



Arbeids- og sosialkomiteen  
Stortinget  
0026 OSLO

Deres referanse  
Vår referanse 15/00167-93  
Vår dato 26.02.2020

Fellesorganisasjonen (FO)  
Mariboegate 13  
0183 Oslo

Postadresse:  
Pb. 4693 Sofienberg  
0506 Oslo

Telefon:  
+47 919 19 916

E-post:  
kontor@fo.no

Bankgiro: 9001.06.35674

Bankgiro kontingent:  
9001.08.71394

Org.nr:  
870 953 852 MVA

## Høring - Representantforslag 8:56 S (2019-2020) om etablering av NAV-ombud

fo.no

*Fellesorganisasjonen (FO) er fagforening og profesjonsforbund for om lag 30.000 barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere. Mange av våre medlemmer jobber i NAV og i tjenester hvor de kommer i kontakt med mennesker som er avhengig av tjenester fra NAV i kortere eller lengre tid.*

I Granavolden-plattformen er det nedfelt at regjeringen vil utrede etablering av et NAV-ombud. Representantforslaget som nå foreligger handler om etablering av et slikt NAV-ombud.

FO er spørrende til om et ombud vil løse de grunnleggende problemene knyttet til NAVs organisering og tjenester. Dersom NAV hadde ivaretatt råd- og veiledningsplikten som følger av det lovverket de er satt til å forvalte hadde det sannsynligvis ikke vært behov for et eget NAV-ombud. Ut fra den kunnskapen vi har om tjenesten og antall saker som blir meldt til pasient- og brukerombudet bare i Oslo, ser det imidlertid ut til å være behov for et uavhengig organ som kan følge med på NAVs forvaltningspraksis, og sørge for at brukerne får oppfylt sine rettigheter. I tillegg vil et slikt organ kunne bidra til en heving av kvalitet og kapasitet i tjenesten. FO støtter derfor opprettelse av et eget NAV-ombud.

FO har ved flere anledninger uttrykt bekymring for det vi opplever som redusert tilgjengelighet til NAVs tjenester. Det synes som det blir stadig vanskeligere å komme i kontakt med NAV dersom man har spørsmål og trenger å snakke med en veileder. NAV har redusert åpningstiden for ad-hoc henvendelser, og brukere henvises til NAVs kontaktsenter, eller de digitale selvbetjeningsløsningene på NAV.no. Brukere som av ulike grunner ikke kan

nyttiggjøre seg de digitale selvbetjeningsløsninger er i en særlig utfordrende situasjon. I tillegg vet vi at mange brukere har problemer med å lese og forstå brev og vedtak fra NAV. I mange tilfeller er det dessuten tvil om vedtakene er fattet på riktig rettslig grunnlag. Resultatet er at brukerne ikke får den hjelpen de har krav på. I tillegg har den strenge håndhevingen av arbeidslinja, og innstramninger i ytelser, ført til ekstra belastninger for personer som er avhengig av NAVs tjenester. De får ikke tilstrekkelig råd, veiledning eller oppfølging, og i mange tilfeller heller ikke penger å leve av. Dette er alvorlig, og et brudd på NAV sin oppfølgings- og veiledningsplikt i henhold til det lovverket de forvalter.

Et eget ombud vil ikke rette på de forholdene ved NAV som gjør at de ikke klarer å levere gode nok tjenester til brukerne. Et ombud vil imidlertid kunne dokumentere hvilke saker de bistår brukere med, og skaffe oversikt over hvor tjenestene svikter. Denne informasjonen vil i neste omgang kunne brukes til å videreutvikle og forbedre NAV som organisasjon og forvalter av viktige arbeids- og velferdstjenester.

FO mener det er behov for en kritisk og helhetlig gjennomgang av NAV knyttet til organisering, styringsmodell og sammensetning av kompetanse. En slik gjennomgang vil kunne gi en bedre forståelse for hvor og hvordan svikt i tjenesten oppstår, og årsaker til at tjenesten ikke fungerer slik den skal.

FO mener kompetanse er en nøkkelfaktor for å forstå hvordan svikt i tjenestene kan oppstå og hvordan svikt kan forebygges. Ansatte på alle nivå må ha kompetanse som imøtekommer de faglige oppgavene de skal løse. Det vil si kompetanse i å analysere, forstå og håndtere ulike faglige problemstillinger på system- og brukernivå. Kompetanse på helhetlig tilnærming og problemforståelse i veiledning og samhandling med bruker og andre samarbeidspartnere, og mulighet til å utøve faglig skjønn og sørge for helhetlig tjenesteyting. I NAV er det ikke slik. Det kreves ikke sosialfaglig kompetanse for å løse komplekse og sammensatte sosiale problemer. Det kreves ikke juridisk kompetanse for å utøve juridisk skjønn. Dette opplever vi som problematisk. FO mener flere ansatte og ledere med sosialfaglig kompetanse er avgjørende for kvaliteten i NAVs tjenester.

Med vennlig hilsen

*Sign*  
Mimmi Kvisvik  
Forbundsleder

*Sign*  
Allis Aresdatter  
Rådgiver