

Brukernes møte med NAV



Gjennomgang av NAV
Delrapport fra ekspertgruppe
15.09.14

Formål og tidsplan

Ekspertgruppen skal vurdere hvordan NAV kan

- bedre brukeropplevelsene
- øke overgangen til arbeid
- skape et myndig NAV-kontor

slik at organisasjonen bedre kan bli stand til å nå hovedmålene med NAV-reformen

- Flere i arbeid og aktivitet - færre på stønad
- Enklere for brukerne og tilpasset brukernes behov
- En enhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

- Tidsplan

- Oppnevnt 20.3.14
- Delrapport 15.9.14
- Sluttrapport 15.3.15

To rapporter

- Delrapport 1
 - Brukeropplevelser
 - Primært i ytelsesforvaltningen
- Sluttrapport,
 - Nærmere inn på NAV- kontoret
 - Overgang til arbeid
 - Organisering

Medlemmer

- **Sigrun Vågeng**, direktør, SIFO- Statens institutt for forbruksforskning. (leder)
- **Hege Randi Eriksen**, forskningsdirektør, Uni Research Helse og professor II ved Psykologisk fakultet, Universitetet i Bergen.
- **Ingrid Ihme**, direktør, Telenor Open Mind.
- **Simen Markussen**, seniorforsker ved Frischsenteret.
- **Natasha Pedersen**, leder og fagansvarlig, Ja til lindrende enhet og omsorg for barn.
- **Erik Stene**, velferdsdirektør, Fylkesmannen i Nord-Trøndelag.
- **Ivar Sæther**, leder NAV-kontoret i Tromsø (pensjonist fra 01.08 2014)

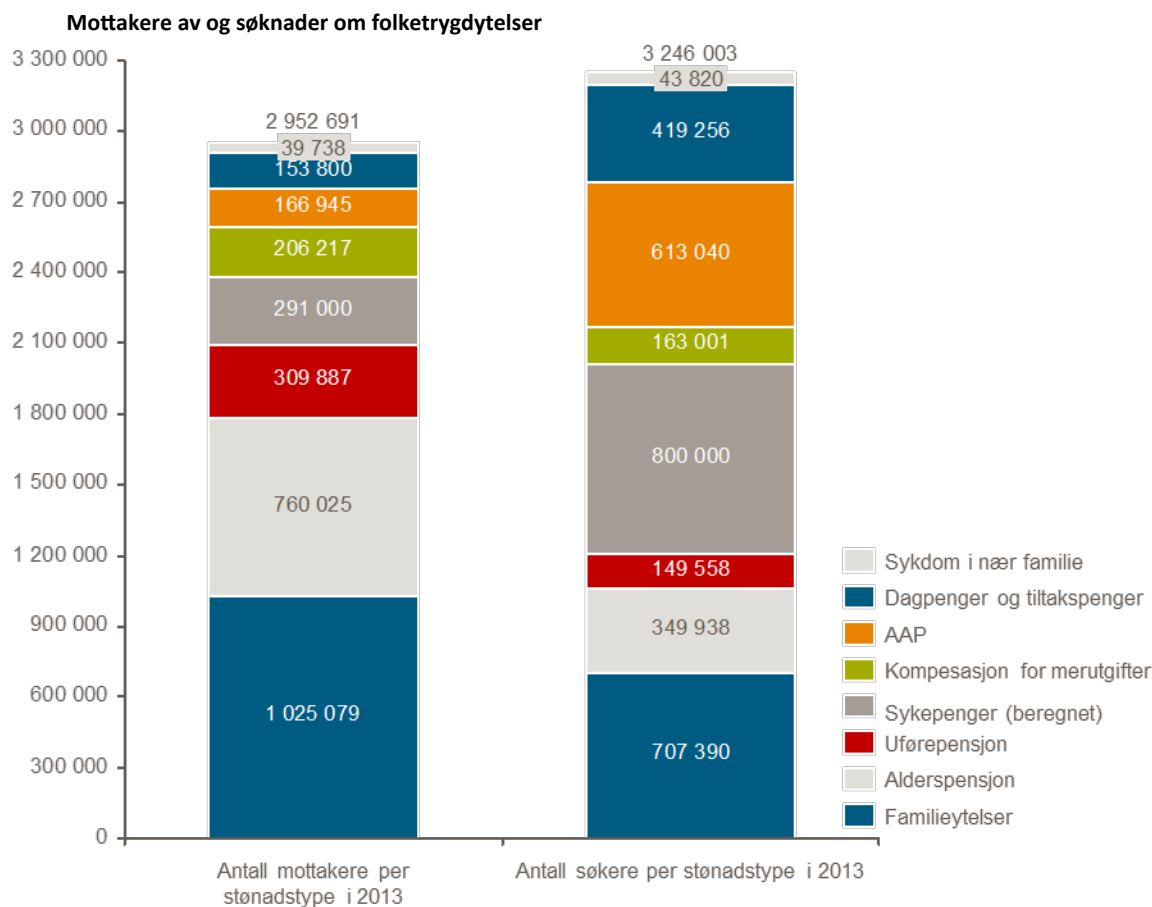


OBSERVASJONER

Tre ulike tjenester fra NAV

- Ytelser
- Bistand til å komme i jobb
- Arbeidsformidling

Vi er alle brukere av NAV



- 3 millioner som mottar ytelser og tjenester fra NAV i 2013
- Resten av oss nyter godt av kollektiv forsikring
- Arbeids- og velferds-etaten mottar 270 000 saker i måneden

NAVs brukere - personbrukere

- De fleste brukerne har enkle behov og ønsker minst mulig kontakt med NAV
- Brukerne møter et NAV som har utviklet mange standardiserte rutiner for å ta unna et stort antall henvendelser og saker
- Noen brukere er i svært krevende situasjoner med behov for omfattende og koordinert veiledning

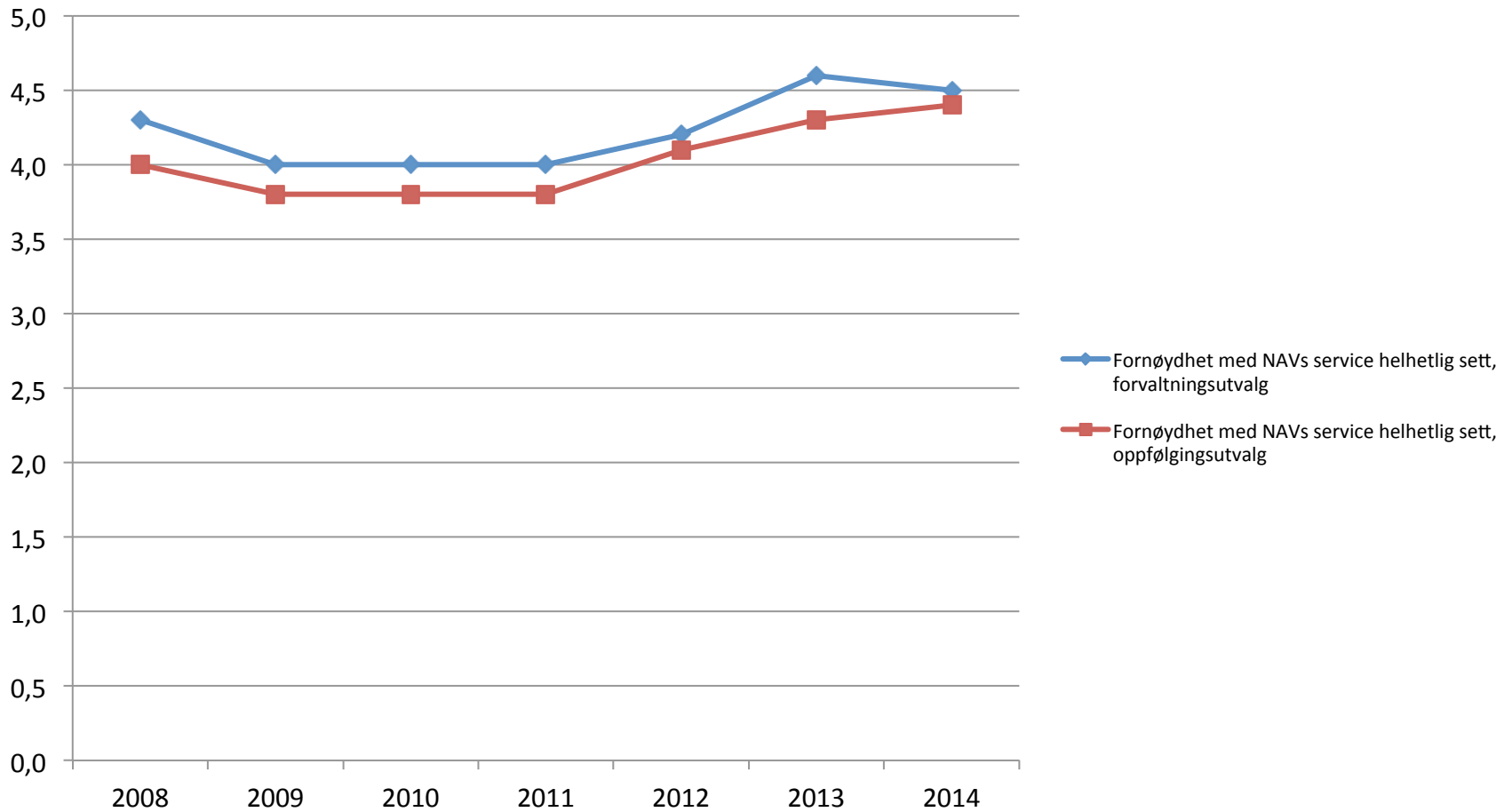
NAVs brukere - arbeidsgivere

- Arbeidsgivere er en betydelig og viktig brukergruppe som både samarbeider med og benytter tjenester fra NAV
- Hovedtyngden av kontakten arbeidsgivere har med NAV gjelder sykefraværsoppfølging
- Arbeidsgivere benytter også NAV for å skaffe arbeidskraft.

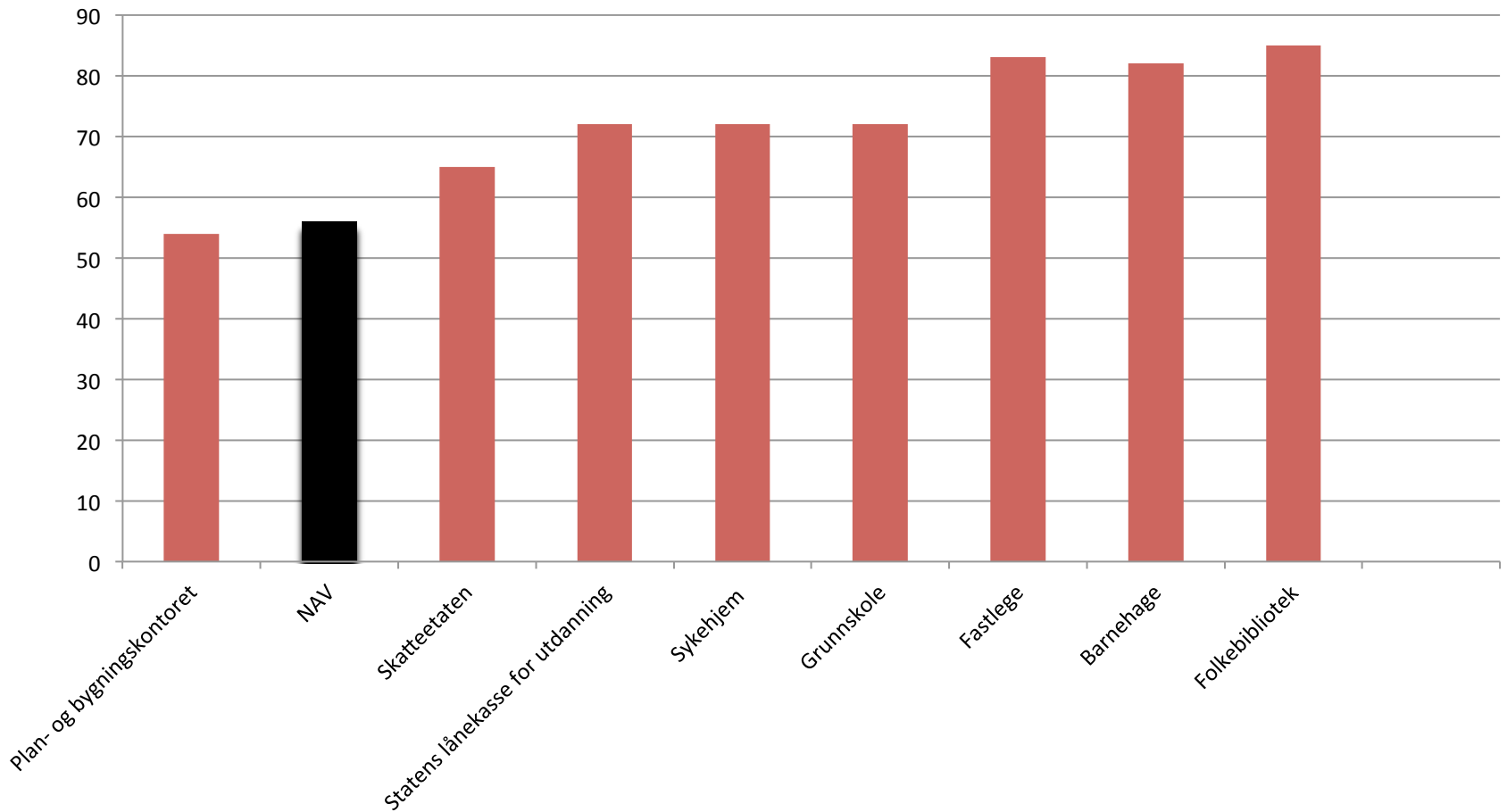
Brukertilfredshet

- NAVs brukerundersøkelser viser svak bedring de siste årene.
- Arbeidsgivere har vært misfornøyd med NAVs tilgjengelighet
- NAV nestnederst på DIFIs undersøkelse av innbygger- og brukertilfredshet med offentlige virksomheter

NAVs brukerundersøkelse



DIFI undersøkelsen



NAV's resultater

- Det er for tidlig å si om målet om å få flere i arbeid og færre på stønad er nådd.
- NAV er omtrent like produktiv som før reformen
- Kvaliteten i vedtak om ytelser er varierende

Møte mellom brukerne og NAV

- 127 millioner møter mellom brukerne og NAV i løpet av ett år.
- 7,2 millioner brukermøter på NAV-kontorene.
- De fleste av møtene er det bruker som tar initiativ til, de handler om ytelser og er av kort varighet
- NAV-kontoret bruker like mye tid på å besvare brukerhenvendelser om ytelser som på å gjennomføre møter om bistand til å komme i jobb

NAV gjør brukerne usikre, flere enn nødvendig har behov for å ta kontakt

- Informasjon, veiledning, søknadsskjemaer og brev fra NAV er vanskelig å forstå for mange brukere.



- Dette skaper usikkerhet for mange brukere og fører til mange henvendelser til NAV-kontoret og over telefon som kunne vært unngått.
- Mange henvendelser til NAV-kontoret om ytelser gjør det vanskelig å få rettet medarbeidernes kompetanse og ressursbruk mot arbeidsrettet bistand.



TILRÅDNINGER

Bedre kvaliteten på informasjon fra NAV

- Betydelig heving av pedagogisk standard på informasjon fra NAV.
- Prioriter utvikling av informasjon på nett og i brev slik at bruker ikke har behov for å ta kontakt.
- Brukerinvolvering og stadig forbedring er nødvendig, et skippertak er ikke nok.

Ivareta enkeltbrukere med særskilte behov

- Det er bra at NAV jobber med standardisering og effektivisering av ytelsesbehandlingen.
- Brukere med mange utfordringer, for eksempel familier med alvorlig sykt barn, bør ha en fast kontaktperson i NAV og NAV må sikre koordinert behandling av disse brukernes saker.
- NAV må bruke skjønn på en hensiktsmessig måte i behandling av ytelser.

NAV-kontoret bør konsentrere innsatsen om å få folk i arbeid

- Nett og telefon må utvikles til å bli viktigste kilde til informasjon og veiledning om ytelser.
- Over tid avvikle NAV-kontorets oppgave med å informere og veilede om pensjons- og familieytelser.
- Starte pilot på å betjene spørsmål om foreldrepenger utelukkende gjennom telefon, nett og brev umiddelbart.

Styrket brukermedvirkning og brukerorientering i NAV er nødvendig for å øke brukertilfredsheten

- En kort årlig brukermelding som viser hva NAV har lært av brukerne og gi brukerne en tydeligere stemme i NAVs prioritering av forbedrings- og utviklingstiltak.
- Det sentrale brukerutvalget bør ledes av en brukerrepresentant for å styrke brukermedvirkningen.
- Etablering av brukermedvirkning for telefon, nett og ytelsesforvaltning bør avklares mellom sentralt brukerutvalg og NAV.
- Videreutvikle brukerundersøkelsene for å få mer presis informasjon om hvilke områder som bør prioriteres i utviklings- og forbedringsarbeid.

NAV må kunne gi informasjon om statusen i brukers sak

- Sikre rask registrering av opplysninger som kommer inn til NAV

Forbedre service til brukere som sender inn mangelfull søknad

- Brukere som sender inn mangelfull søknad får beskjed om at saken vil bli avslått dersom de ikke sender inn manglende opplysninger. Mange får av denne grunn avslag hvorpå de klager.
- NAV bør gjennomføre forsøk for å bedre servicen til brukere som sender inn mangelfulle søknader slik at det blir færre unødvendige avslag og klager.

Behov for bedre kvalitet i ytelsesbehandlingen

- Det må aksepteres at ikke alle saker får korrekt vedtak ved første gangs behandling
- For noen ytelser har Arbeids- og velferdsetaten innført målinger som gir systematisk informasjon om kvaliteten. På disse ytelsene er kvaliteten lavere enn ønskelig.
- Departementet må videreføre arbeidet med å definere ønsket kvalitetsnivå i ytelsesbehandlingen

Et enklere regelverk

- Mange trygdeordninger benytter like begreper men begrepene har ulik betydning fra ordning til ordning.
- Dette gjør det krevende for bruker å forstå regelverket og mer krevende for NAV å formidle innholdet i regelverket
- I videreutvikling av regelverket må det legges større vekt på å trygge bruker gjennom enklere regelverk og mindre forskjeller på tvers av trygdeordninger.