



# Innst. 393 S

(2016–2017)

## Innstilling til Stortinget fra arbeids- og sosialkomiteen

Dokument 8:129 S (2016–2017)

### **Innstilling fra arbeids- og sosialkomiteen om Representantforslag 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**

Til Stortinget

#### **Bakgrunn**

I dokumentet fremmes følgende forslag:

«Stortinget ber regjeringen evaluere ordningen om at landets pensjonister og uføre i dag ikke får sine pensjons- og trygdeutbetalinger på papir som tidligere, og snarest mulig fremme sak om nødvendige tiltak for å følge opp denne evalueringen.»

Det vises til dokumentet for nærmere redegjørelse for forslaget.

#### **Komiteens behandling**

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

Komiteen vedtok å behandle merknadene for 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, i samme innstilling som Represen-

tantforslag 119 S (2016–2017) fra stortingsrepresentantene Kirsti Bergstø og Karin Andersen om rett til pensjonsslipp på papir tilsendt i posten.

#### **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 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, og til komiteens merknader i forbindelse med behandlingen av Representantforslag 119 S (2016–2017) fra stortingsrepresentantene Kirsti Bergstø og Karin Andersen om rett til pensjonsslipp på papir tilsendt i posten), jf. Innst. 392 (2016–2017).

#### **Komiteens tilråding**

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

vedtak:

Dokument 8:129 S (2016–2017) – Representantforslag 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 – vedlegges protokollen.

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

**Arve Kambe**

leder

**Sveinung Rotevatn**

ordfører

**VEDLEGG****Brev fra Arbeids- og sosialdepartementet v/arbeids og sosialminister Anniken Hauglie til Arbeids- og sosialkomiteen datert 15. mai 2017****Representantforslag fra Per Olaf Lundteigen Janne Sjelmo Nordås Kjersti Toppe og Trygve Slagsvold Vedum - Evaluere ordningen med at landets pensjonister og uføre ikke får pensjons- og trygdeutbetalinger på papir (Dokument 8:129 S (2016-2017))**

Jeg viser til brev fra arbeids- og sosialkomiteen av 2. mai 2017 med anmodning om min vurdering av representantforslag 129 S (2016-2017) fra stortingsrepresentantene Per Olaf Lundteigen, Janne Sjelmo Nordåa, Kjersti Toppe og Trygve Slagsvold Vedum om at landets pensjonister og uføre i dag ikke får sine pensjons- og trygdeutbetalinger på papir.

I mitt svar på dette forslaget legger jeg samme vurderinger og begrunnelser til grunn som i svaret til representantforslag 119 S (2016-2017) fra representantene Kirsti Bergstø og Karin Andersen om samme tema.

## Representantforslaget

1. Stortinget ber regjeringen evaluere ordningen om at landets pensjonister og uføre i dag ikke får sine pensjons- og trygdeutbetalinger på papir som tidligere, og snarest mulig fremme sak om nødvendige tiltak for å følge opp denne evalueringen.

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, uføretrygd, dagpenger, arbeidsavklaringspenger, tiltakspenger 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. eForvaltningsforskriften § 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 velferdsdirektoratet har opplyst at det var en oppgang i antall henvendelser til NAV Kontaktsenter i forbindelse med avviklingen av ordningen i fjor høst, særlig fra alderspensjonister. 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 velferdsetaten 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 styringsdialogen 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.