

Saksbehandlingstiden ved søknad om krav om dekning under lønnsgarantiordningen

21.3.2025 (2024/6446)

Nav lønnsgaranti har forventet saksbehandlingstid på 15 måneder for søknad om dekning under lønnsgarantien. Krav på feriepenger opptjent året før konkursåpning behandles innen to måneder. På bakgrunn av flere klager over lang saksbehandlingstid, besluttet Sivilombudet å ta saken opp av eget tiltak med Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Arbeids- og velferdsdirektoratet opplyste at det var igangsatt tiltak for å få ned behandlingstiden. To nye saksbehandlere var ansatt høsten 2024, og fire nye medarbeidere skal ansettes i løpet av de fire første månedene i 2025. Direktoratet forventer at saksbehandlingstiden vil gå noe ned første halvår av 2025, forutsatt at saksinngangen av lønnsgarantisaker ikke øker.

Sivilombudet mener at den lange forventede saksbehandlingstiden i lønnsgarantisaker er

urovekkende og alvorlig for de som venter på lønn og feriepenger, og at det er grunn til å tro at flere saker ikke blir behandlet uten «ugrunnet opphold», jf.

forvaltningsloven § 11 a. Videre mener ombudet at det er i strid med god forvaltningsskikk at Nav har unnlatt å orientere om forsinkelse der tidsbruken går utover den opplyste forventede behandlingstiden.

Ombudet har merket seg de tiltak som er igangsatt for å få ned behandlingstiden og at Nav heretter vil orientere bostyrer om forsinkelse. Ombudet vil fortsette med å følge med på behandlingstiden og om igangsatte tiltak har tilstrekkelig effekt. Arbeids- og velferdsdirektoratet ble derfor bedt om å sende en ny redegjørelse innen utgangen av september 2025 om utviklingen i saksbehandlingstiden fram til det tidspunktet.

Sakens bakgrunn

(1) Gjennom lønnsgarantiordningen er staten forpliktet til å dekke utestående krav på lønn og feriepenger mv. ved arbeidsgivers konkurs, jf. lønnsgarantiloven § 1. Lønnsgarantien dekker krav fra den enkelte opptil to ganger grunnbeløpet i folketrygden.

(2) Det er sosiale hensyn som begrunner ordningen fordi lønnsinntekt skal dekke løpende utgifter til livsopphold for arbeidstakeren og familien, jf. Ot.prp.nr.67 (1972–1973) kapittel V punkt C.

(3) Gjennom klager, tips og media er Sivilombudet gjort kjent med at det er lang behandlingstid ved Nav Lønnsgaranti for søknader om lønnsgarantidekning. Behandlingstiden har økt gradvis. I september 2023 stod det på www.nav.no at den var inntil ni måneder for «søknader som krever grundigere undersøkelser». For søknader som krevde lite kontroll var behandlingstiden inntil to måneder. Behandlingstiden for søknader som krever grundigere undersøkelser økte i februar og juni 2024 til henholdsvis 11 og 13 måneder.

(4) Siden august 2024 har det stått på www.nav.no at den forventede saksbehandlingstiden er på inntil 15 måneder. For feriepengekrav opptjent i året før konkursåpning er behandlingstiden, med noen unntak, på inntil to måneder. Forventet behandlingstid for klage er i dag på inntil 15 måneder i første instans og fire måneder hos Nav Klageinstans. Potensielt kan det gå svært lang tid før en søknad er endelig avgjort.

(5) Den lange saksbehandlingstiden har vært tema i to skriftlige spørsmål til arbeids- og inkluderingsministeren i august 2024 (dokument nr. 15:2506 (2023-2024) og dokument nr. 15:2555 (2023-2024)). I ministerens svar 26. august 2024 står det at hovedårsaken til den lange behandlingstiden er etterslep som følge av økt saksinngang etter pandemien i kombinasjon med utfordringer med saksbehandlingstiden på flere fagområder samtidig. Ministeren viste også til at det i 2024 var flere konkurser i foretak med flere eller mange ansatte enn i samme periode i 2023. Det er også orientert om at Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomførte rekrutteringsprosesser våren 2024 og at det er ansatt to nye saksbehandlere som begynte tidlig høsten 2024. Videre er det tatt i bruk overtid. Det står også i svaret at om lag 80 prosent av kravene behandles innen to måneder.

Våre undersøkelser

(6) På bakgrunn av flere klager hit, sammenholdt med utviklingen i forventet saksbehandlingstid, besluttet vi å ta saken opp med Arbeids- og velferdsdirektoratet av eget tiltak og på generelt grunnlag, jf. sivilombudsloven § 15. I brev 27. november 2024 ba vi om en redegjørelse for status for ressurssituasjonen og om når det forventes at tiltakene som er igangsatt vil føre til reduksjon i forventet behandlingstid. Videre stilte vi spørsmål om andelen eldre saker i saksbeholdningen, behandlingen av feriepengekrav og om antall søkere i et konkursbo har betydning for saksbehandlingstiden. Vi stilte også spørsmål om behandlingstiden på inntil 15 måneder er i tråd med forvaltningsloven § 11 a første ledd.

(7) På spørsmålet om ressurssituasjonen svarte direktoratet følgende:

«Ressurssituasjonen er for tiden generelt krevende i ytelsesforvaltningen i Nav. Vi har ansatt to nye saksbehandlere til lønnsgarantiområdet i 2024, slik at det nå er 36 årsverk på området. Nav styrker området med fire nye medarbeidere i løpet av 1. tertial 2025, men det vil også ta tid å oppnå breddekompetanse på fagområdet. Nav forventer at saksbehandlingstiden skal gå noe ned i andre halvår i 2025, men dette forutsetter at ikke inngangen av lønnsgarantisaker øker.»

(8) På spørsmål om hvor stor andel av sakene som Nav har til behandling i dag som kom inn for mer enn 12 og 15 måneder siden, svarte direktoratet følgende:

«Søknader om lønnsgaranti behandles i et Sak-arkivsystem og ikke et fullverdig fagsystem. Strukturen i disse søknadene avviker fra andre fagområder i Nav. Søknadene sendes inn av bostyrerne mer eller mindre samlet for hvert konkursbo. Fra

noen konkursbo kommer det mer enn én samlesøknad. Søknadene blir til korresponderende journalposter i Navs sak-arkivsystem. Sak-arkivsystemet gir ikke i særlig grad mulighet for uttak av statistikk, og vi har derfor begrenset med statistikk og styringsinformasjon på området. Det er ikke mulig å ta ut tall for de enkelte kravene fra brukerne, kun samlede tall for journalpostene fra konkursboene. Hver journalpost omfatter én eller mange brukere. Antall brukere som journalpostene omfatter vil kunne variere etter størrelsen på konkursene og etter hvor mange søknader som kommer inn per konkursbo. En journalpost kan også inneholde annen informasjon fra bostyrer.

Ved utgangen av november 2024 lå det 2 150 søknader/journalposter til behandling i Nav. 300 av disse er mer enn 12 måneder gamle, mens 35 er mer enn 15 måneder gamle. De eldste sakene ligger til behandling enten fordi vi mangler svar fra bostyrer, eller fordi vi utreder misligheter i sakene.»

(9) Fordi systemet gir begrenset oversikt kunne ikke direktoratet konkludere med at lengre saksbehandlingstid i alle tilfeller skyldes utredning av misligheter eller at Nav venter på svar fra bostyrer. Direktoratet hadde ikke mer detaljert informasjon om når eldste sak kom inn, men hadde oversikt over hvor raskt journalpostene/søknadene ble behandlet. Ved utgangen av november 2024 hadde Nav behandlet 6405 søknader/journalposter. Av disse ble 70 prosent behandlet innen én måned, 86 prosent innen to måneder, 87 prosent innen tre måneder, 88 prosent innen fire måneder, 89 prosent innen fem måneder, mens 11 prosent hadde en behandlingstid på over fem måneder.

(10) Om behandlingen av feriepengekrav svarte direktoratet at Nav har endret rutiner for søknader som er sendt fra og med 15. november 2024. Nav begynte da å behandle nye krav om feriepenger opptjent året før konkursåpning før de behandler de øvrige delene av kravet. Saksbehandlingstiden er inntil to måneder. Feriepengekravene behandles samlet for søknader fra konkursboet. For mange søkere utgjør feriepenger for året før konkursåpning det største beløpet, og disse kravene kan behandles med mindre utredning. Formålet med rutineendringen er at det skal gå mye raskere å få en viktig del av søknaden behandlet.

(11) Enkelte krav om feriepenger opptjent året før konkursåpning er unntatt den nye rutinen for rask behandling. Det gjelder krav:

- fra søkere som er eller har vært eiere, daglig leder, styremedlem og “drivere”
- fra søkere hvor arbeidsgiver har forskuttet sykepenger og/eller foreldrepenger
- som vurderes etter lønnsgarantiloven § 7. Det gjelder de som har nært forhold til arbeidsgiver eller arbeidsplassen.
- som kan være beregnet av tips og bonus
- som er opptjent etter et eventuelt virksomhetsoverdragelsestidspunkt

- som bostyrer er i tvil om vilkårene er oppfylt eller bør redegjøre nærmere for
- som er opptjent i samme år som konkurstidspunktet. Vi behandler kun de feriepengene som er opptjent året før konkursåret innen to måneder

(12) Det er opp til den aktuelle bostyrer å sende separat søknad om feriepengekrav, og dermed få disse kravene raskere behandlet. Sendes feriepengekravene sammen med andre krav (lønn), blir de ikke behandlet innen to måneder.

(13) For å kunne gjennomføre rutineendringen, sluttet Nav å skille mellom såkalte enkle og kompliserte krav. Krav som ikke er omfattet av rutineendringen behandles etter prinsippet om eldste sak først.

(14) Ifølge direktoratet er det vanskelig å anslå hvor lang tid saksbehandlingen for et konkursbo blir. Mange søkere i et bo vil som hovedregel innebære mer arbeid for Nav, men det er også andre faktorer som spiller inn. Eksempler på krav som krever nærmere undersøkelse er saker med uavklarte forhold knyttet til avslutning av arbeidsforholdet, lønns- og feriepengekrav hvor det er tvil om kravets eksistens og størrelse, uklare eierforhold i selskapet, annen inntekt fra ny arbeidsgiver, sykemeldinger og saker hvor det har vært uryddige forhold i selskapet. Saker som krever ytterligere informasjon og dokumentasjon fra bostyrer eller andre vil forlenge saksbehandlingstiden.

(15) Direktoratet mener det ikke er grunn til å konkludere med at nåværende saksbehandlingstid er i strid med forvaltningsloven § 11 a i alle saker. Ved vurderingen står Navs generelt krevende ressursituasjon sentralt. Generelt må det være rom for lengre saksbehandlingstid ved visse søknader. For saker med behandlingstid over fem måneder kan det dreie seg om større eller mer komplekse konkursbo, behov for videre utredning eller andre forhold utenfor Navs kontroll. Direktoratet viste også til at arbeidstakere kan søke om å få forskudd på lønnsгарantimidler i form av dagpenger i inntil én måned. Dette gjør at søkeren har tilgang til ytelser under behandling av lønnsгарantikravet og at søkerne opplever fremdrift.

(16) I brev 11. februar 2025 stilte vi Arbeids- og velferdsdirektoratet ytterligere spørsmål:

- Behandles alle krav i ett bo samtidig?
- Orienterer Nav om forsinkelse av eget tiltak?
- Er den opplyste behandlingstiden på 15 måneder reell?
- Er bostyrerne orientert om at rask behandling av feriepengekrav forutsetter at det sendes inn separat søknad?

Vi ba også om en oversikt som viser liggetid og utførte saksbehandlingsoppgaver i de 35 eldste sakene. Dersom systemet ikke gjorde det mulig, ba vi om å få oversendt utvalgte

dokumenter i den eldste saken der Nav utreder misligheter og den eldste saken der Nav venter på svar fra bostyrer/andre.

(17) I brev 11. mars 2025 svarte direktoratet at søkerne kan få svar på sin søknad senere enn andre i samme bo. Det kan for det første være fordi bostyrer oversender søknader til Nav til ulik tid. Krav som ikke behandles i hurtigsporet (feriepengekrav opptjent i året før konkursåpning) legges i ordinær saksbehandlingskø. Disse kravene vurderer Nav samlet. Når kravene gjennomgås, kan noen kreve nærmere undersøkelser. At søkere i samme bo får svar til ulik tid kan derfor for det andre skyldes at Nav sender ut vedtak til bostyrer med alle kravene som er ferdigbehandlet samtidig som det etterspørres opplysninger for andre søkeres krav.

(18) Under den tidligere saksbehandlingsrutinen fikk også søkere i samme bo svar til ulik tid. Der var rutinen for innsendelse av krav slik at bostyrer skulle skille mellom krav i kategori A og B. I kategori A var krav om lønn og feriepenger der det var samsvar mellom søknaden og dokumentasjon, og bostyrer ikke var i tvil om at kravet var dekningsberettiget. I tillegg falt visse enkle avslagsgrunnlag inn under kategori A. Resten av kravene falt inn under kategori B. Målet var at Nav skulle behandle krav i kategori A innen to måneder. Krav i kategori B ble lagt i ordinær saksbehandlingskø.

(19) Den forventede behandlingstiden på 15 måneder er etter direktoratets oppfatning reell. Etter ny rutine plukker Nav eldste journalpost. Noen krav kan få kortere behandlingstid fordi Nav forsøker å ferdigstille alle journalposter i et bo samlet. Hva Nav skal oppgi på www.nav.no vurderes fortløpende når Nav får erfaring med den nye rutinen.

(20) Direktoratet oversendte orienteringsbrev datert 14. oktober 2024 som ble sendt til bostyrerne i forbindelse med den nye saksbehandlingsrutinen. Der fremgår det at dersom bostyrers forsendelse inneholder krav som ikke oppfyller kriteriene for behandling i hurtigsporet vil hele forsendelsen bli lagt i ordinær saksbehandlingskø. Direktoratet skrev at de nå vil ta dette inn i «Rutine for oversendelse av lønnsгарantisaker» som ligger på Navs nettsted for informasjon til bostyrere.

(21) Videre opplyste direktoratet at 29 av de 35 sakene som per november 2024 var mer enn 15 måneder gamle er ferdig behandlet. De 6 siste sakene/konkursboene krever fortsatt nærmere undersøkelser.

(22) Det var ikke mulig for direktoratet å lage en oversikt over liggetid i de 35 eldste sakene fordi systemet ikke har en funksjon for dette. Direktoratet oversendte utvalgte dokumenter i den eldste saken i beholdningen per november 2024 der Nav utreder misligheter. Videre opplyste direktoratet at det per november 2024 ikke var saker/konkursbo med behandlingstid over 15 måneder der Nav ventet på svar fra bostyrer.

Sivilombudets syn på saken

Rettslige utgangspunkter

(23) Det følger av forvaltningsloven § 11 a første ledd at Nav skal forberede og avgjøre en sak «uten ugrunnet opphold». Om dette kravet står det følgende i Ot.prp.nr.3 (1976-1977):

«Kriteriet «uten ugrunnet opphold» er utpreget skjønnsmessig, og betydningen vil kunne variere fra sak til sak. Departementet vil understreke at oppfyllelse av de rettssikkerhetsgarantier som ligger i forvaltningslovens saksbehandlingsregler, nødvendigvis vil medføre at saksbehandlingen etter omstendighetene kan bli tidkrevende. Hva som i det enkelte tilfellet vil være en forsvarlig saksbehandlingstid, vil som tidligere måtte variere med sakens art og omfang, tilgjengelige ressurser m.v.»

(24) Uttalelsen viser at årsaken til tidsbruken er relevant. Etter forvaltningsloven § 17 har Nav plikt til å påse at saken er så godt opplyst som mulig før vedtak treffes. Oppfyllelse av utredningsplikten kan derfor begrunne en lengre behandlingstid enn normalt. Lange liggetider, der saksbehandling ikke er påbegynt eller det ikke foretas noen saksbehandlingsskritt, vil derimot lettere anses som «ugrunnet opphold».

(25) Mangel på ressurser vil kunne føre til lang behandlingstid. Dette vil ikke uten videre utgjøre et brudd på loven. Hvor lang behandlingstiden kan være uten at forvaltningsloven § 11 a brytes, må sees i sammenheng med hvilken type vedtak det gjelder.

(26) Saksbehandlingstid som overstiger normal tidsbruk, som følge av knappe ressurser, vil uansett kreve oppfølging og vurdering av tiltak, både fra forvaltningsorganet selv og eventuelt overordnede organer. Uten slik aktiv oppfølging, vil saksbehandlingstiden lettere kunne anses som «ugrunnet opphold». Ombudet har tidligere uttalt seg om betydningen av ressursmangel som årsak til lang behandlingstid i uttalelser 11. april 2024 (SOM-2023-5804), 5. november 2024 (SOM-2024-3547) og 2. juni 2016 (SOM-2015-201).

(27) Ved vurderingen av hvilke behandlingstider som er akseptable etter § 11 a, og hvor alvorlig et brudd på bestemmelsen er, vil sakens betydning for søkeren og årsakene til den lange behandlingstiden stå sentralt.

(28) Etter forvaltningsloven § 11 a annet ledd skal det gis foreløpig svar hvis det vil ta uforholdsmessig lang tid før henvendelsen kan besvares. Det skal så vidt mulig angis når svar kan forventes og grunnen til at henvendelsen ikke kan behandles tidligere. Ombudet har flere ganger tidligere, på Navs område senest i uttalelse 16. desember 2024 (SOM-2024-2366), uttalt at det er i strid med god forvaltningsskikk å ikke følge opp et foreløpig svar med forsinkelsesmeldinger med korrigerende opplysninger om forventet behandlingstid.

Søknadsprosessens betydning for saksbehandlingstiden

(29) Søknadsprosessen avviker fra andre ytelser innenfor Navs område. Arbeidstakere sender søknad om dekning under lønnsgarantien til bostyrer. Bostyrer skal kontrollere søknadene og snarest mulig sende kontrollerte og forfalte krav til Nav. Når bostyrer oversender kravene, skal vedkommende samtidig gi påtegning om sin innstilling eller om resultatet av prøvelse av fordringen. Det følger av forskrift om statsgaranti for lønnskrav § 3-1 og § 5-4.

(30) Saksbehandlingstiden løper fra Nav mottar søknadene fra bostyrer. Det er bostyrer som videreformidler vedtaket til søkerne. Nav utbetaler garantibeløpet til bostyrer som igjen utbetaler videre til søkerne. Det tar normalt ti dager fra vedtaket er fattet til Nav utbetaler godkjente krav til bostyrer.

(31) Nav kan ikke uten videre legge bostyrers innstilling til grunn. Enkelte krav kan kreve nærmere undersøkelser, for eksempel der det er tvil om kravets omfang og eksistens. Hvor lenge hver enkelt må vente fra søknaden er sendt til bostyrer vil derfor for det første være avhengig av når bostyrer sender søknaden over til Nav, og for det andre om Nav må foreta nærmere undersøkelser i saken til den enkelte kravshaver. Begge forhold kan føre til at krav fra arbeidstakere i samme bo får ulik behandlingstid.

Ressurssituasjonen som årsak til tidsbruken

(32) Den forventede saksbehandlingstiden har økt seks måneder på ett år (fra september 2023 til august 2024). Årsaken er opplyst å være etterslep som følge av økt saksinnang etter pandemien og at ressurssituasjonen generelt er krevende i ytelsesforvaltningen. Undersøkelsen viser at direktoratet har begrenset med statistikk og styringsinformasjon på lønnsgarantiområdet. Det er ikke mulig å beregne gjennomsnittlig saksbehandlingstid, eller ta ut tall for de enkelte kravene fra søkerne.

(33) Lønnsgarantien kan totalt dekke opp til to ganger folketrygdens grunnbeløp for den enkelte arbeidstaker, jf. lønnsgarantiloven § 1 tredje ledd nr. 1. Per i dag utgjør dette 248 056 kroner. Lønnskrav i inntil seks måneder kan dekkes. Utbetalingen den enkelte søker venter på kan derfor utgjøre et stort beløp.

(34) Flere bestemmelser i forskrift om statsgaranti for lønnskrav forutsetter at prosessen med å behandle kravene skal gå raskt. I § 4-1 nr. 3 står det at Nav «skal bistå tingretten og bostyrer ved avklaring av spørsmål som har betydning for rask behandling av lønnsgarantikrav». I § 5-1 står det at bostyrer skal bistå Nav og arbeidstakerne ved behandling av sakene og videre at «[a]v hensyn til behovet for rask dekning skal behandlingen påskyndes».

(35) Begrensede ressurser vil være et relevant moment som kan medføre at tidsbruken, i hvert fall i en periode, ikke anses som «ugrunnet». Det er sosiale hensyn som begrunner ordningen med lønnsgaranti og den skal dekke utgifter til livsopphold. Ombudet mener,

særlig på grunn av ytelsens art, at den forventede behandlingstiden på 15 måneder er bekymringsfull. Statens rolle som garantist for krav på lønn og feriepenger kan oppleves som lite reell for arbeidstakere som rammes av konkurs. Søkerne har innrettet tilværelsen sin på at de har en fast inntekt, og kan allerede på søknadstidspunktet ha økonomiske problemer som følge av at forfalt lønn ikke er utbetalt. Den lange behandlingstiden kan bidra til å forverre problemene, spesielt for de som ikke har oppsparte midler. Mange må søke om økonomisk sosialhjelp i en slik situasjon.

(36) At den enkelte har mulighet til å søke om forskudd på lønnsgarantimidler i form av dagpenger for den første måneden etter konkursåpning, kan som direktoratet peker på, avhjelpe ventetiden noe. Imidlertid krever dette en egen søkeprosess. Dersom flere benytter seg av denne ordningen på grunn av den lange ventetiden, vil søkertallet for dagpengeordningen øke, som kan føre til økt behandlingstid på dagpengeområdet (i dag 6 uker). Uansett påvirkes ikke plikten i forvaltningsloven § 11 a til å avgjøre lønnsgarantisaken uten ugrunnet opphold av at søkeren også kan ha krav på forskudd i form av dagpenger.

(37) Det er positivt at tiltak er iverksatt og at lønnsgarantiordningen skal styrkes med ytterligere fire nye medarbeidere den nærmeste tiden. Utviklingen i antall konkurser de seneste årene taler imidlertid for at tiltakene igangsatt våren 2024 kom sent. Tall fra Statistisk sentralbyrås statistikkbank viser at antall åpnete konkurser per år gikk ned i 2020 og 2021 (3 325 konkurser) og har økt i 2022 (3 713 konkurser) og 2023 (4 517 konkurser). I 2024 ble det åpnet 4543 konkurser. Ifølge en artikkel publisert i Dagens Næringsliv 20. mars 2025 utbetalte Nav 1036 millioner kroner gjennom lønnsgarantiordningen i 2024. Det er en økning på 30,8 prosent fra 2023.

(38) Prioriteringen av feriepengekrav opptjent året før konkursåpning er hensiktsmessig i den forstand at mange raskt får utbetalt en større andel av kravet. Ombudet vil likevel peke på at det for mange vil være viktigere å få utbetalt krav som gjelder forfalt lønn for én eller flere måneder. For de som har feriepengekrav som behandles i hurtigsporet vil utbetalingen i mange tilfeller ikke kompensere fullt ut for lønn som allerede har uteblitt som følge av konkursen. Videre er det én gruppe søkere som ikke har feriepengekrav og én gruppe som har feriepengekrav som ikke behandles i hurtigsporet. Søkere i den første gruppen er for eksempel de som ikke har vært ansatt i virksomheten året før konkursåpning eller de har allerede før konkursåpning fått utbetalt feriepengene opptjent året før (for eksempel ved konkursåpning sent på året).

(39) For søkere som av ulike grunner ikke har feriepengekrav som behandles hurtig i henhold til ny rutine vil konsekvensene av den lange behandlingstiden være størst. Disse søkerne kan i dag ikke påregne noen utbetaling før etter 15 måneder. Ombudet er ikke kjent med hvor mange søkere det kan dreie seg om eller om Nav har rutiner for å fange opp denne gruppen.

(40) Nav må ha en viss mulighet til å prioritere behandling av en type krav. En slik prioritering vil imidlertid kunne gå ut over behandlingstiden for øvrige krav. Det er begrenset hvor mye liggetid for de øvrige kravene en slik prioritering kan begrunne for å ikke komme i konflikt med det forvaltningsrettslige likhetsprinsippet. Det er viktig at Nav har oppmerksomhet mot kravene som ikke behandles i hurtigsporet for å sikre forsvarlig fremdrift og at Nav sørger for å ha tilstrekkelig oversikt over alderen på disse sakene. Det er grunn til å tro at sakene som legges i den ordinære behandlingsskøen ikke behandles uten ugrunnet opphold. Nav må følge med på at kravene i denne gruppen ikke blir nedprioritert og lagt til side til fordel for stadig nye krav som skal behandles i hurtigsporet.

(41) Ombudet håper at de iverksatte tiltakene vil ha ønsket effekt, men er likevel i tvil om de vil ha tilstrekkelig effekt på nedbygging av restanser. Ombudet vil fortsette å følge med på utviklingen i saksbehandlingstiden og effekten av tiltakene. Arbeids- og velferdsdirektoratet bes derfor om å sende en ny redegjørelse innen utgangen av september 2025 om utviklingen i saksbehandlingstiden fram til det tidspunktet.

Orientering om forsinkelser

(42) Direktoratet opplyste at Nav ikke har hatt praksis for å orientere om forlengelse av saksbehandlingstiden. Direktoratet viste til at Nav i utgangspunktet ikke har direkte kontakt med søkerne. Etter forskrift om statsgaranti for lønnskrav kapittel 5 skal bostyrer bistå Nav og arbeidstakerne ved behandling av saker etter lønnsgarantiloven. Det er i praksis bostyrer som orienterer om behandlingstiden. Bostyrer viser til svartiden oppgitt på www.nav.no. Dersom en søker kontakter Nav, får de informasjon om behandlingstiden per telefon eller i melding. Dersom søker kontakter bostyrer og etterlyser svar, kan bostyrer kontakte riktig enhet i Nav på egen kompetansetelefon. Videre opplyste direktoratet at de som klager på et vedtak blir orientert direkte om forventet behandlingstid og en eventuell forsinkelse.

(43) Etter ombudets syn er det i strid med god forvaltningsskikk at Nav ikke av eget tiltak har orientert bostyrerne om forlenget behandlingstid i de tilfellene den overstiger det som er opplyst som forventet behandlingstid på www.nav.no. Direktoratet har svart at Nav nå vil gå i gang med å sende bostyrer et foreløpig svar etter forvaltningsloven § 11 a i de tilfellene behandlingstiden blir lengre enn det som fremgår på www.nav.no.

Konklusjon

(44) Saksbehandlingstiden i lønnsгарantisaker er urovekkende og alvorlig for de som venter på lønn og feriepenger. Det er grunn til å tro at flere saker ikke blir behandlet uten «ugrunnet opphold», jf. forvaltningsloven § 11 a.

(45) Videre mener ombudet at det er i strid med god forvaltningsskikk at Nav har unnlatt å orientere om forsinkelse der tidsbruken går utover den opplyste forventede

behandlingstiden. Ombudet har merket seg at Nav heretter vil orientere bostyrer om forsinkelse.

(46) Ombudet har merket seg tiltakene som er igangsatt for å redusere saksbehandlingstiden, og vil fortsette å følge med på om tiltakene har tilstrekkelig effekt og utviklingen i behandlingstiden. Arbeids- og velferdsdirektoratet bes derfor om å sende en ny redegjørelse innen utgangen av september 2025 om utviklingen i saksbehandlingstiden i lønnsgarantiordningen fram til det tidspunktet.

21.3.2025 (2024/6446)