



Alle landets kommuner

Deres ref.:

Vår ref.: 21/18853

Vår dato: 13.12.2021

## Helsetilsynets undersøkelse av NAV Kontaktsenter

Helsetilsynet og statsforvalterne har i perioden 2020 – 2021 gjennomført en landsomfattende undersøkelse av tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene i NAV. Som en del av denne undersøkelsen har Helsetilsynet undersøkt tilbudet NAV Kontaktsenter (NKS) gir på telefon for kommunen på sosialtjenesteområdet.

Rapporten fra undersøkelsen er publisert på Helsetilsynets sider:

<https://www.helsetilsynet.no/publikasjoner/rapport-fra-helsetilsynet/2021/hei-og-velkommen-til-nav-gjelder-det-okonomisk-sosialhjelp-midlertidig-botilbud-eller-andre-sosiale-tjenester-tast-1/>

Formålet med undersøkelsen har vært å få mer kunnskap om telefoniløsningen i NAV Kontaktsenter og hvordan løsningen påvirker tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene.

NAV Kontaktsenter har besvart 550 000 henvendelser på telefon om sosiale tjenester i 2021. Det er 260 veiledere som svarer på tjenesten ved å gi generell informasjon og veiledning om økonomisk sosialhjelp og andre kommunale tjenester, i tillegg til å sette personer videre i kontakt med NAV-kontoret.

### Funnene i rapporten

Rapporten viser at det er flere forhold ved telefoniløsningen som i praksis fungerer som barrierer, slik at brukerne ikke får hjelpen de trenger til riktig tid.

Rapporten peker på at brukerne ofte kan ha behov for informasjon og veiledning som ikke kan imøtekommes av NAV Kontaktsenter, og at mange derfor skal settes i kontakt med NAV-kontoret. Helsetilsynet har i sin undersøkelse fulgt 59 samtaler. Der det gikk et spørreanropene fra NAV-kontaktsenter til NAV-kontoret, ble disse kun unntaksvis besvart av NAV-kontoret.

Helsetilsynet mener at NAV-kontoret i for liten grad er tilgjengelig for dialog med brukere med en gang. Når NAV Kontaktsenter ikke får kontakt med NAV-kontoret på telefon, sendes det en melding til NAV-kontoret om å ringe tilbake til brukeren. Meldingen sendes i et statlig

**NAV // ARBEIDS- OG VELFERDS DIREKTORATET //**

Postadresse: Postboks 354 // 8601 MO I RANA

E-post: arbeids.og.velferdsdirektoratet@nav.no

[www.nav.no](http://www.nav.no) //

system som ikke er tilrettelagt for saker på sosialtjenesteområdet. Dette medfører risiko for at NAV-kontoret ikke fanger opp alvorligheten i henvendelsen og at brukeren ikke blir kontaktet slik at behovet for hjelp blir avklart i tide.

Helsetilsynet peker likevel på at det er klare positive trekk ved organiseringen av telefoniløsningen i NAV Kontaktsenter. Det er gode systemer for opplæring av de ansatte i NAV Kontaktsenter og brukerne blir møtt på en god måte i samtalene med veiledere fra NAV Kontaktsenter.

### **Viktig for NAV å være tilgjengelige**

Arbeids- og velferdsdirektoratet mener det er alvorlig at våre mest utsatte brukere ikke alltid får tilstrekkelig tilgjengelige tjenester og kontakt med NAV-kontoret når det er nødvendig.

Helsetilsynet har på bakgrunn av funnene i rapporten, kommet med syv anbefalinger til tiltak til overordnede faglige myndigheter, som Arbeids- og velferdsdirektoratet, Arbeids- og sosialdepartementet og kommunene.

Vi har samlet anbefalingene under fire overskrifter, der vi kommer med vår vurdering.

### **NAV-kontorene må ha vakttelefon og besvare telefonhenvendelser som settes over fra NKS**

*Helsetilsynet anbefaler at kommunene tar et større ansvar for å besvare telefonhenvendelser via kontaktsenteret, og at alle kommuner oppretter en vakttelefon som kontaktsenteret kan nå i sine åpningstider.*

På sosialtjenesteområdet kan kontaktsenteret gi generell informasjon og veiledning, men det er kommunen ved NAV-kontoret som skal gi individuell veiledning basert på konkrete vurderinger og individuelt skjønn.

Det er kommunen som er ansvarlig for at NAV-kontoret er organisert på en slik måte at tjenestene som ytes er forsvarlige når det gjelder tilgjengeligheten. Arbeids- og velferdsdirektoratet stiller seg bak Helsetilsynets vurdering av at kommunene må ta et større ansvar for å besvare telefonhenvendelser via kontaktsenteret og at kommunene sørger for at det er en vakttelefon i kontaktsenterets åpningstid.

Personer som har et hjelpebehov skal kunne henvende seg til NAV-kontoret for å få lagt frem sin sak, stille spørsmål, få informasjon og veiledning og eventuelt hjelp til å fylle ut søknad.

Forsvarlighetskravet stiller ikke krav til at alle har rett til å få time eller snakke med noen «her og nå». Brukeren må akseptere at det er ventetid. Hvis behovet er akutt må imidlertid behovet vurderes raskt, ofte samme dag, og kommunen må sørge for at dette ivaretas. Kommunen kan ivareta kravet til tilgjengelighet på ulike måter, men brukernes behov bør være styrende for hvordan kommunen sikrer tilgjengelighet til sine tjenester. Det er viktig at kommunene i NAV-kontoret har et system som sikrer at det gjøres en god vurdering av de henvendelsene som kommer, og at brukeren blir fulgt opp til rett tid.

Arbeids- og velferdsdirektoratet ber om at kommunene raskt følger opp rapporten ved å sikre at NAV-kontorene er tilgjengelige på telefon og at det er en vakttelefonordning i kontaktsenterets åpningstider. Arbeids- og velferdsdirektoratet har gitt beskjed i den statlige linjen at tilgjengeligheten på telefon skal tas opp i partnerskapet.

### **Bedre og tydeligere forankring i avtaleverk og lovverk, samt tilsynshjemmel for Helsetilsynet.**

*Helsetilsynet anbefaler at det iverksettes tiltak som bidrar til bedre forankring av telefoniløsningen i NAV i lovverk og avtaleverk. Helsetilsynet anbefaler videre at det innføres hjemmel i sosialtjenesteloven til å føre tilsyn med NAV Kontaktsenter som selvstendig tilsynsobjekt.*

Vi stiller oss bak Helsetilsynets anbefaling om at telefonitjenesten må forankres bedre i avtaleverk og lovverk. For at vi skal lykkes i arbeide med de øvrige anbefalingene, som digitalisering, er det svært viktig at vi får til et samarbeid med kommunesektoren om en tydelig regulering av området.

Arbeids- og velferdsdirektoratet vil raskt gå i dialog med KS om et samarbeid om avtaler for telefoniløsningen.

Arbeidet med å vurdere om det er behov for forankring i telefoniløsningen i lovverk, og eventuelt en tilsynshjemmel må skje i samarbeid med Arbeids- og sosialdepartementet og KS.

### **Utvikling av digitale verktøy for NKS på de sosiale tjenestene**

*Helsetilsynet anbefaler at det iverksettes tiltak som sørger for at telefoniløsningen i NAV og oppgaveløsningen både i NKS og i NAV-kontoret ivaretar bistandsbehovet for alle brukere av sosiale tjenester.*

*Videre anbefales det at det iverksettes tiltak som sikrer at den skriftlige kommunikasjonen mellom NKS og NAV-kontoret kan formuleres tydelig gjennom sikre fagsystemer som ivaretar taushetsplikten.*

Vi stiller oss bak Helsetilsynets anbefalinger om at det iverksettes tiltak som sørger for at telefoniløsningen i NAV og oppgaveløsningen både i NKS og i NAV-kontoret ivaretar bistandsbehovet for alle brukere av sosiale tjenester og at det iverksettes tiltak som sikrer at den skriftlige kommunikasjonen mellom NKS og NAV-kontoret.

I dagens løsning for skriftlig kommunikasjon mellom kontaktsenteret og NAV-kontor er det begrenset hvilken informasjon som kan formidles om brukers behov for veiledning om sosiale tjenester. Dette kan føre til at NAV-kontoret ikke fanger opp alvorligheten i henvendelsen og at behovet for hjelp dermed ikke blir avklart i tide.

Det er også behov for en løsning for å kunne håndtere telefoner fra personer som har fullmakt eller som henvender seg på vegne av bruker i saker som omhandler sosiale tjenester. Vi har en digital fullmaktsløsning i NAV, men den gjelder brukere av statlige

tjenester. Mottakere av sosiale tjenester må sende inn en skriftlig fullmakt til sitt NAV-kontor, og fullmakten lagres i det kommunale fagsystemet.

Det er i samarbeid med KS og kommunene utviklet flere digitale løsninger for økonomisk sosialhjelp de siste årene. I Digisos-samarbeidet har vi utviklet en veiviser på nav.no, digital søknad om økonomisk sosialhjelp og digitalt innsyn. Vi tester nå ut en meldingstjeneste mellom bruker og NAV-kontor.

Utvikling av de digitale løsningene som kan svare ut Helsetilsynets anbefalinger må gjøres og prioriteres i samarbeid mellom Arbeids- og velferdsdirektoratet og kommunesektoren.

Arbeids- og velferdsdirektoratet vil raskt gå i dialog med KS om et samarbeid for å vurdere nye digitaliseringsinitiativ som kan imøtekomme Helsetilsynets anbefalinger.

### **Rutinene til NKS må gjennomgås**

*Helsetilsynet anbefaler at rutiner som kontaktsenteret bruker gjennomgås og endres slik at de blir i tråd med intensjonen i sosialtjenesteloven om at det er kontaktsenteret som gir generell informasjon og veiledning, og at det er kommunen ved NAV-kontoret som skal gi individuell veiledning til brukerne basert på konkrete vurderinger og individuelt skjønn.*

Skillet mellom generell råd og veiledning og når man er over i bistand og veiledning i konkret sak kan være vanskelig. Dette er et kontinuerlig fokus for kontaktsenteret, og gjennom opplæring og kompetansearbeid er det opparbeidet god forståelse for skillet mellom generell og individuell veiledning. Helsetilsynet har i sin undersøkelse ikke funnet konkrete eksempler på at kontaktsenteret har gått for langt i sin veiledning. Men det pekes på at dette er et område hvor det er risiko for at feil kan skje. Helsetilsynet har avdekket svakheter i de skriftlige rutinene og anbefalinger at disse gjennomgås og endres slik at de blir i tråd med sosialtjenestelovens intensjon.

Arbeids- og velferdsdirektoratet er enig i at det er viktig at rutinebeskrivelsene våre er tydelige og gode nok. Vi har foretatt endringer i de rutinene som er omtalt i rapporten og vil igangsette et videre arbeid for å sikre at alle rutinene er i tråd med intensjonen i sosialtjenesteloven.

Med hilsen

Sonja Skinnarland  
Arbeids- og tjenestedirektør (fung.)  
Arbeids- og Tjenesteavdelingen

*Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen signatur*

**Kopi til:**

**Arbeids- og sosialdepartementet**

**Helsetilsynet**

**KS**

**Statsforvalteren i Agder**

**Statsforvalteren i Møre og Romsdal**

**Statsforvalteren i Troms og Finnmark**

**Statsforvalteren i Vestland**

**Statsforvalteren i Innlandet**

**Statsforvalteren i Oslo og Viken**

**Statsforvalteren i Trøndelag**

**Statsforvalteren i Nordland**

**Statsforvalteren i Rogaland**

**Statsforvalteren i Vestfold og Telemark**