



Nav må oppfylle veiledningsplikten sin

AVVISNING: Når en opplever stadig henvisning til nett og telefon, også etter at en har gjort det klart at dette blir for vanskelig, går det fra å være en henvisning til å bli en avvisning, skriver innsenderne.

ARKIVFOTO: VEGAR VALDE

De offentlige velferdstjenestene bidrar med rigide hinder fremfor fleksible løsninger.

NAV

MARITA NJØTEN

Daglig leder, Vitalitetssenteret Frivilligsentral

ARNE LILJEDAHL LYNNGÅRD

Daglig leder, Stiftelsen Kirkens Bymisjon Bergen

MARIAN GUDDAL HANSEN

Daglig leder, Bergen Røde Kors

MARCOS AMANO

Daglig leder, Stiftelsen Robin Hood Huset

NORGES BEFOLKNING ER BLANT de mest digitale i verden. Som et ledd i digitalisering og effektivisering av offentlig sektor er det derfor naturlig at kontoret «alle» er innom også skal ha en digital plattform. For mange gjør dette informasjon og velferdstjenester mer tilgjengelig enn noensinne. Nav er, hvis man vet hvordan, tilgjengelig når som helst og hvor som helst.

Problemen oppstår når den nye plattformen skal erstatte de gamle kontaktpunktene raskere enn befolkningen evner å ta den i bruk.

Vi mener det er behov for å justere både kurs og tempo, slik at det sikkerhetsnettet Nav skal være også evner å fange opp de mest utsatte.

NAV HAR DE SISTE ÅRENE jobbet for å redusere antallet samtaler i mottak, særlig der klienter møter opp uten en forhåndsavtalt time. I stedet henvises det til selvbetjeningsløsninger på nett og Nav sitt sentrale telefonsenter.

Slik skal kapasitet og ressurser frigis til klientene som har størst behov. Vi ser dessverre altfor ofte at resultatet ikke samsvarer med dette målet.

Bruk av Nav sine digitale tjenester og

telefonsenter har noen forutsetninger som kan være lette å ta for gitt. I første rekke er det to store faktorer som spiller inn: digitale ferdigheter og språk.

FAKTORER SOM ALDER, utdanning og landbakgrunn påvirker den enkeltes digitale kompetanse. For mange yngre er det en selvfølgelig del av oppvekst og hverdag, men også i denne gruppen har mange kun overflatisk kunnskap om hvordan disse verktøyene fungerer.

En stor del av Norges befolkning mangler den nødvendige kunnskapen for å finne, fylle inn og laste opp søknader og vedlegg digitalt. Enda flere vil hemmes av usikkerhet og frykt for å gjøre feil. På flere skjema vil avkrysning på ett enkelt spørsmål kunne endre hvordan resten av skjemaet lastes inn.

Gjør man feil, risikerer man å vente lenge på ytelsene sine, tape rettigheter eller i ytterste konsekvens få krav om tilbakebetaling og straff.

For de som ikke mestrer de nye løsningene, kan det oppleves som at de offentlige velferdstjenestene bidrar med rigide hinder fremfor fleksible løsninger.

SPRÅKET ER OGSÅ EN betydelig utfordring for mange. Vi erfarer at det gjerne brukes tolk når våre minoritets-språklige brukere har møter med Nav. Likevel skjer all skriftlig kommunikasjon på norsk, eventuelt i begrensede tilfeller på engelsk.

Velger en å se Nav.no på engelsk endres ikke bare språket, men også innholdet. Man får en begrenset side med ny hovedmeny og informasjon, andre hurtigvalg og sterkt redusert funksjonalitet.

Robin Hood Husets rådgivere gjennomførte i fjor 297 samtaler med Nav

som tema, hvorav svært mange innebar oversettelse av søknader, brev og vedtak – ofte fra norsk til norsk.

Robin Hood Huset er ikke alene om å møte på forvirrede og fortvilede mennesker.

Ved hjelpeorganisasjoner, fritidstilbud og offentlige bibliotek kommer det jevnlig henvendelser om hjelp med både det digitale og med språk, ikke rent sjelden med henvisning fra Nav-ansatte eller andre offentlige tjenesteutøvere.

INFORMASJON OM FINMASKEDE velferdssystemer er komplisert å forenkle. Et forvaltningsvedtak kan ikke forenkles så mye at det mister sin faglige og rettslige forankring. Men til tider blir også høyt utdannede fagfolk som oss sittende og klø seg i hodet over formuleringer som virker uforståelige.

Man kan kontakte Nav per telefon for å få veiledning med nettløsningene, men også her melder språk seg som en faktor. For personer med nedsatt hørsel eller begrenset språkforståelse kan nonverbal kommunikasjon være avgjørende for forståelsen.

Mye går tapt når verken klient eller veileder kan lese hverandre utover en telefonlinje. Den lange ventetiden kan også være en vanskelig terskel. Flere ganger har vi opplevd å bruke funksjonen for tilbakering uten at vi ble ringt opp igjen, og uten noen forklaring.

DET ER LETT Å TENKE AT når det finnes så mange måter kontakte Nav, så må alle kunne finne en form som passer dem. Dessverre er det ikke irrelevant hvilken kanal man bruker.

Ved ett tilfelle opplevde vi at en bruker

med spørsmål knyttet til sin sak tok kontakt i kontor, ble henvist til nett, deretter til telefon, tilbake til kontor, deretter til telefonsentral igjen, for så å endelig få forklart trinnsvis hva som måtte gjøres – på nett.

Med kanalnøytralitet ville det være enklere for alle å få nødvendig hjelp.

NÅR MAN OPPLEVER STADIG henvisning til nett og telefon, også etter at man har gjort det klart at dette blir for vanskelig, går det fra å være en henvisning til å bli en avvisning. Noen har mulighet til å oppsøke uavhengige hjelpetiltak som oss, men det burde ikke være nødvendig. For andre er ikke dette like enkelt.

Kanskje har man ikke kjennskap til tilbudene, kanskje er det ingen tilbud der en bor, eller kanskje man sliter med angst og det å skulle oppsøke enda en instans blir en for stor belastning?

Uansett er det sannsynlig at flere gir opp å få den hjelpen de trenger og har rett på, fordi terskelen er blitt for høy.

DET FINNES MANGE TILTAK som kan avhjelpe disse problemene. Forenklet språk i vedtak og i skjema, og følgeskriv på flere språk, for eksempel. Viktigst av alt er senket terskel for personlig veiledning.

Når behovet for bistand fra Nav melder seg, står en ofte i en krevende livssituasjon. I disse situasjonene er det lite tjenlig både for samfunn og individ at de offentlige velferdstjenestene bidrar med rigide hinder fremfor fleksible løsninger.

Nav har en lovpålagt plikt til å gi veiledning og yte likeverdige offentlige tjenester til alle borgere.

Med dagens ordning finner vi betydelig grunn til å stille spørsmål ved om denne er oppfylt.