



YRKESORGANISASJONENES
SENTRALFORBUND

Arbeids- og sosialdepartementet
v/Samordningsprosjektet
Postboks 8019 Dep
0030 OSLO

Arbeids- og sosialdepartementet	
Saksnr.: 200400403	Dok.nr.: 143
Arkivkode: 416.9	Dato: 04.11.04
Avd.: SAP	Saksbeh.:
U.off.:	

Deres ref.:

Vår ref.:
925/699/04 IB

Dato:
3. november 2004

HØRING AV NOU 2004: 13: EN NY ARBEIDS- OG VELFERDSFORVALTNING – OM SAMORDNING AV AETATS, TRYGDEETATENS OG SOSIALTJENESTENS OPPGAVER

Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund (YS) viser til høringsbrev av 8. juli 2004, og vil gi følgende høringsuttalelse:

Etter vår oppfatning har utvalget gjort et grundig arbeid, og oversikten over dagens tjenester er omfattende og gir et godt bilde av dagens arbeids- og velferdsforvaltning.

Målene for velferdsreformen

Regjeringen har satt opp tre sentrale mål for en organisasjonsreform:

- Flere i arbeid og aktiv virksomhet – færre på trygd og sosialhjelp
- En brukerrettet velferdsforvaltning
- En effektiv velferdsforvaltning

YS støtter alle de tre målene som er fastsatt.

Arbeid og velferd er nær knyttet til hverandre. Deltakelse i arbeidslivet for de som har mulighet for det, er den beste måten å sikre seg velferd og gode levekår for den enkelte. Arbeid er den beste garanti mot fattigdom og store sosiale forskjeller. Målet å få flere i arbeid og færre på trygd er også et grunnleggende virkemiddel for å kunne møte både det fremtidige behovet for arbeidskraft og de finansielle utfordringene som velferdsstaten står overfor.

De konkrete modeller

Rattsø-utvalget har drøftet ulike modeller og konkludert med en bestemt modell.

Utvalget har beskrevet fire aktuelle modeller ut fra krav og premisser som utvalget har satt opp og vurdert som krever politisk avklaring.

YS viser til Rattsø-utvalgets egne drøftinger av fordeler og ulemper når det gjelder: Modell 2: Kommunal arbeidslinje. Kommunene har ansvaret for arbeid. En statlig etat har ansvaret for pensjoner, helserefusjoner og familieytelser.

Besøksadresse:

Brugt.19

Postadresse:

Postboks 9232

Grønland

0134 Oslo

Org. nr.:

971 454 431

Telefon:

21 01 36 00

Telefaks:

21 01 37 20

Modell 4: Kommunemodell, kommunene har ansvar for arbeid og pensjoner, helserefusjoner og familieytelser.

Disse modellene er etter YS' oppfatning, lite aktuelle og vi kommenterer de derfor ikke disse to modellene ytterligere, da disse modellene strider mot YS oppfatning om at staten må ha et nasjonalt ansvar for arbeidsmarkedspolitikken. Vi viser også til Rattsø-utvalgets vurderinger av disse modellene.

Modell 1: Statlig arbeidslinje

Modellen er basert på:

- En statlig etat for arbeid og inntekt
- En statlig etat for pensjoner, helserefusjoner m.m.

Et statlig ansvar er viktig for å sikre at arbeidsmarkedspolitikken fortsatt er et nasjonalt ansvar og er viktig for å kunne håndheve kravet om yrkesmessig og geografisk mobilitet, og gjør det mulig å ta kompetansen i hele landet i bruk.

YS er enig med utvalget i at avgrensningen opp mot sosialtjenesten er en utfordring. Dersom denne modellen velges, mener vi at den statlige etaten for arbeid og inntekt skal ha ansvaret for økonomisk sosialhjelp etter § 5 og midlertidig husvære etter § 4-5 i Lov om sosial omsorg (alternativ b).

Arbeidslinja må kobles tett opp til ytelsesforvaltningen som økonomisk sosialhjelp er en del av.

Førstelinjen må ha ansvar for alle oppgavene som omfattes av arbeids- og velferdsforvaltningen, deriblant økonomisk sosialhjelp. Førstelinjen må organiseres slik at veien til arbeid gis størst fokus.

YS er av den oppfatning at denne modellen kan fungere tilfredsstillende med den fordeling av oppgaver mellom de to etatene som utvalget har skissert. Dette forutsetter imidlertid avklaring av en rekke forhold vi har pekt på tidligere i dette høringssvaret.

Modell 3: Statlig enetatsmodell

Utvalget har her lagt til grunn at denne store etaten i tillegg til de statlige oppgaver skal overta et totalansvar for den tradisjonelle sosialkontortjenesten (alternativ a). Vi mener det er mulig i en statlig enetatsmodell å avgrense sosialtjenestens deltakelse til økonomisk sosialhjelp og midlertidig bolig, men de øvrige sosialtjenestene beholdes som kommunale (alternativ b).

Utvalget peker på at det i tilfelle kan være aktuelt å organisere etaten i to divisjoner med samme fordeling av arbeidsoppgaver som i de to etatene i modell 1.

YS støtter dette. Dette vil gjøre det mulig med en intern organisering hvor trykket mot arbeidslinja kan økes.

YS mener at en slik stor etat tilsynelatende kan virke for stor sett fra et sentralt synspunkt, men for brukeren vil den være mer oversiktlig og tjenlig, og den vil være

hensiktsmessig når den skal håndteres i den enkelte kommune. Vi tror at fra kommunalt synspunkt vil en helhetlig etat virke nødvendig for å få tilstrekkelig bredde i kompetanse og få en skikkelig tverrfaglig samhandling.

Ansvarsforholdet for førstelinjetjenesten vil dessuten være enkel i denne modellen. Det må imidlertid sikres at den organiseres på en slik måte at arbeidslinja blir ivaretatt og satt i fokus.

Betraktninger rundt modellene 1 og 3.

Det knytter seg både fordeler og ulemper til modell 1 og 3. Vi tror allikevel det er disse modellene som er de beste modellene ut fra en total vurdering. Modell 1 og 3 er heller ikke fullkommene, men har i seg elementer som gjør at de best ivaretar hovedintensjon ved arbeids og velferdsreformen: *arbeidslinjen* – samtidig som de gir en akseptabel organisering av hele velferdsforvaltningen. Vi vil nok en gang understreke at dette skal være en arbeids- og velferdsreform.

Slik vi oppfatter det er modell 1 og 3 utredet med 4 undermodeller. Grovt sett kan en karakterisere de fire undermodellene som: *hvor mye- og hvordan skal kommunene involveres i forhold til statsetatenes arbeidsunksjon.*

Når det gjelder kommunens rolle i forhold til modell 1 eller 3 vil vi peke på at kommunens sosialtjeneste har viktig erfaringer, rolle og virkemidler knyttet til tilbakeføring til arbeid. Det er viktig å integrere dette i understøttingen av arbeidslinjen.

I denne sammenheng vil vi peke på begrepet *innestengning på ulike stønadsordninger*. Dette er et problem, men like viktig er det å huske at mange brukere sitter med erfaringer fra *utestenging fra tiltak og stønader*. Nettopp dette taler sterkt for en helhetlig og integrert førstelinje med et felles brukeransvar i førstelinjen.

Konklusjon.

- Etter vårt skjønn vil både modell 1 og 3 fra utvalget være egnet til å nå de overordnede mål. Det bør poengteres at også i disse modellene ligger det tjenester tillagt det kommunale nivå.
- Uansett valg av modell må oppgaver knyttet til den kommunale sosialtjeneste integreres, ikke minst når det gjelder sosialapparatets tjenester som er relevante i forhold til å understøtte arbeidslinjen eller direkte tilknyttet arbeidslinjen.
- Det er viktig at en i førstelinjen kan få en helhetlig avklaring og et samordnet tjenestetilbud.
- Brukerne må om de vurderer det som hensiktsmessig få en koordinator i førstelinjen.
- Det er viktig at dette ikke bare blir en organisasjonsdebatt. Brukere som ønsker hjelp tenker lite på hvordan velferdsforvaltningen er organisert, men er fokusert på å få den støtte og hjelp de forventer.

- Den felles førstelinje må ligge geografisk nært brukerne. Som hovedlinje mener vi at en eventuell reduksjon av antall kommuner i Norge ikke må føre til reduksjon av geografisk nærvær sett i forhold til i dag.
- Det vil være nødvendig med nærmere beskrivelser av nasjonale krav til førstelinjen, slik at den rolle og de funksjoner som skal tillegges ikke blir budsjettmessige salderingsposter eller fraveket av andre grunner.
- Den felles førstelinje må være enhetlig organisert med en felles leder. Vi ser samtidig at *førstelinjens bakland* kan organiseres ulikt. Dette vil selvsagt også påvirkes av om en velger hovedmodell 1 eller 3.
- Inntektssikringsordningen bør utredes med sikte på å utgjøre incentiv til arbeid.
- En ny arbeids- og velferdsforvaltning må også ta opp i seg at sosialtjenesten fortsatt skal utgjøre samfunnets sikkerhetsnett for de som av ulike grunner ikke er aktuelle for arbeid. YS viser i denne forbindelse fattigdomsmeldingen.
- YS er enig at det innføres en ny arbeidssøkerstønad.

Øvrige kommentarer:

Reformbehovet

YS ser målet med å bringe en større del av arbeidsstyrken inn i aktivt arbeid som en hovedutfordring for arbeidsmarkeds- og velferdspolitikken. Dagens organisering reflekterer, etter YS' oppfatning, ikke godt nok hovedmålet med "Flere i arbeid og aktiv virksomhet og færre på trygd og sosialhjelp."

YS mener at dagens organisering er mer historisk betinget og ikke godt nok tilpasset dagens rammebetingelser. YS mener at det er reformbehov som er knyttet til å organisere forvaltningsapparatet på en måte slik at arbeidslinjen i velferdspolitikken kan forfølges mer effektivt.

Det er et mål å bidra til at veien ut av arbeidslivet blir smalere og veien inn i arbeidslivet blir bredere.

I dette ligger å:

- sikre inkludering i arbeidslivet
- å forhindre langtidsfravær
- motvirke utstøting fra arbeidslivet
- å motvirke tidlig avgang fra arbeidslivet

Dette er oppgaver som krever en helhetlig og samordnet innsats fra alle involverte parter, arbeidsgivere, arbeidstakere så vel som offentlige etater og andre aktører. Forvaltningen skal ta utgangspunkt i brukernes situasjon og finne løsninger ut fra brukernes behov. Det er ikke noen motsetning mellom det å hjelpe folk ut i arbeid og det å bedre brukernes livskvalitet ellers. Mange brukere har behov for tjenester og ytelser for å dekke begge disse formålene. Hjelp til arbeid og bedret livskvalitet må derfor ses i sammenheng. Dette er en forutsetning for at forvaltningen skal kunne ta utgangspunkt i hele menneskets situasjon og mulighet.

En samordningsreform for arbeid og velferd må:

- forsterke arbeidet ved å gjøre veien inn i arbeidslivet bredere og veien ut av arbeidslivet smalere
- gi brukerne individuelt tilpassede tiltak som gir best mulig sjanse til å komme i eller forbli i arbeid
- forsterke det forebyggende arbeidet på arbeidsplassene med sterkt fokus på arbeidslinjen og tilrettelegging
- gi brukerne av arbeids- og velferdstjenestene tilbud om tiltak tilpasset den enkeltes situasjon uavhengig av om behovet er knyttet til arbeid eller livssituasjonen ellers

Brukernes behov må styre virkemiddeltilbudet – ikke arbeids- og velferdssystemets organisering. Dette må være retningsgivende for den fremtidige arbeids- og velferdsforvaltningen.

Dagens forvaltning bidrar til at brukere kan bli "innelåst" på en stønadsordning, noe som kan innebære at brukere kan bli gående i passivitet eller på stønader for lenge uten at det blir iverksatt hensiktsmessige tiltak. Dette forutsetter at tiltakene som støtter opp under arbeidslinjen blir vurdert i sammenheng og settes inn tidligst mulig.

Det er viktig med en samlet førstelinje med et felles publikumsmottak og myndighet til å fatte vedtak. Veiledning og hjelp til enslige forsørgere og pensjonister kan styrkes og ikke svekkes. Videre vil brukere med sammensatte problemer og behov kunne få hjelp og støtte på ett sted.

Vi legger vekt på at en samlet arbeids- og velferdsforvaltning må gi enda bedre tjenester til befolkningen og mer målrettet kunne støtte opp under arbeidslinjen.

Samtidig må det sikres at dagens énetatsbrukere, som utgjør det store flertallet av brukerne, ikke får et dårligere tilbud. For å kunne ivareta brukernes totale situasjon, både i forhold til arbeid og livssituasjonen ellers, er det viktig å ha et perspektiv som dekker hele bredden i arbeids- og velferdsforvaltningens ordninger. Vi understreker at reformen både omhandler arbeid og velferd.

Pensjon er det viktigste virkemiddel i forhold til hvor lenge en står i arbeid, mens familiepolitiske virkemidler støtter opp under enkeltmenneskers mulighet til å skape en basis for økt aktivitet i arbeidslivet.

Rattsø-utvalgets forslag – en arbeidsetat, en pensjonsetat og fortsatt kommunalt ansvar for det sosiale sikkerhetsnettet - brukernærhet

Utvalget anbefaler å dele dagens Aetat og trygdeetat på en ny måte, hvor stønader og tiltak knyttet til arbeid, uførepensjon, rehabilitering mv. blir lagt til en ny etat for arbeid og velferd, mens alderpensjoner, familieområdet og helsetjenesterefusjoner blir lagt i en ny pensjonsetat.

Rattsø-utvalget anbefaler at etaten for arbeid og inntekt gis et hovedansvar for førstelinjetjenesten. Utvalgets forslag betyr at pensjonsetaten gis redusert lokal tilstedeværelse i forhold til dagens løsning som innebærer et fast tjenestetilbud i alle kommuner. Dette vil gi et svekket tjenestetilbud til brukerne.

I denne sammenheng vil vi peke på at utvalget (s. 292) tar for seg småskalaulemper for enheter med mindre enn 10 – 15 ansatte. Dersom en bruker trygdekontorene som referanse, der det i prinsippet er 1 ansatt pr 1.000 innbyggere, vil det lett føre til enheter som grovt sett har over 10 – 15.000 innbyggere.

Dette blir etter vårt syn uheldig av følgende grunn:

- Det er få kommuner som vil gå over denne grensen, dermed vil det bety en omfattende omveltning og sannsynligvis sentralisering, som vil redusere brukernærhet utover det vi mener er ønskelig.
- Det kan indirekte oppfattes som et innlegg i debatten om kraftig reduksjon av antall kommuner – vi mener det er uheldig å trekke en slik debatt inn i disse spørsmålene, da dette lett forkludrer debatten om hvilke kriterier en skal legge til grunn for organisering av velferdsforvaltningen.
- Å fastslå dekningsgrad ut fra befolkningsantall er for statisk idet det tar lite hensyn til faktorer som demografi, næringsstruktur m.v.
- Forslaget kan få uønskede distriktspolitiske vridningseffekter

Brukerretting - helhetlig førstelinje

En ny arbeids- og velferdsforvaltning må føre til at brukeren blir satt i sentrum og at de som møter brukerne har en mer helhetlig og samtidig målrettet tilnærming til brukernes behov. Dette tilsier at en ny arbeids- og velferdsforvaltning skal gi brukerne en felles inngang, som tar utgangspunkt i hele mennesket.

I tillegg til enkeltpersoner er også arbeidsgivere en stor og viktig brukergruppe for reformen. Trygdeetatens arbeidslivssentre betjener eksempelvis mer enn 7.000 bedrifter og virksomheter som til sammen representerer 56 prosent av landets arbeidstakere. Econ analyse gjennomførte i 2003 en undersøkelse som viser at arbeidsgiverne gjennomgående opplever at sentrene fyller viktige funksjoner og at de har stor nytte av deres bistand.

Ny organisering er ikke tilstrekkelig

De norske arbeids- og velferdsordningene er omfattende og sammensatte. Uansett hvordan en fordeler oppgavene, vil det være behov for koordinering mellom etater / enheter i etatene. Et mer samordnet tjenestetilbud sikres ikke ved nye organisasjonskart alene. Dersom brukerne skal oppleve å møte en samlet arbeids- og velferdsforvaltning, må forvaltningen arbeide på en ny måte. Samordningsreformen vil berøre 15.000 medarbeidere hvor de ansatte må gjennom store omstillinger både når det gjelder materiell tilrettelegging, IKT-verktøy, kompetanse- og kulturbygging. Disse utfordringene vil en ha uansett valg av modell.

En sterkere samling av arbeids- og velferdsforvaltningen må ha brukerretting som en hovedpilar. Vi mener brukerretting og brukervedvirkning, der brukerne møter en samordnet forvaltning som tar utgangspunkt i hele mennesket, er en grunnleggende verdi i seg selv og må være styrende for de veivalg som skal foretas i denne reformen.

I satsingen på et inkluderende arbeidsliv bistår en arbeidsgiver og arbeidstaker med å forhindre utstøting og sikre tilbakeføring. Samordning av virkemiddelbruken på tvers av dagens etater vil gi mer kraft i dette arbeidet. Samordningen vil imidlertid ikke røkke ved erkjennelsen av at arbeidslivet er den viktigste arenaen i arbeidet for et mer inkluderende arbeidsliv. Det er der det settes rammebetingelser for de som skal jobbe og det er der arbeidsplassene skapes.

Vi vil også peke på at det er et klart behov for fortløpende å gå gjennom eksisterende ordninger og vurdere deres treffsikkerhet. Det er også behov for å vurdere nye virkemidler. Også dette understreker at endret organisering av arbeids- og velferdsforvaltningen ikke er tilstrekkelig for at en skal nå reformens mål.

Tiltak for bedret måloppnåelse

Foruten den nye arbeidssøkerstønad, er det ikke foreslått noen endringer av virkemidler eller tiltak for å nå målet om flere i arbeid og aktivitet og færre på trygd. Det skal med andre ord benyttes de samme tiltak og virkemidler som Aetat og trygdeetaten har i dag. Man håper imidlertid å oppnå bedre utnyttelse av dagens tiltak ved å endre organiseringen av etatene. Det er derfor grunn til å stille spørsmål ved om utvalget har overdreven tro på organisatoriske løsninger i og med at virkemiddelsiden ikke blir grundigere drøftet.

Det er anslått at 85 – 90 % av dagens brukere er fornøyd med dagens organisering av velferdsforvaltningen. Det er således kun 10 – 15 % som er mindre fornøyd eller misfornøyd. Det er anslått at ca 10 % er brukere av flere etater. De fleste av disse anslås å være sosialklienter i dag. Ved innføring av en ny arbeidssøkerstønad vil dette sannsynligvis bedre ankepunktene til en god del av denne gruppen. Mange synes fortsatt det er nedverdiggende å kontakte sosialkontoret for hjelp. Ved innføring av en slik stønad, vil færre måtte gjøre dette. Et ankepunkt til innføringen av en slik stønad, kan likevel være at enkelte vil føle det stigmatiserende å være bruker av sosialetaten. Vi mener dog at de positive effektene innføring av en slik stønad kan gi, vil være større, og bidra til det overordnede politiske målet om flere i arbeid og aktivitet og færre på trygd og passive ytelser.

YS mener at en slik ny arbeidssøkerstønad kan innføres uavhengig av organisering av etatene. Etter dagens organisering vil en slik ny arbeidssøkerstønad naturlig falle inn under Aetats ansvarsområde.

YS stiller også spørsmål om det virkelig er nødvendig med en såpass omfattende og ressurskrevende omorganisering når dagens organisering fungerer såpass bra for de aller fleste. Vi mener også at det bør avklares hvor stor risikoen er for at en eventuell

omorganisering som foreslått ikke gir det ønskede resultatet. Vil vi risikere at flere av brukerne blir mindre fornøyd enn de er i dag? Hvor stor er gruppen av brukere som vil være brukere av både pensjonsetaten og etaten for arbeid og inntekt?

Vi er usikre på om effekten vil være så stor som forventet. Vi ser at det kan være mulighet for bedre samarbeid på tvers av fag enn det som er tilfelle i dag med to etater på arbeidslinjen. Det krever imidlertid enormt med ressurser å gjennomføre en så stor endring som foreslått. Det er stor usikkerhet om en organisasjonsendring som foreslått vil gi den effekten som ønskes. Det er som nevnt fortsatt en risiko for at brukerne vil bli kasterbatter, men mellom fagområder/avdelinger istedenfor mellom etater. Mange brukere vil fortsatt være brukere av flere etater. Det er de samme virkemidler og tiltak som skal benyttes.

Behov for videre utredning eller avklaring

Utredningen utdyper og begrunner behovet for en organisatorisk reform på en bedre måte enn tidligere dokumentasjon. Det er kartlagt utfordringer knyttet til IKT, personvern og regelverk. Det gjenstår å utrede forhold knyttet til:

- Bygging av ny kompetanse og felles kultur
- Beregning av reformkostnader
- Vurdering av og minimalisering av risiki i forbindelse med etablering og gjennomføring
- Estimat over måloppnåelse ved endret organisering holdt opp mot forventede kostnader og risiki (kost/nytte)
- I tillegg må det arbeides videre med IKT, personvern og regelverk.

Det er en svakhet ved utvalgets innstilling at disse forhold ikke er utredet noe nærmere, ikke minst fordi veivalg en skal ta, etter vårt skjønn forutsetter en nærmere beskrivelse av overstående punkter. Det er en politisk risiko og faglig uforsvarlig å ikke forta en nærmere avklaring av dette før en i det hele tatt tar en beslutning. Det er i innstillingen ikke godtgjort tilfredsstillende at utvalgets forslag vil føre til bedret måloppnåelse.

Noen kjernepunkter i en ny velferdsforvaltning

En ny arbeids- og velferdsforvaltning skal bidra til:

- et inkluderende arbeidsliv med lavere sykefravær
- et arbeidsliv som motvirker utstøting fra arbeidslivet
- bedring av brukernes livskvalitet
- økt brukerretting og brukervedvirkning

Forvaltningen skal ta utgangspunkt i brukernes situasjon og finne løsninger ut fra brukernes behov. Det er en sterk sammenheng mellom det å hjelpe folk ut i arbeid og det å bedre brukernes livskvalitet ellers. Mange brukere har behov for tjenester og ytelser for å dekke begge disse formålene. Hjelp til arbeid og bedret livskvalitet må

derfor ses i sammenheng. Dette er en forutsetning for at forvaltningen skal kunne ta utgangspunkt i hele menneskets situasjon og mulighet.

Dagens etater har mer enn to millioner brukere. Et overveiende flertall av disse er énetatsbrukere. Vårt utgangspunkt er at en ny arbeids- og velferdsforvaltning må gi et bedre tjenestetilbud både til disse og til fleretatsbrukerne. Dette krever at brukerne:

- opplever at de får en enklere, mer samordnet og bedre tilgang til arbeids- og velferdstjenestene enn i dag
- kun har én dør og et publikumsmottak
- slipper å fortelle sin historie mer enn én gang
- får tidlig avklaring og arbeidsrettede tiltak
- ikke opplever nye grensesnitt, nye koordineringsbehov og nye kasteballsituasjoner

I sine tilbakemeldinger til Rattsø-utvalget har brukerorganisasjonene og brukerrepresentantene entydig pekt på behovet for bedre samordning. "Blant sine ønsker fremhever brukerne særlig en organisering hvor brukeren kan gå inn gjennom én dør, og gjerne ha en fast saksbehandler som følger opp brukeren."¹

Et slikt prinsipp bør også ligge som fundament for den nye arbeids- og velferdsforvaltningen. Det er i førstelinjen brukere og forvaltningen møtes. Kvaliteten i dette møtet er "sannhetens øyeblikk" og avgjørende for om arbeids- og velferdsforvaltningen kan nå sine mål.

Vi anbefaler at:

- brukerne skal kunne kontakte arbeids- og velferdsforvaltningen gjennom én dør, ett publikumsmottak, en internettportal og felles kundesenter/callsenter
- det etableres en helhetlig lokal førstelinjetjeneste som omfatter de ordninger og tjenester som forvaltes av Aetat, trygdeetaten og kommunenes sosialtjeneste. Førstelinjetjenesten skal for brukerne fremstå som én enhet
- den helhetlige førstelinjen må ha stor faglig bredde og nødvendig dybdekompetanse – også i form av ressurskompetansesentre som raskt kan kobles inn for å bistå brukerne
- den bakenforliggende organiseringen må støtte opp om en samlet helhetlig førstelinje, det vil si at policyspørsmål, strategiske spørsmål, kompetanseutvikling og IKT-utvikling må behandles samlet
- den bakenforliggende organisering må vært nært tilgjengelig for de som sitter i førstelinjen

¹ NOU- 2004:13 – s. 18

Førstelinjetjenesten sett i et helhetlig livsfaseperspektiv

Førstelinjetjenesten utgjør det nivået hvor forvaltningen møter brukerne, hvor det gis informasjon, veiledning og bistand og hvor det fattes individuelle vedtak og hvor det utløses virkemidler.

Det kan være mange ulike forhold i enkeltmenneskets livssituasjon som gjør det vanskelig å være i arbeid i kortere eller lengre perioder. I tillegg til sykdom, kan det dreie seg om mer typiske "livsfasefaktorer", som omsorgsoppgaver for barn og foreldre. Ikke minst gjelder det dersom disse er alvorlig og/eller langvarig syke. For andre kan det handle om varig redusert funksjonsevne.

Det er ikke uvanlig at livsfaseproblematikk og helserelaterte problemer er overlappende. Dette perspektivet understøtter behovet for at en samordnet førstelinje må favne alle tjenester og stønadsordninger som forvaltes av dagens tre etater. Dette betyr at en helhetlig brukerrettet førstelinjetjeneste vil ha ansvar for arbeidsformidling, kvalifisering, attføring, oppfølging av sykmeldte, reaktivisering av uførepensjonister, inntektssikring ved sykdom, uførhet og arbeidsledighet, sosialstønad, pensjoner, familieytelser og helsetjenesterefusjoner.

Fra trygdeetaten kan vi hente flere eksempler på at en helhetlig førstelinje vil være til det beste for brukeren.

Et eksempel er:

En kvinne i tjueårene får et funksjonshemmet barn. Hun er statistisk mer utsatt for at ekteskap/samboerskap går i oppløsning enn hvis barnet hadde vært funksjonsfriskt, og vil derfor oftere bli enslig forsørger. I en slik situasjon vil en lang rekke ordninger for å sikre livsopphold være aktuelle, for eksempel fødselspenger/engangsstønad, bidrag, utvidet barnetrygd, kontantstøtte, overgangsstønad og utdanningsstønad til enslig forsørger. Samtidig er stønaden til enslige forsørgere innrettet mot (gjen)inntreden i arbeidslivet, slik at det forventes at hun er i utdanning eller kommer ut i arbeid. Barnet vil også ha behov for et sammensatt spekter av ytelser og tjenester, herunder hjelpemidler, spesialtilpasset opplæring, ulike spesialisthelsetjenester etc.

Denne gruppen er blant dem som har det aller mest sammensatte behov for ytelser og tjenester, både rettet mot arbeid, helsetjenester og familieytelser, og situasjonen er langt fra uvanlig.

Trygdeetaten får mange tilbakemeldinger fra familier med funksjonshemmede barn som opplever en tyngre hverdag fordi hjelpeapparatet ikke er godt nok samordnet. Vi får også liknende reaksjoner fra andre grupper, blant annet unge funksjonshemmede som etter å ha tatt utdanning ikke kommer inn i arbeidslivet.

Et annet eksempel:

En bruker har behov for hjelpemidler både for å komme ut i eller forbli i jobb eller for å forbedre sin livssituasjon. Det kan også ytes grunnstønad til transport både for at brukeren skal kunne komme seg på jobb og kunne fungere i dagliglivet ellers.

Et tredje eksempel:

Det er et ektepar hvor mannen er noen år eldre enn kona, og går av med pensjon, mens hun fortsatt er i jobb. Dette er en vanlig situasjon for ektepar i denne fasen av livet. Første kontakt med trygdekontoret dreier seg om søknad om alderspensjon, og han må bl.a. ha en forklaring på hvorfor grunnpensjonen reduseres. Etter noen år dør mannen, og kona søker gjenlevendepensjon. Her kan det også være snakk om å øke / redusere stillingsandel (f.eks. redusere den fordi hun har foreldre langt oppe i 80-årene med sviktende helse). Det er heller ikke utenkelig at hun selv blir ufør før fylte 67, og ved fylte 67 skal hun over på alderspensjon. Dersom hun er frisk, vil hun kanskje fortsette i arbeid – hvilken effekt har dette på pensjonen?

Pensjonskommisjonens forslag om endrede pensjonsregler, mer fleksibel pensjonsalder m.v. vil medføre økt behov for informasjon og veiledning i førstelinjen. Dette vil bli viktigere også i et arbeidsperspektiv fordi den demografiske utviklingen vil gjøre det ønskelig at flere mennesker står i jobb lenger før de går av med pensjon. Ikke minst vil det etterspørres lokal kompetanse på løsninger som gjelder kombinasjon arbeid og pensjon.

Det vil imidlertid fortsatt være en del av disse brukerne som også vil ha behov for ytelser fra pensjonsetat, som grunn- og hjelpestønad og refusjon av helseutgifter. Disse ytelsene kan for noen være av betydning vedrørende mulighetene for å være i arbeid/aktivitet. I tillegg har mange også de øvrige ytelsene og må således likevel forholde seg til flere etater. Også sosialstønadmottakere som faller utenfor den nye statlige arbeidssøkerstønaden, vil fortsatt måtte forholde seg til flere etater. Det vil således fortsatt være en risiko for at etatene får brukere som vil kunne oppleve å være kasterballe mellom etatene, og det vil være en risiko for at de med svakest ressurser, nemlig sosialklientene, kan oppleve å bli henvist frem og tilbake mellom etatene.

Virkemidlene i de ulike velferdsordningene henger sammen. En ny arbeids- og velferdsforvaltning må fjerne mulige kasterballsituasjoner - ikke bidra til å skape nye.

Det er viktig at livsfaseperspektivet vektlegges ved organisering av en helhetlig førstelinjetjeneste. Vi må se hele brukeren.

Brukernes kontakt med førstelinjen

Med førstelinjetjeneste forstår vi både publikumsmottaket og etatenes lokale ledd ellers, med andre ord alt som foregår lokalt i arbeids- og velferdsforvaltningen.

Brukerne har fire kanaler inn til førstelinjetjenesten:

- Personlig kontakt
- Brev
- Telefoni (callsenter/kundesenter)
- Internett og andre elektroniske tjenester

I førstelinjen skjer det første møtet med arbeids- og velferdsforvaltningen. Den første kontakten er avgjørende for at brukeren skal oppleve å bli forstått, respektert og bli ivare tatt ut fra sine egne behov og forutsetninger. Dette stiller store kvalitetskrav til førstelinjens kanaler, både det personlige møtet, i skriftlig kommunikasjon og telefon og Internett.

Egenarten av mange av de oppgavene som ivaretas av arbeids- og velferdsforvaltningen forutsetter utstrakt personlig kontakt mellom saksbehandler og bruker. Dette gjelder ikke minst tjenesteutøvelsen knyttet til det å hjelpe folk i å forbli i eller komme seg ut i arbeid, men det gjelder også veiledning knyttet til andre ordninger, for eksempel alderspensjon, enslige forsørgere eller brukere med en funksjonshemming av kortere eller lengre varighet. Et annet eksempel er barnebidrag som i utgangspunktet er et privatrettslig anliggende hvor målet er at bidraget betales uten at det offentlige blir involvert. I kompliserte og vanskelige bidragssaker er det ofte helt avgjørende å kunne gi individuell rådgivning gjennom personlig fremmøte.

En brukerrettet førstelinjetjeneste må derfor være tilstede og forankret i brukerens lokalmiljø. Nærhet til brukerne er en klar forutsetning for å kunne hjelpe folk både i forbindelse med arbeid og livssituasjonen ellers.

Internett og telefoni – brukernes egendeltagelse - forenklinger

Fremtidens arbeids- og velferdsforvaltning vil også basere sin samhandling med brukerne på telefoni- og internettløsninger. Gjennom disse kanalene vil det være mulig å betjene mange brukere på en mer direkte måte enn det som gjøres i dag. Regjeringen vil legge til rette for elektronisk signatur. Dette vil etter hvert gjøre det mulig med sikker elektronisk kommunikasjon mellom bruker og forvaltning. Etter dette vil det bli mulig å sette frem elektronisk krav om en rekke ytelser som i dag forutsetter skriftlig kravfremsettelse. Dette gjelder ikke minst på helsetjenesteområdet som er det området i arbeids- og velferdsforvaltningen med flest enkelthenvendelser. Det finnes allerede eksempler på dette.

Det er rundt 700 000 personer har bestilt europeisk helsetrygdkort fra trygdeetaten via Internett etter at dette ble mulig 1. juni 2004. Svært mange av disse ville tidligere tatt fysisk eller telefonisk kontakt med sitt lokale trygdekontor for å få blankett E111. Dette var både mindre brukervennlig og mer arbeidskrevende for trygdeetaten. Helsetrygdkortet vil om få år kunne bli utviklet slik at det kan brukes for å sikre elektronisk refusjon av egenandeler, noe som vil redusere antallet enkelthenvendelser til trygdeetaten vesentlig fordi andre løsninger vil bli enklere for en del brukere.

Trygdeetaten iverksetter nå ny elektronisk oppgjørsordning og kontrollprogrammer med legene. Dette er en ny standard måte å gjennomføre oppgjør og kontroller på som først innføres på legeområdet, deretter på poliklinikker og fysioterapeuter. Løsningen forenkler oppgaveløsningen og kontrollarbeidet, og medfører at saksbehandlingsressurser kan dreies fra omfattende brede manuelle kontroller på meget store informasjonsmengder, til mer spesifikke manuelle kontroller. Løsningene vil dekke ca 12 000 av om lag 15 000 innsendere, hvor kravene om oppgjør i 2003 utgjorde i overkant av 11 milliarder kroner.

Videre er det, i regi av Helsedepartementet, gjennomført et forprosjekt om å innføre elektroniske resepter (eResept). E-reseptløsningen som er planlagt innebærer at resepter og dokumentasjon for krav om oppgjør fra apotekene, blir elektroniske. I tillegg vil løsningen inneholde elektroniske og delvis automatisert behandling av elektroniske søknader om individuell godkjenning etter blåreseptforskriften. Søknader om individuell godkjenning øker drastisk fra år til år. Løsningen innebærer at det blir etablert mer effektive løsninger for oppgjør, refusjon og kontroll. Dette betyr at en kan bruke mindre ressurser til manuell behandling av søknader, og mer målrettet kontrollarbeid. Kontrollarbeidet foregår i egne spesialistenheter. I tillegg vil løsningen opprettholde fritt apotekvalg på en god måte. Det er om lag 23 millioner ekspedisjoner på apotekene per år, som medfører krav om oppgjør fra apotekene på om lag 9 milliarder i året.

Trygdeetaten vurderer også å gjøre en rekke andre tjenester tilgjengelig elektronisk, for eksempel bytte av fastlege, søknad om kontantstøtte, søknad om utvidet barnetrygd og oppgjør for syketransport.

Mer elektronisk samhandling, bedre og mer omfattende tjenestetilbud over Internett samt videreutvikling av kundesenterløsninger, vil gjøre flere tjenester lettere tilgjengelig for brukerne. Utviklingen vil radikalt endre mengdeproblematikken i publikumsmottaket, men vil naturligvis ikke eliminere behovet for fysisk møte mellom forvaltning og bruker. Uansett vil mange brukere ha behov for personlig møte med arbeids- og velferdsforvaltningen. Mange brukere verken kan eller ønsker å benytte seg av utvidede samhandlingskanaler.

Det personlige møte mellom forvaltning og bruker er i endring og vil i fremtiden i mindre grad bli preget av refusjoner og rettighetsforvaltning. Den personlige kontakten vil i økt grad være preget av tjenesteutøvelse med vekt på rådgivnings- og veiledningsfunksjoner, koordinering av tjenester og individuell oppfølging. Arbeids- og velferdsforvaltningen må i fremtiden bli bedre til å føre dialog om og stille krav om egendeltakelse fra brukeren. Her vil det personlige møte mellom forvaltning og bruker være den sentrale arenaen. For å lykkes her må forvaltningen utvikle medarbeidernes fag-, bredde- og tiltakskompetanse samt samhandlingsferdigheter.

Utviklingen av samhandlingskanalene vil bidra til å frigjøre ressurser og til å vri førstelinjens fokus og ressurser mot arbeidsrettede oppgaver og bedre brukerreting. Dette vil gi bedre forutsetninger for fagsamarbeid på tvers av områder for å finne

gode løsninger for den enkelte bruker. Slik sett vil utvikling av og utvidet bruk av telefoni- og internettløsninger gi bedre forutsetninger for å sikre økt fokus og kraft i arbeidet med å støtte opp under arbeidslinjen.

Rattsø-utvalget legger vekt på IKT som redskap i arbeidet og som redskap i samarbeid med brukerne. Utvalget peker helt rett på at vi i dag bare har sett starten på hva IKT som verktøy kan bety.

Vi slutter oss til en slik vurdering. Vi tror imidlertid det er viktig å peke på at IKT-løsninger ikke vil kunne erstatte behovet for direkte brukerkontakt, særlig i forbindelse med de arbeidsintensive sakene, som også i dag er de sakene som krever mye tid. I de tunge attføringssakene, IA-arbeidet m.m. – er nettopp nærhet til brukerne en avgjørende faktor for å lykkes.

I tillegg til dette er det viktig å peke på at pensjonsreformen og pensjon generelt, sammen med andre stønadsområder vil forutsette en betydelig informasjonsvirksomhet i den enkelte sak.

Nok et perspektiv i de endringer det legges opp til og som er et viktig anliggende er den ideologiske tenkning som ligger i velferdsstatens utfordringer:

Det skal skapes individuelle løsninger, skreddersydd den enkelte bruker, der individuelle skjønnsmessige vurderinger fra saksbehandler er en avgjørende suksessfaktor. Dette forutsetter saksbehandlere med brukernærhet og et samordnet tiltaksapparat til disposisjon.

Organisering av den lokale førstelinjetjenesten – erfaringer fra forsøksvirksomhet

Erfaringene fra tidligere og pågående forsøksvirksomhet viser at det å samle den lokale førstelinjetjenesten gir gode resultater, herunder bedre identifisering og avklaring av brukere med behov for tjenester fra flere etater. *En lokal helhetlig førstelinjetjeneste* gjør at:

- det blir mer effektiv virkemiddelbruk, noe som motvirker utstøting og bidrar til tilbakeføring til arbeid
- brukerne får dekket sine øvrige behov på en bedre måte enn dagens organisering med tre etater, både de som er knyttet til arbeid og livssituasjonen ellers

Det er nødvendig at kompetansen, ordninger og virkemidler som i dag forvaltes av tre lokale førstelinjer blir samlet under samme tak og bak felles dør.

Forsøkene viser at den lokale førstelinjetjenesten fungerer godt med ulik intern organisering, for eksempel når det gjelder eierskap, publikumsmottak, avdelingsinndeling og grad av intern spesialisering. Det er imidlertid avgjørende at den lokale førstelinjetjenesten for brukerne fremstår som helhetlig slik at forvaltningens indre organisering ikke blir gjort til brukerens problem.

Med utgangspunkt i brukerens situasjon og behov, mener vi at en samlet førstelinje som kan disponere alle de aktuelle velferdsordningene etatene i dag rår over, vil forhindre innelåsing og kasteballsituasjoner. Her er brukernes erfaringer viktige, i forhold til hvordan de har opplevd SATS-forsøkene.

Det er imidlertid viktig å peke på at ingen av de pågående forsøk er såkalte fullskalaforsøk i egentlig forstand:

Fullskalaforsøk ville forutsatt at blant annet IKT var utviklet slik at etatenes systemer kunne kommunisere med hverandre, at lovverket var tilpasset utprøvingen m.v. Dette gjør at en må iakta de begrensninger SATS-forsøkene tross alt har.

Lokal frihet – differensiert organisering

Differensiert organisering lokalt vil være et bærende prinsipp for organiseringen av en helhetlig og kompetent førstelinjetjeneste. Erfaringer fra forsøk bekrefter at førstelinjen kan fungere godt med ulik organisering ut fra lokale forhold. Det avgjørende er at førstelinjen fremstår for brukeren som en tydelig og effektiv tjeneste i lokalsamfunnet der hun/han raskt kan komme i gang med aktuelle tiltak i forhold til arbeidslivet eller få utført andre ærend.

Forsøksprosjektene dekker brukernes behov i kommuner og bydeler som har fra 45 000 til 1 000 innbyggere. Det finnes ikke én konkret løsning som er egnet for alle lokale førstelinjer. Forsøkene viser at det er mulig å sikre fokus på arbeid i publikumsmottaket samtidig som en får ordnet enkle oppgaver raskt og effektivt i en førstelinjetjeneste med oppgaver som omfatter de som i dag ligger i tre etater. Dette kan løses ved "å styre trafikken" i publikumsmottaket. I Narvik har en for eksempel organisert en egen front hvor slike saker blir løst enkelt med effektiv ressursbruk. I tillegg til at dette er brukervennlig for det store flertallet av brukere som har behov for å få dekket reiseutgifter mv., bidrar denne organiseringen til å sikre nødvendig fokus på arbeidsmuligheter og tiltak i de tilfellene det er aktuelt. I andre forsøk har en gjort andre grep, for eksempel ved å ha personer med mer spesialiserte oppgaver i mottaket og sørge for at brukerne raskt blir hjulpet til rett person.

Om få år vil de enkle og mest etterspurte tjenestene i overveiende grad bli løst elektronisk. Antallet fysiske henvendelser vil derfor avta sterkt. Inntil det skjer, er det fullt mulig å organisere publikumsmottaket slik at en både kan behandle henvendelser om reiserefusjoner og lignende samtidig som en har nødvendig fokus på og kraft i arbeidet med å støtte opp under arbeidslinjen.

Forsøkene i Løten, Saupstad (Trondheim) og Verdal er alle fullskalaforsøk i den forstand at de har alle innbyggere som målgruppe og at de omfatter alle de områder som i dag er tillagt sosialetat, trygdeetat og Aetat. Forsøkene i Løten og Verdal har valgt å organisere saksbehandlerne bak publikumsmottaket i to avdelinger slik at hver avdeling er ansvarlig for egne fagområder. I Saupstad har en valgt å organisere seg i tverretatlige faggrupper med likt fagansvar.

Tilgang på ekspertkompetanse

De lokale førstelinjetjenestene må ha fysisk nærhet til brukerne. De områdene som skal dekkes av den enkelte førstelinjetjeneste vil være av svært ulik størrelse. Forutsetningene for å bygge og opprettholde kompetanse vil være ulike. Det vil derfor være nødvendig at de lokale enhetene samarbeider med hverandre om oppgaver som ikke forutsetter brukernærhet.

Førstelinjetjenesten vil videre ha behov for å samhandle med ulike ressursentra som for eksempel hjelpemiddelsentral og arbeidslivssenter (fra dagens trygdeetat) for å kunne tilby den enkelte bruker et helhetlig rehabiliteringstilbud tilpasset den enkeltes behov. Ressurssentrene fungerer som et bakapparat og et ekstra støtteelement for aktørene i arbeidet med en helhetlig oppgaveløsning. For arbeidsgivere, kommunehelsetjeneste og visse brukergrupper fungerer disse ressursentrene også som en førstelinje i kontakten med velferdsforvaltningen.

Hjelpemiddelsentralene har kompetanse på mer enn tekniske hjelpemidler. De har spesialkompetanse innen en rekke felt, og kan dermed bidra når det gjelder metode, veiledning og rådgiving for å finne aktuelle løsninger i arbeidslivet og ellers. Sentralene er viktige verktøy i inkluderings- og rehabiliteringsarbeidet da enheten har en unik kompetanse rettet mot å realisere de tre målene i Intensjonsavtalen. De har kompetanse både til å jobbe forebyggende og reparerende. Det ligger derfor et betydelig potensiale i å trekke hjelpemiddelsentralene ytterligere inn i arbeidet med å få flere i arbeid og færre på passive ytelser.

Mengder av hjelpemidler, anslagsvis 70-80 prosent av utleveringene fra hjelpemiddelsentralene, tildeles eldre over 67 år. Denne brukergruppen har imidlertid behov for enklere hjelpemidler og lite spesialtilpasning. De kan derfor i stor grad betjenes av førstelinjen i kommunene og utover lagerhåndteringen må hjelpemiddelsentralen legge lite arbeid i denne typen saker. De øvrige 20-30 prosenter av hjelpemidlene er knyttet til brukergrupper som trenger betydelig tilrettelegging og det er her hjelpemiddelsentralene bruker sine ressurser, ca. 70-80 prosent av tiden. Dette viser at hjelpemiddelsentralen er et ressursenter som både støtter opp under arbeidslinjen og bidrar til økt livskvalitet ellers. Vi har forståelse for at Rattsø-utvalget har valgt ikke å anbefale hvilken av de forslåtte etatene som bør ha forvaltingsansvar for området.

Arbeidslivssentrene er opprettet for å bidra til et mer inkluderende arbeidsliv gjennom å bistå virksomhetene i å nå målene i intensjonsavtalen. Gjennom sitt arbeid med inkluderende arbeidslivsvirksomhetene tilegner sentrene seg unik kompetanse og erfaring.

Hjelpemiddelsentralene og arbeidslivssentrene utgjør samlet sett spisskompetanse på inkluderings- og rehabiliteringsområdet. Denne kompetanse tilbys eksterne samarbeidspartnere og internt i etaten. Trygdeetatens bedriftsorientering bygger på en samhandling mellom trygdekontorene, arbeidslivssentrene og hjelpemiddelsentralene. Etatens tjenester skal samordnes i oppfølgingsarbeid av den

sykmeldte og andre tiltak for å nå målene om flere i arbeid og færre på trygd. Et mål er å bevege arbeidet også over i et forebyggende perspektiv.

Koordinering mot andre aktører

Det er kommunehelsetjenesten som har ansvar for å lage en *individuell plan* dersom det er behov for dette. Det er en utfordring å få fram – i en god samhandling med brukeren – *forpliktende* individuelle planer. Det å samle trygdeetatens, Aetat og sosialetatens oppgaver inn i en ny felles førstelinjetjeneste, vil redusere antallet samarbeidspartnere og gjøre det enklere å få til flere individuelle planer. Av samme grunn vil det bli enklere å få til et godt samarbeid med skolemyndighetene.

En ny felles førstelinjetjeneste vil imidlertid ikke fjerne behovet for koordinering. Uansett hvordan en velger å organisere dagens sosialtjeneste, Aetat og trygdeetat, vil det være nødvendig å samhandle med og koordinere virkemiddelbruken med andre aktører. Her har dagens etater en stor utfordring.

En stor omstilling med mange tilsatte

Velferds-reformen er, om den blir gjennomført, den største reform i offentlig sektor på mange år.

Reformen berører rundt 15.000 ansatte i offentlig sektor.

Reformen stiller de tilsatte overfor store utfordringer:

- i form av endringer i arbeidsmetoder
- i form av kompetansekrav
- i form av kulturelle endringer
- i form av medbestemmelse fra tillitsvalgte på alle nivåer.

Dette er ikke berørt tilstrekkelig i innstillingen. Vi forutsetter at det legges grundig gjennomarbeidede planer for dette der arbeidslivets organisasjoner blir involvert. Vi vil følge nøye med på at dette blir ivare tatt på våre medlemmers vegne. Men vi vil også peke på at dette er avgjørende faktorer for å lykkes med reformen. Dermed er det en gjensidig interesse for alle berørte parter.

YS ser også for seg at det som følge av reformen kan komme på tale med sentralisering av oppgaver og eventuelt andre endringer som medfører større endringer for de tilsatte. Vi har også på dette punkt samme forventninger til at staten på et tidligst mulig tidspunkt involvere organisasjonene.

Uansett om man velger modell 1 eller 3 vil resultatet være et bredt fagområde med ulike stønadstyper og mange ansatte. En saksbehandler vil neppe klare å ha kunnskap om og holde seg oppdatert på alle fagområdene. Man vil således måtte organisere seg i avdelinger eller lignende, noe brukerne vil måtte forholde seg til. Dette stiller velferdsforvaltningen overfor et betydelig forberedelsesarbeid hva angår kompetanseutviklende tiltak, uansett valg av modell. Vi forutsetter derfor at det gripes fatt i dette på et tidligst mulig tidspunkt.

Ovennevnte samt ikke utredede områder, er avgjørende faktorer for suksess med en fornyet velferdsforvaltning.

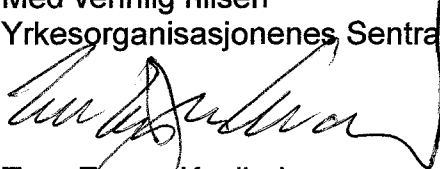
Pensjon og arbeid

I Rattsø-utvalgets innstilling konkluderer en med en etat for pensjon og en etat for arbeid, for å dra et grovt riss over konklusjonen. En kan omskrive dette til: en etat for passive ytelser og en etat for aktivt arbeidsrelaterte tiltak.

YS mener et slik resonnement er svakt underbygget, ved at man underslår at pensjonsytelsene som virkemiddel er noen av de mest arbeidsrelaterte ytelsene.

Utvalget har gjort et grundig arbeid, og oversikten over dagens tjenester er omfattende og gir et godt bilde av dagens arbeids- og velferdsforvaltning.

Med vennlig hilsen
Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund – YS



Tore Eugen Kvalheim
1. nestleder YS

Ingunn Bråten
Ingunn Bråten
Rådgiver