

Nærings- og fiskeridepartementet

Saksbehandler: Elisabeth Realfsen Epost: elisabeth.realfsen@forbrukerradet.no	Vår dato: 25.02.2021	Vår referanse: 21/88 - 2	Deres dato:	Deres referanse:
--	-------------------------	-----------------------------	-------------	------------------

NOU 2020: 13 Private aktører i velferdsstaten - høringsuttalelse

Forbrukerrådet viser til brev fra Nærings- og fiskeridepartementet av 4. desember 2020, hvor det bes om innspill til Velferdstjenesteutvalgets anbefalinger i NOU 2020:13. Fristen for innspill er satt til 15. mars d.å. De offentlig finansierte velferdstjenestene som er omfattet av utredningen er spesialisthelsetjenestene, de kommunale helse- og omsorgstjenestene, barnevern, barnehager, friskoler og arbeidsmarkedstiltak.

Utvalget har bl.a. lagt til grunn følgende avgrensning av offentlige velferdstjenester mot annen offentlig tjenesteproduksjon:

«Mange velferdstjenester har samfunnsmessige verdier eller gevinster utover den verdsetting en individuell bruker selv måtte ha. Om en lot forsyningen av slike tjenester skje i uregulerte markeder, ville produksjonen enten bli for lav eller ikke utført i det hele tatt. Dette begrunner offentlig finansiering av slike tjenester, samt offentlig regulering dersom man velger å åpne opp for konkurranse.» (s. 475)

I utvalgets mandat er det lagt vekt på at pengestrømmer i offentlig finansierte velferdstjenester skal kartlegges. Utvalget skal også foreslå løsninger som kan sørge for at offentlige midler i størst mulig grad går til produksjon av faktisk velferd, og hvordan uønsket skattetilpasning i selskap som i all hovedsak er finansiert av offentlige midler kan hindres.

Utvalgets mandat ligger i utgangspunktet utenfor forbrukerpolitikken. Forbrukerperspektivet medfører at det er kvaliteten på og tilgjengeligheten av velferdsytelsene som tillegges vekt, og at forvaltningsinterne forhold har liten betydning. Det er imidlertid betydelige sammenfall mellom forbrukerinteressene og sentrale sider ved temaene som er utredet av utvalget. Forbrukerrådet understreker at forbrukerinteressene er identiske, uansett om leverandøren av en velferdstjeneste er offentlig eller kommersiell.

1. Forbrukerrådets hovedpunkter

De grunnleggende forbrukerrettighetene, vedtatt av FNs generalforsamling 22. desember 2015 ([A/RES/70/186](#)), ligger til grunn for Forbrukerrådets synspunkter. Forbrukerrådets hovedpunkter kan oppsummeres slik:

- Forbrukerrådet støtter utvalgets anbefaling (pkt 27.3) om å øke forvaltningens bestillerkompetanse når velferdstjenester anskaffes, herunder behovet for en bevisstgjøring rundt hvordan brukernes opplevelser kan integreres i oppfølgingen og kontrollen av levering av velferdstjenestene.
- Utvalget tilrår at det utarbeides veiledning om hvordan brukerinvolvering kan og bør brukes i planleggingen av anskaffelsen, utforming av konkurransegrunnlag og i evaluering av tilbud m.m. Forbrukerrådet er enig i dette, og mener det bør utarbeides nasjonale veiledere for



brukerinvolvering i velferdstjenester, som kan tjene som grunnlag for både offentlige anskaffelser og offentlig egenproduksjon.

- Forbrukerrådet mener at brukerundersøkelser om offentlige velferdstjenester bør gjøres av alle myndigheter med forsyningsansvar. Det bør utarbeides nasjonale veiledere for brukerundersøkelser. Videre bør det være et krav at resultater av brukerundersøkelser skal være offentlige.
- Utvalget tilrår også økt bevissthet om bruk av kompetansekrav, enten i form av formell utdanning eller i form av autorisasjonskrav som skal sikre et visst nivå av kunnskap og kompetanse. Forbrukerrådet er enig i at det må være en forutsetning at produsentene av sentrale velferdstjenester har god fagkunnskap, og at kompetansekrav tillegges stor vekt når riktig kvalitet skal defineres.
- Forbrukerrådet mener at forbrukerne har rett til innholdsbeskrivelser med klar og lett tilgjengelig informasjon fra de forsyningsansvarlige myndigheter om hvilken kvalitet de kan forvente av en offentlig finansiert velferdstjeneste, uansett om tjenesten produseres i privat eller offentlig regi. Beregningsgrunnlag og beregningsmåter for eventuell egenbetaling må også offentliggjøres og tydeliggjøres.
- Forbrukerrådet mener klage- og tvisteløsningsmulighetene ved mangelfull kvalitet ved offentlig finansierte velferdstjenester bør utredes nærmere, med sikte på å skape gode og enkle klagemuligheter for forbrukerne.

2 De grunnleggende forbrukerrettighetenes rolle i velferdstjenestene

De grunnleggende forbrukerrettighetene er vedtatt av FNs generalforsamling 22. desember 2015. De adresserer riktignok primært utfordringer i uregulerte markeder, men er likevel relevante for offentlige individuelle («private») goder. Selv om det offentlige forsyningsansvaret gjør at mekanismene i forbrukermarkedet er satt ut av spill, kan rettighetene anvendes på de offentlig finansierte velferdstjenestene. At de grunnleggende forbrukerrettighetene sikres er en forutsetning for samfunnsøkonomisk effektivitet i offentlig tjenesteproduksjon.

I det følgende vil vi gå nærmere inn på disse forbrukerrettighetene, med utgangspunkt i behovene beskrevet i FN-resolusjonens pkt 5, og hvordan de bør sikres i både anskaffelsen og egenproduksjonen av offentlig finansierte velferdstjenester.

a. Forbrukere får tilgang til viktige varer og tjenester

De utredede velferdstjenestene er i all hovedsak essensielle. Forbrukernes rett til tilgang synes å være sikret, i og med det offentlige forsyningsansvar.

b. Beskyttelse av sårbare og vanskeligstilte forbrukere

Sårbare forbrukeres tilgang til velferdstjenestene er i utgangspunktet sikret, jf ovenfor. Forbrukerrådet vil imidlertid peke på at utvalget fremhever at brukerne av velferdstjenester i mange tilfeller er sårbare og ikke fullt ut i stand til å foreta rasjonelle valg. Forbrukerrådet er enig med Velferdstjenesteutvalget i at dette betyr at rettssikkerhetshensyn er en sentral dimensjon ved definering av tjenestenes kvalitet.



c. Beskyttelse av forbrukere mot fare for deres helse og sikkerhet

Med forbrukerens rett til trygge produkter stilles det åpenbare krav til kvaliteten i velferdstjenestene.

Utfordringene med å måle tjenestenes kvalitet er et gjennomgående tema i utvalgets utredning, fordi etterprøvbare kvalitetskrav er avgjørende for å sikre dekkende kontraktsvilkår med kommersielle produsenter. Forbrukerrådet vil peke på at utfordringene med å finne dekkende og etterprøvbare kvalitetskrav til velferdstjenestene er viktige styringsutfordringer også når produksjonen skjer i offentlig regi. Dermed blir tjenestenes kvalitet et felles anliggende for Velferdstjenesteutvalget og forbrukerpolitikken.

Utvalget legger til grunn (pkt 3.4.4) at god tjenestekvalitet forutsetter at produsenten har stor fagkunnskap, og ofte vet mer om mottakeren enn han eller hun selv vet. Utvalget peker også på at brukerne av velferdstjenester i mange tilfeller er sårbare og ikke fullt ut i stand til å foreta rasjonelle valg. Jo større denne ulikheten i forutsetninger for å vurdere hva de faktiske brukerbehovene er, jo mer problematisk vil det være å legge brukernes oppfatninger til grunn for vurdering av kvalitet.

Utvalget tilrår økt bevissthet om bruk av kompetansekrav, enten i form av formell utdanning eller i form av autorisasjonskrav som skal sikre et visst nivå av kunnskap og kompetanse.

Forbrukerrådet er enig i at det må være en forutsetning at produsentene av sentrale velferdstjenester har god fagkunnskap, og at kompetansekrav må tillegges stor vekt når riktig kvalitet skal defineres. Dette står ikke i noe motsetningsforhold til at brukermedvirkning utgjør et viktig supplement i styringsprosessene og kvalitetsarbeidet. Brukerne og deres foresatte vil ofte ha opplevelser og tungtveiende vurderinger av viktige sider ved tjenestenes kvalitet. I svært mange tilfeller vil brukernes opplevelser være avgjørende for at tjenesten skal ha riktig kvalitet. Et godt eksempel på dette er matkvaliteten ved sykehjem. Brukernes opplevelse av maten og måltidsmiljøet påvirker deres matinntak, helse og livskvalitet¹.

d. Fremme og beskyttelse av forbrukernes økonomiske interesser

Det følger av rettigheten av FNs medlemsstater skal søke å sette forbrukerne i stand til å oppnå størst mulig nytte av sine økonomiske ressurser, både gjennom å sikre tilfredsstillende produksjonsstandarder og ved å dyktiggjøre forbrukerne.

Velferdstjenesteutvalget tilrår at det offentlige har en prinsipiell tilnærming til bruk av private til å levere offentlig finansierte velferdstjenester, og at det settes som mål for eventuell bruk av private aktører at det kan medføre en mer effektiv bruk av samfunnets ressurser, når det også tas hensyn til transaksjonskostnadene som påløper ved bruk av private leverandører.

Som nevnt innledningsvis, tar ikke Forbrukerrådet stilling til om forbrukernes interesser er best beskyttet om produksjonen av velferdstjenestene skjer i privat eller offentlig regi. Vi vil likevel peke på forbrukernes rett til at myndighetene beskytter deres økonomiske interesser, og på myndighetenes ansvar for at den nødvendige kvaliteten på velferdstjenestene sikres, herunder rettssikkerhet, faglige standarder m.m.

¹ Bøhn, B.H., m.fl. Mat og ernæring til eldre – oppsummering av kunnskap og forskningsresultater. Nasjonal kompetansetjeneste Aldring og helse, 2017



Forbrukerrådet vil også peke på de forsyningsansvarlige myndighetenes plikt til å dyktiggjøre forbrukerne, slik at de settes i stand til å sikre sine egne interesser når de forbruker velferdstjenester.

Det følger av de grunnleggende forbrukerrettighetene at myndighetene har ansvaret for å gi klar og lett tilgjengelig informasjon om forbrukernes rettigheter, og god veiledning om fremgangsmåter for å sikre dem. Når forbruk og produksjon av en velferdstjeneste forutsetter brukermedvirkning, er det de forsyningsansvarliges plikt å sørge for at forbrukerne dyktiggjøres, og settes i stand til å utøve sin rolle.

e. Tilgang for forbrukerne til tilstrekkelig informasjon for at de skal kunne ta informerte valg i henhold til individuelle ønsker og behov

I vanlige forbrukermarkeder er rettigheten knyttet til forbrukerens tilgang til opplysninger om pris og kvalitet ved produktene som omsettes. For de offentlig finansierte velferdstjenestene er imidlertid eventuell egenbetaling ("pris") lik uansett leverandørvalg, og retten til å kunne velge leverandør i praksis begrenset av blant annet (lokal-)samfunnets produksjonskapasitet.

Forbrukerne kan likevel stå overfor ulike valg av velferdstjenester, som valg mellom tjenester med ulike kvaliteter, eller ulike handlingsalternativer, som tilbakemeldinger eller klager på tjenester. Lett tilgjengelig informasjon om tjenestenes innhold og kvalitet er uansett en forutsetning for at forbrukeren skal kunne treffe informerte valg, når valgmuligheter finnes. Av utredningen fremgår det imidlertid at velferdstjenestenes kvalitet er regulert i svært ulik grad. Forbrukerrådet vil peke på at dette selvsagt gjør det utfordrende å informere om kvaliteten i enkelte velferdstjenester.

Eksempelvis er kvaliteten i grunnskole og videregående skole regulert i både [opplæringsloven](#) og [friskoleloven](#), i tillegg til at [læreplanverket](#) legger sterke føringer på kvaliteten i undervisningen.

De kommunale omsorgstjenestene befinner seg i den motsatte ytterlighet hva gjelder detaljeringsnivå på kvalitetskrav. Av [helse- og omsorgstjenesteloven](#) § 3-1 følger det at kommunen skal sørge for at personer som oppholder seg i kommunen tilbys nødvendige helse- og omsorgstjenester, og i § 3-2 gis det en opprømsing av tjenester dette forsyningsansvaret omfatter, blant annet helsetjenester i hjemmet, personlig assistanse herunder praktisk bistand, opplæring og støttekontakt, og plass i institusjon, herunder sykehjem. Det stilles generelle forsvarlighetskrav, men ikke spesifikke kvalitetsmål til den enkelte tjeneste. Det fremgår dessuten av utredningen (pkt 11.4) at:

«Selv om en person har et rettskrav på nødvendige helse- og omsorgstjenester betyr ikke det at vedkommende i utgangspunktet har krav på en bestemt type tjeneste fra kommunen. Dersom en pasient eller bruker har krav på nødvendige helse- og omsorgstjenester er det den enkelte kommune som i utgangspunktet må vurdere og beslutte hva slags hjelp som den skal tilby. I vurderingen vil kommunen se hen til tjenestetilbudet og ressursene som kommunen har tilgjengelig.»

Forbrukerrådet finner det nærliggende å konkludere med at kvalitetskrav og vurderinger av hva som er nødvendig kvalitet på og innhold i omsorgstjenestene for en stor del er overlatt til den enkelte kommunes skjønn. Ut fra regelverket er det vanskelig å fastslå hvilken kvalitet som kan forventes, noe som selvsagt kompliserer oppgaven med å opplyse forbrukerne om tjenestenes innhold og kvalitet. Fremover vil dette utgjøre en stadig større utfordring. I Perspektivmeldingen 2021 pekes det bla på at mens de over 80 år i dag utgjør knapt 4 ½ pst. av befolkningen, ventes andelen å øke til nesten 12 pst. i 2060. Aldersutviklingen vil kreve betydelig vekst i ressursinnsatsen i helse- og omsorgstjenestene fremover.



Forbrukerrådet mener at forbrukerne har rett til å få innholdsbeskrivelser med klar og lett tilgjengelig informasjon fra de forsyningsansvarlige myndigheter om hvilken kvalitet de kan forvente av en offentlig finansiert velferdstjeneste, uansett om tjenesten produseres i privat eller offentlig regi.

Transparensen i velferdstjenestene må økes, slik at det blir forutsigbart for forbrukerne hvilken kvalitet de kan forvente, herunder hvilke elementer som inngår i tjenestene, deres tilgjengelighet, for eksempel ventetider, graden av brukermedvirkning, og andre kvaliteter. Det er viktig at opplysningene gis i en form som er enkel å forstå.

Det følger også av rettigheten at beregningsgrunnlag og beregningsmåter for eventuell egenbetaling må offentliggjøres og tydeliggjøres.

Klare opplysninger om tjenestene vil bidra til å dyktiggjøre forbrukerne til å treffe informerte valg, i tråd med deres rettigheter. Dette vi få som tilleggseffekt at forbrukerne utgjør en verdifull ressurs som kan bidra med avviksrapportering til de forsyningsansvarlige. Samtidig må det legges til rette for at avviksrapportering, herunder eventuelle klager på tjenestenes kvalitet, kan gjøres på en enkel måte for forbrukeren.

f. Forbrukerutdanning, inkludert utdanning om de miljømessige, sosiale og økonomiske konsekvensene av forbrukernes valg

Rettigheten omfatter tilgang til informasjon og veiledning, og er dekket i ovenstående punkt d og e.

g. Tilgjengelighet av effektiv tvisteløsning og oppreisning av forbrukere

Det følger av denne forbrukerrettigheten at det skal finnes gode klage- og tvisteløsningsmuligheter for offentlige velferdstjenester. Ettersom mange av velferdstjenestene leveres over lengre tid, anser Forbrukerrådet det relevant at det også legges til rette for enklere prosedyrer for tilbakemelding, som fører til at feil og mangler kan rettes opp og leveransen forbedres. Videre er det avgjørende at det er enkelt for brukerne å klage og gi tilbakemeldinger, uten at det medfører en risiko for at deres relasjon til tjenesteproduzenten kompromitteres.

Behovet for klageadgang ved lav kvalitet forsterkes av den relativt hyppige forekomsten av lokale monopol. Som utvalget peker på, er det nødvendig med en viss overskuddskapasitet for at brukervalg skal fungere i praksis. Blant annet fremgår det av utredningens punkt 11.6, at det i mange kommuner ikke er mulig å velge annet enn den ene leverandøren av helse- og omsorgstjenester som finnes.

Velferdstjenesteutvalget påpeker blant annet i punkt 22.4.3 at brukernes tilbakemeldinger kan fungere som et supplement for myndighetenes kontroll og oppfølging av kvaliteten i tjenestene, som for eksempel ved avviket mellom kontraktskrav og leveranse av renovasjonstjenester i Oslo høsten 2016. Brukernes erfaringer med tjenester kan være et godt supplement til tilsyn og annen kontrollvirksomhet. Med bevisst bruk av slik informasjon kan myndighetene få gode indikasjoner på kvaliteten i flere ulike tjenester.

Erfaringene fra Forbrukerrådets kommunetester (11 tester siden 2005- sist i 2019) er at forbrukerne opplever sine muligheter for å fremme og nå frem med klager som komplisert. Da Forbrukerrådet selv testet landets kommunenettsteder i 2016 var klageinformasjonen svært mangelfull. Rundt halvparten av de spurte var usikre på hvor man skal klage når man er misfornøyd med en kommunal tjeneste.



Forbrukerrådets undersøkelser tyder på at kommunene har et noe uavklart forhold til klaging på tjenestenes kvalitet, innhold, levering og i noen tilfeller egenbetaling. Dette kan skyldes utilstrekkelige krav til tjenestekvalitet ved enkelte tjenester, men også organiseringen av ansvaret for å motta og behandle tilbakemeldinger og klager fra forbrukerne.

- *Uklart klagegrunnlag*

Flere av tjenestene som er utredet har et innhold og en kvalitetsdimensjon som ikke er klart regulert (jf. punkt e ovenfor) og der mottakeren er en forbruker av det individuelle godet. Klager langs kvalitetsdimensjonen, vil stort sett ligne det å klage på kommersielle produkter og tjenester.

Grunnlaget for en klage ligger imidlertid i hovedsak i eventuelle avvik fra rettighetene som er fastsatt i lover og forskrifter. Ettersom det varierer mellom tjenestene i hvor stor grad det stilles klare krav til kvalitet i regelverket, er grunnlaget for å klage på lav kvalitet i praksis temmelig begrenset for noen velferdstjenester. Et eksempel på en kommunal tjeneste hvor klagemuligheter ved dårlig kvalitet er tilrettelagt, er vannlevering, hvor en forbruker kan [klage med hjemmel i forbrukerkjøpsloven](#) ved lav vannkvalitet.

- *Organisering av klagebehandlingen*

For de kommunale helse- og omsorgstjenestene er ansvaret for å behandle tilbakemeldinger og klager tillagt flere instanser, med tilsynelatende overlappende mandat.

Den enkelte kommune er forsyningsansvarlig, samtidig som den kan være både tjenesteprodusent i egen regi og innkjøper fra kommersielle leverandører. Tildelingen av ytelsene skjer oftest etter forvaltningsvedtak truffet av kommunen, hvor klagesystemet er etablert og regulert i forvaltningsloven. Enkeltvedtak ledsages av en orientering om klageadgang og klagemuligheter, og det fremgår av utredningen at Statsforvalter (tidligere Fylkesmannen) er klageinstans i mange tilfeller.

Samtidig er andre instanser etablert med tilsynelatende overlappende mandat, herunder [Pasient- og brukerombudene](#), som skal arbeide for å ivareta pasienters og brukeres behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten. Ifølge utredningen kjennetegnes ombudene ved tett og direkte kontakt med pasienter, brukere, pårørende og tjenestested. I tillegg behandler [Norsk Pasientskadeerstatning](#) erstatningskrav fra pasienter som mener de har fått en skade etter behandlingssvikt i helsetjenesten, og fra 2019 har Statens undersøkelseskomisjon for helse- og omsorgstjenesten ([Ukom](#)) ansvar for å undersøke alvorlige hendelser i helse og omsorgstjenesten.

- *Uklart hvordan klager kanaliseres til tilsynsmyndighetene*

Det er som nevnt kommunene som har forsyningsansvaret for de kommunale helse- og omsorgstjenestene, og ifølge utvalget føres det tilsyn av både Fylkesmannen (Statsforvalter) og Statens helsetilsyn. Det fremgår imidlertid ikke av utredningen om og i hvor stor grad informasjon om hendelser, klager og tilbakemeldinger fra forbrukere kanaliseres til instansene med forsynings- og/eller tilsynsansvar.

Forbrukerrådet mener det skal være gode og enkle klageadganger for forbrukerne av velferdstjenester. Velferdstjenesteutvalgets omfattende utredning inneholder riktignok opplysninger om klageinstanser og tilsynsmyndigheter, men klage- og tvisteløsningsmulighetene er ikke vurdert og drøftet særskilt. Forbrukerrådet mener klage- og tvisteløsningsmulighetene ved mangelfull kvalitet ved offentlig finansierte



velferdstjenester bør utredes nærmere, med sikte på å skape gode og enkle klagemuligheter for forbrukerne.

h. Frihet til å danne forbruker- og andre relevante grupper eller organisasjoner og muligheten for slike organisasjoner til å presentere sine synspunkter i beslutningsprosesser som berører dem

Det følger av rettigheten at forbrukerinteressene skal være representert i planleggings- og utviklingsprosesser som angår dem.

Brukermedvirkning

For velferdstjenestene er brukermedvirkning i produksjonen avgjørende for tjenestens kvalitet. Forbrukernes medvirkning og tilbakemeldinger fra dem vil ikke bare være egnet som elementer i kontraktsforhold ved offentlige anskaffelser fra kommersielle leverandører, men også i utviklingen av velferdstjenester når produsenten er offentlig. Utvalget legger til grunn at dets anbefalinger om bedre veiledning om brukermedvirkning vil kunne bidra til økt behovsdekning.

I markedsføringsfaget (Kotler) brukes begrepet «sannhetens øyeblikk» om øyeblikket da kundens opplevelse av tjenestens kvalitet inntreffer, i samhandlingen mellom kunde og tjenesteyter. Velferdstjenesteutvalget peker også på (pkt 3.6.2.3) at digitaliseringsprosessen i samfunnet vil føre til økte muligheter for at velferdstjenestene i større grad produseres av brukene selv eller i nye samspill mellom tjenesteyter og tjenestemottaker.

Imidlertid både kan og bør brukerorientering sikres og brukes som ressurs i kvalitetsarbeidet med velferdstjenester på flere måter og nivåer enn den som skjer i selve produksjonsøyeblikket og på individuelt nivå. Utvalget nevner blant annet (pkt 5.2) at brukermedvirkning kan styrkes ved å involvere brukerne i arbeidet med å kartlegge brukernes behov i planleggingsfasen av en anskaffelse.

Utvalget tilrår at det utarbeides veiledning om hvordan brukerinvolvering kan og bør brukes i planleggingen av anskaffelsen, utforming av konkurransegrunnlag og i evaluering av tilbud m.m. Forbrukerrådet sier seg enig i dette, og mener det bør utarbeides nasjonale veiledere for brukermedvirkning i velferdstjenester, som kan tjene som grunnlag for både offentlige anskaffelser og offentlig egenproduksjon.

Brukerundersøkelser

Utvalget peker på (pkt 22.4.3) at brukerundersøkelser kan brukes både som innsatsfaktor i å utvikle kvalitet i tjenestene, og som ledd i myndighetenes kvalitetskontroll. Utvalget peker imidlertid flere steder på (bla pkt 4.4.2) at brukerundersøkelser kan være utformet på en måte som gir dårlig informasjon om kvalitet, for eksempel ved at man utelater spørsmål som kan påvirke resultatene negativt (pkt 5.3.4.1). Etter Forbrukerrådets oppfatning vil slike tendenser kunne motvirkes ved at man utarbeider nasjonale veiledere for brukerundersøkelser.

Erfaringene fra Forbrukerrådets kommunetester (11 tester siden 2005- sist i 2019) er at mange kommuner ikke gjennomfører brukerundersøkelser. I tillegg er det vanlig med manglende åpenhet om resultatene av brukerundersøkelser som er gjennomført. Forbrukerrådet mener at brukerundersøkelser om offentlige velferdstjenester bør gjøres av alle myndigheter med forsyningsansvar. Videre bør det være et krav at resultater av brukerundersøkelser skal være offentlige.



i. Fremme bærekraftige forbruksmønstre

Denne forbrukerrettigheten får åpenbart konsekvenser for kravene til kvalitet i de utredede velferdstjenestene.

j. Et beskyttelsesnivå for forbrukere som bruker elektronisk handel som ikke er mindre enn det som gis i andre former for handel

Rettigheten synes mindre relevant for offentlige velferdstjenester enn de øvrige forbrukerrettighetene.

k. Beskyttelse av forbrukernes personvern og den globale frie informasjonsflyten

Mulighetene og utfordringene for velferdstjenestene knyttet til digitalisering er utredet i et eget punkt 3.6.2. Utvalget peker på at teknologiutviklingen kan muliggjøre effektiv produksjon og økt kvalitet i velferdstjenestene, men samtidig innebære store utfordringer knyttet til datahåndtering og personvern.

Forbrukerrådet sier seg enig i at dette vil være sentrale dilemmaer i utviklingen av velferdstjenestene i fremtiden, og vil eventuelt komme tilbake til dette.

Vennlig hilsen
FORBRUKERRÅDET

Gunstein Instefjord
leder av forbrukerpolitisk enhet

Elisabeth Realfsen
forbrukerpolitisk rådgiver

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke signatur.