



Innst. 392 S

(2016–2017)

Innstilling til Stortinget fra arbeids- og sosialkomiteen

Dokument 8:119 S (2016–2017)

Innstilling fra arbeids- og sosialkomiteen om Representantforslag fra stortingsrepresentantene Kirsti Bergstø og Karin Andersen om rett til pensjonsslipp på papir tilsendt i posten

Til Stortinget

Bakgrunn

I dokumentet fremmes følgende forslag:

1. Stortinget ber regjeringen undersøke hvor mange av landets pensjonister som ikke lenger har reell tilgang til dokumentasjon på pensjon eller uføretbetaling som følge av manglende digital kompetanse, og snarest legge frem for Stortinget resultatet av undersøkelsen.
2. Stortinget ber regjeringen sørge for at pensjonisters utbetalingsslipp ansees som 'særlig viktig melding', slik at den kommer inn under regelverket der brukere kan reservere seg mot å motta via digitale løsninger.»

Det vises til dokumentet for nærmere redegjørelse for forslaget.

Komiteens behandling

Komiteen ba i brev av 2. mai 2017 om statsrådens vurdering av forslaget. Statsrådens svarbrev av 15. mai 2017 følger vedlagt.

Komiteen vedtok å behandle merknadene for Representantforslag 119 S (2016–2017) fra stortingsrepresentantene Kirsti Bergstø og Karin Andersen om rett til pensjonsslipp på papir tilsendt i posten i sam-

me innstilling som Representantforslag 129 S (2016–2017) fra stortingsrepresentantene Per Olaf Lundteigen, Janne Sjelmo Nordås, Kjersti Toppe og Trygve Slagsvold Vedum om å evaluere ordningen om at landets pensjonister og uføre i dag ikke får sine pensjons- og trygdeutbetalinger på papir, jf. Innst. 393 S (2016-2017).

Komiteens merknader

Komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Dag Terje Andersen, Fredric Holen Bjørdal, Lise Christoffersen og Rigmor Aasrud, fra Høyre, Stefan Heggelund, lederen Arve Kambe, Bente Stein Mathisen og Bengt Morten Wenstøb, fra Fremskrittspartiet, Lene Langemyr og Erlend Wiborg, fra Senterpartiet, Per Olaf Lundteigen, fra Venstre, Sveinung Rotevatn, og fra Sosialistisk Venstreparti, Kirsti Bergstø, viser til Representantforslag 119 S (2016–2017) fra stortingsrepresentantene Kirsti Bergstø og Karin Andersen om rett til pensjonsslipp på papir tilsendt i posten og Representantforslag 129 S (2016–2017) fra stortingsrepresentantene Per Olaf Lundteigen, Janne Sjelmo Nordås, Kjersti Toppe og Trygve Slagsvold Vedum om å evaluere ordningen om at landets pensjonister og uføre i dag ikke får sine pensjons- og trygdeutbetalinger på papir, jf. Innst. 393 S (2016–2017).

Komiteen viser til eit sterkt folkeleg engasjement, blant anna gjennom ein underskriftskampanje i regi av Pensjonistforbundet, kor 30 000 personar har signert eit krav om at dei som ønskjer det, skal kunne få pensjonsslippet som brevpost.

Beriktiget

Komiteen merkar seg at Representantforslag 119 S (2016–2017) foreslår å endre klassifiseringa av pensjonsslippar, slik at dei òg vert betrakta som «viktige meldingar».

Fleirtalet i komiteen, medlemene frå Høgre, Framstegspartiet og Venstre, viser til at fleire pensjonistar har opplevd det vanskeleg å omstille seg til å ta imot pensjonsslippen elektronisk. Dette har vist seg å vere ei utfordring for alderspensjonistar sidan Arbeids- og velferdsetaten gjekk over til elektroniske postløyningar for ikkje-viktig korrespondanse.

Fleirtalet viser til at både Representantforslag 119 S (2016–2017) og 129 S (2016–2017) tek opp denne utfordringa og ber regjeringa greie ut omfang- et av problemet.

I statsråden sitt svarbrev til komiteen av 15. mai 2017 vert det vist til at statsråden er klar over utfordringa, blant anna som ei følgje av fleire spørsmål frå Stortinget. Statsråden påpeikar at pensjonsslippar ikkje er å betrakte som «viktige meldingar», da utbetalinga ikkje varierer frå uke til uke.

Flertallet viser til at i forbindelse med Navs omlegging til en mer smidig og effektiv drift og saks- gang, er digitale nettbaserte tjenester hovedregelen for kommunikasjon med innbyggerne.

Flertallet er kjent med at en del pensjonister og trygdede er misfornøyd med at den månedlige utbetalingsmeldingen ikke lenger kommer på papir i posten. Det er i den forbindelse viktig å merke seg at alle «viktige meldinger» fra Nav fortsatt kan mottas på papir. Men Nav vurderer ikke de månedlige utbetalingsmeldingene, som er like fra måned til måned, som «viktige meldinger».

Flertallet viser til at ved å bruke tjenesten Ditt Nav på nav.no kan alle pensjonister og uføretrygdede finne utbetalingsinformasjon og få en oversikt over tidligere utbetalingsmeldinger. De som ikke har PC eller elektronisk kompetanse til selv å logge seg inn på Ditt Nav på nav.no, kan henvende seg til Nav kontaktsenter og få disse utbetalingsopplysningene lest opp. Veilederen kan sammen med den som ringer sørge for at det blir sendt en utskrift i de tilfeller der det er behov for dokumentasjon til lånesøknad eller for en eventuell klage ved mulig feilutbetaling.

Flertallet viser til at Nav alltid vil sende brev som «viktig melding» dersom det blir noen endringer i utbetalingene ut over reguleringer og satsendringer. Årsoppgaven er også en «viktig melding» som vil kunne mottas på papir i posten.

Flertallet er kjent med at det var en oppgang i antall henvendelser til Nav kontaktsenter i forbindelse med avviklingen av ordningen i fjor høst, særlig fra alderspensjonister. Flertallet viser til at antall

henvendelser har gått ned og er i dag på samme nivå som før omleggingen.

Fleirtalet opplever at statsråden er opptatt av å i størst mogeleg grad legge til rette for eldre brukarar, sjølv om det framleis er ei utfordring for eldre brukarar som ikkje har ressursane eller kjennskapen til å bruke Internett-løyningar.

Fleirtalet meiner det er grunn til å sjå nærma- re på problemstillinga, og fremjar på bakgrunn av dette følgjande forslag:

«Stortinget ber regjeringa utgreie omfanget av problemet rundt elektronisk utsending av pensjonsslippar og den eventuelle kostnadsramma av å definere pensjonsslippar som 'viktig post', for så å komme tilbake til spørsmålet i forbindelse med behandlinga av statsbudsjettet for 2018.»

Medlemene i komiteen frå Arbeidarpartiet, Senterpartiet og Sosialistisk Venstreparti viser til forslagsstillarane si grunn- gjeving i Representantforslag 129 S (2016–2017) for at pensjonistar og uføre som i dag ikkje får sine pensjons- og trygdeutbetalingar på papir, skal få dette. Frå grunngevinga i representantforslaget blir følgjande sitert:

«Forslagsstillerne mener det er en skamplett at myndighetene i dag – med alle tilgjengelige ressurser som finnes – ikke prioriterer de nødvendige offentlige kronene på at landets eldste som ønsker å lese sin pensjonsutbetalingsmelding fra Nav på papir hver måned, skal få lov til dette. Forslagsstillerne mener at dette er illustrerende for hvilken retning landets myndigheter bidrar til å ta samfunnet. Det er ikke i en slik retning forslagsstillerne arbeider for å ta samfunnet videre.»

Medlemene i komiteen frå Senterpartiet viser vidare til at finansminister Siv Jensen i regjeringa Solberg på budsjettspørsmål frå Senterpartiet om kostnaden for staten av å senda utbetalingsmeldingane til pensjonistar og uføre per post, svarar følgjande:

«Spørsmålet er forelagt Arbeids- og sosialdepartementet som gir følgende svar:

Dersom Arbeids- og velferdsetaten skal gå tilbake til å sende utbetalingsmeldinger per post til de som ønsker det, vil det i praksis bety at man går tilbake til å sende utbetalingsmeldinger per post til alle som ikke er registrert som digitale brukere og til alle som har reservert seg mot å motta digital post.

Arbeids- og velferdsdirektoratet anslår at det er mellom 500 000 og 600 000 pensjonister og uføre som har reservert seg eller som ikke er registrert som digitale brukere. Hvis det legges til grunn 500 000 personer, er helårseffekten anslått til 30 mill. kroner årlig. Det er ikke gjort en vurdering av om en slik

innføring av melding per post kan medføre adferds-
endring mht. reservasjon mot digital post.

Det vil tidligst være mulig å innføre en slik papir-
løsning fra september 2017. Merutgiften i 2017 ved
innføring fra september 2017 anslås til 10 mill. kro-
ner.»

Medlemene i komiteen frå Arbeidar-
partiet, Senterpartiet og Sosialistisk
Venstreparti viser til at når Arbeids- og velferds-
etaten vedtok å stoppa automatiske utsendingsmel-
dingar per post, overkøyrdet etaten ønskje og behov
til mange tusen pensjonistar i dette landet, personar
som i høgste grad har vore med og bygd dette landet.
Desse medlemene vil understreka at slike av-
gjerdar alltid er klarert med politisk leining i departe-
mentet, og meiner difor det alltid er den politiske an-
svarlege som til sjuande og sist sit med ansvaret for
at slikt får passera.

Medlemeden i komiteen frå Senterpar-
tiet viser til at Senterpartiet i samband med Stortinget
si handsaming av Revidert nasjonalbudsjett 2017
foreslår 10 mill. kroner til Arbeids- og velferdsetaten
slik at etaten igjen kan senda utsendingsmeldingar på
papir frå september 2017 – frå det tidspunktet Ar-
beids- og velferdsdirektoratet ifølgje ovannemnde sit-
tat tidlegast vil kunne gjera dette.

Medlemene i komiteen frå Arbeidar-
partiet, Senterpartiet og Sosialistisk
Venstreparti meiner dette både prinsipielt, sym-
bolsk og ikkje minst av omsyn til interessene til dei
det her gjeld, er ei særskild viktig sak, og at det Arbeids-
og velferdsetaten med departementet si velsigning
her har gjort er uforståeleg. Endå verre blir det når
Arbeids- og velferdsetaten ikkje tek på alvor
lovnader frå statsråden til Stortinget om at etaten i
dette spørsmålet skal opptre smidig, men tvert imot
held fram som før og attpåtil spelar inn nye telefon-
svarmeldingar der pensjonistane som ringer blir for-
tald at det statsråden har sagt, likevel ikkje medfører
endringar.

Desse medlemene fremjar på denne bak-
grunn følgjande forslag:

«Stortinget ber regjeringa evaluere ordningen
om at landets pensjonistar og uføre i dag ikke får sine
pensjons- og trygdeutbetalinger på papir som tidlige-
re, og snarest mulig fremme sak om nødvendige til-
tak for å følge opp denne evalueringen.»

«Stortinget ber regjeringa snarest mulig sikre at
de mottakere som ber om det, får motta utbetalings-
informasjon per papir.»

Medlemeden i komiteen frå Senterpar-
tiet fremjar på denne bakgrunn følgjande forslag:

«Stortinget bed regjeringa snarast mogleg og sei-
nast innan september 2017 igjen senda alle utbeta-
lingsmeldingar til pensjonistar og uføre på papir.
Saman med kvar utbetalingsmelding skal det liggja
ved informasjon om at mottakaren kan få framtidige
utbetalingsmeldingar tilsendt elektronisk dersom ein
registrerer seg som digital brukar på nav.no.»

Forslag fra mindretall

Forslag fra Arbeiderpartiet, Senterpartiet og So- sialistisk Venstreparti:

Forslag 1

Stortinget ber regjeringa evaluere ordningen om
at landets pensjonistar og uføre i dag ikke får sine
pensjons- og trygdeutbetalinger på papir som tidlige-
re, og snarest mulig fremme sak om nødvendige til-
tak for å følge opp denne evalueringen.

Forslag 2

Stortinget ber regjeringa snarest mulig sikre at
de mottakere som ber om det, får motta utbetalings-
informasjon per papir.

Forslag fra Senterpartiet:

Forslag 3

Stortinget bed regjeringa snarast mogleg og sei-
nast innan september 2017 igjen senda alle utbeta-
lingsmeldingar til pensjonistar og uføre på papir. Sa-
man med kvar utbetalingsmelding skal det liggja ved
informasjon om at mottakaren kan få framtidige ut-
betalingsmeldingar tilsendt elektronisk dersom ein
registrerer seg som digital brukar på nav.no.

Komiteens tilråding

Komiteens tilråding til I fremmes av Høyre,
Fremskrittspartiet og Venstre.

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

v e d t a k :

I

Stortinget ber regjeringa utgreie omfanget av
problemet rundt elektronisk utsending av pensjons-
slippar og den eventuelle kostnadsramma av å defi-
nere pensjonsslippar som «viktig post», for så å kom-

me tilbake til spørsmålet i forbindelse med behandlinga av statsbudsjettet for 2018.

II

Dokument 8:119 S (2016–2017) – Representantforslag fra stortingsrepresentantene Kirsti Bergstø og Karin Andersen om rett til pensjonsslipp på papir tilsendt i posten – vedlegges protokollen.

Oslo, i arbeids- og sosialkomiteen, den 1. juni 2017

Arve Kambe

leder

Sveinung Rotevatn

ordfører

VEDLEGG**Brev fra Arbeids- og sosialdepartementet v/statsråd Anniken Hauglie til arbeids- og sosialkomiteen, datert 15. mai 2017****Representantforslag fra stortingsrepresentantene Kiristi Bergstø og Karin Andersen om rett til pensjonsslipp på papir tilsendt i posten (Dokument 8:119 S (2016-2017))**

Jeg viser til brev fra arbeids- og sosialkomiteen av 2. mai 2017 med anmodning om min vurdering av representantforslag 119 S (2016–2017) fra stortingsrepresentantene Kiristi Bergstø og Karin Andersen om rett til pensjonsslipp på papir tilsendt i posten.

I mitt svar på dette forslaget legger jeg samme vurderinger og begrunnelser til grunn som i svaret til representantforslag 129 S (2016–2017) fra representantene Per Olaf Lundteigen, Janne Sjelmo Nordås, Kjersti Toppe og Trygve Slagsvold Vedum om samme tema.

Representantforslagene

1. Stortinget ber regjeringen undersøke hvor mange av landets pensjonister som ikke lenger har reell tilgang til dokumentasjon på pensjon eller uføretrykksbetaling som følge av manglende digital kompetanse, og snarest legge frem for Stortinget resultatet av undersøkelsen.
2. Stortinget ber regjeringen sørge for at pensjonisters utbetalingslipp ansees som «særlig viktig melding», slik at den kommer inn under regelverket der brukere kan reservere seg mot å motta via digitale løsninger.

Jeg har ved flere anledninger svart både muntlig og skriftlig på spørsmål fra Stortinget om Arbeids- og velferdsetatens praksis hva gjelder de månedlige utbetalingsmeldingene til pensjonistene. I mine svar har jeg lagt vekt på at alle vedtak og nye opplysninger som er å betrakte som viktige meldinger i henhold til eForvaltningsforskriften, fortsatt skal sendes skriftlig til personer som ikke er digitale brukere, eller som har reservert seg mot å motta digital post.

I løpet av høsten 2016 besluttet Arbeids- og velferdsetaten at brukere som mottar pensjon, uføretrykksbetaling, dagpenger, arbeidsavklaringspenger, tilbakspenger og tilleggsstønader kun ville få utbetalingsinformasjon digitalt på Ditt NAV.

Digitale nettbaserte tjenester skal være hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med både innbyggere og næringsliv. Dette er stadfestet i eForvaltningsforskriften og er et viktig prinsipp i Regjeringens digitaliseringsstrategi.

Innbyggere kan reservere seg mot å motta enkeltvedtak og andre viktige brev digitalt dersom de fortsatt ønsker å motta dette på papir, jf. eForvaltnings-

forskriften § 9. Difi har etablert et felles register over innbyggernes digitale kontaktinformasjon og reservasjonsstatus. Arbeids- og velferdsetaten er fra oktober 2015 koblet til dette registeret, og kan derfor kommunisere digitalt med alle innbyggere som ikke har reservert seg, uten å innhente samtykke.

Reservasjonsretten omfatter følgende informasjon (videre kalt «viktige meldinger»), jf. eForvaltningsforskriften § 9:

- Enkeltvedtak
- Forhåndsvarsel etter forvaltningsloven § 16
- Andre meldinger som har betydning for vedkommende sin rettsstilling, for behandling av saken
- Meldinger som det av andre grunner er av særlig betydning å sikre at vedkommende mottar

Månedlige utbetalingsmeldinger som ikke inneholder ny informasjon sammenliknet med foregående måneds utbetalingsmelding, anses derimot *ikke* å være en viktig melding som krever at meldingen sendes som post til dem som har reservert seg eller ikke er digitale brukere. De løpende utbetalingene vil da være i tråd med de vedtak om pensjonsytelse og ulike trekk den enkelte har fått brev om.

Arbeids- og velferdsetaten vil imidlertid alltid sende brev som "viktig melding" dersom ytelsen endrer seg utover reguleringer og satsendringer, og vil fortsatt sende årsoppgaven til brukerne. Har brukerne reservert seg mot digital post, vil de få årsoppgaven og slike meldinger om endringer i posten.

Utbetalingsinformasjonen må imidlertid gjøres tilgjengelig og oppfylle de krav til dette som stilles i regelverket, herunder i eForvaltningsforskriften. De som ikke har PC, elektronisk identifikasjon eller kompetanse til selv å logge seg inn på Ditt Nav, kan derfor henvende seg på telefon til NAV Kontaktsenter og få disse utbetalingsopplysningene lest opp. I spesielle tilfeller kan brukere fortsatt ha behov for å dokumentere inntektsopplysninger. I slike tilfeller kan brukeren også be om utskrift av utbetalingsmeldingen. Som jeg har svart Stortinget ved flere anledninger, vil veilederen ved NAV Kontaktsenter sammen med den som ringer, vurdere om det er behov for en utskrift i det enkelte tilfellet. Slike behov vil f.eks. være om brukeren har behov for dokumentasjon til en lånesøknad eller for å klage.

Arbeids- og velferdsetaten har opplyst at det var en oppgang i antall henvendelser til NAV Kontaktsenter i forbindelse med avviklingen av ord-

ningen i fjor høst, særlig fra alders- pensjonister. Antall henvendelser har nå gått ned til et normalt nivå sammenlignet med månedene før omleggingen. Bruken av selvbetjeningsløsninger og ulike nettbaserte tjenester på nav.no øker stadig, også blant de eldre aldersgruppene. Regjeringen har igangsatt et bredt anlagt arbeid for å øke bruken av digitale tjenester og øke digital kompetanse i befolkningen. Dette videreføres nå i konkrete opplærings- og veiledningstilbud i kommunene, der også arbeids- og velferdsforvaltningen vil bidra aktivt. I tillegg vil Arbeids- og velferds- etaten arbeide videre med å bistå den enkelte på en god måte over telefon eller ved det enkelte NAV-kontor.

Jeg har bedt Arbeids- og velferdsetaten om å opptre smidig overfor de som henvender seg til NAV Kontaktsenter. Dette har Arbeids- og velferdsdirektøren forsikret meg om at de vil være, og jeg har flere ganger tidligere forsikret om at departementet vil følge opp dette i styrings-dialogen med Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Som en følge av dette vil departementet mer generelt følge med på utviklingen med overgang til nye og brukervennlige digitale tjenester i styringsdialogen med Arbeids- og velferdsdirektoratet. Det innebærer at departementet vil be Arbeids- og velferdsdirektoratet om å evaluere den praksis og de tiltak som er etablert som et ledd i en slik dialog og oppfølging fra min side. Jeg kan forsikre om at Stortinget vil bli orientert om dette på en egnet måte.

