

SAK-03139-S1R3F5

**Høringssvar NOU 2023:11 Raskt og riktig – en helhetlig gjennomgang av klage- og ankesystemet i Arbeids- og velferdsetaten og Trygderetten**

Norsk Tjenestemannslag (NTL) har følgende høringssvar til NOU 2023:11. Høringssvaret er utarbeidet i samråd med våre organisasjonsledd i NAV.

**Innledende kommentarer**

NTL mener at utvalget unnlater å gå inn på viktige årsaker til at det er for dårlig kvalitet på førstegangsvedtakene. Vi vil i denne sammenheng trekke fram følgende;

Underbemanning i forvaltningsenhetene og stort gjennomtrekk i virksomheten som følge av stor arbeidsbelastning. Gjentatte kutt i budsjettene gjennom ABE-reformen og uttak av gevinstrealisering før tiltak er gjennomført har bidratt til at det er for få ansatte til å utføre saksbehandlingsoppgavene i NAV.

Den sterke målstyringen i NAV og press fra ledelsen om å produsere nok saker til å tilfredsstille måltall har gått på bekostning av kvaliteten på vedtakene. Utvalget sier selv på side 21 i NOU 2023:11 at: «Hensynet til rask saksbehandling har imidlertid gått utover kvaliteten i vedtakene».

Det er utstrakt detaljstyring fra ledere lokalt og liten rom for autonomi i planlegging av egne arbeidsoppgaver for den enkelte ansatte.

En annen viktig årsak til lang saksbehandlingstid i klage- og ankesystemet er at når bruker først klager, så blir likevel ikke klagebehandling prioritert gitt en svært presset ressursituasjon.

Utvalget foreslår to organisatoriske tiltak, flytting av Trygderetten og flytting av NAVs klageinstansen til direktoratet som vi vil advare mot. Problemet er først og fremst er arbeidskapasitet og organisering av arbeidet, disse to tiltakene vil ikke bidra til forbedringer på hverken kort eller lang sikt. Tvert imot vil de føre til at kapasitet må brukes på organisatoriske spørsmål fremfor å heve kvaliteten i vedtakene slik at klager og anker kan reduseres.



## Kommentarer til utvalgets forslag

Utvalget foreslår flere tiltak for å redusere saksbehandlingstiden i NAV, og vi vil kommentere noen av dem.

NTL støtter ikke forslaget om at klager på førsteinstansens vedtak skal fremsettes direkte til klageinstansen og behandles der. Vi mener at det vil føre til mindre myndige NAV-kontor og NAV-enheter, og vi frykter det vil gå ut over forvaltningskompetansen og vanskeliggjør forbedringsarbeidet i førsteinstansen da klagebehandling også er en god kilde til læring og utvikling for saksbehandlerne.

NTL støtter forslaget om at NAV skal iverksette tiltak for å øke brukernes tillit ved å bedre samhandlingen mellom veilederne på NAV-kontor og saksbehandlerne i NAV Arbeid og ytelser for arbeids- og helseytelser.

NTL støtter forslaget om å bedre brukers muligheter for rask avklaring av spørsmål. Vi mener at det i dag er for vanskelig å komme i kontakt med forvaltningsenhetene i NAV, både for bruker og internt i NAV. At kompetansekøene er lagt ned har gjort at bruker ikke kan kontakte saksbehandlere om saken sin, og også ført til at ansatte på NAV-kontor ikke kan ringe for faglige avklaringer og spørsmål om hva som trengs av dokumentasjon. Manglende innsyn i egen sak er også en stor frustrasjon for brukerne. Å kunne se hvor egen sak er i saksgangen vil kunne bedre brukeropplevelsen betraktelig.

Det er viktig for NTL at hele saksgangen sees i sammenheng og at dette henger nøye sammen når de forskjellige tiltakene skal vurderes opp mot hverandre. For at tiltakene i klage- og ankesystemet skal ha effekt må det bli bedre kvalitet på førstegangsvedtakene i forvaltningsenhetene. For å lykkes med dette må de ansatte gis mer tid og rom til å utrede sakene tilstrekkelig. Der mål- og resultatstyring står i veien for god forvaltningspraksis må de ansatte gis mer tillit og autonomi over egne arbeidsoppgaver. NTL mener dette går inn i kjernen av hva en tillitsreform i NAV handler om.

## Trygderetten

NTL mener at Trygderetten ikke bør flyttes inn under Domstoladministrasjonen (DA). Tiltaket framstilles som et forslag om å rendyrke Trygderetten som særdomstol. NTL viser til at for eksempel Arbeidsretten er en særdomstol, og denne er ikke underlagt DA. Trygderettens praksis generelt viser at de i realiteten er uavhengige. «NAV-saken» kan ikke brukes som argument for å flytte Trygderetten da de juridiske feilene fulgte saken helt opp til Høyesterett. på økonomi og NTL frykter at Trygderetten svekkes dersom de legges organisatorisk under DA

Vennlig hilsen

  
Thomas Sandvik

Forbundssekretær

