

# Behandlingstid for krav om partsinnsyn ved Nav utland og fellestjenester Oslo

27.6.2025 (2025/2359 og 2025/2889)

Saken gjelder saksbehandlingstiden for krav om partsinnsyn ved enheten Nav utland og fellestjenester Oslo. Sivilombudet mottok flere klager på saksbehandlingstiden ved den samme Nav-enheten, og valgte å undersøke to saker. I begge sakene var det gitt en orientering om at saksbehandlingstiden på innsynskravet var estimert til 19 uker på grunn av stor saksmengde. I en av sakene hadde behandlingstiden da orienteringen ble gitt allerede oversteget fire måneder.

Sivilombudet hadde i tidligere uttalelse av 13. desember 2024 (SOM-2024-4613) undersøkt saksbehandlingstiden for partsinnsyn ved Nav kontaktsenter, som er en annen enhet i Nav. Sivilombudet fant grunn til å se undersøkelsene i sammenheng.

Sivilombudet er kommet til at de to undersøkte sakene ikke ble avgjort «uten ugrunnet opphold», jf. forvaltningsloven § 11 a første ledd. Dette ble også erkjent og beklaget av Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Sivilombudet merket seg at restansene fra tidligere innsynskrav ved Nav utland og fellestjenester nå har blitt overført til Nav kontaktsenter, og at Nav kontaktsenter har startet behandling av disse sakene.

Ombudet har bedt direktoratet organisere det videre arbeidet med partsinnsyn slik at Nav overholder forvaltningslovens krav til saksbehandlingstid, og at arbeidet med å effektivisere håndteringen av partsinnsynskrav i Nav fortsetter. Ombudet ber om tilbakemelding på hvordan restansesituasjonen er etter utgangen av tredje kvartal (september 2025), både for krav som er overført fra Nav utland og fellestjenester og for partsinnsynskrav generelt.

## **Sakens bakgrunn**

(1) Advokat Wallem (heretter advokaten) sendte den 25. mars 2025 en foreløpig klage til Nav på vegne av sin klient i forbindelse med en klagesak om uføretrygd. Hun sendte samtidig en begjæring om partsinnsyn. Advokaten mottok den 7. april 2025 en orientering om forlenget svarfrist på innsynsbegjæringen fra Nav Utland og fellestjenester Oslo. Av orienteringen fremkom det at saksbehandlingstiden for å behandle innsynskravet var 19 uker på grunn av store saksmengder.

(2) I klagen hit den 10. april 2025 (sak 2025/2359) fremholdt advokaten at hun den siste tiden hadde mottatt brev fra enheten Nav utland og fellestjenester i flere andre saker, der det tilsvarende ble varslet om 19 ukers behandlingstid for krav om partsinnsyn. Advokaten fremholdt at andre enheter i Nav hadde relativt velfungerende rutiner for å sikre at en privat parts lovfestede rett til partsinnsyn ble ivaretatt, der saksbehandlingstiden ofte kun var noen få uker. Hun fremholdt at det ikke kunne være noen rimelig grunn til at Nav utland og fellestjenester skulle bruke hele 4-5 måneder på den samme oppgaven.

(3) Advokaten fremholdt også at Nav utland og fellestjenesters varsler om 19 ukers behandlingstid på partsinnsyn, opplevdes som en trenering av den private partens rett til å bruke advokat i klagesak.

(4) Advokaten sendte også flere klager til Sivilombudet som gjaldt andre klienter, der det var mottatt tilsvarende orienteringer fra Nav utland og fellestjenester om behandlingstiden for krav om partsinnsyn.

(5) I en av sakene (sak 2025/2889), hadde advokaten bedt om partsinnsyn i september 2024 i forbindelse med en klagesak om uføretrygd. Dokumentasjon ble mottatt, men det manglet vesentlige dokumenter. Et nytt innsynskrav ble derfor inngitt den 9. desember 2024. Advokaten mottok den 17. desember 2024 et varsel fra Nav utland og fellestjenester om forlenget behandlingstid på innsynsbegjæringen til 15. januar 2025. Etter den tid, ble behandlingstiden for innsynskravet ytterligere forlenget flere ganger. Det ble den 17. januar 2025 informert om at dokumentene kunne forventes innen 14. februar 2025. Den 14. februar 2025 ble forventet behandlingstid forlenget med ytterligere en måned, til 14. mars 2025. Den 14. mars mottok advokaten brev om forlenget behandlingstid til 11. april. Den 10. april 2025 ble det varslet om 19 ukers behandlingstid på innsynskravet. I sak 2025/2889 klaget advokaten over avslag på innsyn i saksdokumentene den 15. april 2025, på grunn av den lange saksbehandlingstiden. I svar den 2. mai 2025 skrev Nav utland og fellestjenester at de hadde stor pågang, og at de derfor hadde en saksbehandlingstid på 19 uker. De skrev at de ikke hadde avslått innsynsforespørselen, og at den ville bli behandlet.

## Våre undersøkelser

(6) Vi fant grunn til å undersøke Nav utland og fellestjenesters behandlingstid for krav om partsinnsyn, både i sak 2025/2359 og i sak 2025/2889. Sivilombudet hadde i tidligere uttalelse 13. desember 2024 (SOM-2024-4613) undersøkt Nav kontaktsenters behandlingstid for krav om partsinnsyn. Nav kontaktsenter er en annen enhet i Nav. Innsynskravet i den saken ble besvart 28 dager etter at kravet var fremsatt. Vi fant grunn til å se undersøkelsene i sammenheng.

(7) I svar på vår tidligere undersøkelse i SOM-2024-4613 opplyste Arbeids- og velferdsdirektoratet at rutineene for partsinnsynskrav i Nav var endret, og at det var iverksatt flere tiltak for å håndtere behandlingstiden i partsinnsynssaker. Det ble blant annet opplyst at forespørsler om partsinnsyn i Nav med enkelte unntak, nå var sentralisert til en enhet, som var lokalisert under Nav kontaktsenter. Direktoratet anslo at det med de tiltakene som var iverksatt ikke skulle være restanser på partsinnsynskrav innen utgangen av 2024.

(8) I lys av dette svaret, og det som kom frem av flere klager til oss angående behandlingstiden ved Nav utland og fellestjenester Oslo, antok vi at behandlingen av partsinnsynskrav i saker for Nav utland og fellestjenester ikke var omfattet av sentraliseringen, og av rutineene vi tidligere hadde fått oversendt i SOM-2024-4613. Det var tilsynelatende et stort avvik mellom den behandlingstiden på partsinnsynskrav som nå kom frem i orienteringene i flere saker fra Nav utland og fellestjenester, og den behandlingstiden som kunne forventes ved behandling fra Nav kontaktsenters partsinnsynsavdeling.

(9) I brev 6. mai og 12. mai 2025 herfra ble Arbeids- og velferdsdirektoratet bedt om å oversende rutiner for partsinnsyn ved Nav utland og fellestjenester, samt å redegjøre for:

- Hva som var årsaken til det store avviket i behandlingstid mellom Nav utland og fellestjenester Oslo, og Nav kontaktsenters partsinnsynsavdeling.

- Hva som var gjennomsnittlig behandlingstid for partsinnsynskrav ved Nav utland og fellestjenester Oslo rundt årsskiftet 2024/2025, og hvordan behandlingstiden hadde utviklet seg. Vi spurte spesifikt om hva som var årsaken til den negative utviklingen fra desember 2024, der forventet behandlingstid var en måned, og frem til i dag, der det ble opplyst om en behandlingstid på 19 uker.
- Hva som var direktoratets syn på behandlingstiden i de to nevnte sakene (2025/2359 2025/2889), sett opp mot kravet til behandlingstid i forvaltningsloven § 11 a.

(10) Vi mottok svar fra direktoratet i brev 18. juni 2025. Slik vi forstår direktoratet og den rutinen som ble oversendt, behandlet enheten Nav utland og fellestjenester Oslo forespørsler om innsyn fra forsikringsselskaper og advokater for brukere bosatt i Oslo og EØS. Enheten er en del av Nav Oslo.

(11) Direktoratet erkjente i sitt svar at bemanningen ved Nav utland og fellestjenester Oslo ikke hadde vært tilstrekkelig til å behandle krav om partsinnsyn innen 1-3 virkedager. Bakgrunnen for den utilstrekkelige bemanningen ble forklart med en omorganisering av behandlingen av partsinnsynssaker. Som beskrevet i SOM-2024-4613, ble all håndtering av partsinnsyn og henvendelser fra forsikringsselskap samlet hos Nav kontaktsenter fra 15. mars 2024. Unntaket var saker i Oslo og Øst-Viken som ble holdt utenfor fordi noen medarbeidere hadde rett og plikt til å følge oppgaven med partsinnsyn. Det ble derfor bestemt at to fulle årsverk og ett årsverk i deltid skulle følge innsynsoppgavene ved Nav utland og fellestjenester, som behandlet saker i Oslo.

(12) Direktoratet opplyste videre at Nav utland og fellestjenester hadde hatt en jevn inngang av saker om partsinnsyn siden mars 2024, med 15 til 45 oppgaver daglig. Hver partsinnsynssak kan innebære flere oppgaver. Direktoratet opplyste at dette har medført at bemanningen ikke har vært tilstrekkelig.

(13) Den negative utviklingen i behandlingstiden knyttet direktoratet til at bemanningssituasjonen endret seg ved årsskiftet 2024/2025, med en personalavgang og flere sykmeldinger. Fra dette tidspunktet begynte enheten å varsle om 19 ukers behandlingstid.

(14) Per 22. november 2024 hadde Nav utland og fellestjenester 700 oppgaver om partsinnsyn. Saksbehandlingstid på oppgavene var på ca. 3-5 virkedager, med unntak av noen saker der behandlingstiden var lengre. I tiden frem til 2. juni 2025 økte antallet innsynsoppgaver til 1088. Direktoratet opplyste at Nav utland og fellestjenester har behandlet partsinnsynssaker fra en felles kø for å sikre lik saksbehandlingstid for alle innsynsbegjæringer. Tidligere i år ble de gjort kjent med at Norsk pasientskadeerstatning (NPE) opplevde lang behandlingstid for partsinnsyn i Nav i saker hvor det er viktig at dokumentasjon gis uten ugrunnet opphold. Nav utland og fellestjenester hadde derfor prioritert behandlingen av disse sakene.

(15) Direktoratet erkjente i sitt svar at saksbehandlingstiden i de to aktuelle partsinnsynsakene ikke er i tråd med kravet til behandlingstid i forvaltningsloven § 11a. Direktoratet beklaget dette.

(16) Direktoratet orienterte om at alle partsinnsynssaker fra Nav utland og fellestjenester fra 11. juni 2025 nå er overført til den nye sentraliserte enheten i Nav kontaktsenter. Direktoratet har uttalt at denne enheten har et stabilt fagmiljø, gode rutiner og en tydelig organisering. Nav kontaktsenter har ifølge direktoratet nå startet behandling av partsinnsynssakene fra Nav utland og fellestjenester, og det er beregnet at restansene vil være nedarbeidet innen utgangen av tredje kvartal 2025.

(17) Direktoratet har skrevet i sitt svar at lang saksbehandlingstid går ut over både rettsikkerheten til brukerne, og tilliten til Nav. Det uttales at overføringen av oppgavene til Nav kontaktsenter av den grunn er viktig. Den lange behandlingstiden har i tillegg skapt merarbeid i form av klager, brev om forlenget svartid og purringer.

(18) Direktoratets svar ble oversendt klagerens advokat, som ikke kom med noen merknader innen fristen.

## Sivilombudets syn på saken

(19) Temaet for ombudets undersøkelse har vært Nav utland og fellestjenesters behandlingstid ved krav om partsinnsyn.

## Rettslig utgangspunkt

(20) Etter forvaltningsloven § 11 a første ledd skal forvaltningsorganet «forberede og avgjøre saken uten ugrunnet opphold». Sivilombudet har flere ganger tidligere, blant annet i uttalelse 13. desember 2024 (SOM-2024-4613), slått fast at utgangspunktet er at begjæringer om partsinnsyn skal avgjøres samme dag, og i alle fall innen en til tre dager.

(21) I uttalelsen av 13. desember 2024 uttalte ombudet følgende:

«I Sivilombudsmannens uttalelse i årsmeldingen for 2008 (SOMB-2008-7) skrev ombudet at ressursproblemer som skyldes variasjoner i antall ansatte, ikke uten videre er tilstrekkelig til at behandlingstiden for innsynskrav kan forlenges utover lovens utgangspunkt. Heller ikke ressursproblemer som skyldes økt saksantall, kan generelt gi grunnlag for å godta lenger behandlingstid. Det er først og fremst egenskaper ved innsynssaken eller dokumentene det kreves innsyn i som kan begrunne forlenget saksbehandlingstid, ikke ressursproblemer.

At en innsynssak er komplisert eller omfatter en stor dokumentmengde er forhold som på generelt grunnlag kan begrunne noe lengre behandlingstid enn en til tre dager. Det gjelder imidlertid bare unntaksvis, se ombudets uttalelser 21. februar 2018 (SOM-2017-4250) og 29. april 2022 (SOM-2022-1239). Forutsetningen er da at den lengre saksbehandlingstiden er nødvendig for å få en materielt riktig avgjørelse av innsynsspørsmålet, og at forvaltningsorganet sørger for rimelig fremdrift i saken.»

(22) I uttalelse 10. april 2025 (SOM-2024-6266) uttalte ombudet i avsnitt 40 at «[d]et er forvaltningens ansvar å organisere seg på en slik måte at innsynskrav blir behandlet i tråd

med lovens krav til saksbehandlingstid.»

## Saksbehandlingstiden i de to undersøkte sakene

(23) I sak 2025/2359 mottok advokaten, to uker etter at hun ba om partsinnsyn, et varsel om 19 ukers behandlingstid på grunn av stor saksmengde. I sak 2025/2889 hadde saksbehandlingstiden på tidspunktet da orienteringen om 19 ukers behandlingstid ble mottatt, allerede oversteget fire måneder. Til sammen ville behandlingstiden da bli på mer enn åtte måneder i den saken. Direktoratet har selv erkjent at saksbehandlingstiden i de aktuelle partsinnsynssakene ikke er i tråd med kravet til behandlingstid i forvaltningsloven § 11 a, og har beklaget dette.

(24) Partsinnsyn er en nødvendig forutsetning for å kunne gjøre andre rettigheter gjeldende, og må derfor gis høy prioritet.

(25) Det er ikke påstått fra direktoratet at de aktuelle sakene har vært spesielt kompliserte eller omfattende. Direktoratet har vist til at omorganisering, og enkelte ansattes rett og plikt til å følge oppgaven med partsinnsyn, medførte at enheten Nav utland og fellestjenester ikke var en del av sentraliseringen av partsinnsynsavdelingene i mars 2024. Etter omorganiseringen hadde Nav utland og fellestjenester en jevn inngang av saker, som medførte at bemanningen ikke var tilstrekkelig. Fra årsskiftet fikk avdelingen en personalavgang og flere sykmeldinger, som økte restansene ytterligere.

(26) Som ombudet har uttalt tidligere, for eksempel i SOMB-2008-7, SOM-2017-4250, SOM-2022-1239, og i SOM-2024-6266, er ressursproblemer som skyldes variasjoner i antall ansatte, ikke uten videre tilstrekkelig til at behandlingstiden for innsynskrav kan forlenges utover lovens utgangspunkt. Heller ikke økt saksantall kan gi grunnlag for å godta lenger behandlingstid. Partsinnsyn må gis høy prioritet, og hensynet til rask behandling av disse vil normalt kreve prioritering av innsynssaker foran andre saker forvaltningen har til behandling.

(27) Ombudet presiserer at retten til partsinnsyn er viktig for at den som søker om en ytelse eller klager på et vedtak fra Nav skal kunne ivareta sine rettigheter. Også for advokater, som skal ivareta klientens rettigheter, er det viktig å få innsyn i sakens dokumenter innenfor lovens frister. Ombudet har merket seg at den berørte enheten kun behandlet forespørsler om innsyn fra forsikringsselskap og advokater for brukere bosatt i Oslo og EØS. Partsinnsynskrav fra andre har fra mars 2024 blitt behandlet av Nav Kontaktsenter, der restansene skulle være nedarbeidet ved årsskiftet. Ombudet antar at innsynskravene da behandles i tråd med de krav til behandlingstid som gjelder. Det er uheldig med så store ulikheter i behandlingstid mellom ulike enheter i Nav. Dette bidrar i dette tilfellet også til at brukere fra ulike geografiske områder blir rammet ulikt, samt at en bruker som benytter seg av advokat risikerer å måtte vente mye lenger enn en bruker som ikke har benyttet seg av dette.

(28) Ombudet er enig i at den saksbehandlingstiden som er forespeilet i de to sakene, på over 19 uker, og den saksbehandlingstiden som allerede hadde påløpt da de ble klaget hit,

er en saksbehandlingstid som i betydelig grad overskrider det som kan aksepteres i en sak om partsinnsyn. Forklaringene som er gitt på tidsbruken i saken, som er at dette skyldes ressursituasjonen i den aktuelle enheten, kan ikke forsvare den lange saksbehandlingstiden i sakene. Innsynskravene har dermed ikke blitt behandlet «uten ugrunnet opphold», jf. forvaltningsloven § 11 a første ledd. Ombudet merker seg at direktoratet er enig i dette.

(29) Det er positivt at alle partsinnsynskrav ved Nav utland og fellestjenester nå er overført til den sentraliserte enheten for partsinnsyn i Nav kontaktsenter, som ble opprettet i mars 2024. Ombudet er også positiv til arbeidet som er gjort ved Nav kontaktsenter, og at dette nå ifølge direktoratet er et stabilt fagmiljø for partsinnsyn, med en tydelig organisering. Det er svært viktig at alle Navs brukere er sikret en god og effektiv behandling av sitt innsynskrav, uavhengig av hvor de bor, både innad i Norge og innenfor EØS. Det er også viktig at en effektiv behandling er sikret uavhengig av om du ber om innsyn selv, eller om det er en advokat som ber om innsyn på vegne av sin klient. Ombudet forventer at de tiltak som ifølge direktoratet nå er gjort, bidrar til en lik behandling av partsinnsynskravene i Nav, som er i tråd med de kravene som gjelder til saksbehandlingstid.

(30) I lys av uttalelsen i SOM-2024-4613, der betydningen av rask behandling ble understreket, bemerker ombudet at det burde være et særlig fokus på effektiviserende tiltak på et så prioritert område som partsinnsyn, der utgangspunktet er at krav om partsinnsyn skal avgjøres samme dag, og i alle fall innen en til tre dager. Dette gjelder spesielt overfor små enheter eller avdelinger som er særlig sårbare for sykdom og eventuelle avganger. For å unngå en oppbygging av restanser vil det å sette i gang tiltak tidlig, for eksempel i form av omfordeling av sakene internt i Nav, være viktig.

(31) Direktoratet har estimert at behandlingen av nåværende restanser fra Nav utland og fellestjenester vil være ferdig i tredje kvartal (september 2025). Frem til september 2025 er det imidlertid tre måneder, og ombudet er derfor bekymret for at kravene til behandlingstid fortsatt vil kunne bli brutt i en lang rekke saker innen den tid.

(32) Ombudet forventer at Arbeids- og velferdsdirektoratet fremover sørger for å organisere virksomheten på en slik måte at partsinnsynssakene i Nav blir behandlet i tråd med gjeldende krav til saksbehandlingstid. Til dette ansvaret ligger også å tilføre ressurser, dersom dette er nødvendig. Dette ble også påpekt overfor direktoratet i SOM-2024-4613.

## Konklusjon

(33) Sivilombudet er kommet til at de to undersøkte sakene ikke ble avgjort «uten ugrunnet opphold», jf. forvaltningsloven § 11 a første ledd. Dette har også direktoratet erkjent og beklaget.

(34) Sivilombudet har merket seg at restansene for innsynskrav ved Nav utland og fellestjenester nå er overført til Nav kontaktsenter, og at Nav kontaktsenter har startet behandling av disse sakene.

(35) Ombudet vil fortsette å følge med på saksbehandlingstidene for partsinnsyn i Nav fremover. Sivilombudet er bekymret for at kravene til behandlingstid vil kunne bli brutt i en lang rekke saker innen restansene er nedarbeidet ved utgangen av tredje kvartal 2025. Sivilombudet forutsetter at behandlingen av restansene ikke bidrar til økt behandlingstid fremover for øvrige krav som kontaktsenteret behandler.

(36) Ombudet ber direktoratet organisere det videre arbeidet med partsinnsyn slik at Nav overholder forvaltningslovens krav til saksbehandlingstid, og at arbeidet med å effektivisere håndteringen av partsinnsynskrav i Nav fortsetter.

(37) Ombudet ber om tilbakemelding på hvordan restansesituasjonen ser ut ved Nav kontaktsenter etter utgangen av tredje kvartal (september 2025), både for krav som er overført fra Nav utland og fellestjenester og for partsinnsynskrav generelt.

27.6.2025 (2025/2359 og 2025/2889)