller til ro.

Vi er etter en lang dag kommet til siste punkt på programmet, og jeg vil ønske statsråd Hanne Bjurstrøm velkommen. Med seg som bisittere har hun departementsråd Ellen Seip, ekspedisjonssjef Ulf Pedersen og Nav-direktør Tor Saglie. Velkommen – igjen – til dere også.

Det er lagt opp slik at statsråden får en innledning på 10 minutter. Vær så god.

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Mange takk.

Komiteleder og medlemmer av komiteen!

Riksrevisjonens rapport viser store utfordringer i gjennomføringen av Nav-reformen. Riksrevisjonen kan ikke bekrefte regnskapene for 2008, og at de ikke inneholder feil og mangler. Jeg konstaterer dette med det største alvor.

Tidligere statsråd Dag Terje Andersen har i dag redegjort for den oppfølgingen departementet og etaten selv har gjort i 2008 og 2009. St.prp. nr. 51 for 2008–2009 ga en redegjørelse for situasjonen og la frem forslag til tiltak. Proposisjonen fikk tilslutning i Stortinget, og en rekke tiltak er satt i verk for å bøte på de problemene som Riksrevisjonen nå peker på. Selv om det fortsatt er store utfordringer knyttet til Nav, er situasjonen i dag en annen enn den var da revisjonen ble gjennomført. Men det er min jobb å se fremover. Det er mitt ansvar å peke ut og få satt trykk på prosesser som gjør at Nav virkeliggjør de velferdspolitiske målsettingene som har bred tilslutning i Stortinget.

Jeg vil i mitt innlegg kommentere noen av de problemene Riksrevisjonen peker på, og jeg vil organisere fremstillingen rundt det jeg oppfatter som de fire mest sentrale bekymringene jeg må ha fokus på i det videre arbeidet.

For det første: Fokus på brukernes situasjon. Nav-reformens målsettinger er, og skal være, ambisiøse. Den enkelte bruker skal kunne forvente å få rett ytelse til rett tid og oppleve aktiv og helhetlig hjelp til sine problemer. Stortinget har lagt til grunn at reformen skal gjennomføres samtidig

som den løpende virksomheten ivaretas. Det er en viktig forutsetning, som har vist seg mer krevende enn forutsatt.

Økt saksbehandlingstid og feilutbetaling er alvorlig for den enkelte og virker undergravende på målet med reformen. Jeg forventer at Arbeids- og velferdsetaten i 2010 fortsetter arbeidet med å bedre ytelsesforvaltningen. Saksbehandlingstiden skal reduseres, og restansene skal bygges ytterligere ned. Dette er viktig for at ressurser og fokus skal kunne flyttes til oppfølging og aktiviteter i Nav-kontoret.

Som ny statsråd har jeg møtt svært ulike oppfatninger av den faktiske situasjonen i Nav og konsekvensen av reformarbeidet for brukerne. Jeg tar all kritikk og alle bekymringsmeldinger svært alvorlig. Samtidig er det viktig å sortere mellom problemer som kan sies å være innkjøringsproblemer, og problemer som er mer grunnleggende. Jeg er innstilt på å lære av erfaringene som gjøres, og ta nye initiativ dersom det er nødvendig for å virkeliggjøre målene. Jeg vil i tiden fremover bruke tid sammen med bl.a. direktoratet, KS, representanter for brukere og ansatte for å danne meg et solid beslutningsgrunnlag for om mulig å gjøre de nødvendige justeringer.

Mitt annet punkt er fokus på forholdet mellom Nav-kontorene og forvaltningsenhetene. Riksrevisjonen vurderer det slik at viktige forutsetninger for en vellykket etablering av forvaltningsenhetene ikke forelå på etableringstidspunktet. Forholdet mellom Nav-kontorene og forvaltningsenhetene er en gjenganger i de bekymringsmeldingene jeg har mottatt. Mange trekker frem at Nav-kontorene er blitt tappet for kompetanse og derfor ikke har kunnet gi brukerne så god tjenesteyting som ønskelig. Det har vært en klar forutsetning for reformen at lokalkontorene skulle gi én dør inn til alle tjenestene. Samtidig har effektiv ressursutnyttelse vært en forutsetning for skiftende regjeringer og for Stortinget. I St.prp. nr. 46 for 2004–2005 fremgår det at en rekke funksjoner som ikke krever brukernærhet, kunne ivaretas gjennom regional spesialisering eller landsdekkende enheter for å sikre rask behandling og god kvalitet, men ikke minst for å frigjøre ressurser til brukeroppfølging i førstelinjen. Forvaltningsenhetene er et resultat av avveiningen mellom brukernærhet og effektiv ressursutnyttelse.

Brukernes opplevelse av én dør er et kjernepunkt i Nav-reformen. Det er viktig for meg å forsikre meg om at organiseringen støtter opp under denne forutsetningen. Jeg vil derfor nå ta initiativ til en grundig analyse av dagens grensesnitt og arbeidsdeling mellom Nav-kontorene og forvaltningsenhetene for å se om den er optimal i forhold til reformens intensjon. Analysen skal gjennomføres ved hjelp av eksterne krefter og foreligge innen seks måneder, og ha som utgangspunkt Stortingets forutsetning om en brukernær forvaltning. Jeg vil på en egnet måte orientere Stortinget om resultatene av denne gjennomgangen.

Mitt tredje fokus er Nav-ansattes arbeidssituasjon og kompetansebehov. Nav-reformen innebærer at det skal arbeides på nye måter, og den krever mye av de ansatte. Mange rapporterer om økt arbeidspress og behov for opplæring og kompetanse før de settes til nye oppgaver. Deres ansatte blir satt til oppgaver de føler de ikke mestrer, er dette alvorlig. Jeg forutsetter at etaten holder stort trykk

på kompetanseutvikling og arbeidsmiljø. Reformen innebærer et fokus på helheten hos brukeren, noe som krever ny kompetanse hos de ansatte. I tillegg til frigjørelse av kapasitet ved at organisasjonsreformen nå på det nærmeste er ferdig, vil en gjennomgang av om organisasjonsreformen er optimal, også kunne bedre disse forholdene.

I et lengre perspektiv er det viktig at Nav med sine 17 000 ansatte ikke får problemer med å rekruttere nye kompetente ansatte. Departementet har derfor tatt initiativ til en ekstern utredning om de langsiktige kompetanseutfordringene sett i forhold til tilbudet som nå finnes innenfor høyere utdanning. Jeg mottar en rapport om dette om kort tid, og vil da vurdere videre oppfølging. Jeg kommer til å samarbeide med forsknings- og høyere utdanningsministeren, slik at arbeids- og velferdssektorens kompetansebehov i årene fremover skal kunne dekkes gjennom et adekvat utdanningstilbud på universitet og høyskoler. Her forutsetter jeg også at de ansattes organisasjoner trekkes inn.

Mitt fjerde og siste fokus er på tidsmessige IKT-systemer. Riksrevisjonen peker på at IKT er en avgjørende rammebetingelse for etatens evne til å løse hovedoppgavene og gjennomføre reformløpet på en effektiv måte. Nav har siden 2006 foretatt IKT-investeringer på rundt 3,6 milliarder kr. Det har vært store og krevende prosjekter, og både IKT Pensjon og Nav IKT har vært gjennomført innenfor fastsatte økonomiske rammer og planer. Fortsatt er det imidlertid store IKT-utfordringer i etaten, og for meg er det viktig at en videre utvikling kan gjennomføres med god styring og kontroll. Jeg opplever at det er en høy bevissthet om dette i direktoratet, samtidig som det også er slik at det alltid tar noe tid å innføre nye og mer effektive IKT-løsninger.

Avslutningsvis: Arbeidet med å gjøre Nav til den organisasjonen vi alle ønsker, må foregå på bred front. Nav-reformen og ideen bak den har hatt og har fortsatt bred tilslutning i Stortinget. For meg er det viktig å forvalte og videreføre dette tverrpolitiske eierskapet til reformens ambisjoner. Jeg vil i mitt videre arbeid tilstrebe en bred forankring av de tiltak som vil være nødvendig.

Helt til slutt har jeg også behov for å si at jeg tar avstand fra påstander om at Nav-reformen er helt skakkjørt, og at jeg overtar en organisasjon i krise. Det er mye godt å si om Nav. Men her i dag er det ikke det som er temaet. Jeg er opptatt av å gjøre Nav bedre. Nettopp derfor er det viktig for meg i mitt videre arbeid hele tiden å søke etter å identifisere og belyse det som ikke er bra, og det som bør og skal bli bedre. Bare da kan vi lykkes.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da gir jeg ordet videre til saksordfører Marit Nybakk, som har en samlet tid på 10 minutter til disposisjon. Vær så god.

**Marit Nybakk (A):** Takk, leder.

Jeg hadde tenkt å starte første spørsmål med å snakke om forholdet mellom forvaltningsenhet og lokalt Nav-kontor, men det har i grunnen statsråden redegjort for på en aldeles glimrende måte – og også sagt at hun vil foreta seg noe. La meg likevel bare understreke at trygghet for

og service overfor brukerne – altså den vanlige mann og kvinne – må være et viktig delmål for hele Nav-reformen, og at det er viktig at førstelinjetjenesten styrkes. Jeg håper at du tar med deg det i det du skal gjøre når du skal se på grensesnittet mellom Nav-kontorene og forvaltningsenheten. En av de tingene som har kommet fram også i dag når det gjelder forholdet mellom første- og andrelinjetjeneste, er at det er en tendens til at ansatte flykter fra Nav-kontor og inn til forvaltningsenheten. Så jeg vet ikke hva du vil gjøre med forholdet, også når det gjelder bemanning, mellom de to enhetene.

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg har undersøkt litt med etatslederen i dag om begrepet «flukt fra» er helt i overensstemmelse med hvordan dette rent praktisk skjer. Jeg tror at dette er et bilde som kan nyanseres noe. Men jeg er klar over problemstillingen, og dette vil være en del av den evalueringen som skal gjøres når man skal se på hvilke oppgaver det er naturlig at Nav-kontorene lokalt skal gjøre – det vil også få betydning for det spørsmålet. Jeg er opptatt av problemstillingen og vil ønske at det blir belyst i en slik utredning.

**Marit Nybakk (A):** En viktig oppfølging av et slikt spørsmål er selvfølgelig dette med kompetanse hos de ansatte og hvordan kompetansen er spredd. Det kan selvfølgelig også spørres om det er slik at kulturen i de gamle etatene fortsatt sitter i veggene, og at det også har sammenheng med kompetansen hos de ansatte. Hva vil statsråden gjøre for å sikre at de ansatte i etaten har nødvendig kompetanse for å kunne gjøre jobben på en god måte? Jeg vil minne om at Riksrevisjonen faktisk påpekte manglende kompetanse i etaten.

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Dette med kompetanse er jo pekt på i løpet av hele dagen som et vanskelig spørsmål, og det departementet har tatt initiativ til, og som jeg skal følge opp, er mye knyttet til den langsiktige kompetansen, som er veldig, veldig viktig for en så stor arbeidsplass. Der blir det endring hele tiden, folk blir eldre, og man må sikre at det er god kompetanse. På kort sikt tror jeg det er en kjempeutfordring. Man hadde fra de gamle etatene mye god kompetanse, men Nav-reformen krever også ny og annen kompetanse. Man skal følge opp brukerne helhetlig. Jeg er i dialog med etaten, og de har fokus på at man må bygge opp den kompetansen. Jeg skal følge opp det nært. Og så har jeg håp om at vi også ved at vi nå – som jeg sa innledningsvis – er ferdig med selve den organisatoriske reformen, vil kunne bruke mer tid og ha mer fokus nettopp på den kompetanseoppbyggingen.

**Marit Nybakk (A):** Som du sa, er man nå ferdig med den organisatoriske reformen – i hvert fall er det slik det skal være, jeg er ikke helt sikker på det! Per 1. januar skal på en måte Nav være etablert. Men da er det en del innholdsreformer som skal settes i verk. Arbeidsavklaringspenger har vært nevnt og har vært en av de røde trådene gjennom dagen. Det kan være verdt å stille spørsmål om strategien videre for den reformen. Har Nav den nødven-

dige kompetanse og det nødvendige fokus for å iverksette reformen, også når det er snakk om møtebok – møteplikt – for dette vil jo da komme i tillegg til de øvrige arbeidsoppgaver som etaten har?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg tror ikke det skal underslås at det å nå implementere arbeidsavklaringspengene og arbeidsevnevurderingen er en utfordring for etaten. Det er en ny, stor, helt grunnleggende reform som kommer inn i en periode da etaten fortsatt – som dere har hørt i løpet av dagen – sliter med en del problemer. Det har allikevel fra mine forgjengeres side, og så vidt jeg forstår, i tråd med oppfatningen til alle berørte parter, vært enighet om at det har vært klokt å gjøre dette nå. Dette er på en måte kjernen i reformen. Jeg har i dialog med etaten fått en rimelig forståelse av det fokus man nå har på å følge opp den prosessen. Men jeg tror ikke jeg skal underslå at det kommer til å bli vanskelig, og det må være et av de viktigste områdene jeg må ha fokus på i mine dialogsamtaler og min oppfølging med direktøren.

**Marit Nybakk (A):** Jeg vil bare komme med en kommentar til det, for det er vel på den måten man kanskje kan greie å få folk som aldri har blitt stilt krav til, til å komme inn i en eller annen aktivitet eller arbeid – kortvarig eller langvarig.

Vi har også hatt representanter for tjenestemannsorganisasjonene inne, og jeg tror det går an å si at de føler seg litt som huggestabber. Spørsmålet mitt er, også fordi etaten har hatt et veldig høyt sykefravær, som jo ikke bare skyldes at de er huggestabber, men at de har en høy arbeidsbelastning og omstillingspress: Hva vil statsråden gjøre for å sikre de ansatte i Nav og sørge for gode rammebetingelser og godt arbeidsmiljø?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Dette er et helt sentralt spørsmål, og man kan bare tenke seg hvordan det er å jobbe i en etat som er utsatt for så mye negativ omtale. Det er det først forståelige, at dette også får slike effekter på de ansatte.

Men jeg må si at jeg vil vise til det som direktøren sa, bl.a. om hvordan de følger opp de ansatte nå. Og så må jeg si videre at jeg må jobbe gjennom den vurderingen jeg må gjøre av arbeidsdelingen, for jeg tror at trivsel har veldig mye å gjøre med om du føler at du mestrer de oppgavene du er satt til å gjøre, og om du har tid til å gjøre de oppgavene du er satt til å gjøre. Så dette henger sammen med hele organiseringen av arbeidet. Dette henger sammen med kompetanse og ressurser, og det er en av de viktigste tingene jeg må følge opp. Jeg tror ikke jeg her og nå kan love at dette kommer til å endre seg veldig raskt. Men det er helt avgjørende, for hvis ikke Nav-ansatte fungerer, fungerer ikke etaten som sådan.

**Marit Nybakk (A):** En av de tingene som Riksrevisjonen peker på, er at styringsdialogen mellom departementet og direktoratet bør få et mer strategisk fokus. Kan statsråden sikre en bedre styringsdialog? Nå sitter jo Saglie ved siden av deg, eller nesten i hvert fall.

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg ber om forståelse for at jeg har hatt det konstitusjonelle ansvaret for denne etaten i to uker. Jeg har satt meg inn i den styringsdialogen som har vært til nå, og har inntrykk av at den har vært tett og god og fungert bra. Men jeg må nå gjøre mine egne vurderinger av mitt eget behov for om den skal være annerledes anlagt, og om den skal være tettere, bl.a. også på bakgrunn av det som fremkommer av denne høringen. Det er et nyttig innspill for meg for å få en bred innsikt i hvor jeg særlig skal følge opp.

**Marit Nybakk (A):** Et siste spørsmål: Er statsråden trygg på at de neste rapportene fra Riksrevisjonen blir annerledes?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg tror ikke man kan forvente at jeg skal svare ja på det. Jeg må bare håpe at det vil skje, og jeg skal gjøre mitt for at det vil skje, gjennom nettopp de tingene jeg har påpekt at jeg vil sette i gang å gjøre. Men det blir feil av meg å uttale meg om hvordan 2009-revisjonen kommer til å se ut.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da har jeg tenkt å stille noen spørsmål selv og overlater møteledelsen til midlertidig nestleder Marit Nybakk.

Marit Nybakk overtok her som møteleder.

**Møtelederen:** Takk skal du ha.

Jeg gir da ordet videre til Fremskrittspartiet, representert ved Anders Anundsen. Anundsen har 5 minutter til disposisjon. Deri ligger det både spørsmål og svar, så jeg vil altså be om at det blir gitt relativt korte svar.

Vær så god, Anundsen.

**Anders Anundsen (FrP):** Takk for det.

Flere av dem som har vært inne til høring tidligere i dag, har gitt uttrykk for at målstyringen i etaten har vært for dårlig, helt fra departement og ned i etaten. Hvordan skal du sikre at målstyringen og målene i etaten blir helt krystallklare nå, slik at det ikke er noen tvil nedover i etaten og hos brukerne?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Ja, nå skal jeg gå veldig grundig inn i hele styringsdokumentet og styringssystemet for etaten. Det er noe av det viktigste jeg må gjøre, og særlig på bakgrunn av – som jeg har sagt – hva jeg hører her, hvor det virkelig trykker, for jeg tror man må ha veldig fokus også på de viktigste områdene.

Jeg kan ikke akkurat nå si helt krystallklart hvordan jeg skal sikre det. Jeg skal ha fokus på det, og jeg skal gjøre den jobben grundig nå, nettopp for å sørge for at vi kanskje ikke sitter her flere ganger i fremtiden. Det tror jeg vi kanskje kommer til å gjøre – men det er i håp om at vi ikke gjør det.

**Anders Anundsen (FrP):** Jeg vet ikke om jeg ble helt betrygget av det siste der, men ...

Når du går gjennom disse systemene, vil jo et viktig

element være hvilket fokus ledelsen har hatt i den tiden som er bak oss, i forhold til det fokus du mener ledelsen skal ha fremover. Vil du vurdere endringer i Navs ledelse?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Tor Saglie er direktør for Nav, og han har min tillit.

**Anders Anundsen (FrP):** Så svaret er nei, du vil ikke vurdere endringer?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Ja, svaret er nei.

**Anders Anundsen (FrP):** Riksrevisjonen peker på mange kritikkemessige forhold, men en av de tingene de er veldig kritiske til, er IKT-systemet, og vi har også hørt at etaten selv er opptatt av at dette gamle systemet ikke fungerer bra.

Vi har også hørt at dette tar tid. Men jeg tror at for å få etaten til å fungere optimalt, må dette på plass. Når skal dette nye IKT-systemet være på plass?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg vil først si at jeg tror det er en riktig analyse at man på sikt må få et bedre IKT-system for etaten. Så er departementet og etaten i samarbeid i gang med å utrede første fase i hvordan man kan implementere et nytt IKT-system. Det er en stor og lang prosess, og det er en dyr prosess, det skal jeg ikke underslå, så det er noe jeg må komme nærmere tilbake til i forbindelse med budsjettet.

**Anders Anundsen (FrP):** Det er blitt én dør inn til Nav, men det er fortsatt to eiere av Nav. Vi har hørt noe om det, kanskje både i media og her i dag, om at det er en kompliserende faktor. Vil du fremover vurdere å fjerne det todelte eierskapet, altså at sosialdelen går over til staten?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** For det første: Det jeg har inntrykk av, er at det fungerer bedre enn mange hadde antatt. Det er det inntrykket jeg har fått allerede, men jeg tror det er viktig å si at på sikt er det en vanskelig og komplisert rolle. Men jeg vil ikke nå si tydelig hva jeg vil gjøre med det. Jeg ber om å få lov til å se litt mer på det, for jeg er klar over at det har en lang historie og en lang og komplisert politisk historie også, så det vil være litt lett for meg å si det med en gang. Men det er helt klart elementer her, dette med todelt lederskap, dette med at arbeidstaker jobber under forskjellige tarifforhold, som ikke er tilfredsstillende.

**Anders Anundsen (FrP):** Så dette er noe du vil vurdere nærmere i tiden fremover?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Dette vil jeg absolutt se nærmere på og vurdere.

**Anders Anundsen (FrP):** Nav-reformen skal være ferdigstilt innen 2011. Er reformen etter statsrådets oppfatning i rute?



**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Reformen er i rute i den forstand at man skulle være ferdig med den organisatoriske biten 1. januar 2010, og det er man i all hovedsak. Jeg tror det er viktig å vise litt honnør til det arbeidet som er gjort.

Så har jeg sagt at implementering av store, kompliserte ordninger, innholdsreformer, ligger foran oss. Jeg vil ikke nå si et tidspunkt for når jeg tror at alt går på skinner. Det kan jeg dessverre ikke gjøre.

**Anders Anundsen (FrP):** Hele Norge står overfor store utfordringer når det gjelder sykefravær. Nav er en etat hvor sykefraværet har økt vesentlig i løpet av bare det siste året. Vi hørte NTL si på høringen her at de trodde innholdsreformen, som skal tre i kraft 1. mars, vil mislykkes hvis man ikke får bukt med sykefraværet. Hva er din kommentar til det?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** La meg bare oppklare spørsmålet litt, at hvis man ikke får bukt med sykefraværet i etaten selv, vil ikke den være i stand til å gjennomføre det arbeidet den skal gjøre. Jeg tror som jeg sa i et tidligere svar også, at det er en viktig faktor. De som skal sørge for at folk kommer i arbeid, må selv være i arbeid, så vi må ha et veldig sterkt fokus på sykefraværet i Nav.

**Anders Anundsen (FrP):** Takk.

**Møtelederen:** Da gir jeg klubba tilbake til Anundsen.

Anders Anundsen overtok her igjen som møteleder.

**Møtelederen:** Mange takk.

Jeg gir ordet videre til Høyres Per-Kristian Foss, som har 5 minutter til disposisjon.

**Per-Kristian Foss (H):** Jeg har forståelse for at du trenger litt tid på å rydde opp etter alt det rotet mannfolka har laget til før deg, så jeg skal ikke være altfor kritisk i den tilnærningen etter 14 dager. Men jeg har lyst til å invitere deg til å være litt mer konkret på et par områder. I de fire punktene du hadde, var det mye utredninger og vurderinger. Jeg begynner med punkt 1. Hva synes du er rimelig ventetid for å komme inn på arbeidsmarkedstiltak? For ledige tar det nå nesten et år bare å komme inn på tiltak. Hva synes du er rimelig å få til?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg tror jeg vil si at et år er for lenge, men akkurat hva som er rimelig, kan jeg ikke gi deg noe svar på nå.

**Per-Kristian Foss (H):** Antallet feilutbetalinger er noe av det mest kritiske som Riksrevisjonen har pekt på. Det har pågått over mange år, og det dreier seg om nær opp under 1 milliard kr. Hva er ditt mål å redusere feilutbetalingene til?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** I prinsippet er ingen feilutbetaling akseptabel, så målsettingen er i prinsippet null. Så vet vi at hvis man skal sørge for at man får null feilutbetalinger, kommer man til å få en ressursbruk som blir veldig feil i forhold til det å gjøre noe knyttet til ytelsene ellers.

**Per-Kristian Foss (H):** Hva er et rimelig nivå, da?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Et rimelig nivå for hva som er feil eller ikke feil? Jeg vil komme tilbake til det. Det må ses på i forhold til volumet totalt sett, men i utgangspunktet er alle feilutbetalinger beklagelige. Men vi er i en situasjon nå på grunn av ressursituasjonen hvor man må ha en viss balanse ...

**Per-Kristian Foss (H):** Det har vi for så vidt fått forklart tidligere.

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Greit.

**Per-Kristian Foss (H):** Til sykefraværet: Det er et paradoks, for å si det forsiktig – det er kanskje et veldig svakt uttrykk – at den etaten som skal hjelpe arbeidslivet til å få ned sykefraværet, i seg selv slår nesten alle rekorder for sykefravær. Sykefraværet ligger på linje med de statlige sykehusenes, men her har Nav en mer sentral rolle enn sykehusene. Hva er et rimelig nivå for sykefravær i en etat som er under omstilling, og som nå er det på det fjerde året?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg skal nå inn og forhandle IA-avtale og sykefravær. Der har partene i hvert fall til nå, fra 2001, lagt til grunn et mål om 20 pst. reduksjon i forhold til det nivået. Jeg tror vi må si at sykefraværet i denne etaten må vesentlig ned, men jeg vil ikke sette en prosent for hvor mye det skal være.

**Per-Kristian Foss (H):** Men mer ned enn 20 pst., altså? Fortsatt vil det jo ligge over snittet.

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Vesentlig ned, tror jeg jeg vil si.

**Per-Kristian Foss (H):** Det var ikke videre konkret, om jeg så skal si det, men jeg skjønner jo at det er vanskelig. Dialogmøtene: Du sier at du skal forhandle ny IA-avtale. Der har statsministeren sagt, og jeg anser det som en rammebetingelse for deg som statsråd, at Nav skal spille en mer sentral rolle i den nye IA-avtalen for å få ned sykefraværet. Arbeidsgiverne har pekt på her tidligere at med flere dialogmøter, dialogmøte 2, hadde færre vært langtidssykmeldte. Hvordan ser du at etaten har kapasitet til å påta seg nye oppgaver innenfor sykefraværsområdet, når de ikke en gang klarer å håndtere sitt eget sykefravær, og heller ikke klarer å gjennomføre dialogmøter i tilstrekkelig grad med andre?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Dette er veldig, veldig viktig, og jeg er helt enig i at Nav er en viktig aktør i å få ned sykefraværet. En av de absolutt viktigste tingene jeg skal se på med en gang i forbindelse med de forhandlingene vi skal starte om IA-avtale, er derfor hvordan en bedre ressursbruk i forhold til Nav kan få arbeidslivssentrene til å fungere bedre, sånn at de kan spille den rollen som de er forutsatt å gjøre i IA-avtalen, og forhåpentligvis i en ny avtale.

**Per-Kristian Foss (H):** Jeg håper det også gjelder et annet sviktområde, nemlig mulighetene for å få folk med redusert arbeidsevne inn i arbeidslivet, hvor den nye etaten har vist seg mye dårligere enn slik det var før. Jeg drømmer ikke om slik det var før, jeg bare peker på at man klarer det bedre før. Og det er ikke akkurat noe godt resultat av en reform?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Nei, hvis man klarte det bedre før –. Jeg tror det er viktig å være klar over at veldig mye er bedre nå. Jeg tror det er litt riktig, som det ble sagt tidligere her, at vi heiser opp noe som ikke var så bra før i tiden, og så måler vi det mot den ideelle tilstanden som vi trodde vi skulle få, og så er vi på vei. Så jeg tror vi må være litt balansert der i forhold til ...

**Per-Kristian Foss (H):** Her har det altså gått i gal retning. Det er problemet.

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg beklager, jeg kjenner ikke til tallene før på akkurat det punktet. Hvis det er behov for det, kan jeg be etatslederen om å kommentere det. Hvis ikke er mitt svar at i den grad det er dårligere, er det ikke bra. Mer kan jeg egentlig ikke si om det.

**Per-Kristian Foss (H):** Og det vil statsråden love skal bli bedre i løpet av det første året hun regjerer?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg vil ikke love at det blir bedre. Jeg kan love at jeg skal gjøre det som jeg mener er nødvendig for å få det bedre.

**Per-Kristian Foss (H):** Men kan du garantere at den arbeidsavklaringsreformen som skal iverksettes fra 1. mars, blir iverksatt?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Den skal iverksettes, ja.

**Møtelederen:** Da er tiden ute.

Vi går videre til Sosialistisk Venstreparti, som har 5 minutter. Hallgeir Langeland, vær så god.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Takk for det, leiar. Gratulerer med ny jobb og lykke til. Me i kontroll- og konstitusjonskomiteen håper at me ikkje får så høg turnover som menn har i den jobben du har.

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Takk.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Så eit par spørsmål. No har me hatt mykje når det gjeld brukarmedverkningsproblematikk, og Stortinget har vore oppteke av at ein skal ha brukarmedverking på organisasjonsnivå, på systemnivå og på individnivå. I dag har me hatt FFO på besøk, med ti veldig konstruktive innspel, etter mi meining, som hjelper oss med å få ein betre Nav-reform. Korleis ser du for deg at du skal organisera arbeidet med brukarmedverking? Andersen var jo inne på at han hadde teke ein del i bruk. Vil det bli meir med deg?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Som jeg sa i innledningen min, er det nå viktig for meg å danne meg et best mulig og riktig bilde av hvordan situasjonen er. Derfor må, vil og ønsker jeg nå å ha møter med brukerorganisasjonene. Jeg har allerede hatt et møte med FFO, på min andre dag på jobben, som var veldig konstruktivt. Jeg har sett de punktene de har lagt fram, og jeg vil gå nøye gjennom dem.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Takk for det.

Så svarte du for så vidt på det spørsmålet som Foss hadde om 1. mars, men du sa ikkje at det var 1. mars når det gjeld arbeidsavklaringspengar. Eg har tenkt å spørja: No er det ein del uro om dette tidspunktet, om det er for tidleg. Klarar ein å gjennomføra det 1. mars? Men forstår eg deg rett, meiner du at 1. mars ligg fast?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** 1. februar for arbeidsevnevurdering og 1. mars for arbeidsavklaringspengene ligger klart fast, ja. Jeg har hatt ganske nøye oppfølgings-samtaler med etaten. Som jeg har sagt, tror jeg ikke dette kommer til å gå helt på skinner. Men jeg har inntrykk av at det er et veldig klart fokus, og man har forberedt seg godt på den reformen.

**Hallgeir H. Langeland (SV):** Mitt siste spørsmål: Mange av oss politikarar blir jo kontakta av folk som har problem med Nav-systemet, anten at dei ikkje blir høyrd, at dei gjer feil eller at dokument forsvinn osv. Korleis har du tenkt å fylgja opp dette?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg tar alle henvendelser – jeg har fått dem jeg også – veldig alvorlig. Så har vi hørt fra Tor Saglie at de har systemer i etaten for å følge opp den type klager. Det du sier, gjør at jeg kanskje bør lage tilsvarende systemer i departementet, og det skal jeg se på.

**Møtelederen:** Da er neste parti ut Senterpartiet, det er Heidi Greni, som har 5 minutter. Vær så god.

**Heidi Greni (Sp):** Takk for det.

Til tross for mediernes framstilling har vi faktisk eksempler på mange kommuner som har løst disse oppgavene veldig godt. Vi har regioner der Nav leverer gode, kvalitative tjenester, og der brukertilfredsheten er relativt stor. Hvordan kan vi utnytte disse gode eksemplene til å trekke med seg de andre kontorene og regionene? Og ikke minst:

Hvordan kan vi utnytte dem i omdømmebygging? Det er jo dessverre et problem at Nav har fått et dårlig omdømme. Det er et kompetanseproblem, og det er et problem når det gjelder tilliten fra brukerne. Hvordan kan vi utnytte disse gode eksemplene til å trekke med resten av regionene?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg tror det er et veldig viktig spørsmål. For, som du sier, er det kontorer som fungerer bra. Det det har vært pekt på tidligere, er at det ofte er kontorer som har blitt tidlig etablert. Jeg vil besøke dem. Jeg vil lære av dem. Jeg vil prøve – hva skal jeg si – å spre det glade budskap, slik at det har en effekt i etaten generelt og i forhold til de ansatte, for det er viktig for dem som jobber i etaten, at de også får høre at ting faktisk er bra en del steder.

**Heidi Greni (Sp):** I Soria Moria II står det at man vil vurdere å opprette et velferdsombud. En del av brukerorganisasjonene har tatt til orde for et Nav-ombud. Hvordan ser statsråden på behovet for et slikt ombud for å styrke brukernes rettigheter?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Ombudsordningen er en ordning som man skal være forsiktig med, mener jeg, fordi det kan lett legge et lokk på hvor problemene ligger. Men det er til vurdering i departementet. Jeg er klar over at mange har ønsket det. Men jeg tror at man først og fremst må fokusere på at man sørger for at systemet i seg selv fungerer veldig bra. Mange av ytelsene er rettighetsbasert – klare regler. Da må man ha klare kontrollsystemer, og det følger av regelverket.

Ombud tror jeg særlig kan være nyttig i forhold til mye av den mer direkte brukeroppfølgingen, for å se at den fungerer bra. Jeg vil ikke utelukke at en ombudsordning kan være en vei å gå. Men det har vi til vurdering, og det vil jeg komme tilbake til.

**Heidi Greni (Sp):** I tiden framover kommer det nye oppgaver i Nav. I tillegg til de restansene som ligger, og det som ligger til oppfølging i dialogmøter, skal arbeidsavklaringspenger, meldekort osv. innføres. Er det mulig å ha like stort fokus på alle disse områdene, eller vil det i en overgangsperiode – jeg understreker en overgangsperiode – være nødvendig å prioritere mellom disse oppgavene. I tilfelle: Hvilke oppgaver vil statsråden prioritere først?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** I utgangspunktet er det jo direktøren og etaten som på en måte foretar de vurderingene og prioriteringene. Jeg vil være litt tilbakeholden her med å si hvilke områder jeg vil prioritere. I utgangspunktet er alle de innførte reformene like viktige. Det er ulike brukere, og de er viktige for de ulike brukerne.

**Heidi Greni (Sp):** Statsråden startet jo innlegget med at det kan bli nødvendig med justeringer, og at det skal gjennomføres en grundig analyse av dagens grensesnitt mellom forvaltningsenhetene og det lokale kontoret. Jeg er veldig glad for at det er tatt tak i akkurat det, for det er vel en stor del av problemstillingen. Vil det eventuelt bli

aktuelt å vurdere en tilbakeføring av enkelte oppgaver, enkelte ressurser og myndighet på enkelte områder hvis det viser seg at det vil være en suksessfaktor for å få dette til å fungere?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** I utgangspunktet forutsetter jeg at selve organisasjonen som modell, med forvaltningsenhet og lokalt kontor, ligger fast. Men innenfor det, tror jeg ikke man skal gå inn i noe og være forutinntatt. Det kan være noen ting det kan være behov for å endre, hva gjelder oppgavefordeling og bemanningsstruktur. Men dette er noe av det vi skal se på. Jeg skal ikke ha noen fordommer når jeg går inn i det arbeidet.

**Heidi Greni (Sp):** Som det har vært nevnt her før, kunne jo arbeidsgiversiden opplyse om at det står nesten 700 jobber til disposisjon for såkalte marginaliserte arbeidstakere, altså arbeidstakere som har størst problemer med å komme inn på arbeidsmarkedet, som kanskje aldri har vært der, eller som i liten grad har mulighet til å komme inn ved egen hjelp. Samtidig er det bare 10 pst. av disse som Nav har klart å skaffe klienter til, til tross for at det står veldig mange funksjonshemmede i kø som ønsker seg helt eller delvis tilbake til arbeidslivet. Hvordan skal vi løse dette? Hvordan vil det bli fulgt opp fra statsrådens side?

**Møtelederen:** Du har ca. 10 sekunder igjen.

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg har for så vidt vært inne på det, og vil si veldig kort: Jeg må rett og slett gå mer inn i den problemstillingen før jeg kan gi deg et klart svar på hvordan jeg vil følge opp dette. Jeg vil komme tilbake til det.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da er det Kristelig Folkeparti og Hans Olav Syversen, som har 5 minutter til disposisjon. Vær så god.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Takk for det, og takk for det jeg vil kalle en nøktern redegjørelse. Jeg tror det er veldig bra at statsråden heller gjør den vurderingen, enn å bruke mange utropstegn.

Jeg kunne tenke meg å høre nærmere om grensesnittet, som statsråden også var inne på. Det har blitt sitert før i dag hva Stortinget sa om dette, og jeg tillater meg å sitere det igjen. Komiteen vil

«legge stor vekt på at førstelinjen må inneha et kompetansenivå og et beslutningsansvar som gjør disse kontorene» – altså førstelinjetjenesten – «til et sted der folk reelt opplever å få den veiledning og bistand de har behov for, i størst mulig grad uten å måtte henvises til andre kontorer, instanser og «dører»».

Føler statsråden at dagens situasjon for førstelinjetjenesten oppfyller Stortingets forutsetninger?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Det jeg hører, er at mange mener at de ikke møtes med «én dør», at tingene ikke fungerer som «én dør». Hvis vi legger til grunn at i utgangs-

punktet er selve tankegangen med denne oppdelingen noe man gir sin tilslutning til, så kan man se på ulike måter å organisere den strukturen på. Så tror jeg man må se at hvis ting hadde vært ideelt, hadde det kanskje vært én dør likevel – du går til et Nav-kontor, så skjer det noe bakenfor, men det ser ikke du, du skal ikke se det, du får bare et svar etterpå. Så er det på en måte noen problemer der, mellom kontoret og det som skjer bak. Det er det helt avgjørende at vi får gjort noe med, og det må vi se nærmere på. Det er en virkelighetsforståelse som jeg hører om, og som jeg derfor er villig til å gå nærmere inn i.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Jeg merket meg også at statsråden i sin innledning pekte på behovet for en bred, politisk forankret oppslutning om Nav-reformen, og den var jo relativt enstemmig fra starten av. Så jeg kunne godt tenke meg å høre hva statsråden legger i det.

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg legger i det at dette er en – som det har blitt sagt fra denne plassen før i dag – en kjempereform, en kjempeutfordring. Det er den måten vi skal organisere hele vår velferdsstat på. Jeg tror det er veldig uheldig hvis det er store uenigheter om hvordan det skal gjøres, særlig når det i utgangspunktet ikke har vært det. Jeg er interessert i å prøve å fortsette med å ha den gode dialogen og den enigheten man har hatt med Stortinget så langt. Så lover jeg ikke at vi aldri fra denne regjeringens side skal gjøre ting som ikke opposisjonen liker, men målsettingen bør være at dette er et område hvor vi kan klare å forsette det politiske samarbeidet.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Akkurat det har jeg en viss forståelse for.

Men betyr det at man vil involvere opposisjonen i dette arbeidet på noen måte?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg vil snakke med opposisjonen om dette. Jeg har for så vidt allerede vært i kontakt med deler av opposisjonen om det – og vil fortsette med det.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Statsråden har selv pekt på at reformens hovedformål ikke minst er å få langtidssykemeldte ut i arbeid. Og Vibeke Hammer Madsen i HSH har uttalt om dette – det ble bekreftet av NHO i dag – at det som tidligere var løsningsorienterte Nav-kontorer, arbeidslivssentre, i forhold til de små og mellomstore bedriftene, hvor man lett f.eks. kunne omplassere en sykmeldt, ikke lenger fungerer. Hvilke tiltak vil statsråden sette i verk for å få endret på den situasjonen?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Det er håp om at vi kan få mer ressurser til dette – nå gjentar jeg meg selv, men det er faktisk ganske grunnleggende. Man har gjort en stor organisatorisk reform. Nå er den nærmest avsluttet. Vi får håpe at vi kan få et annet ressursfokus. Men når det er sagt, tror jeg ikke det løser alle problemer. Jeg tror jeg må ha en veldig nær oppfølging av dette, og jeg må se på ressursbruken, nettopp fordi jeg også sit-

ter i en regjering som har store ambisjoner om å få ned sykefraværet.

**Hans Olav Syversen (KrF):** Avslutningsvis, og dette har jeg vært litt inne på i forhold til dine forgjengere: Den rapporten vi behandler, er jo ganske kritisk til departementets styringsoppfølging av Nav. Jeg vil gjerne høre en kommentar også til det, og hva statsråden tenker framover om det.

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg må ta utgangspunkt i det som jeg hører her, og det jeg har hørt gjennom den dialogen jeg allerede har hatt med etaten. Så må jeg se hvor skoen trykker mest, og så må jeg absolutt ha veldig, veldig tett dialog med etatsleder for å følge opp på alle de punktene. Hvordan jeg rent faktisk vil organisere dette, vet jeg ikke om er så interessant at jeg sier så mye om, men det kan jeg komme tilbake til Stortinget med hvis man ønsker en nærmere redegjørelse om det.

**Møtelederen:** Takk for det. Da er tiden ute.

Siste parti ut i denne lange høringen er Venstre. Trine Skei Grande har 5 minutter til disposisjon – vær så god.

**Trine Skei Grande (V):** Takk for det.

Jeg slutter meg egentlig til mye av det Syversen sa, spesielt om analyser i forhold til grensesnittet.

Denne rapporten som ligger her, handler jo om at Riksrevisjonen ikke kan godkjenne et regnskap. Et av de ordene som brukes, er knyttet til «feilutbetaling». Feilutbetaling, ut fra kontrollkomiteens syn, har to aspekter. Det ene er hvordan vi bruker fellesskapets ressurser. Men det handler også om at borgere kanskje har fått feil i forhold til sine egne rettigheter. Siste tidligere statsråd som var inne, snakket pent om det å være ombud, at vi som folkevalgte faktisk er ombud for dem som har valgt oss. Det gjelder vel også statsråder, at de er ombud. FFO snakket om at rettssikkerheten var truet fordi systemene er for dårlige – i det ligger vel det samme som ligger i trusselen knyttet til feilutbetaling, som Riksrevisjonen viser til. Noen tror at alt dette kan løses med et ombud som skal sørge for at vi politikere slipper å lese de ekle e-postene fra folk som møter systemet.

Er det ikke mulig å lage gode systemer som gjør det mulig å klage på systemet, sjøl om du da opplever at den døra du skal åpne, er ei du får rett i ansiktet?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Det var noe av det jeg var inne på. Et ombud kan fungere, men det har en begrenset funksjon, tror jeg. Så jeg tror det er viktig å være veldig fokusert på reglene, hvordan de fungerer og muligheten for klagesystemer, og tilgangen til å klage – det er ikke alle som synes det er så lett å klage. Vi må sørge for at det er tilgjengelig, for det er jo ikke alltid de mest ressurssterke brukerne vi har, som ønsker å klage. Så det er det veldig viktig å ha i fokus.

**Trine Skei Grande (V):** Det merker vi også som får e-postene. Det er ikke alle som alltid klarer å framstil-

le historien sin lettest mulig. Men et av de forslagene som også ligger her, handler om retten til å kunne skifte saksbehandler. Er det en rett som statsråden vil vurdere?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** I prinsippet er det en veldig god rett. Jeg tror – etter å ha hørt hvordan ressurs situasjonen er i Nav i dag – det er farlig å gi nye og flere typer rettigheter som gjør at folk tror at nå kan de gjøre det automatisk, for jeg tror ikke vi pr. i dag klarer å tilfredsstille et slikt behov. Jeg tror det er en ambisjon man kan ha på sikt. Men jeg tror at det er farlig nå å si at den rettigheten har du, for jeg tror ikke jeg skal love folk noen rettigheter som jeg ikke er sikker på at jeg vil klare å innfri.

**Trine Skei Grande (V):** Det er ett punkt som du ikke nevnte i forhold til alle de tingene du har lyst til å tak i, som vi i Venstre er veldig opptatt av, og det handler om alle de dokumentene som ikke er der de skal være, og dokumenter som inneholder meget privat informasjon, informasjon som vi ikke ønsker at andre skal ha enn dem som skal ha det. Vil statsråden ha fokus på å få inn større grad av personverntankegang også før man får IKT-systemene på plass og arkivsystemene på plass?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg deler fullt ut at det er beklagelig når dokumenter kommer på avveier, og dette skal jeg ha fokus på. Personvern er noe jeg har jobbet med i mange år tidligere, og det skal jeg ha fokus på, ja.

**Trine Skei Grande (V):** Siste spørsmål: Da IA-avtalen ble inngått, så ble den inngått med et løfte om en jobb som Nav skulle gjøre. Det var en jobb som Nav ikke klarer å gjøre. Vil du sørge for, når du inngår en ny avtale, at du da ikke lover mer enn Nav klarer?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg skal ha fokus på at Nav skal klare det som Regjeringen som part i IA-avtalen sier at de vil levere, for å svare på den måten. Det skal være en sammenheng der.

**Møtelederen:** Takk for det.

Da er det lagt inn 5 minutter til oppklarende spørsmål og svar, som må være korte, både fra spørres og svarers side.

Det er først Ulf Erik Knudsen og deretter Per-Kristian Foss.

**Ulf Erik Knudsen (FrP):** Det har vært spennende å høre statsrådets synspunkter. Mitt totalinntrykk er at man er usedvanlig lite konkret på hva man har tenkt å gjøre som statsråd i en så viktig situasjon som det man er i. Man garanterer ikke at vi skal unngå slike stygge rapporter fra Riksrevisjonen som det vi har pr. i dag. Statsråden kan ikke garantere at man skal holde tidsplanen for endelig ferdigstilling av reformen, og man vil ikke garantere selv noe så viktig som at man prøver å ta tak i sykefraværet i egen etat, ei heller engang følge opp målet på 20 pst. Det eneste man faktisk er konkret på, er at man har full tillit til direktør Saglie, og at man skal gjennomføre reformen

som er planlagt, den 1. mars. Med et såpass lavt ambisjonsnivå skal det jo bli vanskelig ikke å klare å levere. Er statsråden redd for at man kan komme i en situasjon der man – med det lave ambisjonsnivået man har – ikke får den nødvendige fremdrift og faktisk ender opp med nye stygge reaksjoner fra Riksrevisjonen?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg har en veldig klar ambisjon om at jeg skal gjennomføre den reformen i tråd med intensjonene til Stortinget. Så har jeg sagt at jeg vil gjøre noe ved å se på det grensesnittet man er opptatt av, og jeg har sagt at jeg skal se på kompetansen. Så har jeg også sagt at jeg har vært 14 dager i stolen. For meg å gå inn i en jobb – hvor man har hatt mange som har sittet og gjort dette – og si at nå skal jeg garantere det ene og det andre, synes jeg ville være dumt. Jeg må nå se nærmere på dette, og så skal jeg komme tilbake, om ønskelig, med mer redegjørelse om flere konkrete grep.

**Møtelederen:** Per-Kristian Foss – vær så god.

**Per-Kristian Foss (H):** Jeg skjønner at statsråden ikke vil være veldig konkret nå, men hun har sagt at hun vil komme tilbake til Stortinget på et egnet tidspunkt for å drøfte med Stortinget – men hva er det da hun vil drøfte? Da må hun jo ha noen forslag, noen ideer, noen planer, noe konkret å legge på bordet, for Stortinget er jo ikke noen vanlig høringsinstans. Så mitt spørsmål er: Når har statsråden noe konkret? Hun sa altså at hun gjerne vil komme tilbake til Stortinget. Når ser hun seg i stand til å gjøre det?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg har sagt at jeg skal ha denne utredningen om grensesnitt og arbeidsfordeling, som jeg tror er nøkkelen til en del av disse spørsmålene som vi diskuterer her. Jeg har sagt at det skal være en ekspert analyse, og den bør jeg ha innen seks måneder. I utgangspunktet tenker jeg at jeg skal ha den ordentlige gjennomgangen – og gi meg den tiden – før jeg ser behovet for å komme tilbake, men jeg kommer tilbake når Stortinget ber meg om å komme tilbake.

**Per-Kristian Foss (H):** Mitt spørsmål er i grunnen: Når? Vi er i 2010 nå.

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Vi er absolutt i 2010.

**Møtelederen:** Da er det ingen flere som har bedt om tilleggs spørsmål.

**Per-Kristian Foss (H):** Jeg har lyst til å be om et tilleggs spørsmål. Kan statsråden si om hun vil komme i vår eller høstsesjonen?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** I forbindelse med budsjettet 2011.

**Per-Kristian Foss (H):** Men da er jo forslagene lagt frem? Altså: Budsjettet drøftes jo i Stortinget, det er jeg klar over, men det er også slik at hvis statsråder ønsker å ha

underhåndsdrøftinger med Stortinget – og opposisjonen – kommer man *før* man legger frem budsjettet.

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Jeg skjønner det. Det betyr at jeg i så fall må komme før utgangen av vårsesjonen.

**Per-Kristian Foss (H):** I vårsesjonen?

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** I vårsesjonen. Da sier vi det.

**Per-Kristian Foss (H):** Det er greit. Da har vi en avtale.

**Møtelederen:** Er det andre som ønsker å stille oppklarende spørsmål? Heller ikke flere fra Foss? Da er denne runden omme.

Du får anledning til en kort oppsummering på 5 minutter, hvis du ønsker det.

**Statsråd Hanne Bjurstrøm:** Mange takk. Jeg skal være veldig kort. Det har vært en lang dag for de fleste. Jeg har bare lyst til å si at jeg har hørt på det som har skjedd

her. Jeg tar det veldig alvorlig. Selv om jeg kan bli kritisert for ikke å være konkret nok, så mener jeg faktisk at jeg med de forslagene jeg har lansert, er så konkret som det er fornuftig å være for meg på dette tidspunktet. Fokuset er også på denne arbeidsfordelingen mellom de to nivåene og på arbeidsforholdene og kompetansen for de ansatte.

Og så, til sist, er det veldig viktig for meg å ha fokus også – som jeg har sagt, og derfor skal jeg ikke bruke mye tid, for det er kjedelig å høre folk som gjentar seg – på arbeidslivssentrene og på Navs rolle i forhold til å følge opp sykmeldte. Så vi ser altså en klar linje mellom det arbeidet som skal gjøres med ny IA-avtale, og Navs rolle i det. Takk.

**Møtelederen:** Da vil jeg takke statsråden for at hun kom til åpen kontrollhøring i Stortinget og for de bidragene hun har gitt.

Høringen er slutt, og jeg vil takke alle som har deltatt. Komiteen vil fortsette arbeidet med saken, og vil bruke opplysningene og synspunktene bl.a. i sitt arbeid med innstillingen som sendes til Stortinget.

Dermed er høringen over.

Høringen slutt kl. 16.51.

---



241 491

Trykk: A/S O. Fredr. Arnesen - 2010

[www.stortinget.no](http://www.stortinget.no)