



SIVILOMBUDET

ARBEIDS- OG VELFERDSDIREKTORATET AVD FYRSTIKKALLÉEN
Postboks 354
8601 MO I RANA

Vår referanse
2022/4415

Deres referanse
22/15192

Vår saksbehandler
Kathrine Evers

Dato
02.02.2023

Oppfølging av ombudets uttalelse om saksbehandlingstiden hos NAV Arbeid og ytelses i klagesaker om sykepenges

Vi viser til tidligere korrespondanse i saken, senest sivilombudets uttalelse 26. oktober 2022 og brev 30. januar 2023 fra Arbeids- og velferdsdirektoratet med en orientering om utviklingen i saken.

Det fremgår av svaret deres at saksbehandlingstiden i klagesaker om sykepenges er blitt ytterligere forverret siden vår undersøkelse i oktober 2022. På tre og en halv måned er totalt antall saker økt med ca 880. Samtidig er antall saker som er eldre enn ett år økt fra ca. 500 til ca. 800. Saker som er eldre enn ti uker er økt fra ca. 2800 til ca. 3400.

Dere skriver at årsaken til den lange saksbehandlingstiden i første rekke er ettervirkninger av koronapandemien. Den negative situasjonen er blitt forsterket på grunn av innføringen av nye systemløsninger. I tidligere korrespondanse hit er det utfordringene med IT-systemene som har vært nevnt som hovedårsak. Uavhengig av årsaksforhold legger vi til grunn at det mest aktuelle tiltaket på kort sikt er å øke saksbehandlingskapasiteten.

Dere skriver at dere nå vil styrke bemanningen ytterligere på sykepengeområdet, særlig for å redusere saksbehandlingstiden i klagesakene. Arbeids- og inkluderingsministeren har i sitt skriftlige svar 25. januar 2023 til leder for Arbeids- og sosialkomitéen på Stortinget, Kirsti Bergstø, uttalt at Arbeids- og velferdsetaten har forsikret om at det umiddelbart settes inn tiltak for å redusere saksbehandlingstiden så raskt som mulig. Fra media er ombudet kjent med at Nav vil opprette 40 nye stillinger for å redusere køen av saker om sykepenges.

Arbeids- og velferdsdirektoratet fremhever at behandling av innkomne søknader fortsatt prioriteres for å sikre utbetaling til arbeidstakere og arbeidsgivere. Videre skriver dere at sykmeldte i en akutt situasjon prioriteres og behandles innen «få dager». Vi oppfatter dette slik at det gjøres en innledende vurdering av mottatte klager for å kartlegge hvem som kan sies å ha et akutt behov for ytelsen.

Ved en saksbehandlingstid på mer enn ett år vil en klagers økonomiske situasjon kunne endre seg betydelig fra klagetidspunktet og frem mot klagebehandlingen. Det er grunn til å tro at en klager som innledningsvis ikke var i en akutt situasjon kan komme i en slik situasjon

underveis. Ombudet mener det er gode grunner til å vurdere kompenserende tiltak som ikke bare innledningsvis, men fortløpende, kan fange opp klagere som kommer i en betydelig forverret situasjon på grunn av den svært lange saksbehandlingstiden.

Den negative utviklingen i saksbehandlingstiden er svært bekymringsfull. Vi ønsker derfor å fortsette å følge saken, og ber om en ny tilbakemelding ved utgangen av april 2023. Samtidig ber vi om en redegjørelse for eventuelle ytterligere kompenserende tiltak som nevnt ovenfor.

Hanne Harlem
sivilombud

Dette brevet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevet underskrift.