

Fredriksstad Blad
I lokalmiljøet siden
3. januar 1889

Nav roter det til – igjen



debatt

Bli med
i debatten

Skriv egne innlegg på:
f-b.no/debatt

Jo kortere du skriver
desto flere lesere får du.
Vi forbeholder oss
retten til å redigere
innsendte debattinnlegg.



KOMMENTAR

Jon Jacobsen
Innholdsredaktør

Hvorfor gjøre det enkelt, når man kan gjøre det vanskelig? Det kan - dessverre - fungere som et treffende slagord for Nav.

HAR DU spent gått og ventet på brev fra Arbeids- og velferds-etaten, bedre kjent som Nav, om en viktig avgjørelse i livet ditt? Så kommer endelig svaret.

Du leser og leser - før du til slutt sitter tilbake mer som et spørsmålstegn enn godt opplyst.

- *Hva er det egentlig Nav forteller meg her om sykepengene?*
- *Hvilken beskjed er det jeg har fått i den uføretrygd-saken jeg venter på en avklaring i?*

OM DET kan være til noen form for trøst, så er du ikke alene om å ha det slik. Og det er heller ingen grunn til å føle seg dum.

Problemet ligger fullt og helt hos Nav - som nå blir bedt om å skjerpe brevskrivning sin. Den holder rett og slett ikke mål.

DET SLÅR både Sivilombudet og Riksrevisjonen fast. De to instansene, som begge er satt til å føre tilsyn med etater som Nav, har gjennomgått innholdet i brev om alderspensjon, uføretrygd og sykepenger.

Altså brev som daglig sendes ut i et stort antall til *helt vanlige folk*.

Konklusjonen er nedslående:

- Språket er ikke tilfredsstillende, mener Riksrevisjonen.
- Vedtakene er vanskelig å forstå for mottageren. Det er også vanskelig å etterprøve hva vedtaket bygger på, slår Sivilombudet fast.

DETTE ER kritikk som definitivt ikke må feies under teppet. De mange kronglete og vanskelige brevene kan i ytterste konsekvens resultere i at den enkelte går glipp av ytelse og hjelp de har krav på.

Da snakker vi om et rettssikkerhetsproblem.

Riksrevisor Karl Eirik Schjøtt-Pedersen oppsummerer brevkontrollen med Nav på følgende måte:

- Klart språk, som gjør at brukerne forstår regler, vedtak, rettigheter og plikter, er grunnleggende for rettssikkerheten. Navs arbeid for å sikre dette er ikke tilfredsstillende.



Hans Christian Holte er sjef for 22.000 Nav-ansatte.

FOTO: JAVAD PARSA

OG MAN kan ikke annet enn undres over hvorfor det skal være så sabla vanskelig for Navs ansatte å uttrykke seg skriftlig på en måte som folk forstår. For her snakker vi så definitivt ikke om et problem av nyere dato.

Snarere er det som en gammel, sur melodi som dukker opp på repeat. Gang på gang.

« Dette er kritikk som definitivt ikke må feies under teppet »

LA OSS ta et kjapt tilbakeblikk:

- Allerede for 15 år siden konkluderte Sivilombudsmanen med at Nav hadde store problemer med å informere og veilede.
- I 2013 slo Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) fast at norske lover og forskrifter kan være så vanskelig å forstå, at det går ut over rettssikkerheten.
- Den gang ble viktig lovverk som tomtefesteloven, innkassoloven og folketrygdloven trukket frem som dårlige eksempler.
- I 2019 og 2020 ble det kjent at minst 2.400 trygdemottagere urettmessig hadde fått krav om tilbakebetaling og mer enn 80 personer hadde blitt uriktig dømt for trygdesvindel.
- Sentralt i det som er omtalt som trygdeskandalen, eller Nav-skandalen, var hvordan nettopp folketrygdloven var forstått og praktisert.

DET ER smått uforståelig at det etter alle disse rundene med gjentagende kritikk over mange

år, ikke ser ut til å bli noen bedring. Det til tross for at det er utarbeidet både klarspråk-anbefalinger og en egen Nav-ordliste.

SJEFEN FOR det enorme Nav-systemet, Hans Christian Holte, har lenge hatt som ambisjon om å gjøre etaten *enklere og mer tilgjengelig*. Også han erkjenner at det går på folks rettssikkerhet løs når Nav spyr ut vedtaksbrev som mange ikke forstår båret av.

SKAL VI tro Holte, er det en slags følgefeil som fører til at viktige brev fra etaten blir innfløkte og vanskelig tilgjengelige for deg og meg:

1. Ansatte i Nav må forholde seg til lover og regler som i utgangspunktet er svært kronglete utformet.
2. Det fører igjen til at brevene Nav sender ut, og hvor det vises til regelverket, blir vanskelig å forstå for publikum.

TIDLIGERE I år presenterte Nav sin omverdensanalyse for perioden 2023-2025. Her belyses de viktigste samfunnstrendene som vil påvirke etaten de kommende årene, og nok en gang ble behovet for forenkling og tydelighet trukket frem.

KLART SPRÅK I NAV

Nav uttaler selv at etaten har stort fokus på klart språk.

Nav mener språket er klart og tydelig når mottagerne:

- Får tilstrekkelig og nødvendig informasjon.
- Forstår det de leser.
- Kan bruke det de finner til å gjøre det de skal.
- Opplever at teksten er tilpasset den enkelte.

Nav har utarbeidet en egen språkpolicy. Det er også utarbeidet en såkalt «Gammelnavsk ordliste». Her er det ramset opp en lang rekke ord og uttrykk som bør unngås fordi de sier noe på en vanskeligere måte enn nødvendig.

Nav har sin egen språkpodkast «På godt Navsk» som du finner på Spotify eller Google Podcast.

I to ferske rapporter får nå Nav kritikk fra både Sivilombudet og Riksrevisjonen for dårlig språk.

Riksrevisjonen konkluderer med at Navs vedtaksbrev om alderspensjon og uføretrygd ikke oppfyller Språkrådets anbefalinger til klart språk.

Dette er ikke tilfredsstillende, fastslår Riksrevisjonen.

Sivilombudet har gjennomgått 100 brev fra Nav om avslag på sykepenger og uføretrygd.

Konklusjonen er at mange saker fra Nav er formet på en måte som er i strid med god forvaltningsskikk. Det er ikke skrevet for at mottageren greit skal forstå hva som er sagt, eller hva den enkelte kan gjøre.

NAV-BOSS HOLTE setter blant annet sin lit til at kunstig intelligens i tiden fremover kan bidra med å gi gode og skreddersydde råd til både etatens mange ansatte og til publikum.

Videre snakkes det om at såkalte AR-briller - som oversetter språk direkte - kan fjerne språklige barrierer.

ALT DETTE høres bra ut. Men språket må i *utgangspunktet* være presist og forståelig nok, dersom ny teknologi skal være nyttig. Dit er det fremdeles et godt stykke å gå for Nav, selv om etaten har forsøkt i mange, mange år nå.

ÉN AV de 22.000 Nav-ansatte oppsummerer selv problemet slik:

« Først bruker vi masse tid på å skrive et langt vedtak, og så kommer de som har fått det og må få det forklart. »

ER DET noen som snakket om å skape mer jobb for seg selv?

Fotnote: Det er arbeidsminister Tonje Brenna som har det politiske ansvaret for Nav. Hun erkjenner at systemene må forbedres, og lover å følge opp dette i tiden fremover.