NTL NAV

Bergen 28.06.2023

Norsk Tjenestemannslag
Møllergata 10
0179 OSLO

Innspill til høringssvar NOU 2023:11

NTL NAV ønsker å komme med følgende innspill til høringssvar til NOU 2023:11 Raskt og riktig – En helhetlig gjennomgang av klage- og ankesystemet i Arbeids- og velferdsetaten og Trygderetten:

Selv om det ikke er en del av mandatet så mener vi at utvalget unnlater å gå inn på viktige årsaker til at det er for dårlig kvalitet på 1. gangs vedtakene, og da spesielt:

- Underbemanning i forvaltningsenhetene og stor turnover som følge av stor arbeidsbelastning. Kutt i budsjettene gjennom ABE-reformen og uttak av gevinstrealisering har ført til at det er for få ansatte til å utføre saksbehandlingsoppgavene i NAV.
- Målstyringen i NAV og press fra ledelsen om å produsere nok saker til å tilfredsstille måltall på bekostning av kvaliteten på vedtakene.
- Stor detaljstyring fra ledere lokalt og liten rom for autonomi i planlegging av egne arbeidsoppgaver

En annen viktig årsak til lang saksbehandlingstid i klage- og ankesystemet er at når bruker først klager blir ikke klagebehandling prioritert som følge av ressurssituasjonen.

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

NTL NAV støtter ikke at:

- At klager på førsteinstansens vedtak skal fremsettes direkte til klageinstansen og behandler 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 NAV støtter at:

- NAV iverksetter 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.

- 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 aller viktigste for NTL NAV er at en i tiltakene ser hele saksgangen i sammenheng og at dette henger nøye sammen når man skal vurdere de forskjellige tiltakene opp mot hverandre. For at tiltakene i klage- og ankesystemet skal ha effekt må det bli bedre kvalitet på 1. gangs vedtakene 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 NAV mener dette går inn i kjernen av hva en tillitsreform i NAV handler om.

Med vennlig hilsen
NTL NAV

Tarjei Aamot Haga
sekretær