



Hva gjør NAV for å redusere saksbehandlingstidene i Klage- og ankesaker?

NAV Øst-Viken 080923


Saksbehandlingstider

- <https://www.nav.no/saksbehandlingstider>
- <https://trygderetten.no/nb/hvor-lang-er-saksbehandlingstiden>

Arbeids- og inkluderingsministeren mottar Klage- og ankeutvalgets utredning



I mars la Klage- og ankeutvalget fram utredningen om klage- og anke systemet i Arbeids- og velferdsetaten og Trygderetten. NAV har nå levert hørings svar på dette.

A hiker wearing a blue jacket, brown pants, and a backpack is walking on a gravel path. The hiker is holding a wooden walking stick. The path is surrounded by tall grass and leads into the distance. The background is slightly blurred, emphasizing the hiker and the path.

Utvalget foreslår å effektivisere og forenkle klage- og anke-systemet:

- Færre vurderinger av samme sak i klage- og anke-systemet
- Klagefrist bør endres fra 6 til tre uker
- Kvaliteten på saksbehandlingen bør forbedres
- Innbyggernes mulighet til innsyn i og dialog om egen sak bør bli bedre
- Departementets styring bør fokusere mer på kvalitet
- En rekke tiltak for å effektivisere saksbehandlingen i Trygderetten



NOU 23:11 finner du her

<https://www.regjeringen.no/contentassets/bc4d7866cdbf4151b35df2ddb8b8f5bb/no/pdfs/nou202320230011000dddpdfs.pdf>

Utredningen inneholder en rekke forslag til tiltak for å forenkle systemet og redusere saksbehandlingstider.

Vi må styrke kvaliteten på flere områder



NAV mener at flere av funnene som kommer fram i NOU-en alvorlige, både enkeltvis og samlet. Blant annet pekes det på at kvaliteten på saksbehandlingen ikke er god nok og tar for lang tid



– Vi er enige i at saksbehandlingstiden i klage- og ankesaker er for lang, og at vi må styrke kvaliteten på flere områder. Høyere kvalitet vil gi flere riktige avgjørelser i førsteinstansen, og sannsynligvis færre unødvendige klager

Anbefaler å sette ned et lovutvalg

Mange av tiltakene krever endringer i regelverkene NAV forvalter. Dette mener vi er så komplekst og viktig at vi anbefaler at det settes ned et eget lovutvalg som kan utrede disse spørsmålene videre.

NAV er i all hovedsak enig i utvalgets forslag til tiltak. Vi støtter imidlertid ikke forslagene til en særskilt revurderingsplikt og en kortere klagefrist på NAVs vedtak. Bakgrunnen for dette er hensynet til NAVs brukere.

Noen tiltak trenger ikke lovendringer og er allerede påbegynt

NAV Klageinstans:

- har lagt om sin praksis og innhenter nå tilleggsopplysninger selv ved behov
- sender nå legeerklæringer fra rådgivende leger i NAV til brukerne. De får 14 dager på å gi et tilsvarende svar, før klageinstansen ferdigbehandler saken. Dette ble innført i saker om arbeidsavklaringspenger i mars, saker om uføretrygd i mai og på andre områder fortløpende.

Øvrige tiltak for kvalitetsforbedringer:

- På dagpenger forelegger vi nå opplysninger for brukeren før vedtak fattes i saker som gjelder forlenget ventetid. Dermed får mottakeren mulighet til å uttale seg før vi sender vedtak.
- Vi har endret og tydeliggjort informasjonen i de automatiske vedtaksbrevene om etteroppgjør av uføretrygd som kommer til høsten, slik at begrunnelsene blir lettere å forstå.
- Innenfor AAP og uføretrygd har vi forbedret kvaliteten på utvalgte vedtaksbrev som saksbehandlerne bruker. Fra uke 26 innførte vi nye vedtaksbrev ved avslag på AAP og uføretrygd.
- Vi har i samarbeid med departementet gjort endringer på styringsparameterne for ytelsesforvaltningen og arbeider med å utvikle løsninger som gjør at vi kan følge kvalitetsutviklingen i saksbehandlingen.