

Brukererfaringer med Nav – stabilitet og ustabilitet?

Professor Hans-Tore Hansen og
Førsteamanuensis Liv J. Syltevik



Brukererfaringer

- I vårt prosjektet konsentrerer vi oss om individer som er i kontakt med Nav i forbindelse med at de trenger en eller annen form for informasjon eller støtte fra Nav.
- Vi fokuserer på brukernes kontakt med Nav og hvordan de opplever denne kontakten, og herunder også tilfredshet.



Hoveddatakilder

- Surveydata:
 - Navs brukerundersøkelser: Telefonintervju av TNS Gallup (2008 –).
 - Innbyggerundersøkelsen – Direktoratet for forvaltningsutvikling og IKT (Difi)
- Intervju med brukere med rettigheter og plikter i forhold til Nav.
- Deltakende observasjon i mottaket på 3 lokale Nav kontor
- Observasjon av oppfølgingssamtaler



«Har utformingen av lokale NAV-avtaler betydning for brukernes tilfredshet?»
(NOS 2011) - *D. A. Christensen, H.T. Hansen & J. Aars*

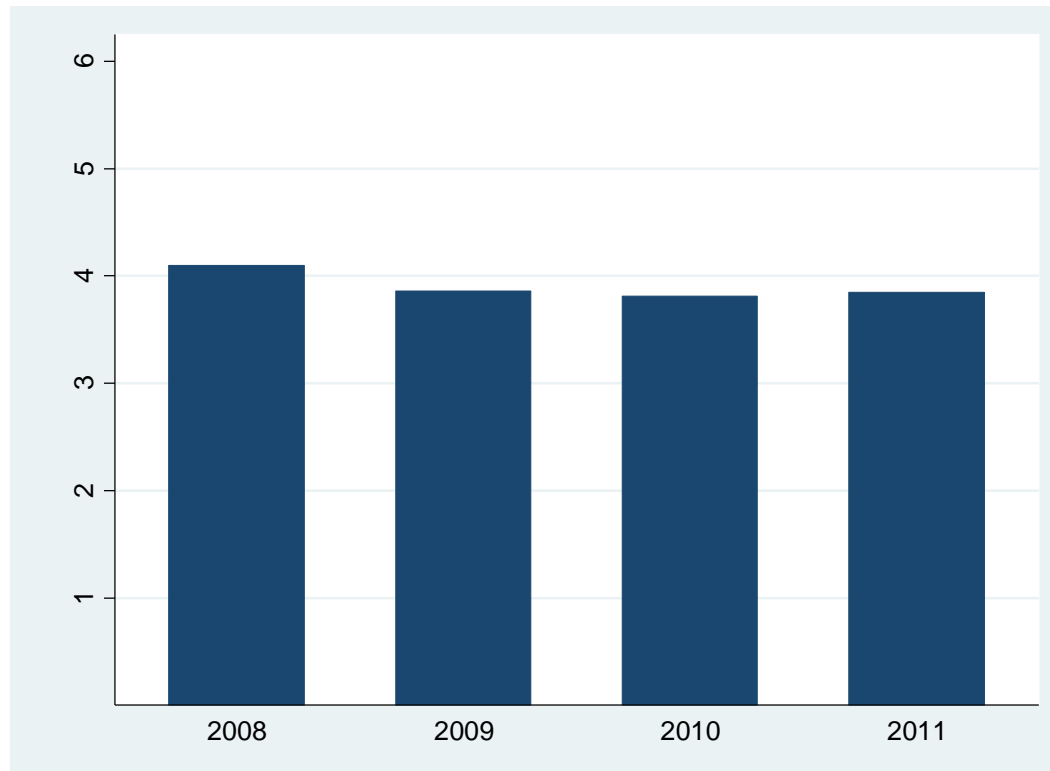
Er det slik at lokale kontorer som har mange kommunale tjenester fylles opp av for mange oppgaver og at dette så går utover brukernes, eller er det slik at endørsfilosofien som lå til grunn for reformen gitt de resultatene man søkte å oppnå, eller?

Jo flere kommunale tjenester Nav tilbyr, desto mer fornøyde er brukerne.

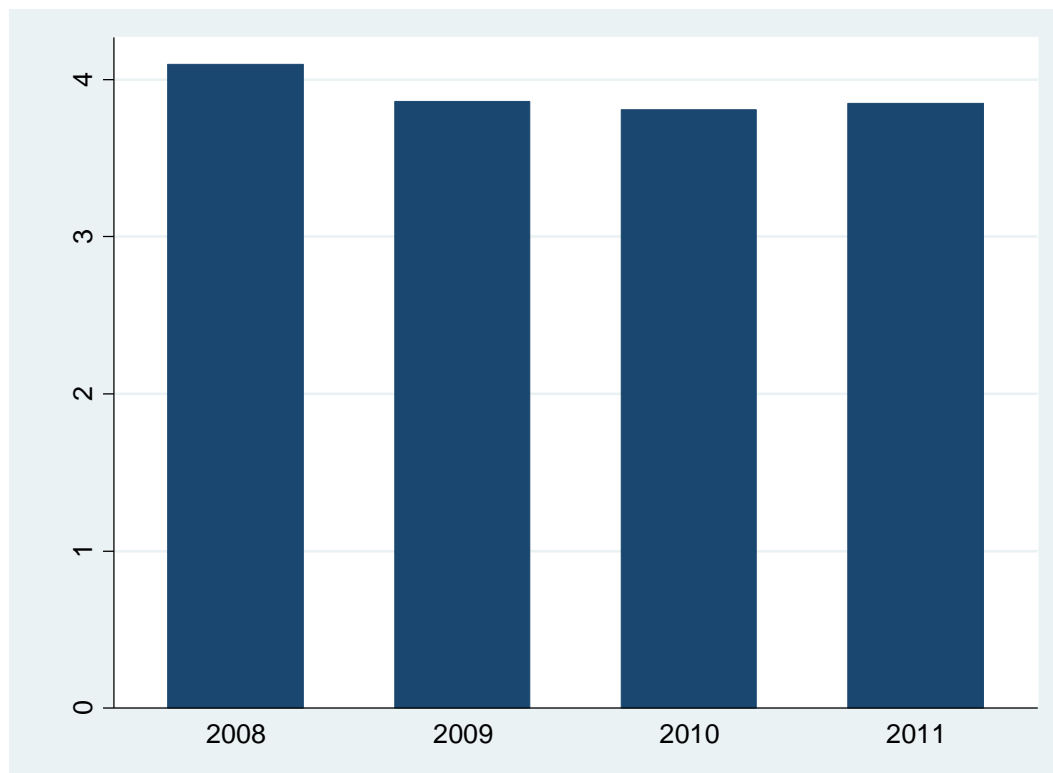
- Signifikante, men svake effekter: 2 ekstra tjenester fører til at tilfredsheten øker med 0.2 på en syvpunktsskala.
- Hva er årsak og virkning? Er det slik at steder hvor det ligger til rette for at det kan etablere kontorer som fungerer bra for brukerne vil kommunene være mer innstilte på å lage til mer omfattende avtaler?



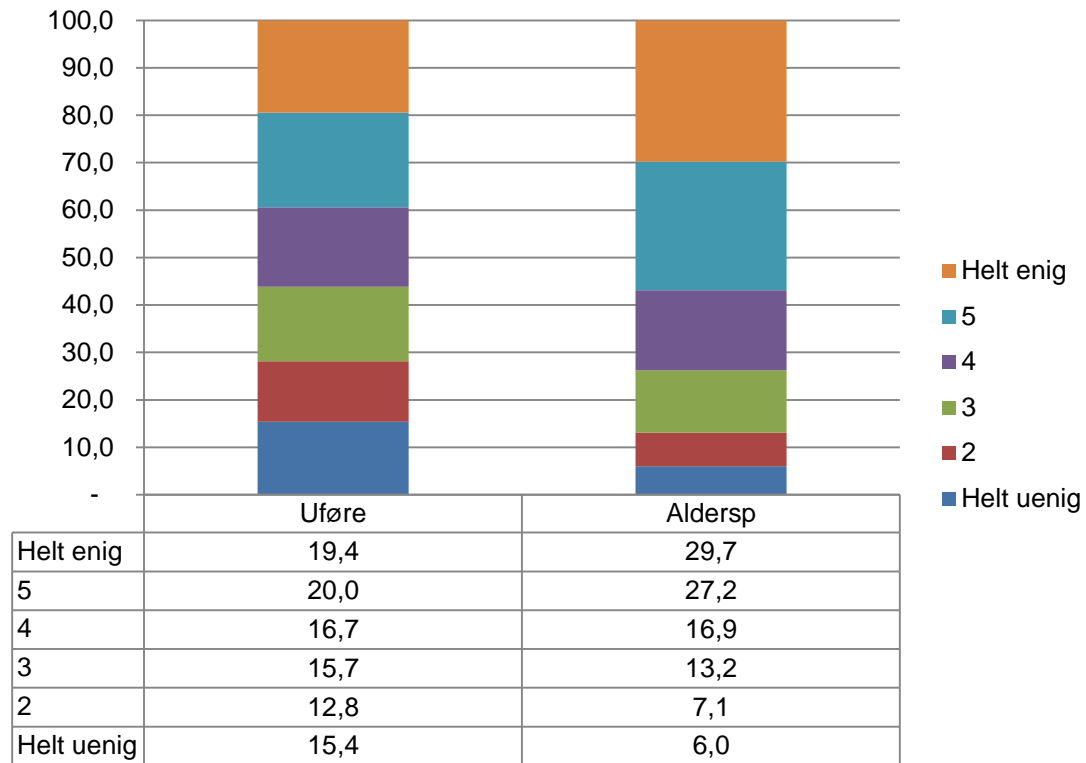
Hvor misfornøyd (1) eller fornøyd (6) er du med den servicen du har fått hos Nav?



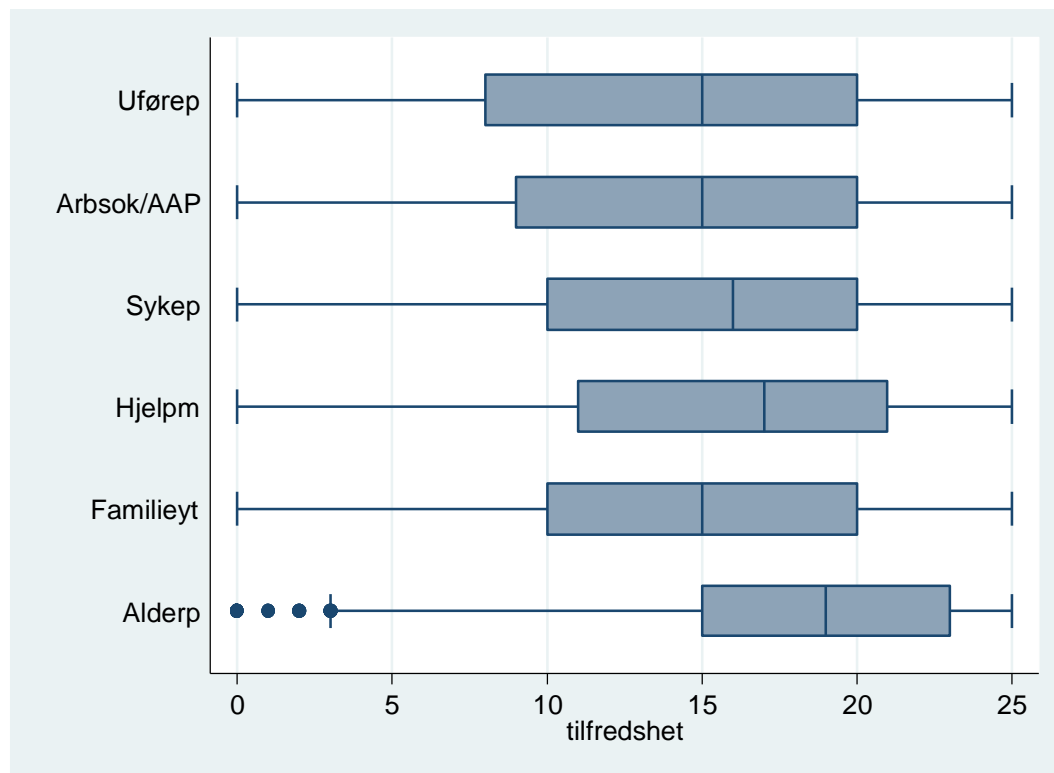
Tilfredshet med servicen ved «Pilotkontorene»



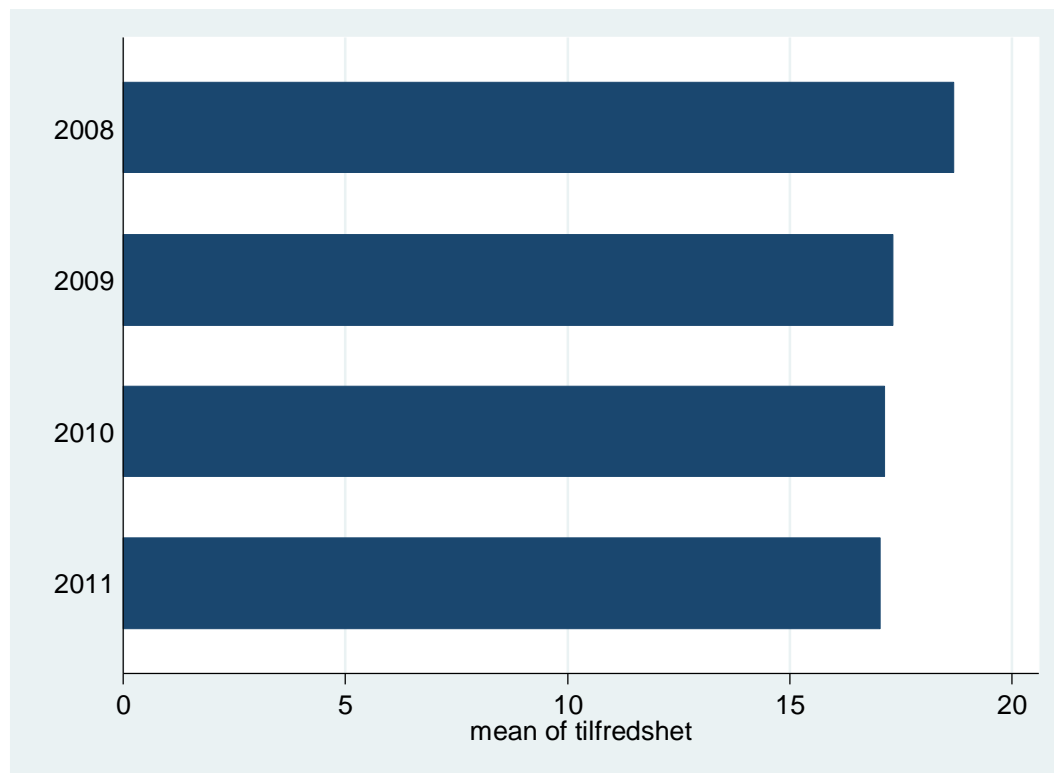
«Jeg er trygg på at Nav ivaretar mine rettigheter»



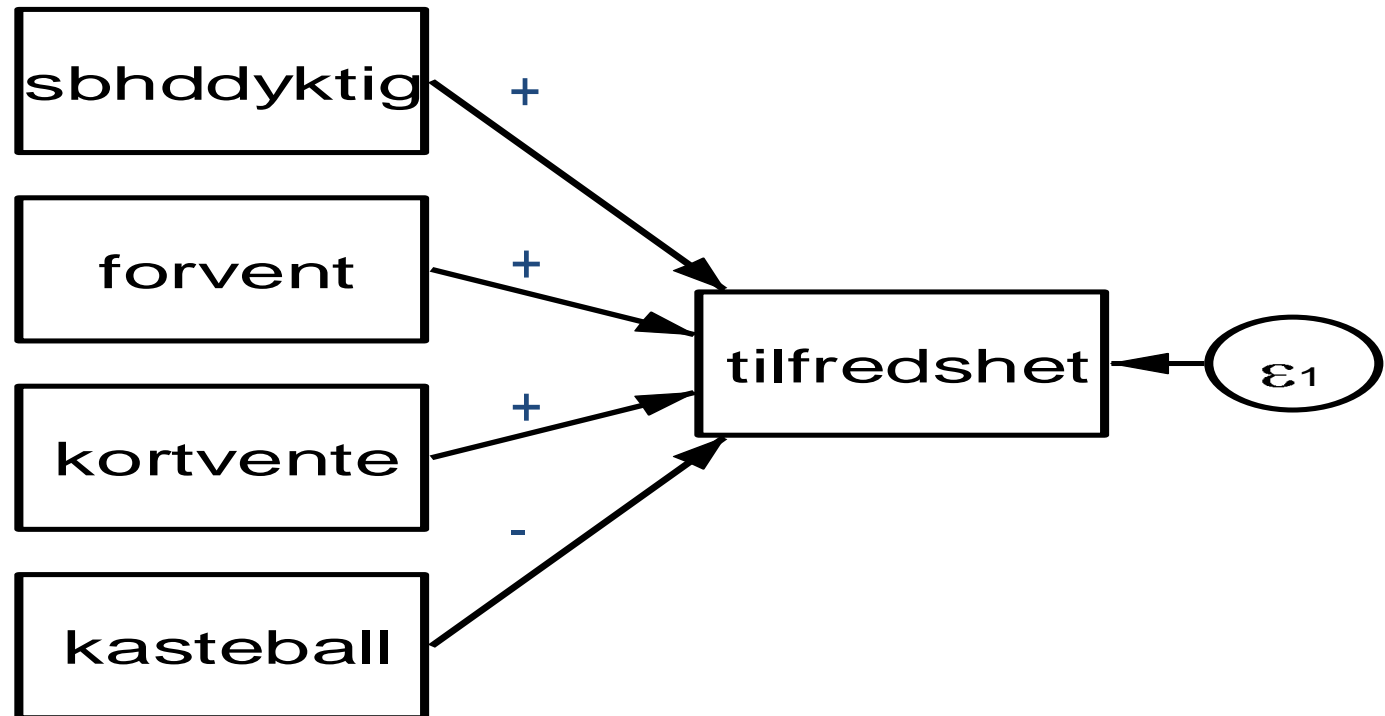
Samlet tilfredshet varierer etter ytelse



Samlet tilfredshet med Nav



Tilfredshet – relasjonelle faktorer viktigere enn organisasjonsstruktur og demografi



Mottaket på lokalkontoret



Illustrasjonsfoto: Memu nr 3 2010

Intervjuene med brukerne

Bruker/nav relasjonen – generelle funn

- En ustabil relasjon preget av at mennesker i endring har møtt en organisasjon i endring
- Nav har i reformperioden gitt god hjelp så vel som representert store utfordringer for enkeltpersoner. Reformomkostningene har vært betydelige, men rammet ulikt?



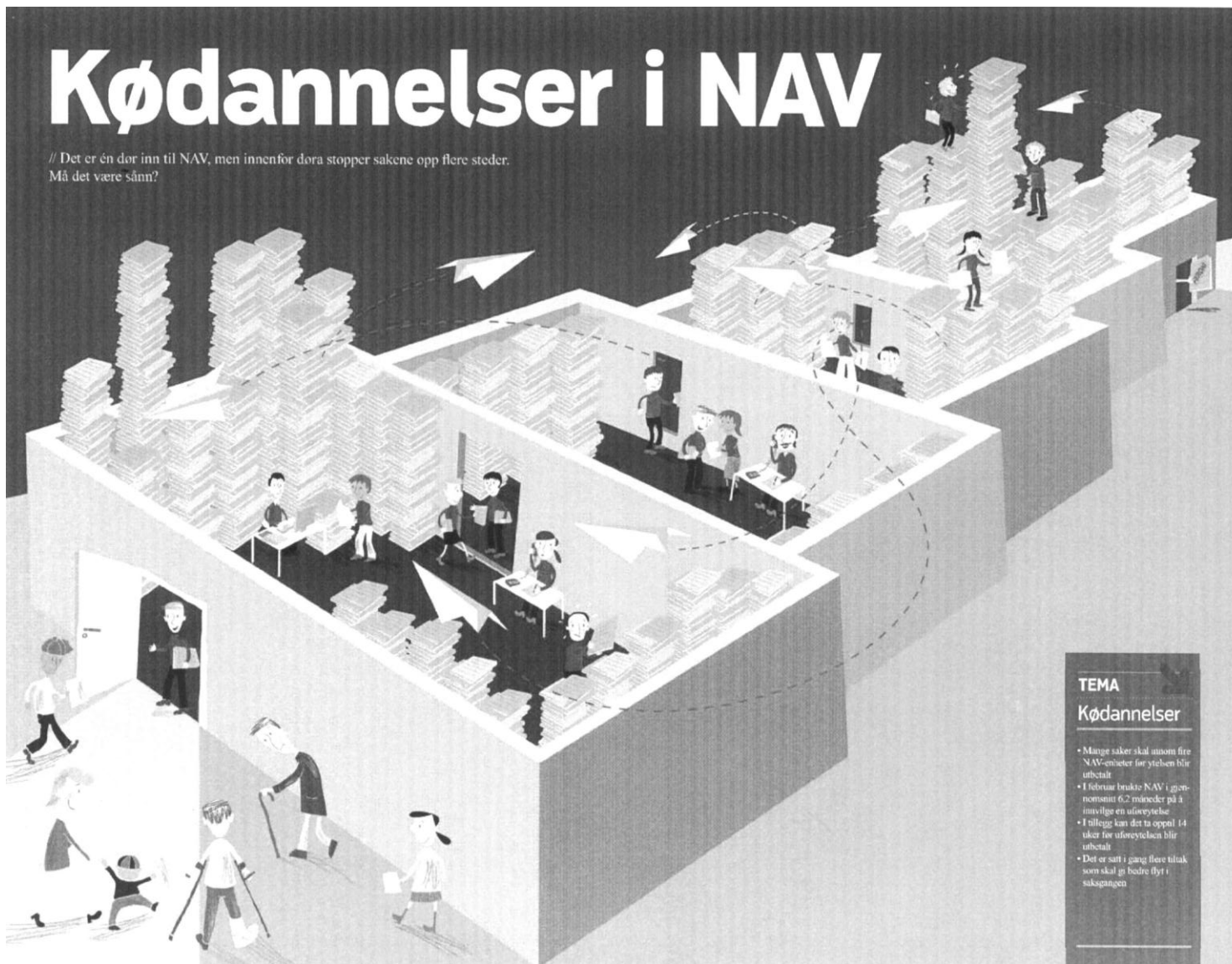
En dør inn? Lokalkontorets rolle

- Flere dører inn; lokalkontoret, telefon (kundesenter) og internett
- I tillegg er kontakten med lokalkontoret preget av ekstralokale kontekster (skjema, felles informasjonsmateriale, lover og regler o.l)
- Og døren(e) inn leder til flere dører (om ikke de samme dørene som før, men brukerne opplever mange dører i en fragmentert organisasjon)



Kødannelse i NAV

// Det er én dør inn til NAV, men innenfor dørå stopper sakene opp flere steder.
Må det være sånn?



TEMA
Kødannelse

- Mange saker skal utsett fire NAV-enteter før ytelsen blir utbetalt
- I februar brukte NAV i gjennomsnitt 6,2 måneder på å innvilge en uføreytelse
- I tillegg kan det ta opp til 14 uker før uføreytelsen blir utbetalt
- Det er satt i gang flere tiltak som skal gi bedre flyt i saksgangen

Forts. Lokalkontorets rolle

- Spissformulert: brukerne har kontakt med Nav- ansatte og enheter over hele landet
- Ikke ulikt tidligere erfaringer for «kasteballene»?



Det ustabile 1: Skiftene av personer

- « Og så gikk jeg opp da, på Nav, og da hadde jeg fått en ny saksbehandler igjen. Jeg har jo kanskje hatt, med denne prosessen så har jeg kanskje hatt tre-fire forskjellige saksbehandlere (...) Det er veldig, plutselig så er det en ny igjen, uten at du på en måte vet ordet av det» (Lillian, intervju med KL)



Det ustabile 2: De mange Navene.....

«Det jeg måtte gjøre var å komme igjen i mars og så søke om rehabiliteringspenger. Og frem til da så måtte jeg bare gå på sosialen. Ja, ta kontakt med **sosialkontoret [vår uthev.]**, fikk jeg beskjed om. Nav skal jo være de tre partene samlet sant, men da var det liksom «du må bare gå til noen andre og oppsøke sosial» Det hadde ikke hun noe med» (Lasse, intervju KL)



«G: For det skal krysses på den (..) perioden du er på ferie. Så hvis du er på ferie nå, så ville jeg tatt kontakt med **Nav forvaltning [vår uthev.]** om det. L: Ok» (utdrag fra samtale mellom veileder og ansatt, observasjon GB)



- «Hun andre kunne liksom si til meg at, «nei det må du finne ut selv. Ring til **Kundesenteret [vår uthev.]**. (...) Det kan jeg kjenne litt på når jeg er der, er jeg på møte eller samtale eller sånt, at de er mer usikre på ting [etter at Nav-kontoret] har åpnet, og de må bruke ekstra tid på å finne ut sånn og sånn, og sånn liksom»
- (Mai, intervju med KL)



Konklusjon: Stabil (u)tilfredshet – ustabile relasjoner. Hva så?

- Er målet økt brukertilfredshet: Mer vekt på samhandling med brukerne og hvordan denne fungerer?
- Hvordan motvirke nye terskler i Nav? Og hvordan utvikle bedre samarbeid innad i Nav?
- Hva kan gjøres for å stabiliseres ansatt-bruker relasjoner i Nav? Hvordan utvikle tillitsrelasjoner?

