



DET KONGELIGE
ARBEIDS- OG SOSIALDEPARTEMENT

Statsråden

Arbeids- og sosialkomiteen i Stortinget
Stortinget
Postboks 1700 Sentrum
0026 OSLO

Deres ref

Vår ref

Dato

21/1249-

6. april 2021

Representantforslag 154 S (2020-2021) om at Nav-kontor skal tilby faglig hjelp med minst samme åpningstider som kommunens rådhus (Dokument 8:154 S (2020-2021))

Jeg viser til brev fra arbeids- og sosialkomiteen av 23. mars 2021 med anmodning om min vurdering av representantforslag 154 S (2020-2021) fra stortingsrepresentantene Per Olaf Lundteigen, Kjersti Toppe, Heidi Greni og Willfred Nordlund om at Nav-kontor skal tilby faglig hjelp med minst samme åpningstider som kommunens rådhus.

Forslagsstillerne er opptatt av at arbeids- og velferdsforvaltningen skal være tilgjengelig for alle brukere. Ikke minst gjelder dette de svakeste brukergruppene som ofte har sammensatte behov for bistand og som ikke blir hjulpet bare med digitale løsninger eller på telefon. Som påpekt er det et mål at tjenestene skal være enkle for brukerne og være tilpasset deres behov. Det er jeg enig i.

Derfor er det viktig å understreke at arbeids- og velferdsforvaltningen aldri har hatt mer tilgjengelige tjenester enn nå. De aller fleste av oss kan få svar på det meste på nav.no eller over telefon, uten å måtte oppsøke et kontor.

Stadig flere brukere forventer at døren inn til NAVs tjenester er hjemmefra, via nettet eller på telefon. Digitale tjenester er populære og brukes stadig mer. Derfor legges det til rette for at flere skal få hjelp via ulike nettløsninger, enten det er snakk om tilrettelagt informasjon, innsyn i egen sak, ulike dialogtjenester og selvbetjeningsløsninger.

Ikke minst ser vi hvor viktig dette er i situasjoner der forvaltningen opplever stor pågang som i den pågående pandemien. Arbeids- og velferdsdirektoratet opplyser f.eks. at nav.no hadde over 20 millioner besøk i løpet av mars og april 2020. I løpet av våren 2020 var også bortimot

halvparten av NAV-kontorene helt stengt for publikumsbesøk av smittevernhensyn. I tillegg var mange kontorer stengt for besøk uten avtale. NAV-kontorene var likevel tilgjengelige for brukerne gjennom utstrakt bruk av telefon og digitale løsninger.

Publikum etterspurte, og ble i større grad enn tidligere, betjent på telefon og på nettet. Oppfølging og timeavtaler ble gjennomført per telefon, i videomøter eller webinarer, og de fleste kommuner tok i bruk den nye digitale søknadsfunksjonen for økonomisk sosialstønad med tilhørende innsynsløsning for brukere på Ditt NAV.

At stadig flere foretrekker, og får god hjelp via nettet eller på telefon, gjør det mulig for NAV-kontoret å bruke mer av tiden sin på de brukerne som trenger personlig bistand og oppfølging. Det betyr at brukere i sårbare situasjoner, ofte med sammensatte behov, får nytte av en større del av NAV-kontorets ressurser.

Arbeids- og velferdsetaten og kommunene har felles NAV-kontor som dekker alle kommuner. Kontoret ivaretar oppgaver for både kommunen og staten med utgangspunkt i den lokale avtalen som bl.a. definerer hvilke kommunale tjenester som skal inngå i kontoret, hvordan kontoret skal utformes, åpningstider og daglig drift.

Ettersom det er stor variasjon i NAV-kontorenes størrelse og brukernes behov, er det den enkelte kommune og Arbeids- og velferdsetaten ved fylkeskontoret som i dialog med NAV-leder avgjør hva som skal være åpningstidene på det enkelte NAV-kontor utfra lokale forutsetninger og behov. I disse vurderingene blir det bl.a. lagt vekt på å sikre tilfredsstillende tilgjengelighet og service for brukerne, samt sikkerhet for både brukere og ansatte.

For råd og veiledning, for eksempel ved individuelle vurderinger om økonomisk sosialstønad, vil det som hovedregel være mest hensiktsmessig med en planlagt avtale slik at både bruker og veileder kan være forberedt og ha mulighet til å sette av tilstrekkelig tid. NAV-kontoret skal imidlertid fortsatt være det siste sikkerhetsnettet for dem som trenger akutt sosialstøtte eller tak over hodet. Personer med slike behov skal fortsatt kunne få hjelp uanmeldt. Samtidig er det grunn til å hensynta at stadig flere og bedre digitale løsninger og velfungerende tjenester på telefon ved NAV Kontaktsenter, har ført til færre drop-in-henvendelser og flere forhåndsavtalte møter mellom bruker og veileder ved NAV-kontorene.

Som forslagstillerne peker på, er det bl.a. i sosialtjenesteloven § 4 stilt krav om at tjenester som ytes etter sosialtjenesteloven skal være forsvarlige. Personer som har behov for sosiale tjenester er ofte i en vanskelig livssituasjon, og for enkelte er behovet for hjelp akutt. Dette stiller krav til hvordan kommunen og etaten sikrer tilgjengeligheten til tjenestene.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i sin dialog med fylkeskontorene understreket at åpningstider på NAV-kontorene må ivareta brukerne med behov for drop-in-besøk og fysisk tilgjengelighet til tjenester i kontorene. Dette inkluderer bl.a. brukere som trenger bistand etter lov om sosiale tjenester og brukere som ikke benytter digitale kanaler. Direktoratet har også i dialog med statsforvalterne presisert at begrensede åpningstider, for eksempel at det

ikke er åpent daglig eller at det er svært korte åpningstider, må begrunnes utfra forsvarlighet og behov.

Det er imidlertid den enkelte kommune og det enkelte NAV-kontor som kjenner brukernes behov best. Denne regjeringen legger vekt på lokalt handlingsrom, mindre detaljert styring og har tillit til at det er etaten og det enkelte NAV-kontor som best vurderer hvilke tider for drop-in-besøk som er forsvarlig og hensiktsmessig ut fra kjennskapen til lokale forhold og behovene til de brukerne de betjener.

Med hilsen



Torbjørn Røe Isaksen



DET KONGELIGE
ARBEIDS- OG SOSIALDEPARTEMENT

Statsråden

Arbeids- og sosialkomiteen i Stortinget
Stortinget
Postboks 1700 Sentrum
0026 OSLO

Deres ref

Vår ref

Dato

21/1250-

6. april 2021

**Representantforslag 156 S (2020-2021) fra stortingsrepresentantene
Hans Andreas Limi, Silje Hjemdal og Erlend Wiborg om å sikre
tilgjengelighet hos Nav (Dokument 8:156 S (2020-2021))**

Jeg viser til brev fra arbeids- og sosialkomiteen av 23. mars 2021 med anmodning om min vurdering av representantforslag 156 S (2020-2021) fra stortingsrepresentantene Hans Andreas Limi, Silje Hjemdal og Erling Wiborg om å sikre tilgjengelighet hos NAV.

Forslagsstillerne er opptatt av at velferdstjenestene skal være tilgjengelige for alle som har behov og står i en vanskelig situasjon. Det er jeg enig i.

Derfor er det viktig å understreke at arbeids- og velferdsforvaltningen aldri har hatt mer tilgjengelige tjenester enn nå. Som også forslagsstillerne påpeker, kan de aller fleste av oss få svar på det meste på nav.no eller over telefon, uten å måtte oppsøke et kontor.

Stadig flere brukere forventer at døren inn til NAVs tjenester er hjemmefra, via nettet eller på telefon. Digitale tjenester er populære og brukes stadig mer. Derfor legges det til rette for at flere skal få hjelp via ulike nettløsninger, enten det er snakk om tilrettelagt informasjon, innsyn i egen sak, ulike dialogtjenester og selvbetjeningsløsninger.

Ikke minst ser vi hvor viktig dette er i situasjoner der forvaltningen opplever stor pågang som i den pågående pandemien. Arbeids- og velferdsdirektoratet opplyser f.eks. at nav.no hadde over 20 millioner besøk i løpet av mars og april 2020. I løpet av våren 2020 var også bortimot halvparten av NAV-kontorene helt stengt for publikumsbesøk av smittevern hensyn. I tillegg var mange kontorer stengt for besøk uten avtale. NAV-kontorene var likevel tilgjengelige for brukerne gjennom utstrakt bruk av telefon og digitale løsninger.

Publikum etterspurte og ble, i større grad enn tidligere, betjent på telefon og på nettet. Oppfølging og timeavtaler ble gjennomført per telefon, i videomøter eller webinarer, og de fleste kommuner tok i bruk den nye digitale søknadsfunksjonen for økonomisk sosialstønad med tilhørende innsynsløsning for brukere på Ditt NAV.

At stadig flere foretrekker og får god hjelp via nettet eller på telefon, gjør det mulig for NAV-kontoret å bruke mer av tiden sin på de brukerne som trenger personlig bistand og oppfølging. Det betyr at brukere i sårbare situasjoner, ofte med sammensatte behov, får nytte av en større del av NAV-kontorets ressurser.

Arbeids- og velferdsetaten og kommunene har felles NAV-kontor som dekker alle kommuner. Kontoret ivaretar oppgaver for både kommunen og staten med utgangspunkt i den lokale avtalen som bl.a. definerer hvilke kommunale tjenester som skal inngå i kontoret, hvordan kontoret skal utformes, åpningstider og daglig drift.

Etttersom det er stor variasjon i NAV-kontorenes størrelse og brukernes behov, er det den enkelte kommune og Arbeids- og velferdsetaten ved fylkeskontoret som i dialog med NAV-leder avgjør hva som skal være åpningstidene på det enkelte NAV-kontor utfra lokale forutsetninger og behov. I disse vurderingene blir det bl.a. lagt vekt på å sikre tilfredsstillende tilgjengelighet og service for brukerne, samt sikkerhet for både brukere og ansatte.

For råd og veiledning, for eksempel ved individuelle vurderinger om økonomisk sosialstønad, vil det som hovedregel være mest hensiktsmessig med en planlagt avtale slik at både bruker og veileder kan være forberedt og ha mulighet til å sette av tilstrekkelig tid. NAV-kontoret skal imidlertid fortsatt være det siste sikkerhetsnettet for dem som trenger akutt sosialstøtte eller tak over hodet. Personer med slike behov skal fortsatt kunne få hjelp uanmeldt. Samtidig er det grunn til å hensynta at stadig flere og bedre digitale løsninger og velfungerende tjenester på telefon ved NAV Kontaktsenter, har ført til færre drop-in-henvendelser og flere forhåndsavtalte møter mellom bruker og veileder ved NAV-kontorene.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i sin dialog med fylkeskontorene understreket at åpningstider på NAV-kontorene må ivareta brukerne med behov for drop-in og fysisk tilgjengelighet til tjenester i kontorene. Dette inkluderer bl.a. brukere som trenger bistand etter lov om sosiale tjenester og brukere som ikke benytter digitale kanaler. Direktoratet har også i dialog med statsforvalterne presisert at begrensede åpningstider, for eksempel at det ikke er åpent daglig eller at det er svært korte åpningstider, må begrunnes utfra forsvarlighet og behov.

Det er imidlertid den enkelte kommune og det enkelte NAV-kontor som kjenner brukernes behov best. Denne regjeringen legger vekt på lokalt handlingsrom, mindre detaljert styring og har tillit til at det er etaten og det enkelte NAV-kontor som best vurderer hvilke tider for drop-in-besøk som er forsvarlig og hensiktsmessig ut fra kjennskapet til lokale forhold og behovene til de brukerne de betjener.

Som forslagsstillerne viser til, kan brukere som ikke har digital kompetanse eller som foretrekker det, ringe NAV Kontaktsenter og få veiledning der. Da blir de i stor grad hjulpet kompetent med spørsmål om ytelser, rettigheter og plikter, status i egen sak osv. Forslagsstillerne er bekymret for at kapasiteten hos kontaktsenteret nå fører til for lang ventetid.

Det er en bekymring jeg deler. Arbeids- og velferdsetaten har de siste årene styrket kapasiteten og kompetansen ved NAV Kontaktsenter gjennom omdisponering, nyrekruttering og opplæring. Antall telefonhenvendelser varierer normalt noe over tid, og det vil alltid være hendelser som påvirker svartidene. NAV Kontaktsenter var imidlertid ikke dimensjonert for å håndtere den ekstraordinære pågangen som koronapandemien medførte. I følge Arbeids- og velferdsdirektoratet økte ventetiden i mars 2020 for personbrukere til nærmere 14:30 minutter. Derfor ble det også gitt ekstrabevilgninger over statsbudsjettet som bl.a. er brukt til å ansette nye midlertidige veiledere. Ventetiden ble derfor gradvis redusert frem mot sommeren og høsten ned mot 6 minutter i gjennomsnitt, blant annet også fordi flere brukere i større grad benyttet digitale løsninger og chat.

Vi ser nå at økt smitte og nye innstramminger i tiltak har ført til at ventetidene er jevnt stigende. Det er en utvikling vi må følge også etter de nye innstrammingene som ble innført 23. mars 2021.

Med hilsen



Torbjørn Røe Isaksen