

A stylized illustration of a diverse group of people walking along a winding, light-colored path that curves across a light blue background. The people are depicted in various poses and outfits, representing a mix of ages, genders, and ethnicities. A diagonal white line cuts across the scene from the top left towards the bottom right.

Rapport utarbeidet for Arbeids- og inkluderingsdepartementet

Navs tilgjengelighet – Erfaringer fra personbrukere, arbeidsgivere, samarbeidspartnere og Nav-ansatte

oslo**economics**

Tittel: Navs tilgjengelighet – Erfaringer fra personbrukere, arbeidsgivere, samarbeidspartnere og Nav-ansatte

Utarbeidet av: Oslo Economics

Oppdragsgiver: Arbeids- og inkluderingsdepartementet

Publisert: Oktober 2025

Rapportnummer: 2025-48

Kontaktperson: Ragnhild Haugli Bråten / Partner

E-post: rbr@osloeconomics.no

Tel: 997 14 482

Foto/illustrasjon forside: iStock.com/zubada

Innhold

Sammendrag	4
Begrepsliste	8
1. Innledning	9
1.1 Bakgrunn	9
1.2 Mandat	9
1.3 Datagrunnlag	10
1.4 Rapportstruktur	13
2. Navs kontaktflater	14
2.1 Nav og Navs tjenester	14
2.2 Hva vet vi om tilgjengelighet til Nav-kontorene?	16
2.3 Navs kontaktflater	20
2.4 Veien til Nav for ulike grupper	24
3. Nav-ansattes erfaringer med tilgjengelighet	28
3.1 Kontakt mellom Nav-kontorene og personbrukere	28
3.2 Kontakt mellom Nav-kontorene og samarbeidspartnere	33
3.3 Nav-kontorets arbeid med tilgjengelighet	35
4. Personbrukeres erfaringer med Navs tilgjengelighet	39
4.1 Om undersøkelsene	39
4.2 Bruker-undersøkelsen (personer med større hjelpebehov)	39
4.3 Innbygger-undersøkelsen (personer i øvrig befolkning)	53
4.4 Sammenligning av funn i bruker- og innbygger-undersøkelsen	60
5. Arbeidsgiveres erfaringer med Navs tilgjengelighet	62
5.1 Bruk av kontaktflater og behov for kontakt	63
5.2 Hvordan oppleves tilgjengeligheten blant arbeidsgivere?	65
5.3 Hva kan bidra til bedre tilgjengelighet for arbeidsgivere?	67
6. Samarbeidspartneres erfaringer med Navs tilgjengelighet	69
6.1 Bruk av kontaktflater og behov for kontakt	69
6.2 Hvordan oppleves tilgjengeligheten blant samarbeidspartnere?	74
6.3 Hva kan bidra til bedre tilgjengelighet til Nav for samarbeidspartnere?	76
7. Oppsummering og samlede vurderinger	78
8. Referanser	83
Vedlegg A Om respondentene i spørreundersøkelsen blant Nav-kontor	85
Vedlegg B Om respondentene innbygger-undersøkelsen	87
Vedlegg C Om respondentene i spørreundersøkelsen blant arbeidsgivere	89
Vedlegg D Om respondentene i spørreundersøkelsen blant samarbeidspartnere	91
Vedlegg E Om respondentene bruker-undersøkelsen	92

Sammendrag

Denne rapporten gir en bred kartlegging av Navs tilgjengelighet. Gjennom en rekke spørreundersøkelser, case-studier og intervjuer har vi kartlagt erfaringer hos Navs ulike brukergrupper, samarbeidspartnere og ansatte. Kartleggingen viser at de fleste personbrukere stort sett opplever god tilgjengelighet til Nav, gjennom både digitale flater, Navs kontaktsenter (NKS) og kanaler som innebærer direkte kontakt med Nav-veiledere. Samarbeidspartnere og arbeidsgivere opplever også stort sett god tilgjengelighet til Nav. Samtidig er det en del personer med større hjelpebehov som opplever Nav som lite tilgjengelig. Dette er særlig personer som strever med å benytte Navs digitale flater og telefon, på grunn av mangel på tilgang til digitale enheter, eller manglende digital kompetanse og systemforståelse. Disse opplever at Nav har blitt mindre tilgjengelig etter at åpningstidene ved publikumsmottakene har blitt redusert over tid.

Bakgrunn, mandat og metode

Nav er en viktig samfunnsaktør, som skal bidra til sosial og økonomisk trygghet og fremme overgang til arbeid og aktivitet i befolkningen. En stor andel av befolkningen vil i løpet av livet ha behov for bistand fra Nav. For at Nav skal løse sitt samfunnsoppdrag, må Navs tjenester være tilgjengelige for de som trenger dem. Denne rapporten gir en bred kartlegging av Navs tilgjengelighet. Rapporten beskriver hvordan ulike grupper – personbrukere, arbeidsgivere og samarbeidspartnere – opplever å komme i kontakt med Nav og få nødvendig informasjon, veiledning og bistand, samt mulige utfordringer og konsekvenser ved manglende tilgjengelighet. Kartleggingen er gjennomført av Oslo Economics, sammen med Eric Breit ved BI og Knut Fossestøl ved AFI, på oppdrag fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

Kartleggingen er basert på et omfattende datagrunnlag. For å innhente synspunkter fra personbrukere, har vi gjennomført to ulike undersøkelser; Innbygger-undersøkelsen (N=1 589), en digital spørreundersøkelse rettet mot et bredt utvalg personer som har vært i kontakt med Nav, og bruker-undersøkelsen (N=339), en intervjuundersøkelse blant personbrukere med større hjelpebehov, rekruttert ved fysiske steder hvor disse ofte oppholder seg i fem norske storbyer. Vi har også gjennomført spørreundersøkelser rettet mot Nav-kontor (N=74), arbeidsgivere (N=673) og Navs samarbeidspartnere (N=654). I tillegg har vi gjennomført case-studier ved åtte Nav-kontor, hvor vi har intervjuet Nav-ansatte og Navs samarbeidspartnere, og intervjuet ansatte i Nav kontaktsenter (NKS) og andre relevante aktører.

Navs kontaktflater

Nav kan i dag kontaktes gjennom ulike kontaktflater, i hovedsak gjennom digitale selvbetjeningsløsninger på nav.no, telefonhenvendelser til NKS, fysisk oppmøte på publikumsmottak ved Nav-kontor eller skriftlige henvendelser. Figuren under illustrerer ulike veier inn til Navs tjenester, og hva som menes med tilgjengelighet til Navs tjenester i denne rapporten.



Ved opprettelsen av Nav i 2006 var ambisjonen «én vei inn» for befolkningen. Gjennom blant annet Navs kanalstrategi for 2014 – 2020, har Nav gått i retning av digitale kontaktflater, som erstatning for fysisk oppmøte uten timeavtale ved publikumsmottak på Nav-kontor. I tillegg har etableringen av NKS i 2012 bidratt til at telefonhenvendelser til Nav i hovedsak går gjennom NKS. For de fleste i befolkningen er fysisk oppmøte uten timeavtale på publikumsmottak på det lokale Nav-kontoret dermed ikke lenger første kontaktpunkt med Nav.

Digitaliseringen har gjort det mulig for mange brukere å finne informasjon, sende inn søknader og få svar på enkle spørsmål uten å måtte møte opp fysisk. For mange arbeidsgivere og samarbeidspartnere har det også blitt enklere å bruke digitale kanaler for å komme i kontakt med Nav. Samtidig har tidligere utredninger pekt på utfordringer ved digitaliseringen, fordi det gjør Nav lite tilgjengelig for personer med lav digital kompetanse eller begrenset tilgang til digitale verktøy.

Ansatte ved Nav-kontor og NKS sine erfaringer med tilgjengelighet

Ansatte ved Nav-kontor oppgir at de oftest er i kontakt med brukere og samarbeidspartnere gjennom Nav.no. Dette inkluderer meldinger via innlogget chat, «skriv til oss», dialog i aktivitetsplan eller annen meldingsform. De fleste brukere får dekket sine behov gjennom disse kanalene. Samtidig erkjenner Nav-ansatte at enkelte grupper har utfordringer med å bruke de digitale kontaktflatene. Dette gjelder særlig personbrukere med språkutfordringer, manglende digital kompetanse og manglende systemforståelse.

Mange personbrukere ringer også til NKS. NKS-veiledere erfarer at de stort sett får svart ut personbrukernes behov, men at de ofte kan ha utfordringer med å veilede mottakere av kommunale tjenester på grunn av mangel på innsyn i disse sakene. Ansatte ved Nav-kontor påpeker at de digitale løsningene for Navs kommunale tjenester er mindre gode. Manglende tilgjengelighet til Navs kommunale tjenester er en betydelig utfordring fordi det er en overvekt av særlig vanskeligstilte blant disse brukerne. Det er også en utfordring for brukere som både mottar statlige og kommunale tjenester, at de må forholde seg til ulike kanaler, og at informasjonen i liten grad koordineres på tvers av disse kanalene.

Intervjuene med ansatte ved Nav-kontor viser at det er stor variasjon i hvordan ulike Nav-kontor organiserer arbeidet med tilgjengelighet for brukerne. Noen kontor har egne team med formål om tett oppfølging av utsatte brukere, mens andre har forsøkt utvidede eller tilpassede åpningstider (for eksempel kveldsåpent publikumsmottak). Enkelte kontor tilbyr opplæring i bruk av digitale løsninger for brukere med lav digital kompetanse. Samtidig har mange begrenset med ressurser, og behov for å prioritere mellom ulike tiltak.

En del Nav-veiledere har gjort seg mer tilgjengelige ved å dele ut telefonnummeret sitt til brukerne sine, slik at det blir enklere og raskere å ta kontakt begge veier. Vår kartlegging viser at det er stor variasjon i denne praksisen, som tilsier at det er variasjon i Navs tilgjengelighet for ulike brukere.

Personbrukeres erfaringer med Navs tilgjengelighet

Innbygger-undersøkelsen viser at de fleste personbrukere benytter Navs digitale tjenester eller NKS, og får svar på henvendelsene sine uten å være i direkte kontakt med en Nav-veileder. Over halvparten av respondentene oppgir at det stort sett er enkelt å komme i kontakt med Nav ved behov. Særlig mange mottakere av foreldrepenger og lignende ytelser oppgir dette. Blant mottakere av uføretrygd er det derimot flere som oppgir at det stort sett er vanskelig å komme i kontakt med Nav når de har behov.

Med unntak av mottakere av uføretrygd, er respondentene i innbygger-undersøkelsen generelt fornøyde med Navs kontaktflater. De er særlig fornøyde med de kontaktflatene som innebærer direkte kontakt med en Nav-veileder. Det er noe lavere tilfredshet med NKS sine kanaler (chatbot «Frida» og å ringe til NKS), både fordi det kan ta lenger tid å få svar på spørsmålene og fordi disse kanalene kun gir generell informasjon, og ikke veiledning i spesifikke saker. Mange opplever å ikke få svar på spørsmål knyttet til egen sak fra disse generiske kanalene, og ønsker heller kontakt med en ansatt i Nav med spesifikk kjennskap til egen sak.

Bruker-undersøkelsen viser at personbrukere med større hjelpebehov oftest tar direkte kontakt med en ansatt på Nav-kontoret, enten gjennom avtalte fysiske møter eller kommunikasjon med en ansatt på nav.no. Det er også en del som møter opp fysisk på publikumsmottakene uten timeavtale. Over halvparten av respondentene i bruker-undersøkelsen oppgir at de er litt eller svært fornøyde med kontakten. De som opplever utfordringer i kontakten med Nav, opplever at de ikke får kontakt med noen som kan hjelpe dem. Noen er misfornøyde selv om de oppnår kontakt med Nav, fordi de ikke får nok informasjon og veiledning fra Nav til å få tilstrekkelig hjelp (29 prosent av respondentene i bruker-undersøkelsen). Enkelte opplever at Nav ikke opplyser om hva slags dokumentasjon som skal legges ved en søknad, slik at de ikke får søkt om en ytelse de trenger. I ytterste konsekvens kan dette føre til at personer ikke får dekket livsviktige utgifter, eller ikke har et sted å bo for natten.

Mange vanskeligstilte brukere opplever at tilgjengeligheten til Nav i stor grad avhenger av hvilken veileder de har. Det er for eksempel opp til den enkelte veileder om han eller hun oppgir direkte telefonnummer til brukerne, som har stor betydning for brukernes opplevelse av tilgjengeligheten til Nav. Brukerne opplever også stor variasjon mellom veiledere i hvor raskt de får svar på henvendelser, og hvor mye veiledning de får. I praksis innebærer dette at tilgjengeligheten til Navs tjenester er svært ulik for brukere med tilsvarende behov.

Et generelt funn fra bruker-undersøkelsen er at det for mange er utfordrende å skille mellom tilfredshet med Navs tilgjengelighet, og tilfredshet med tjenestene de får fra Nav. Brukere som er misfornøyd med oppfølgingen eller tjenestene de har fått fra Nav, har også en tendens til å være misfornøyd med tilgjengeligheten, også når tilgjengeligheten i form av kontakt med Nav fremstår som god. Blant de som er misfornøyd med tilgjengeligheten, opplever flere at de ikke får nok informasjon og veiledning fra Nav, eller at oppfølgingen de får ikke hjelper dem tilstrekkelig med behovene de har. Noen brukere mener at Nav ikke gjør nok for å hjelpe dem med overgang til arbeid. Dette gjelder blant annet for en del respondenter med rusproblemer, som opplever at Nav-veiledernes fordommer mot dem begrenser deres muligheter for å få hjelp og veiledning. For eksempel erfarer de at ett utfordrende møte med Nav, kan føre til at de får mindre relevant veiledning i neste møte. Dette er spesielt utfordrende for personer som har kommet seg ut av rusproblemer og ønsker hjelp til å etablere seg i arbeid.

I bruker-undersøkelsen fremstår mottakere av uføretrygd som minst fornøyd med Navs tilgjengelighet (40 prosent er misfornøyd med kontakten med Nav), etterfulgt av personer som får både en statlig ytelse (oftest uføretrygd) kombinert med sosialhjelp (35 prosent er misfornøyd med kontakten med Nav). At mottakere som får uføretrygd er mindre fornøyd, kan ha sammenheng med at uføretrygdete ofte ikke har en egen veileder i Nav, og dermed ikke mulighet til å ta direkte kontakt med en veileder som kjenner deres sak. I tillegg er det mange mottakere av uføretrygd som i perioder søker om og/eller får supplerende sosialhjelp. Disse må forholde seg til både statlige og kommunale kanaler, og ulike systemer og lovverk. Dette kan gjøre kontakten med Nav mer utfordrende. De som får både statlig ytelse og sosialhjelp kan også i noen tilfeller ha to ulike veiledere som gir oppfølging, som kan oppleves som forvirrende og gjøre at Navs tjenestetilbud fremstår som lite helhetlig.

Sosialhjelpsmottakere oppgir samlet sett å være mest fornøyd med tilgjengeligheten til Nav (76 prosent er fornøyd med kontakten med Nav, fra bruker-undersøkelsen). Dette er noe motstridende til funn fra tidligere undersøkelser, samt erfaringene fra Navs ansatte, som peker på at det særlig er tilgjengeligheten til Navs kommunale sosiale tjenester som er utfordrende. Det kan være flere årsaker til dette. Sosialhjelpsmottakere som har deltatt i vår bruker-undersøkelse bor i all hovedsak i storbyer, og kontakter ofte Nav ved å møte opp fysisk i publikumsmottaket. Nav-kontorene i disse byene har stort sett åpent for slike besøk hver dag, og sosialhjelpsmottakerne oppgir at de er fornøyd med tilgjengeligheten og muligheten til å kunne møte en Nav-ansatt fysisk, som kan gi veiledning og hjelp til å fylle ut søknader.

Videre er personer med annet morsmål enn norsk, generelt mer fornøyd med Navs tilgjengelighet, enn personer med norsk som morsmål. Der er en overvekt av denne gruppen blant sosialhjelpsmottakere – 57 prosent av sosialhjelpsmottakerne har annet morsmål enn norsk. Det kan være flere årsaker til at personer med annet morsmål enn norsk i større grad er fornøyd med kontakten med Nav. En hypotese er at personer med utenlandsk bakgrunn har mindre kjennskap til det norske velferdssystemet og rettigheter de har overfor Nav, og dermed har lavere forventninger til velferdssystemet.

Arbeidsgiveres erfaringer med Navs tilgjengelighet

Arbeidsgiver-undersøkelsen viser at arbeidsgivere bruker Navs digitale tjenester eller ringer til NKS sin arbeidsgivertelefon når de skal kontakte Nav. Mange tar kontakt med Nav angående oppfølging av sykmeldte eller tiltaksdeltakere.

Litt under halvparten av respondentene i arbeidsgiver-undersøkelsen oppgir at det stort sett er enkelt å komme i kontakt med Nav ved behov. Denne andelen er lavest blant de store virksomhetene, hvor litt over halvparten oppgir at det av og til kan være vanskelig å komme i kontakt med Nav. Arbeidsgiverne er mest fornøyd med kontaktflatene som innebærer direkte kontakt med en Nav-veileder. Mange er også fornøyd med å ringe til NKS. NKS-veilederne opplever selv at de i stor grad svarer ut arbeidsgivernes henvendelser. Det er størst misnøye med å benytte chatbot «Frida», og årsakene til misnøye skyldes stort sett et ønske om raskere svar og avklaringer, og har trolig sammenheng med at chatbot «Frida» kun kan gi generell informasjon.

Rundt 20 prosent av arbeidsgiverne har fast kontaktperson hos Nav. Mange som ikke har det, ønsker det. De store arbeidsgiverne har mest kontakt med Nav gjennom alle Navs kontaktflater, og ønsker i større grad å ha en

fast kontaktperson i Nav (57 prosent ønsker dette). Generelt ønsker mange bedre muligheter for direkte kontakt, uavhengig av om de har fast kontaktperson i dag eller ikke, for å oppnå raskere svar og avklaringer fra Nav.

Samarbeidspartneres erfaringer med Navs tilgjengelighet

Nav samarbeider med andre tjenester i kommunalt hjelpeapparat, utdanningssektoren, helsetjenesten og tiltaksarrangører om oppfølging av brukere. Samarbeidspartner-undersøkelsen viser at samarbeidspartnere i større grad enn personbrukere og arbeidsgivere har egne kontaktflater inn til Nav-kontoret, og muligheter til direkte kontakt med en Nav-veileder. De fleste har formalisert samarbeid og fast kontaktperson i Nav (flest blant kommunale enheter, videregående skoler og oppfølgingstjenesten, og tiltaksarrangører). Samarbeidspartnere bruker i hovedsak kontaktflater for direkte kontakt med Nav-veiledere, som telefon direkte til en Nav-veileder eller til Nav-kontoret, faste fysiske møter og e-post til Nav-veiledere. Samarbeidspartnerne er også mest fornøyde med disse kanalene.

Fastleger og andre helsebehandlere skiller seg fra de øvrige samarbeidspartnere, ved at de i større grad opplever at det er vanskelig å komme i kontakt med Nav. Disse har i hovedsak kun mulighet til å bruke offentlige tilgjengelige kontaktflater til Nav, som å ringe til NKS gjennom lege- og behandlertelefonen. De har i mindre grad mulighet til å ta direkte kontakt med Nav-veiledere ved kontoret. Ansatte i helsetjenesten oppgir å ha dårlige erfaringer med NKS sin lege- og behandlertelefon. Det tar lang tid å få svar, og NKS kan ikke gi svar om spesifikke saker. Mange fastleger oppgir at de ønsker muligheter til direkte kontakt med Nav-veileder, for eksempel gjennom digitale løsninger.

Selv om samarbeidspartnere i all hovedsak opplever god tilgjengelighet, opplever noen at mangel på tilgjengelighet til Nav øker deres arbeidsbelastning eller fører til at de ikke får gjennomført oppgavene de har ansvar for. De største utfordringene i samarbeidet med Nav er manglende mulighet til deling av personopplysninger om felles brukere. På grunn av dette deles personopplysninger ofte over telefon, som kan medføre at viktig informasjon ikke journalføres. Samarbeidspartnere etterspør egnede kanaler for deling av personopplysninger og dialog om dette.

Samlede vurderinger

Flertallet av Navs personbrukere er fornøyde med tilgjengeligheten til Nav. Våre funn tyder på at utviklingen over tid, særlig gjennom digitalisering og innføringen av NKS, har gjort Nav mer tilgjengelig for den brede befolkningen. Digitale løsninger har forenklet tilgangen til informasjon og gjort det lettere å få svar på enkle henvendelser, noe som dekker behovene til et stort antall brukere med mindre omfattende bistandsbehov. Samarbeidspartnere og arbeidsgivere rapporterer også om generelt god tilgjengelighet til Nav.

Overgangen til digitale kontaktflater i Nav virker samtidig å ha redusert tilgjengeligheten for de mest vanskeligstilte brukerne. Dette gjelder særlig personer som mangler tilgang til digitale enheter, telefon eller BankID, eller som har lav digital kompetanse og begrenset systemforståelse. Mange i denne gruppen opplever utfordringer med å finne relevant informasjon og komme i kontakt med riktig person i Nav som kan hjelpe dem, og foretrekker derfor personlig oppmøte for å få hjelp. For disse brukerne har reduserte åpningstider for oppmøte uten timeavtale på publikumsmottakene gjort at Nav oppleves mindre tilgjengelig. Mange brukere har tilpasset seg endringene, og oppsøker Nav innenfor de gjeldende åpningstidene. I enkelte tilfeller vil likevel redusert åpningstid gjøre at det blir vanskeligere og tar lenger tid for særlig vanskeligstilte brukere å få akutt hjelp fra Nav. Ulik praksis ved Nav-kontorene, både når det gjelder åpningstid i publikumsmottak, hvorvidt veiledere deler direkte telefonnummer med egne brukere, og Navs oppsøkende tjenestetilbud, gjør også at det i praksis er store geografiske forskjeller i Navs reelle tilgjengelighet for vanskeligstilte brukere.

Kartleggingen viser at både personbrukere, samarbeidspartnere og arbeidsgivere ønsker å komme i kontakt med en Nav-veileder som kjenner deres sak. De som har denne muligheten, er også mest fornøyde med Navs tilgjengelighet. Samtidig oppgir Nav-ansatte, både på Nav-kontor og i NKS, at veiledningen som gis fra NKS i stor grad svarer ut spørsmålene fra mange brukere, og at det dermed er effektivt at mer generelle spørsmål besvares av NKS. Det fremstår dermed å være en viss brytning mellom brukernes ønske om å snakke direkte med Nav-ansatte som behandler egen sak, og Navs ønske om ressurseffektivitet og mulighet til å prioritere ressursene dit Nav selv opplever at behovet er størst.

Begrepsliste

Begrep	Forklaring
Tilgjengelighet til Nav	At bruker eller hjelper kan «komme i kontakt med Nav, få informasjon og veiledning om rettigheter og plikter, og eventuelt fremme søknad om den aktuelle tjenesten og/eller ytelsen».
Nav Kontaktsenter (NKS)	Navs førstelinje gjennom telefon, chat og skriv til oss.
Nav-kontor	Brukernes fysiske møtepunkt med Nav. Alle kommuner er pålagt å ha et Nav-kontor, men kommunen kan delegere sin myndighet til et interkommunalt organ eller en vertskommune. Stat og kommune har felles ansvar for driften av Nav-kontorene.
Publikumsmottak	Publikumsmottak ved Nav-kontoret er den fysiske lokasjonen der brukere kan komme i kontakt med Nav, uten at de har avtale.
Personbrukere	Personer som tar kontakt med Nav angående en sak som gjelder dem selv. Vi skiller mellom personer som har større hjelpebehov, og øvrig befolkning. Personer med større hjelpebehov er personer med større bistandsbehov fra Nav, ofte mottakere av kommunale sosiale tjenester. Øvrig befolkning er personer med et mindre omfattende bistandsbehov, ofte mottakere av statlige ytelser som ikke har behov for oppfølging fra en Nav-veileder (mottakere av foreldrepenger, pensjon osv.).
Samarbeidspartnere	Aktører som Nav samarbeider med i oppfølgingen av personbrukere. Både samarbeidspartnere der samarbeidet er definert i formaliserte avtaler, og uformelt samarbeid.
Arbeidsgivere	Virksomheter som Nav gir tjenester til, enten i oppfølgingen av ansatte og tiltaksdeltakere eller i forbindelse med tjenester virksomhetene mottar fra Nav, som for eksempel rekruttering.
Statlige tjenester og ytelser	Nav sine statlige tjenester og ytelser er pengestøtte og andre tjenester etter Folketrygdloven, som det statlige Nav har ansvar for, blant annet sykepenger, arbeidsavklaringspenger, uføretrygd, dagpenger, pensjon, tiltakspenger, arbeidsmarkedstiltak og hjelpemidler.
Kommunale sosiale tjenester og ytelser	Tjenester og ytelser etter sosialtjenesteloven, som forvaltes av kommunene. Dette inkluderer opplysning, råd og veiledning (§ 17), stønad til livsopphold (§ 18), midlertidig botilbud (§ 27), tilbud om individuell plan (§ 28), og kvalifiseringsprogrammet (§ 29).
Navs kontaktflater	Navs kontaktflater inkluderer digitale kanaler tilgjengelig på Nav.no, telefon til NKS eller direkte til et Nav-kontor/Nav-veileder, skriftlige henvendelser gjennom post, og fysiske møter med eller uten avtale på Nav-kontoret.
Kanaler for direkte kontakt	Kanaler som innebærer direkte kontakt med en person på Nav-kontoret som kjenner saken til den som tar kontakt, ofte en Nav-veileder eller saksbehandler. Inkluderer telefonnummer til et Nav-kontor eller Nav-veileder, tilgang til digitale meldings- eller chatfunksjoner, møter ol.
Offentlig tilgjengelige kontaktflater	Kanaler som er tilgjengelig for alle, og som ofte ikke innebærer direkte kontakt med en person som kjenner saken til den som tar kontakt. Inkluderer å ringe til NKS, Chatbot Frida, meldingsfunksjoner på nav.no og oppmøte uten timeavtale på publikumsmottak.
Vakttelefon	Nav-kontorene har en vakttelefon som NKS kan sette brukere videre til ved hastetilfeller. Ved noen kontor er vakttelefonnummeret også tilgjengelig for brukere på Nav-kontoret sine nettsider eller på døren på publikumsmottaket.

1. Innledning

Nav skal bidra til sosial og økonomisk trygghet, og fremme overgang til arbeid og aktivitet. Samfunnsoppdraget krever at Navs tjenester er tilgjengelig for de som trenger hjelp. Formålet med dette forskningsprosjektet har vært å kartlegge tilgjengeligheten til Nav, både blant personbrukere, arbeidsgivere og samarbeidspartnere. Med tilgjengelighet menes her at brukere og samarbeidspartnere kan komme i kontakt med Nav og få informasjon om tjenestetilbudet, rettigheter og plikter.

1.1 Bakgrunn

Nav sitt samfunnsoppdrag er å bidra til sosial og økonomisk trygghet, og fremme overgang til arbeid og aktiv virksomhet. Nav betjener årlig 2,8 millioner brukere og forvalter rundt en tredjedel av statsbudsjettet (Regjeringen, 2024). Dette forvaltes gjennom ordninger som arbeidsrettede tiltak, dagpenger, arbeidsavklaringspenger, sykepenger, pensjon, økonomisk sosialhjelp, foreldrepenger, barnetrygd og kontantstøtte. Nav tilbyr tjenester, ytelser og støtte til både privatpersoner og arbeidsgivere. I tillegg er Nav en viktig samarbeidspartner for en rekke andre offentlige aktører.

Av den store gruppen av brukere som Nav betjener, har Nav et særlig ansvar for å hjelpe grupper som står langt unna arbeidslivet. Dette inkluderer blant annet unge uten arbeid eller utdanning, personer med nedsatt arbeidsevne, langtidsledige og personer med lav inntekt eller svak tilknytning til arbeidsmarkedet. Navs rolle er todelt. På den ene siden skal Nav sikre inntekt gjennom ulike ytelser som dagpenger, arbeidsavklaringspenger og sosialhjelp. På den andre siden skal Nav hjelpe folk inn i arbeid eller aktivitet gjennom veiledning, kvalifisering og arbeidsrettede tiltak (Nav, 2024a).

For at Nav skal kunne løse samfunnsoppdraget sitt, må de som trenger hjelp, klare å komme i kontakt med Nav. Tilgjengelighet til Nav og Navs tjenester er derfor avgjørende. Med tilgjengelighet menes her at bruker eller hjelpere kan «komme i kontakt med Nav, få informasjon og veiledning om rettigheter og plikter, og eventuelt fremme søknad om den aktuelle tjenesten og/eller ytelsen».

1.2 Mandat

På oppdrag for Arbeids- og inkluderingsdepartementet har Oslo Economics, i samarbeid med Respons analyse, Knut Fossetøl ved Arbeidsforskningsinstituttet AFI (OsloMet) og Eric Breit ved Handelshøyskolen BI, gjennomført en utredning av tilgjengeligheten til Nav-kontor. Utredningen inkluderer også en kartlegging av tilgjengelighet til NKS, som er førstelinja i kontakten med Nav for mange brukere, og en av kanalene inn til Nav-kontorene. Formålet med utredningen er å bidra med økt kunnskap om tilgjengeligheten til Nav gjennom ulike kontaktflater og for ulike brukergrupper og samarbeidspartnere, samt eventuelle konsekvenser av manglende tilgjengelighet.

Grupper som har behov for kontakt med Nav, har ulike forutsetninger som påvirker deres mulighet til å kommunisere med Nav-kontoret. Personbrukere og arbeidsgivere tar hovedsakelig kontakt med Nav på vegne av seg selv/bedriften, mens samarbeidspartnere stort sett er et bindeledd og tar kontakt med Nav på vegne av personbrukere. En viktig del av prosjektet er å forstå premissene og forutsetningene for kontakten. Det er også sentralt å kartlegge hvordan egenskaper ved Nav-kontorene påvirker tilgjengeligheten, gjennom ulike kontaktflater. Dette er for eksempel faktorer som geografisk lokasjon, størrelse på Nav-kontoret og kommunen, organiseringsform, brukersammensetning i kommunen, og tjenestetilbudet. Videre er det et formål å forstå konsekvensene av manglende tilgjengelighet.

Prosjektets problemstillinger er som følger:

- Hvordan er tilgjengeligheten til Nav-kontoret for brukere og samarbeidspartnere?
- Hvilke forhold har betydning for tilgjengeligheten til tjenester og ytelser i Nav-kontoret?
- Hva bidrar til bedre tilgjengelighet ved Nav-kontoret for brukere og samarbeidspartnere?
- Hva er de største utfordringene knyttet til tilgjengeligheten til tjenester og ytelser i Nav-kontoret? Er det særskilte utfordringer knyttet til tilgjengeligheten til de kommunale sosiale tjenestene?
- Hva er konsekvenser eller mulige konsekvenser av manglende tilgjengelighet?

Prosjektet skal kartlegge dette over flere dimensjoner:

- Forskjellige tjenester, særlig skillet mellom statlige og kommunale sosiale tjenester
- Forskjellige formål med kontakt, særlig skillet mellom førstegangskontakt og senere oppfølging
- Forskjellige brukergrupper (personbrukere, arbeidsgivere og samarbeidspartnere)
- Ulike kontaktflater: Post, telefon, digitale løsninger og fysisk fremmøte

1.3 Datagrunnlag

I den første delen av prosjektet er det gjennomført en case-studie i åtte Nav-kontor, fem undersøkelser rettet mot to utvalg av personbrukere, ansatte ved Nav-kontor, arbeidsgivere og samarbeidspartnere, intervjuer med ansatte ved Nav kontaktsenter, samt supplerende informasjon gjennom enkelte andre intervjuer, litteraturgjennomgang, og analyser av data fra Nav. Det er etablert en referansegruppe, som har bidratt med innspill og tolkning av funn underveis i gjennomføringen.

Samlet har 3 329 enkeltpersoner som har vært i kontakt med Nav besvart undersøkelsene. I tillegg har omtrent 50 personer deltatt i intervjuer. Vi retter en stor takk til alle informantene som har bidratt til kartleggingen med sine erfaringer om tilgjengelighet til Nav-kontor og NKS.

1.3.1 Case-studier

For å kartlegge hvordan ulike Nav-kontor og kommuner jobber med tilgjengelighet til Nav for brukere og samarbeidspartnere, ble det gjennomført case-studier ved totalt åtte Nav-kontor. Det ble gjennomført 2-4 intervjuer per case med ansatte på Nav-kontoret (kontorledere/veiledere) og viktige samarbeidspartnere (totalt 23 intervjuer).

Nav-kontorene ble rekruttert med bistand fra Arbeids- og velferdsdirektoratet. Utvalget i case-studiene består av Nav-kontor i store og små kommuner, i bydeler og i vertskommunesamarbeid. Nav-veiledere og viktige samarbeidspartnere ble rekruttert gjennom kontorlederne. Case-studiene ble gjennomført på våren 2025.

Tabell 1-1: Oversikt over Nav-kontor og informanter i case-studien

Sentral informasjon om kommunen/bydelen	Intervjuer med ansatte ved Nav-kontoret	Intervjuer med samarbeidspartnere
Stor kommune	Kontorleder Veileder kommunale sosiale tjenester Veileder kommunale sosiale tjenester	
Vertskommunesamarbeid	Kontorleder	Tiltaksarrangør Integreringsenheten/voksenopplæring
Stor kommune	Veileder kommunale sosiale tjenester Veileder familier (integrering)	
Bydel	Avdelingsleder kommunale sosiale tjenester Veileder kommunale sosiale tjenester (flyktninger)	Statsforvalter (oppvekst- og velferdsavdelingen) Flyktningtjeneste
Vertskommunesamarbeid	Kontorleder Veileder kommunale sosiale tjenester (ungdom) Veileder arbeidsrettet oppfølging (integrering)	Kommunal enhet for institusjon og hjemmebaserte tjenester
Mellomstor kommune	Kontorleder Veileder ungdom	Kommunal enhet for psykisk helse og rus
Vertskommunesamarbeid	Kontorleder Veileder kommunale sosiale tjenester Veileder arbeidsrettet oppfølging	Flyktningtjenesten
Bydel	Kontorleder Veileder ungdom Veileder arbeidsrettet oppfølging	Barneverntjenesten

Merknad: Stor kommune er definert som 20 000 eller flere innbyggere, mellomstor kommune 5 000 – 19 999 innbyggere og små kommuner har

Tabell 1-1 oppsummerer størrelse og type kommune som inngikk i case-studien, og hvilke typer informanter som ble intervjuet ved hver av dem.

1.3.2 Bruker-undersøkelsen (blant personer med større hjelpebehov)

Vi har gjennomført en intervjuundersøkelse blant personer med større hjelpebehov, for å innhente deres erfaringer og opplevelser med tilgjengeligheten til Nav. I rapporten omtaler vi denne undersøkelsen som bruker-undersøkelsen. For å rekruttere informanter har vi oppsøkt fysiske lokasjoner hvor personer med større hjelpebehov ofte befinner seg. Totalt 339 personer med større hjelpebehov besvarte intervjuundersøkelsen.

I gjennomføringen av intervjuene har vi fulgt et strukturert spørreskjema. Intervjuerne har registrert svar på vegne av respondenten. Det strukturerte spørreskjemaet har blitt utformet slik at det er mulig å sammenligne enkelte nøkkelspørsmål med innbygger-undersøkelsen blant øvrig befolkning. Dette for å kunne belyse forskjeller i opplevd tilgjengelighet mellom ulike grupper i befolkningen. Det er likevel gjort noen justeringer for å tilpasse til målgruppen og metoden for informasjonsinnhenting (henholdsvis digital spørreundersøkelse for innbyggere og fysiske strukturerte intervjuer for særlig vanskeligstilte innbyggere). På grunn av ulik metodisk tilnærming og målgruppe, kan det i enkelte spørsmål være noe avvik mellom hvordan resultatene i de to undersøkelsene tolkes.

Det ble gjennomført intervjuer ved totalt 33 lokasjoner fordelt på fem storbyer: Oslo, Bergen, Stavanger, Trondheim og Tromsø. Enkelte av lokasjonene ble besøkt flere ganger. Lokasjonene i hver by ble valgt ut med utgangspunkt i innspill fra referansegruppen og intervjuer med relevante aktører. Tabell 1-2 gir en oversikt over antall og type lokasjoner som ble besøkt for å gjennomføre bruker-undersøkelsen.

Vi avtalte tidspunkter for gjennomføring av intervjuundersøkelsen med ansatte ved de ulike lokasjonene. Ved flere av lokasjonene ble det informert om undersøkelsen på forhånd gjennom utdeling av informasjonsskriv og informasjon gitt av de ansatte. De ansatte ved lokasjonene var behjelpelige med å spre informasjon og rekruttere informanter, og det ble i tillegg gjennomført uformelle intervjuer med ansatte og frivillige for å kartlegge deres erfaringer med tilgjengelighet til Nav, fra brukernes perspektiv. Vi retter en stor takk til de ansatte ved lokasjonene og respondentene som har bidratt til undersøkelsen.

Tabell 1-2: Oversikt over hvilke lokasjoner bruker-undersøkelsen ble gjennomført ved

Kategori av lokasjon	Antall
Møtested med kafétilbud for personer som lever i sårbare situasjoner (økonomisk vanskeligstilte og personer med rusutfordringer)	13
Navs publikumsmottak	5
Matutdelingsstasjoner	5
Fontenehus ol.	4
Språkkafé	3
Møtested for unge	2
Møtested for tidligere straffedømte	1

Note: Kategoriseringen er gjort av Oslo Economics, og er gjensidig utelukkende.

Bruker-undersøkelsen ble gjennomført våren 2025. Totalt har 339 respondenter svarte på undersøkelsen. Vedlegg E gir ytterligere informasjon om respondentene i bruker-undersøkelsen.

1.3.3 Innbygger-undersøkelsen (blant befolkningen for øvrig)

Spørreundersøkelsen blant befolkningen ble gjennomført av Respons Analyse, i deres landsrepresentative innbyggerpanel. Totalt 3 303 personer besvarte undersøkelsen, hvorav 1 589 personer svarte at de hadde vært i kontakt med Nav i løpet av de to siste årene. Det er kun disse 1 589 besvarelsene vi har benyttet i analysen. I rapporten omtaler vi denne undersøkelsen som innbygger-undersøkelsen).

Innbygger-undersøkelsen ble gjennomført som en digital undersøkelse og distribuert gjennom e-post. Undersøkelsen ble gjennomført våren 2024.

I den statistiske analysen av resultatene, har det blitt benyttet vekting for å korrigere for utvalgsskjevhet. Vektene er beregnet med hensyn til kjønn, alder og bosted.

Vedlegg B gir ytterligere informasjon om respondentene i innbygger-undersøkelsen.

1.3.4 Kontor-undersøkelsen (blant Nav-kontor)

Vi har gjennomført en spørreundersøkelse blant et utvalg Nav-kontor, på våren 2024. Disse ble tilfeldig valgt ut etter størrelse på Nav-kontoret, vertskommunesamarbeid og geografi.

Spørreundersøkelsen ble gjennomført som en digital nettbasert undersøkelse i verktøyet Questback, og ble distribuert som en åpen lenke på e-post til kontorledere ved de utvalgte Nav-kontorene. Spørreundersøkelsen ble sendt til 101 Nav-kontor, hvorav 74 responderte. I rapporten omtaler vi denne undersøkelsen om kontor-undersøkelsen.

Ved oversendelse ba vi om at undersøkelsen ble besvart av kontor-/avdelingsleder eller andre med god innsikt i tilgjengeligheten til Nav-kontoret, samt kjennskap til Nav-kontorets samlede arbeid med tilgjengelighet. De fleste som responderte var kontorledere (84 prosent). 15 prosent var mellom-/avdelingsleder og 1 prosent var veileder/saksbehandler.

Kjennetegn ved Nav-kontorene som inngår i kontor-undersøkelsen beskrives i vedlegg A.

1.3.5 Arbeidsgiver-undersøkelsen

Spørreundersøkelsen blant arbeidsgivere ble sendt til et tilfeldig trukket utvalg virksomheter i foretaksregisteret, med minst fem ansatte. Ettersom det kan være overlapp mellom virksomheter som er arbeidsgivere og samarbeidspartnere for Nav, ble alle virksomheter som allerede inngikk i utvalget for undersøkelsen til samarbeidspartnere, fjernet. For å sikre tilstrekkelig representativitet blant de største arbeidsgiverne (de med over 100 ansatte), som det er få av, ble undersøkelsen sendt ut til alle disse. I rapporten omtaler vi denne undersøkelsen om arbeidsgiver-undersøkelsen.

Spørreundersøkelsen ble gjennomført som en digital nettbasert undersøkelse i verktøyet Questback, og distribuert gjennom e-post. Ved oversendelse ba vi om at undersøkelsen ble besvart av noen med best mulig kjennskap til virksomhetens kontakt med Nav.

Undersøkelsen ble gjennomført på våren 2024. Totalt 673 respondenter svarte på undersøkelsen. 53 prosent av respondentene var daglig leder, 30 prosent var leder eller ansatt i HR-avdeling, 12 prosent var mellomleder og de resterende 5 prosent var annet eller ønsket ikke å oppgi.

Vedlegg C gir ytterligere informasjon om respondentene i arbeidsgiver-undersøkelsen.

1.3.6 Samarbeidspartner-undersøkelsen

Spørreundersøkelsen til samarbeidspartnere ble sendt til et tilfeldig trukket utvalg virksomheter fra foretaksregisteret, innenfor noen utvalgte grupper som på forhånd ble vurdert som viktige samarbeidspartnere for Nav-kontoret. Følgende grupper virksomheter ble inkludert:

- Alle fengsler i Norge
- Alle barne- og ungdomsinstitusjoner med offentlig tilgjengelig e-postadresse
- Et tilfeldig utvalg videregående skoler
- Alle oppfølgingstjenester med e-post tilgjengelig
- Alle kommuner, med oppfordring om å videresende undersøkelsen til enheter for flyktningetjeneste, rus og psykiatri og barnevern
- Fastleger, trukket fra foretaksregisteret med næringskode 86.21 *Legetjeneste*
- Tiltaksarrangører trukket fra foretaksregisteret basert på næringskoder:
 - 85.592 *Arbeidsmarkedskurs*
 - 85.599 *Annen undervisning ikke nevnt annet sted* og har et nøkkelord i formålsbeskrivelsen.
 - 88.993 *Arbeidstrening for ordinært arbeidsmarked*
 - 88.994 *Varig tilrettelagt arbeid*
- Psykologer trukket fra foretaksregisteret for de med «PSYKOLOG» i Navnet, og som ikke er stiftelse, forening/lag/innretning eller kommune.
- Kiropraktorer trukket fra foretaksregisteret for de med «KIROPRAKT» i Navnet.

Undersøkelsen ble distribuert på e-post, som en digital nettbasert undersøkelse i verktøyet Questback. Det ble bedt om at en person med innsikt i virksomhetens kontakt med Nav skulle besvare undersøkelsen. Totalt 654 respondenter svarte på undersøkelsen. Undersøkelsen ble gjennomført våren 2024. I rapporten omtaler vi denne undersøkelsen om samarbeidspartner-undersøkelsen.

Kjennetegn ved respondentene beskrives i vedlegg D.

1.3.7 Intervjuer med ansatte i Nav Kontaktsenter

For å belyse hvordan tilgjengeligheten til Nav-kontor ser ut fra perspektivet til Nav Kontaktsenter (NKS), gjennomførte vi intervjuer med ansatte ved NKS som tar imot telefoner fra brukere og samarbeidspartnere. I intervjuene stilte vi spørsmål om hvilke problemstillinger og grupper NKS mottar og hvordan de erfarer at kan hjelpe til ved ulike typer problemstillinger. Intervjuene ble gjennomført våren 2025.

Informantene ble rekruttert med bistand av operativ leder ved Nav kontaktsenter. Intervjuene ble avtalt over e-post. Flere av intervjuobjektene hadde fagansvar for ulike deler av Nav kontaktsenter sine henvendelsestyper. Alle ansatte ved Nav kontaktsenter arbeider med en rekke ulike

type henvendelser, og det ble gjennomført intervjuer med ansatte ved Nav kontaktsenter som hadde hoveddelen av sitt arbeid knyttet til:

- Ansatte som arbeider med kommunale ytelser
- Ansatte som arbeider med statlige ytelser hvor Nav-kontorene er involvert
- Ansatte som arbeider med statlige ytelser hvor Nav-kontorene sjeldent er involvert
- Ansatte som arbeider med behandlertelefon
- Ansatte som arbeider med arbeidsgivertelefon

Totalt gjennomførte vi ni intervjuer med ansatte ved NKS.

1.3.8 Supplerende kilder Innledende intervjuer

I prosjektets oppstartsfasen ble det gjennomført innledende intervjuer for å belyse problemstillingene fra et overordnet perspektiv. I denne fasen ble det avholdt intervjuer med representanter fra følgende:

- Arbeids- og inkluderingsdepartementet
- Arbeids- og velferdsdirektoratet
- Nav Kontaktsenter
- Kommunesjefer/-direktører
- Statsforvaltere
- Nav Fylke ved fylkesdirektører
- KS
- Ideelle aktører
- Arbeidsgivere (inkluderingsvirksomheter)

Litteraturgjennomgang

Det er gjennomgått relevant forskning som kan belyse tilgjengelighet til Nav-kontoret. Litteraturgjennomgangen har vært viktig for å kartlegge utviklingen i Nav og tilgjengeligheten over tid, samt for å danne hypoteser som for utformingen av øvrige analyser, og for å forstå og tolke funnene.

Gjennomgang av statistikk

Arbeids- og velferdsdirektoratet har på forespørsel utlevert utvalgte data om Nav-kontorene,

henvendelser til Nav Kontaktsenter og grunnlagsdata fra Navs egen Personbruker-undersøkelse. Informasjon om Nav-kontorene er koblet på data fra prosjektets egne spørreundersøkelser. Navs egen undersøkelse blant personbrukere er benyttet for å utforske spørsmål som det ikke har vært mulig eller hensiktsmessig å dekke i prosjektets egne spørreundersøkelser.

Referansegruppe

En referansegruppe bestående av representanter for berørte parter har bidratt med faglige innspill til utredningen underveis. Det ble gjennomført referansegruppemøter i mars og september 2024 i forbindelse med del 1 av prosjektet, og april 2025 i forbindelse med del 2 av prosjektet. Referansegruppen har bestått av representanter for Arbeids- og inkluderingsdepartementet, Arbeids- og velferdsdirektoratet, Nav fylke, Nav kontaktsenter, Statsforvaltere, KS, kommunesjefer/-direktører, og Kirkens Bymisjon. Vi retter en stor takk til referansegruppen for nyttige bidrag underveis.

1.4 Rapportstruktur

Rapporten er strukturert som følger:

- Kapittel 2 inneholder en beskrivelse av Nav og Navs tjenester, en gjennomgang av tidligere forskning og utredning om tilgjengelighet til Nav, og hvordan Navs strategi for tilgjengelighet gjennom ulike kontaktflater og for ulike grupper
- Kapittel 3 beskriver Nav-ansattes erfaringer og arbeid med tilgjengelighet
- Kapittel 4 beskriver hvordan personbrukere opplever tilgjengeligheten til Nav
- Kapittel 5 beskriver hvordan arbeidsgivere opplever tilgjengeligheten til Nav
- Kapittel 6 beskriver hvordan Navs samarbeidspartnere opplever tilgjengeligheten til Nav
- Kapittel 7 gir en oppsummering av de viktigste funnene og våre samlede vurderinger av disse

2. Navs kontaktflater

Med utvikling i Navs tjenester og endrede behov i samfunnet, har Nav også endret kontaktflater og format for dialog med brukere og samarbeidspartnere. Gjennom Navs kanalstrategi 2014-2020 var utarbeidelse av nye digitale kontaktflater ment å erstatte ressurskrevende ansikt til ansikt-møter mellom veileder og bruker. Samtidig skal brukere uten digitale ferdigheter også ha mulighet til å kontakte Nav. Brukere med behov for å snakke med et menneske, skal ha mulighet til det. Nav kan derfor også kontaktes via telefon, fysiske møter og skriftlige henvendelser.

2.1 Nav og Navs tjenester

2.1.1 Organiseringen av Nav

Arbeids- og velferdsforvaltningen (Nav) er en offentlig virksomhet som består av både kommunale og statlige tjenester. Nav består av det statlige velferdsorganet Arbeids- og velferdsetaten som samarbeider med kommunen i et lovpålagt og likeverdig partnerskap. Arbeids- og velferdsdirektoratet har ansvar for å styre, lede og utvikle Arbeids- og velferdsetaten. Direktoratet er også fagdirektorat for de kommunale sosiale tjenestene, og samarbeider med Statsforvalteren om ulike kompetansehevende og andre tilretteleggende tiltak overfor kommunene. Statlige tjenester i Nav-kontoret styres gjennom en linje fra Arbeids- og velferdsdirektoratet til Nav fylke og videre til Nav-kontoret. For kommunale tjenester går det en linje fra kommunen sentralt til Nav-kontoret.

Behandling av søknader om statlige ytelser og tjenester ligger i ytelseslinjen, i det som heter Nav Arbeid og ytelser og Nav Familie- og pensjonsytelser. Når det gjelder søknader om kommunale sosiale tjenester og ytelser, behandles dette av kommunalt ansatte ved Nav-kontorene.

Nav-loven

Nav-loven skal tilrettelegge for effektiv arbeids- og velferdsforvaltning, tilpasset individuelle behov og basert på samordnet anvendelse av arbeidsmarkedsloven, folketrygdloven og sosialtjenesteloven, samt andre lover som forvaltes av arbeids- og velferdsforvaltningen.

I henhold til Nav-loven § 13 skal Arbeids- og velferdsetaten og kommunene ha felles lokale kontor, i alle kommuner. Nav-kontoret skal ivareta oppgaver for etaten og kommunens oppgaver om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen.

Nav-kontoret skal opprettes ved avtale mellom Arbeids- og velferdsetaten og kommunen, og avtalen skal inneholde bestemmelser om Nav-kontorets beliggenhet og utforming, organisering og drift, hvilke sosiale tjenester som skal inngå i Nav-kontoret og hvordan Nav-kontoret skal samhandle med representanter for Nav-kontorets brukere og kommunens øvrige tjenestetilbud (Nav-loven § 14). Avtalen kan inneholde bestemmelser om å utføre oppgaver på hverandres myndighetsområder, og bestemmelser om at andre av kommunens tjenester skal inngå i Nav-kontoret. Kommunen kan delegere sin myndighet til et interkommunalt organ eller en vertskommune, og avtalen kan inngås med dette organet eller vertskommunen (Nav-loven § 14).

Stat og kommune har felles ansvar for driften av Nav-kontorene, samt sikring av et samordnet og godt tilgjengelig tjenestetilbud. Stat og kommune har samtidig selvstendig ansvar for hver sine tjenester. Arbeids- og velferdsetaten har ansvar for de statlige arbeids- og velferdstjenestene innenfor arbeid, trygd og pensjon, mens kommunene har ansvar for de sosiale tjenestene.

Lover som regulerer Navs statlige ytelser og tjenester

Flere lover regulerer virkeområdet til den statlige delen av Nav. Arbeidsmarkedsloven gir Arbeids- og velferdsetaten (Nav) ansvar for å gjennomføre arbeidsmarkedstiltak for å styrke folks mulighet til å få og beholde arbeid. Nav-kontorene og Nav-veilederne er sentrale når det gjelder å tildele arbeidsmarkedstiltak til Navs brukere.

Folketrygdloven og Barnetrygdloven regulerer ytelser som forvaltes av Nav, som folketrygd-pensjon, sykepenger, foreldrepenger og flere andre. I forvaltningen av disse ytelsene er ansatte ved Nav-kontorene mindre involvert, men for enkelte av ytelsene er Nav-kontorenes vurderinger, blant annet av brukernes arbeidsevne og aktivitet, sentrale i ytelsesforvaltningen.

Sosialtjenesteloven

Sosialtjenesteloven forvaltes i sin helhet av Nav-kontoret og regulerer kommunenes oppgaver i arbeids- og velferdsforvaltningen. Dette inkluderer både individuelle sosiale tjenester (kapittel 4),

generelle oppgaver (kapittel 3), og andre bestemmelser som krav til forsvarlige tjenester etter § 4. Formålet med sosialtjenesteloven er å bedre levekårene til vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, fremme overgang til arbeid og sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet.

Kommunen har ansvar for å yte tjenester etter sosialtjenesteloven. Blant de individuelle sosiale tjenestene (kapittel 4), må kommunene tilby fem lovpålagte tjenester. Dette inkluderer 1) opplysning, råd og veiledning (§ 17), 2) stønad til livsopphold (§ 18), 3) midlertidig botilbud (§ 27), 4) tilbud om individuell plan (§ 28), og 5) kvalifiseringsprogrammet (§ 29). I tillegg velger noen kommuner å legge andre kommunale tjenester til Nav-kontoret.

Gjennom de generelle oppgavene (kapittel 3) pålegges kommunen blant annet forebygge sosiale problemer og spre kunnskap om sosiale forhold og tjenester i kommunen (§ 12), samarbeide med andre offentlige organer og tjenesteytere og medvirke til at sosiale hensyn blir ivaretatt (§ 13), samarbeide med frivillige organisasjoner som arbeider med de samme oppgavene som kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen (§ 14), og medvirke i kommunens boligsosiale arbeid (§ 15).

I henhold til sosialtjenestelovens § 4 skal tjenester som ytes etter denne loven være forsvarlige. I rundskriv til Lov om sosiale tjenester i Nav fra 2012 presiseres det at forsvarlighetskriteriet både stiller krav til tilgjengelighet til tjenesten, saksbehandlingen, tjenestens innhold og tjenestens omfang. Herunder forutsetter forsvarlighet at tjenesten er tilgjengelig for alle som har et hjelpebehov og at alle som henvender seg får sine interesser ivaretatt.

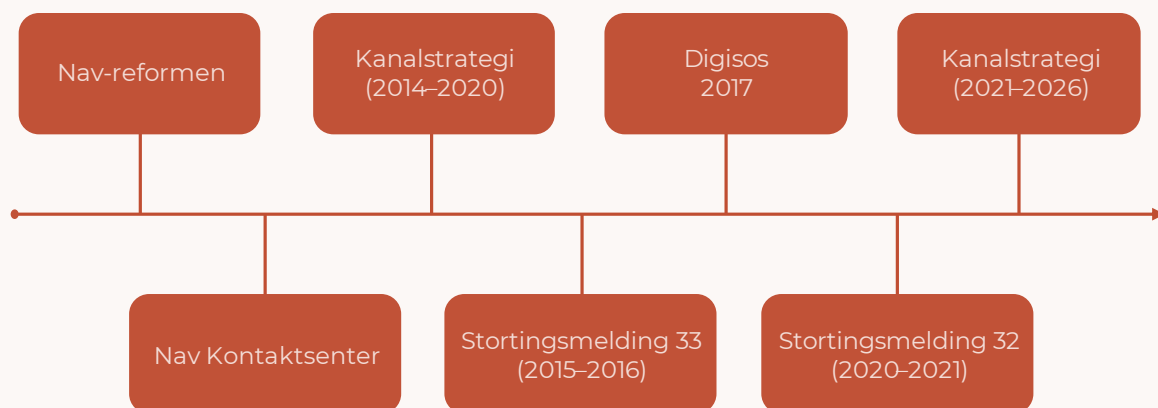
Nav-loven og lovene som regulerer Navs statlige tjenester og ytelser legger ikke samme krav og føringer på forsvarlighet i tjenestene. Kommunalt og statlig ansatte i Nav forholder seg dermed til forskjellige lovverk, og tjenestene kan dermed være innrettet på ulike måter.

2.1.2 Om Nav-kontorene

Nav-kontorene er brukernes fysiske møtepunkt med Nav. Det er i dag 248 Nav-kontor i Norge, og disse er kjennetegnet av ulik størrelse og organisering. Størrelsen på Nav-kontorene varierer med demografiske forhold, samt om hvorvidt Nav-kontoret inngår i et vertskommunesamarbeid. Et vertskommunesamarbeid innebærer at en eller flere kommuner delegerer ansvaret for Nav til en vertskommune. Statistikk mottatt fra Arbeids- og velferdsdirektoratet viser at det ved utgangen av 2024 var 62 vertskommunesamarbeid som dekket 189 kommuner. Et vertskommunesamarbeid kan ha flere publikumsmottak.

Det kommunale selvstyret innebærer at den kommunale delen av Nav-kontorene er ulikt organisert og innrettet på tvers av kommuner (utover de lovpålagte tjenestene). Dette innebærer blant annet at kommunen kan velge om andre kommunale tjenester skal være underlagt Nav-kontoret, som for eksempel flyktningetjeneste eller barnevern. Statistikk mottatt fra Arbeids- og velferdsdirektoratet viser at i 2024 hadde 62 prosent av Nav-kontorene en form for bolig tjenester underlagt Nav-kontoret (Bostøtte fra Husbanken eller kommunen, kommunal bolig, og Startlån og tilskudd fra kommunen). 37 prosent hadde flyktningetjeneste eller Introduksjonsprogram og 29 prosent hadde oppfølging av personer med rusproblemer, psykiske lidelser eller personer i fengsel underlagt som tilleggstjeneste på Nav-kontoret.

Figur 2-1: Tidslinje over sentrale hendelser som har påvirket tilgjengeligheten til Nav-kontorene



Illustrasjon: Oslo Economics. Ikke-uttømmende liste over politiske signaler og konkrete tiltak som legger føringer på tilgjengelighet.

2.2 Hva vet vi om tilgjengelighet til Nav-kontorene?

2.2.1 Hendelser som har påvirket tilgjengeligheten til Nav-kontorene

Det er gjort mange strategiske grep for å tilpasse og sikre tilgjengeligheten til Nav i en verden hvor teknologi, demografi og forventninger til offentlige tjenester stadig endres (Figur 2-1).

Nav-reformen

Nav-reformen ble innledet i 2006 og omtales ofte som den viktigste reformen av organisatorisk karakter, med sammenslåingen av arbeidskontorene, trygdekantorene og kommunens sosialtjeneste til et Nav-kontor (Meld. St. 33., 2016). Den sentrale organisasjonsenheten i reformen var dermed Nav-kontoret. Reformen skulle bidra til både økt arbeidsretting og bedre brukerretting.

Ambisjonen ved opprettingen av Nav var å skape «én dør inn» for innbyggere. Kommune og stat samarbeider på denne måte om å levere tjenester til innbyggere i form av felles Nav-kontor. De nye Nav-kontorene hadde som formål å gjøre det enklere for brukerne, og dermed gi arbeids- og velferdsordningene nye muligheter for å tidlig fange og følge opp den enkelte bruker. Reformen skulle gi bedre brukeropplevelser og organisering av det arbeidsrettede tilbudet til personer med mer omfattende og sammensatte bistandsbehov. Det skulle gi raskere saksbehandling, samtidig som det skulle frigjøres ressurser til oppfølging av brukerne, hvor et av de viktigste målene var at brukerne

skulle slippe å forholde seg til stadig nye saksbehandlere. Alle kommuner skulle være dekket av et Nav-kontor, med mulighet for interkommunale løsninger der det ligger til rette for det.

Gjennom Nav-kontorene ble dermed arbeidsrettede tjenester og tiltak, sammen med kommunale sosiale tjenester, gjort tilgjengelig i alle landets kommuner (Meld. St. 9, 2006). Nav-reformens tre hovedmål var som følger:

- Flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad
- Enklere for brukere og tilpassede tjenester til brukernes behov
- En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

Opprettelse av Nav Kontaktsenter (NKS)

I 2012 ble alle Navs fylkesvise kontaktsentre koblet sammen og etablert som Nav Kontaktsenter, med et felles telefonnummer og en felles kø (Nav, 2013). Den nye telefonlinjen hadde som formål å redusere ventetider for brukere og dermed gjøre Nav mer tilgjengelig. Det skulle også bidra til å øke faglig kvalitet, gjennom spesialisering på områdene foreldrepenger, arbeidsgiver, pensjon og internasjonale henvendelser.

NKS er en del av Arbeids- og velferdsetaten og eies og driftes av Arbeids- og velferdsdirektoratet. NKS består av 12 kontaktsentre på ulike steder i landet, med en koordinerende styringsenhet (Nav, 2013). NKS besvarer henvendelser på telefon, og chat/chatbot, «skriv til oss» og sosiale medier, og omtales av Nav som den faglige førstelinjen i Nav for informasjon og veiledning gjennom disse kanalene. De svarer på henvendelser om arbeid, helse, familie, pensjon, uføretrygd og kommunale sosiale tjenester (Nav, 2024a). Det er i tillegg egne tjenester for arbeidsgivere, leger og behandlere, økonomisk rådgiving og teknisk brukerstøtte.

NKS gir informasjon og veiledning om både statlige og kommunale sosiale tjenester, men det er ulikt hva slags innsyn NKS-veilederne har om brukeres saker avhengig av om de mottar statlige tjenester eller kommunale sosiale tjenester. NKS-veiledere har tilgang til de statlige fagsystemene og kan derfor gi individuell veiledning om brukerens konkrete situasjon. Når det gjelder innsyn i opplysninger om individuelle kommunale stønadspunkter, presiserer Nav-loven § 16 om behandling av personopplysninger ved det felles lokale kontoret og informasjonsdeling med Arbeids- og velferdsetatens kontaktsentertjeneste, at taushetsplikten ikke er til hinder for at sentrale opplysninger om individuelle kommunale stønadssaker er tilgjengelige for ansatte ved

Undersøkelse av vertskommunesamarbeid om Nav-kontor

Vertskommunesamarbeid fungerer ved at en eller flere samarbeidskommuner delegerer ansvaret for Nav til en vertskommune. I en analyse av vertskommunesamarbeid om Nav-kontor skriver Fossetøl, et al. (2022) at en av de mest sentrale ulempene ved vertskommunesamarbeid er redusert tilgjengelighet til tjenester. Dette gjelder spesielt i kommuner som ikke er vertskommuner for samarbeidet. Redusert fysisk tilgjengelighet kan særlig gå utover ressurssvake brukere som mottar kommunale sosiale tjenester. I tillegg til mindre tilgjengelige tjenester for innbyggere, kan det være vanskeligheter med å få på plass gode samarbeidsrutiner med andre tjenester og utarming av fagmiljøer. Samtidig er det også noen potensielle fordeler, i form av mer robuste Nav-kontor, større fagmiljøer og økt likebehandling av kommunale brukere på tvers av kommunegrenser.

Arbeids- og velferdsetatens kontaktsentertjeneste (Nav, 2025). I rundskrivnet til Nav-loven (R30-00) til § 16 andre punktum defineres det at NKS har adgang til opplysninger om «konto- og adresseinformasjon, samt søknads- og vedtaksinformasjon om økonomisk sosialhjelp, kvalifiseringsprogram med kvalifiseringsstønad og midlertidig bolig». Dette innebærer ikke andre typer dokumenter som belyser brukerens sak, som møtereferater, aktivitetsplaner, dialog osv. NKS har dermed ikke samme innsyn i saker som gjelder kommunale sosiale tjenester som statlige ytelser, og dette gjør at NKS ikke kan veilede like godt som for statlige tjenester.

For at NKS skal få tilgang til sentrale stønadsopplysninger i sakene, må kommunene inngå avtale med Arbeids- og velferdsdirektoratet om innsynsflate for NKS. Den gjeldende innsynsflaten for NKS ble etablert i 2023, og erstattet det tidligere «Personkortet». Per januar 2024 har 327 kommuner inngått avtale om innsynsflate for NKS (Nav, 2024c).

NKS gir generell informasjon og veiledning om de obligatoriske kommunale sosiale tjenestene som er hjemlet i sosialtjenesteloven, men det er Nav-kontoret som er pliktsubjektet etter loven og som har ansvar for å yte tjenestene til sine innbyggere. Informasjon og veiledning gitt av NKS reguleres av forvaltningsloven § 11. Nav-kontoret har en utvidet veiledningsplikt etter sosialtjenesteloven § 17, som innebærer en plikt til å bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer.

Kanalstrategien (2014-2020)

Vångeng-utvalget beskriver hvordan mange brukere etter Nav-reformen oppsøkte Nav-kontoret for å få informasjon og oppklaringer. For å frigjøre tid til oppfølging, anbefalte Vångeng-utvalget at Nav reduserte antall henvendelser til Nav-kontorene for spørsmål om ytelser (Vångeng, et al., 2014). Nav innførte i 2014 en kanalstrategi med formål om å oppnå mer effektiv kommunikasjon med brukerne (Nav, 2015). Kanalstrategien var en strategi for utviklingen av tjenestene knyttet til de ulike måtene brukerne kunne ta kontakt på, og gjaldt for de statlige tjenestene i Nav-kontoret. På grunn av mangfoldet av kontaktflater skulle kanalstrategien veilede både de ansatte og brukernes kanalvalg.

Sentralt i kanalstrategien var utarbeidelse av nye digitale kontaktflater som erstatning for ressurskrevende ansikt til ansikt-møter mellom veileder og bruker. Dette skulle bidra til bedre tjenester for brukerne generelt og frigjøre ressurser til oppfølging av de med størst behov (Meld. St. 33., 2016). Møter mellom bruker og Nav-kontor skulle i størst mulig grad være avtalt på forhånd. Strategien

påvirket dermed Nav-kontorene ved reduserte åpningstider i publikumsmottaket.

Brukere skulle kunne henvende seg til Nav digitalt hele døgnet, uten å tenke på åpningstider og reisevei. Brukere som mottok ytelser, skulle få informasjon og støtte i søknadsprosessen uten å måtte møte på Nav-kontoret. Videre skulle brukere med sammensatte behov enkelt kunne ta kontakt på flere måter. Med et mål om best mulig service i riktig kanal på en mest mulig kostnadseffektiv måte skulle Nav gjennom kanalstrategien sikre at (Meld. St. 33., 2016):

- Flere og bedre tjenester på Nav.no som skulle gjøre at bruken økte, samt at andel ad hoc-henvendelser til Nav-kontoret og telefon gikk ned.
- Fysiske møter skulle i større grad være planlagt og mindre ad hoc-preget.
- Tilgjengeligheten skulle øke for brukere med sammensatte oppfølgingsbehov, men minske for de øvrige gruppene.
- Flere tjenester på telefon skulle gjøre at bruken samlet sett økte.
- Chat og sosiale medier skulle anvendes for å understøtte Nav.no.
- Brev og e-post skulle erstattes av digitale tjenester.

Stortingsmelding 33 (2015–2016)

Stortingsmelding 33 *Nav i en ny tid – for arbeid og aktivitet* la videre rammer for den politiske styringen av Nav-kontorene. Stortingsmeldingen tok utgangspunkt i Vångeng-utvalgets gjennomgang av arbeids- og velferdsforvaltningen. Meldingen var med på å påvirke tilgjengelighet ved å legge rammer for at Nav-kontoret kunne få større handlingsfrihet til å tilpasse tjenestene til brukernes behov. Stortingsmeldingen fastslo at overgang til arbeid skulle ha førsteprioritet i Nav. Videre skulle Nav styrke sin dialog med arbeidslivet, og det var spesielt avgjørende at Nav er tilgjengelig for arbeidsgivere.

Stortingsmeldingen pekte på at brukerne skulle få enkle og bedre tjenester tilpasset sine behov. Det skulle dermed være mulighet for digitale løsninger for de som kunne og ville benytte det, samtidig som det skulle være mulighet for kontakt og oppfølging i møter på det lokale Nav-kontoret der det var ønsker eller behov for det. Unge skulle spesielt være en prioritert målgruppe for arbeidsrettet bistand. Stortingsmeldingen la vekt på videreutvikling av kanalstrategien, samtidig som bedre digitale tjenester skulle utvikles i tråd med digital agenda.

Digitaliseringen av sosiale tjenester – Digisos

I 2017 ble «Digitalisering av sosiale tjenester» (Digisos) startet opp som et samarbeid mellom KS, kommunene og Nav (Nav, 2022). Digisos har som mål å gjøre skillet mellom forvaltningsnivåene i samarbeidet mellom stat og kommune usynlig for innbyggeren, slik at innbyggeren skal slippe å oppgi samme informasjon flere ganger. Prosjektet omfatter utvikling av digitale tjenester for sosialhjelpsmottakere på Nav.no. En del av bakgrunnen for etableringen av Digisos var at digitaliseringen av Navs tjenester, blant annet gjennom kanalstrategien, først og fremst rettet seg mot de statlige tjenestene og ikke har vært samkjørt med de kommunale tjenestene.

Målet med Digisos er å gjøre det mulig for alle brukere av Nav sine kommunale sosiale tjenester å søke om økonomisk sosialhjelp digitalt, å få innsyn i egen sak og å ha digital kontakt med Nav. De digitale sosialtjenestene frigjør ressurser på Nav-kontorene og hever kvaliteten i saksbehandlingen. Innbyggerne vil i tillegg få bedre og raskere hjelp. Selvbetjeningsløsning for innsyn i egen sak og en digital brukerdiallog sikrer brukermedvirkning, samtidig som brukeren opplever bedre forutsigbarhet når det gjelder egen økonomi. Per 6. februar 2024 er følgende løsninger ferdigutviklet (Nav, 2024c):

- digital søknad om økonomisk hjelp
- innsynsløsning for bruker
- innsynsflate for Nav Kontaktsenter

Revidert kanalstrategi (2021–2026)

I 2021 ble det utarbeidet en ny og revidert kanalstrategi for perioden 2021–2026 (Liødden, et al., 2023). Gjennom den reviderte kanalstrategien kommer viktigheten av å gi gode alternativer til digital kommunikasjon tydeligere frem, sammenlignet med den tidligere strategien. Den nye kanalstrategien setter dermed søkelys på at Nav skal tilby gode alternativ for de brukerne som ikke kan eller ønsker å være digitale. Strategien peker på behovet for å gjøre Nav mer tilgjengelig for brukerne som ikke greier å benytte seg av digitale løsninger.

I likhet med den forrige strategien, har også den nye søkelys på at brukerne skal få riktig svar raskt. Den nye strategien legger vekt på å gjøre Nav.no mer tilgjengelig for alle, ved at den skal være oppdatert og at informasjonen skal være korrekt, og enkel å finne og forstå. Den nye strategien skiller seg fra den gamle ved at den setter søkelys på at Nav skal møte brukeren i den kanalen de har behov for. Strategien skal gjøre det lettere for brukeren å

Evalueringsav hvordan retningsvalgene i Stortingsmelding 33 implementeres på Nav-kontorene

I 2020 ble det gjennomført en evaluering av hvordan retningsvalgene i Stortingsmelding 33 implementeres på Nav-kontorene (Fossestøl, et al., 2020). Evalueringen viste at de digitale løsningene ikke fungerer for alle, og går på bekostning av de brukerne som i utgangspunktet er svakest stilt og typisk har de største og mest kompliserte behovene. Særlig personer med språkproblemer, fremmedspråklige, eldre uten digital kompetanse, brukere med rusproblemer eller utfordringer med psykisk helse blir rammet. For brukere som ikke mestrer de digitale løsningene som kanalstrategien legger opp til, er det begrensede muligheter til å få hjelp og støtte på andre måter. Som en konsekvens av dette må enkelte brukere søke støtte i eget nettverk, noe som kan være utfordrende dersom brukerens kontakt med Nav er knyttet til sensitive eller private forhold. Videre har de digitale statlige tjenestene vært med på å redusere den bemannede åpningstiden på Nav-kontorene, noe som har ført til utfordringer knyttet til både statlige og kommunale tjenester. De slår fast at lokale Nav-kontor er viktige for Navs tilgjengelighet, særlig for at sårbare grupper kan fremme sine behov.

få tilgang til den kanalen som møter deres behov, samt å få snakke med et menneske når de har behov for det. Brukernes behov er dermed i større fokus.

Navs virksomhetsstrategi 2022–2030

Den reviderte kanalstrategien inngår som en del av Navs overordnede virksomhetsstrategi frem til 2030. Virksomhetsstrategien fra 2022 beskriver den ønskede situasjonen for brukerne, arbeidsgiverne og samfunnet i 2030 (Nav, 2023a).

Virksomhetsstrategien har tre hovedmål:

- Nav skal snu seg enda raskere for å gi arbeidsgiverne kompetansen de etterspør
- Alle får pengene de har krav på, enkelt og forutsigbart
- Tett samhandling for bedre og mer helhetlig hjelp til de med de største behovene

Dette er mål som særlig legger føringer på hvor tilgjengelig Nav skal være ovenfor arbeidsgivere, personbrukere og samarbeidspartnere, og på utvikling av teknologi for kommunikasjon.

Virksomhetsstrategien tydeliggjør at innbyggere ikke skal gå glipp av deres rettigheter på grunn av barrierer slik som lav systemforståelse, funksjonsnedsettelse, språk eller utfordringer med å bruke digitale løsninger (Nav, 2023b). Nav skal dermed være tilgjengelig for brukere på den måten de har

behov for. Når det gjelder brukerkontakt søker Nav å oppnå en god kombinasjon av automatiserte tjenester og personlig kontakt, hvor sistnevnte primært gjelder for brukere med sammensatte behov, eller som har utfordringer med å bruke digitale tjenester.

2.2.2 Navs løpende måling av tilfredshet blant Navs brukere

Nav har løpende måling av tilfredshet med tjenestene (inkludert opplevd tilgjengelighet) gjennom personbrukerundersøkelser og arbeidsgiverundersøkelser. Siden 2008 har Nav gjennomført personbrukerundersøkelsen blant privatpersoner som mottar statlige ytelser fra Nav, og arbeidsgiverundersøkelsen blant offentlige og private virksomheter som har mottatt en eller flere tjenester fra Nav.¹ Gjennom disse årlige undersøkelsene får Nav innblikk i brukernes tilfredshet med Nav, og hvordan dette har utviklet seg over tid.

Personbrukerundersøkelsene viser at det over tid har vært en utvikling i at personbrukere opplever det som enklere å ta kontakt med Nav, og at flere får møte veileder ved behov.

I 2023 ble det inkludert et nytt spørsmål som omhandlet hvor enkelt brukeren synes det er å kontakte Nav i ulike kanaler. Resultatene fra undersøkelsen viser at avtalte møter og meldinger på Nav.no (min side) har god tilgjengelighet. Tilgjengeligheten på telefon vurderes av brukerne som midt på treet, mens færrest er fornøyd med tilgjengelighet ved oppmøte på Nav-kontoret.

I **arbeidsgiverundersøkelsen** for 2023 fremkom det at rundt halvparten opplever Navs medarbeidere som tilgjengelige. Mange av virksomhetene ønsker økt tilgjengelighet, og peker på fast kontaktperson i Nav som en løsning. Selv om det er mange som er mindre fornøyd med tilgjengeligheten til Navs medarbeidere, oppgir de fleste å ha tillit til Nav. Virksomhetene er minst fornøyd med å ha kontakt på telefon og e-post.

2.2.3 Forskning på tilgjengelighet for ulike brukergrupper

Det er et omfattende kunnskapsgrunnlag som belyser tilgjengeligheten til Nav, fra ulike perspektiver. Samtidig er temaet sammensatt, og tilgjengelighet kan defineres og måles på ulike måter. Det finnes flere studier og undersøkelser

Undersøkelse av tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav (2020–2021)

Helsetilsynet gjennomførte i perioden 2020–2021 en landsomfattende undersøkelse av tilgjengeligheten ved de sosiale tjenestene (Helsetilsynet, 2021). Dette inkluderte både Nav-kontor og Nav Kontaktsenter (NKS).

Undersøkelsen pekte på flere barrierer ved telefoniløsningen til NKS som innebærer at de sosiale tjenestene er mindre tilgjengelige for brukerne. Mange brukere som har ringt NKS, har blitt satt over til Nav-kontor, som ikke svarer. Dette fører til lang ventetid før brukerne får den hjelpen de trenger. Funn fra undersøkelsen viser at av 59 samtaler som ble observert, ble 15 avsluttet av NKS og 44 samtaler forsøkt satt over til et Nav-kontor. Kun 6 av disse samtalene ble besvart. I tillegg har det vært flere situasjoner hvor NKS og Nav-kontor er uenige om hvem som skal besvare henvendelsen. Brukere har da blitt henvist frem og tilbake, noe som har ført til lang tid før brukeren får veiledning. Tilgjengelighet til ulike Nav-kontor varierer, blant annet på grunn av forskjeller i tjenesteportefølje, organisering og praksis på enkelte områder. Dette kan innebære at prosessen tar lenger tid ved enkelte Nav-kontor.

Undersøkelsen viste videre at ansatte i NKS ofte ikke har tilgang til fullmakter som gir dem saksopplysninger angående sosiale tjenester, og at de dermed ikke får veiledet brukere som mottar sosiale tjenester så godt som de ønsker. Det pekes også på at systemet (Gosys), som brukes for å sende meldinger fra NKS til Nav-kontor, ikke er tilrettelagt for deling av informasjon om sosiale tjenester. I tillegg viser undersøkelsen at det er varierende kvalitet på veiledningen brukere får for statlige og kommunale tjenester fra NKS.

Undersøkelsen viser at det oppleves som lettere for samarbeidspartnere å komme i kontakt med Nav-kontoret, enn for de individuelle brukerne. Flere Nav-kontor gir ut ansattes direktenummer til sine samarbeidspartnere, slik at de ikke behøver å ringe til NKS, der det kan være lang kø.

Helsetilsynet pekte på at de viktigste utfordringene knyttet til tilgjengeligheten ved de sosiale tjenestene er at:

- Mottakere av sosiale tjenester er ofte sårbare og i vanskelige situasjoner, noe som gjør det lettere å gi opp dersom det blir for mange barrierer inn til Nav.
- Korte åpningstider skaper utfordringer for de som ikke kan henvende seg i andre kanaler enn fysisk oppmøte ved Nav-kontor.
- Lang ventetid på telefon øker sannsynligheten for at mange gir opp med å ta kontakt.
- Digitaliseringen er en utfordring knyttet til tilgjengelighet for brukere som ikke har mulighet til å benytte seg av digitale løsninger.

Kilde: (Helsetilsynet, 2021)

¹ For arbeidsgivere gjelder dette de som har fått bistand fra et arbeidslivssenter (IA-virksomhet), gjennomført

dialogmøte 2, har arbeidsrettede tiltak eller har meldt en ledig stilling til et Nav-kontor.

som belyser tilgjengeligheten til Nav for utvalgte brukergrupper.

Noe forskning tyder på at de digitale løsningene ikke fungerer for alle, og går på bekostning av brukerne som i utgangspunktet er svakest stilt og typisk har de største og mest kompliserte behovene (Fossetøl, et al., 2020). Digital kompetanse kombinert med livssituasjon hos brukeren kan være en sentral kilde til at brukerne opplever svakere tilgjengelighet (Hansen, et al., 2016). De digitale statlige tjenestene åpnet for reduserte åpningstider på Nav-kontorene, noe som har ført til utfordringer med tilgjengeligheten til både statlige og kommunale tjenester. De lokale Nav-kontorene er viktige for Navs tilgjengelighet for sårbare grupper. Selv om det digitale tilbudet i hovedsak er statlig, påvirker åpningstidene Nav-kontoret som helhet, noe som kan ramme sårbare brukere på kommunal side (Løberg, 2022).

Unge

I en undersøkelse av hva slags oppfølging unge som kommer til Nav får, finner Kalstø (2022) at den digitale dialogen er den hyppigst brukte kontaktformen mellom Nav og unge brukere. Unge brukere opplever utfordringer med Nav ved at informasjonen tilgjengelig på Nav.no er mangelfull, ustrukturert og skrevet med ord og uttrykk som de ofte ikke forstår (Sadeghi, et al., 2023). I tillegg tilpasser Nav i for liten grad oppfølgingskanalen til de unges behov og ønsker. Mange av de unge er misfornøyde over at Nav bruker for lang tid på å besvare henvendelser. Rask avklaring på henvendelser er en viktig faktor for både tillit og tilfredshet hos unge brukere. Finne et al. (2022) finner også at forventet svartid er den mest avgjørende faktoren knyttet til tilfredshet med digital oppfølging. Andre faktorer som påvirker tilfredshet, er grad av informasjon og upersonlig kontakt. For de unge er tydelig og forståelig informasjon viktig for å sikre at digitale tjenester reelt sett er tilgjengelige.

Innsatte

Personer som er innsatt i fengsel har samme rettigheter som resten av befolkningen, og Nav har dermed ansvar for sine tjenester til innsatte, både under soning og ved frigang. Gjennom straffegjennomføringsloven § 4 skal Kriminalomsorgen gjennom samarbeid med andre offentlige etater legge til rette for at domfelte og innsatte i varetekt får de tjenester som lovgivningen gir dem krav på. I juni 2025 ble det publisert en ny nasjonal veileder om samarbeidet mellom kriminalomsorgen og Nav, som skal være retningsgivende for samarbeidet og bidra til

kontinuitet i oppfølgingen av innsatte, også ved overføringer.

FAFO gjennomførte en følgeevaluering av innsattes tilgang til Nav-tjenester i lys av samarbeidsavtalen mellom kriminalomsorgen og Nav fra 2014, som blant annet innebar tilstedeværelse av Nav i fengsel (2017). Evalueringen dokumenterte at innsatte i praksis mister tilgang til Navs tjenester ved fravær av Nav i fengselet, og at Nav fungerer som en brobygger fra fengsel til livet etter løslatelse. Andvig og Karlsson (2021) fant også at fysisk tilstedeværelse fra Nav ved et senter for løslatte, var viktig for at løslatte kan få hjelp og bidro med å skape positive opplevelser med Nav. Digitale kontaktflater gjennom kanalstrategien har i liten grad vært til fordel for innsatte siden innsatte har begrenset tilgang til digitale plattformer (Riksrevisjonen, 2022). Mange av de innsatte mangler Bank-ID og flere har skrive- og lesevansker. Videre er innsattes muligheter for fysisk oppmøte ved Nav-kontoret begrenset som følge av kapasiteten i kriminalomsorgen og lang avstand til Nav-kontorene.

Innvandrere og flyktninger

Flere studier peker på at innvandrere og flyktninger kan ha særlige utfordringer i møte med Nav. Faktorer som begrensede norskferdigheter og lav systemkunnskap og digital kompetanse kan utgjøre barrierer for bruk av digitale løsninger for flyktninger (Liødden, et al., 2023). Systemforståelse er ofte den mest avgjørende faktoren, slik at digital opplæring nødvendigvis ikke er tilstrekkelig for at brukerne skal kunne kommunisere digitalt med Nav. Mange brukere er mer avhengig av hjelp fra tredjeparter i kommunikasjonen med Nav. For brukere med fluktbakgrunn er direktenummer til veileder en viktig kanal inn til Nav (Liødden, et al., 2023). Det er ofte veiledere med små porteføljer som gir ut direktenummer ettersom små porteføljer innebærer tettere oppfølging av hver enkelt bruker, mens veiledere med store porteføljer gjør det unntaksvis og på eget initiativ. Ulik praksis hos veiledere kan føre til stor variasjon rundt tilgjengeligheten til Nav, og dermed avhenge av veilederen til brukeren. Manglende kunnskap om egne rettigheter og det norske velferdssystemet er også en grunnleggende utfordring (Synnes, 2022). Dette kan handle om manglende kompetanse knyttet til hvilke ytelser som kan være relevante for, eller hvordan man skal gå frem for å søke.

2.3 Navs kontaktflater

Nav kan nås gjennom en rekke ulike kanaler, både ved førstegangskontakt og videre i oppfølgingsløpet, som illustrert i Figur 2-2. Kanalene innebærer

forskjellige nivåer av kontakt og ulik grad av individuell tilpasning.

I dette delkapittelet beskrives de ulike kontaktflatene inn til Nav. Vi deler kontaktflatene til Nav inn i fire overordnede grupper: digital kontakt, direkte kontakt med NKS, skriftlige henvendelser gjennom post og direkte kontakt med Nav-kontor.

2.3.1 Digital kontakt

Veien inn til Nav vil gjerne starte gjennom Nav.no, der brukere som trenger bistand fra Nav kan finne svar på generelle spørsmål. Dette gjelder både for personbrukere som oppsøker Navs tjenester for første gang eller som tidligere har vært i kontakt med Nav, arbeidsgivere og samarbeidspartnere. Nav har over de siste årene arbeidet med å gjøre nettsiden mer enhetlig og tilgjengelig, og har systematisert og strukturert innholdet slik at alle sidene om Navs tilbud har lik utforming (Ringnes, 2024). Formålet har vært at brukere selv kan finne svar på sine spørsmål (Ringnes, 2024).

Selvetbetjening via Nav.no

Det har blitt gjort et omfattende arbeid med digitale selvetbetjeningsløsninger, og med å gjøre de digitale søknadsprosessene for stønader og ytelser så brukervennlige som mulig.

Gjennom løsninger på Nav.no kan personbrukere blant annet sende inn digitale søknader, klage på statlige vedtak og registrere seg som arbeidssøkere. Det kan søkes om både statlige og kommunale tjenester digitalt. Brukere kan dermed sende inn søknader på stønader og ytelser uten å ha direkte kontakt med ansatte i Nav. Brukerne logger inn med Bank-ID eller tilsvarende, fyller ut skjema, legger ved dokumentasjon, og sender dette inn.

Det er ikke mulig å anvende MinID som innloggingsmulighet, ettersom sikkerhetsnivået på MinID er for lavt til å behandle personopplysningene som kan oppgis i selvetbetjeningsløsningene. Mennesker uten tilgang på BankID eller tilsvarende må derfor møte opp fysisk på Nav-kontoret for å sende søknader. På Nav.no kan man også sende beskjeder til Nav, herunder enkle beskjeder eller opplysninger, hvor det ikke forventes svar fra Nav. Nav har også funksjonen «Spørsmål til oss», der man kan stille spørsmål om saken, og få skriftlig svar innen 3 arbeidsdager. «Beskjed til oss» og «Spørsmål til oss» er kun for statlige ytelser. Ved beskjed eller spørsmål som gjelder kommunale sosiale tjenester, må bruker ta kontakt på chat eller ringe NKS. Digisos muliggjør imidlertid digital innsending av søknader om økonomisk sosialhjelp, og oversikt over egen søknadsprosess gjennom en innsynsløsning for søker.

Figur 2-2: Navs kontaktflater ved førstegangskontakt og i oppfølgingsløpet



Illustrasjon: Oslo Economics. Gjelder for personbrukere, arbeidsgivere og samarbeidspartnere i enkeltsaker og generelle henvendelser.

Arbeidsgivere kan logge inn på Min side for å få oversikt over ansatte, sykmeldte eller for å rekruttere nye ansatte. Arbeidsgivere kan også sende skriftlige henvendelser til Nav gjennom kontaktskjema på Nav.no, ved henvendelser som gjelder rekruttering og inkludering, eller forebygging av sykefravær.

Samarbeidspartnere kan bruke Nav.no til blant annet å sende faktura og refusjonskrav, rapporter og annet. Helsepersonell kan fylle ut skjema for fullmakter, erklæringer og lignende, og kommuner/fylkeskommuner kan søke om tilskudd gjennom Nav.

Chatbot «Frida»

Chatboten «Frida» driftes av NKS, og er en døgn-åpen selvbetjeningsløsning. Gjennom chatten kan brukeren være anonym, og få svar på generelle spørsmål om Nav sine tjenester. I mai 2025 ble chatboten avviklet for kommunale sosiale tjenester. På hverdager mellom klokken 9 og 15 kan brukeren be om å få chatte med en veileder. Chatbot «Frida» har separate chatter for personbrukere og for arbeidsgivere.

Bruken av chatbot «Frida» har økt kraftig siden 2019, og data vi har mottatt fra NKS viser at det er flere som avslutter samtalen med chatboten heller enn å gå over til manuell chat, enn tidligere. I tillegg til at chatbot «Frida» kan gi generisk informasjon som finnes på Navs nettsider, fungerer det som et Navigeringsverktøy som kan direkte henvise til andre deler av Navs nettsider. Brukere med spørsmål eller behov som ikke kan besvares av Navs nettsider i seg selv, vil fortsatt måtte ta kontakt enten via manuell chat, telefon eller «skriv til oss».²

2.3.2 Direkte kontakt med Nav Kontaktsenter (NKS)

Dersom en person ikke finner en løsning eller svar på spørsmålet sitt på Nav.no, er NKS førstelinjen for direkte kontakt, både for henvendelser angående statlige tjenester og kommunale sosiale tjenester. NKS har i dag ansvar for telefon, chatbot/chat, «Skriv til oss» og sosiale medier (Nav, 2024a). NKS har veiledningskompetanse på ulike fagområder, men driver ikke med oppfølging av brukere og gir ikke tjenester etter sosialtjenesteloven.

Henvendelser på de fleste av NKS sine flater løses ut av veiledere ved NKS eller rutes videre til ulike deler av Arbeids- og velferdsforvaltningen (med unntak av chatbot Frida). NKS har tilgang til en kommunal vakttelefon som skal sikre at NKS kan sette brukere videre til de lokale Nav-kontorene.

Samlet mottar NKS årlig rundt 4,5 millioner henvendelser fra personbrukere, arbeidsgivere og samarbeidspartner. NKS består av 12 kontaktsenter som er fordelt over hele landet. Det er en egen tjeneste for blant annet arbeidsgivere, leger/behandlere, økonomisk rådgivning og teknisk brukerstøtte (Nav, 2024a). Hvis brukere tar kontakt angående kommunale ytelser, må de ofte settes over til de lokale Nav-kontorene.

NKS bidrar til å avlaste arbeidet i Nav-kontoret, forvaltningsenheter og spesialenheter (Meld. St. 33., 2016). NKS er organisert slik at de ansatte har spesialkompetanse på ulike områder og dekker bredden i Navs ytelser. Dette skal sikre at innbyggerne får riktig informasjon. Veiledere fra NKS har ikke oppfølgingsansvar for brukere, og fatter heller ikke vedtak.

Utvikling i personbrukeres bruk av NKS sine kontaktflater

Data om bruken av NKS viser at det totale antallet henvendelser til NKS har falt siden 2019 (Figur 2-3, venstre). I 2023 er antallet henvendelser bare 80 prosent av antallet i 2019. Den store økningen i 2020 skyldes trolig korona-pandemien, og den økte etterspørselen etter Nav sine tjenester som et resultat av dette.

Over den samme tidsperioden har det vært en forflytning av henvendelser fra telefon til digitale flater. Hvert år siden 2019 har antallet telefon-henvendelser falt i både absolutte tall, og relativt til det totale antallet henvendelser. Bruken av de digitale flatene økte drastisk i 2020. Siden 2023 har om lag 35 prosent av henvendelsene til NKS kommet via digitale flater.

Telefon er generelt den kontaktflaten som blir brukt mest for henvendelser om kommunale sosiale tjenester, og i overkant av 20 prosent av henvendelsene på telefon er knyttet til kommunale sosiale tjenester. I absolutte tall mottok NKS på telefon 658 000 henvendelser om kommunale

² I intervjuer fremkom det at chatbot «Frida» også har flere formål utover å svare på enkle henvendelser fra brukere. For NKS er det også en kanal for å fange opp eventuelle feil i Navs tjenester, gjennom at mange sender inn spørsmål eller henvendelser om de samme tingene. Dette kan være

særlig relevant hvis det har skjedd en feil i utbetalinger eller tilsvarende. Slik fungerer også «Frida» som en føler for Nav ut i samfunnet, og gir en mulighet til å umiddelbart fange opp hva brukerne henvender seg om.

sosiale tjenester i 2023, og dette utgjør den klart største kategorien. Innenfor manuell chat er det flest henvendelser angående familie, og innenfor «skriv til oss» er det flest henvendelser knyttet til helse.

Utvikling i arbeidsgiveres og samarbeidspartneres bruk av NKS sine kontaktflater

Data fra NKS viser at antall arbeidsgivere som tar kontakt har fulgt en nedadgående trend siden 2019. Telefonkontakten fra arbeidsgivere har falt fra rundt 402 946 i 2019 til rett i underkant av 280 000 i 2023.

Fra leger og behandlere har antallet henvendelser også falt, fra 85 050 i 2019 til 62 884 i 2023. Dette er illustrert i Figur 2-3, til høyre. Telefon er den eneste kontaktflaten for leger og behandlere til NKS. Ventetiden på telefon for arbeidsgivere og samarbeidspartnere har økt siden 2019, fra 01:43 til 02:27, dette til tross for at antall henvendelser har falt med over 140 000.

På telefonkanalen er det også mulig å spore opplevd løsningsgrad og servicegrad for arbeidsgivere. De har i snitt høyere opplevd løsningsgrad og servicegrad, sammenlignet med personbrukere. Leger og behandlere rapporterer videre om en gjennomsnittlig løsningsgrad på 90 prosent. Dette er lavere enn den gjennomsnittlige løsningsgraden for arbeidsgivere, men høyere enn for personbrukere.

2.3.3 Skriftlige henvendelser gjennom post

Brukere kan også ta kontakt med Nav skriftlig gjennom post. Adressen til alle Nav-kontor er oppgitt på Nav.no. Personbrukere kan for eksempel sende fysiske søknader om ytelser, til postbokser ved de lokale Nav-kontorene. Arbeidsgivere og

samarbeidspartnere kan også sende skriftlig dokumentasjon gjennom post. I tillegg kan brukere motta brev og slik ha en skriftlig enveiskommunikasjon med Nav. Nav fatter mellom 3 – 4 millioner vedtak hvert år, og en rekke av disse leveres fortsatt over fysiske brev (Larsen, 2023).

2.3.4 Direkte kontakt med veileder og Nav-kontor

Kontakt og oppfølging fra ansatte på Nav-kontor er i utgangspunktet tilgjengelig for brukere som er i et oppfølgingsløp og som har en Nav-veileder som følger opp saken deres.

Avtalte møter med Nav-veileder

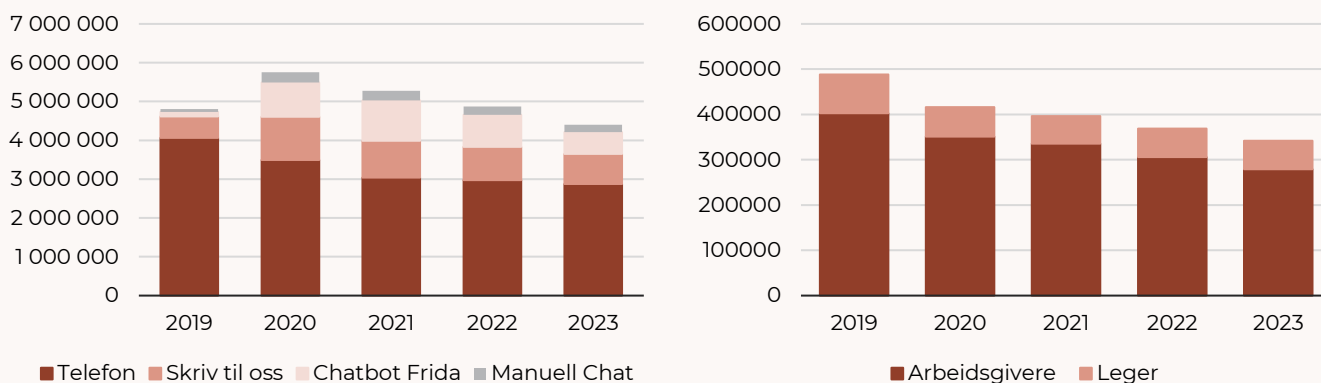
Nav-kontoret er det fysiske møtepunktet mellom bruker og Nav. I mange av landets kommuner er Nav-kontorene kun tilgjengelig hvis brukeren har en avtale med Nav, og det er fra Nav sin side lagt opp til at fysiske møter skal avtales på forhånd via nettsiden eller telefon (Meld. St. 33., 2016).

Hvis en bruker ikke ønsker eller har mulighet til å møte fysisk på Nav-kontoret, kan brukeren få et videomøte. Videomøter kan brukes som et substitutt for fysiske møter for brukere som er i et oppfølgingsløp og til avtalt veiledning med nye brukere knyttet til både kommunale og statlige ytelser og tjenester.

Fysisk oppmøte uten timeavtale på publikumsmottak på Nav-kontoret

Selv om Navs strategi legger opp til å minimere omfanget av oppmøte uten timeavtale på Nav-kontoret, har mange Nav-kontor åpent for dette på publikumsmottak på visse tidspunkter i uken. Dette med særlig hensikt om å ha et tilbud til ikke-digitale brukere og andre med behov for mulighet til fysisk oppmøte (Meld. St. 33., 2016).

Figur 2-3: Venstre: Antall henvendelser fra personbrukere. Høyre: Telefonhenvendelser fra leger og arbeidsgivere



Kilde: Data fra NKS. Illustrasjon av Oslo Economics.

Åpningstidene på Nav-kontorenes publikumsmottak varierer, og det er lengre åpningstider i storbyene og kortere (og noen steder ingen) i mindre kommuner. Åpningstider og adresser til Nav-kontor er tilgjengelig på Nav.no.

Digital kontakt med veileder

Brukere som mottar statlige ytelser, kan også benytte seg av toveiskommunikasjon med sin veileder gjennom digitale kanaler. Gjennom innlogging på «Min side» på nav.no, kan privatpersoner få oversikt over sakene sine, uløste oppgaver og uleste beskjeder, i tillegg til å sende meldinger og ha samtaler med veileder. Dette er ikke tilgjengelig for personer som kun mottar kommunale sosiale tjenester.

Arbeidsgivere og samarbeidspartnere som har faste kontaktpersoner i Nav, kan også sende meldinger og chatte med Nav-veileder gjennom innlogging.

Telefonkontakt med Nav-kontor/veileder

På noen Nav-kontor kan brukere ringe direkte til Nav-kontoret gjennom en vakttelefon, dersom dette telefonnummeret er tilgjengelig, for eksempel på Nav-kontoret sin nettside. De fleste Nav-kontor har et vakttelefonnummer for ikke-digitale brukere og brukere med akutt behov for kommunale sosiale tjenester (Nav, 2024d). Enkelte Nav-kontor oppgir vakttelefonnummer på Nav.no, kommunens sider, på døra til Nav-kontoret og/eller gir det til samarbeidspartnere. I noen tilfeller har brukere også tilgang direkte til Nav-veileder gjennom at veiledere gir ut telefonnummeret til sine jobbtelefoner til brukere.

Fysisk møte med Nav-veileder på andre arenaer enn Nav-kontoret

Over tid har det vært en utvikling i at Nav-veiledere i større grad driver med oppsøkende virksomhet, og møter brukerne der de er. Slik virksomhet kan foregå i det offentlige egen regi, men også i samarbeid med frivillige aktører, og ha både brede og mer avgrensede målgrupper. Arenaer for kontakt kan være skoler og utdanningsinstitusjoner, helsetjenester, lavterskeltilbud og annet.

Det er blant annet fremhevet i Navs veileder om økonomisk stønad etter sosialtjenesteloven at Nav-kontoret har et særlig ansvar for utsatte grupper, og at kommunen derfor må rette innsats mot disse, for eksempel gjennom oppsøkende virksomhet (Nav, 2024e). Dette kan være hensiktsmessig for å nå grupper som av ulike grunner ikke selv oppsøker Nav-kontoret.

2.4 Veien til Nav for ulike grupper

I dette delkapittelet beskriver vi hvordan veien inn til Nav ser ut for ulike brukergrupper og samarbeidspartnere. Det er tre overordnede grupper som kan ha behov for kontakt med Nav: personbrukere, arbeidsgivere og samarbeidspartnere. I det videre beskrives hvordan kontakten og behovet for kontakt med Nav kan se ut for disse gruppene.

2.4.1 Personbrukere

En stor andel av befolkningen vil være i kontakt med Nav i løpet livet. I 2023 mottok 3 millioner – omtrent halvparten av befolkningen – en form for ytelse fra Nav (Nav, 2025a). Personbrukere har forskjellige behov og ulike forutsetninger for å benytte de ulike kanalene som Nav tilbyr. Derfor vil konsekvensene av svakere tilgjengelighet også variere mellom ulike brukere.

Vi beskriver tre typer personbrukere, som illustrerer denne variasjonen. (1) Personer som er i kontakt med Nav om en ytelse, men som ikke har behov for bistand utover ytelsen. (2) Personer som har behov for bistand til å beholde eller komme i arbeid. (3) Personer med omfattende, varige og sammensatte behov.

Personer som er i kontakt med Nav i forbindelse med ytelser, men som ikke har behov for bistand til å komme i arbeid

Dette kan gjelde personer som mottar for eksempel alderspensjon, barnetrygd, varig uføretrygd eller foreldrepenger, eller som er i kortere sykepengeforløp. Disse vil typisk ha behov for informasjon om søknadsprosess og dokumentasjonskrav, for å vite når pengene kommer og at de mottar de ytelsene de har krav på, og for å få vite hva de skal gjøre dersom livssituasjonen og dermed rettigheten til ytelsene og annet, endrer seg. Manglende tilgang på slik informasjon kan bidra til usikkerhet om egen økonomiske situasjon, og redusert tillit til at Nav ivaretar deres rettigheter.

Disse brukerne har typisk ikke et stort oppfølgingsbehov og er sjeldent i aktive oppfølgingsforløp. Det vil være Navs førstelinje som benyttes ved spørsmål eller henvendelser. Dette kan for eksempel være overordnede spørsmål knyttet til søknadsinnsending, dokumentasjon eller utbetalings tidspunkt. Personer som mottar ytelser vil ha tilgang til informasjon om sin sak på Min side på Nav.no, og kan her kontrollere og administrere utbetalingen av ytelsen, og sende beskjeder til Nav ved endringer i livssituasjon eller feilutbetalinger.

Personer som trenger bistand fra Nav til å skaffe eller beholde arbeid

Ifølge Nav-loven har alle som henvender seg til Nav-kontoret, og som ønsker eller trenger bistand for å komme i arbeid, rett til å få vurdert sitt bistandsbehov. Dette er i seg selv en sammensatt gruppe, og behovet for bistand fra Nav varierer innad i gruppen. Enkelte vil kunne skaffe arbeid uten videre innsats fra Nav. Andre vil trenge råd og veiledning i forbindelse med en jobbsøkerprosess, og vil kanskje også dra nytte av å delta på arbeidsmarkedstiltak. Andre igjen vil ha behov for å få vurdert omfanget av helseutfordringer, de konsekvensene disse måtte ha for arbeidsevnen og for å få oppfølging og tjenester i tråd med dette. Personer som er i et aktivt oppfølgingsløp, vil ofte ha en fast Nav-veileder.

Gjennom tildelingsbrev fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet til Arbeids- og velferdsdirektoratet, fremheves det at Nav skal prioritere oppfølging av noen særlig utsatte grupper i arbeidsrettet oppfølging. (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2023) For eksempel innebærer ungdomsgarantien at alle unge mellom 16 og 30 år med behov for hjelp fra Nav til å fullføre utdanning eller komme i arbeid, skal få en fast kontaktperson. Denne gruppen har blitt særlig prioritert fordi de potensielt har et langt arbeidsliv foran seg, og konsekvensen av at de faller ut av arbeidslivet vil dermed være særlig store.

Personer i denne gruppen vil altså i varierende grad ha behov for hjelp fra Nav for å kunne være i arbeid. For mange vil Nav også være sentral for å få vurdert retten til og innvilget ytelser fra inntektssikringsordningene, som dagpenger, arbeidsavklaringspenger og uføretrygd. For denne gruppen vil et tilgjengelig Nav kunne bidra til jobb, men også til økonomisk sikkerhet dersom arbeid i kortere eller lengre perioder ikke er en mulighet.

Personer med omfattende, varige og sammensatte behov

Nav, og spesielt den kommunale delen av Nav, har ansvar for å ivareta de svakeste i samfunnet, gjennom å forebygge sosiale problemer, bidra til sosial og økonomisk trygghet, og bidra til at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig, være i aktivitet og delta i samfunnet. Gjennom sosialtjenesteloven § 13 har kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen et særskilt ansvar for personer med et særlig hjelpebehov. Dersom det blir påvist mangler ved de tjenester som andre deler av forvaltningen skal yte til personer med et særlig hjelpebehov, skal kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen om nødvendig ta opp saken med rette vedkommende.

For personer med omfattende, varige og sammensatte behov, kan Navs tjenester bidra til at de kan opprettholde livskvalitet i kortere eller lengre perioder, og forhindre at problemer eskalerer. For noen kan det bety at de over tid blir selvforsørgede til tross for omfattende utfordringer og behov. For andre kan Navs tjenester bidra til at de kan leve gode og verdige liv, til tross for disse utfordringene.

Et eksempel på brukere i denne gruppen er personer som har sosialhjelp som hovedinntektskilde. Denne brukergruppen har ofte mer komplekse utfordringer og behov for omfattende og langvarig oppfølging fra Nav (Oslo Economics, 2023). Videre vil konsekvensen av at denne brukergruppen ikke får kontakt med Nav eller opplever Nav som utilgjengelig, være store.

Det er varierende hvor godt Nav sine førstelinjeflater, gjennom digitale selvbetjeningsløsninger og kontakt med NKS, vil fungere for disse brukerne. NKS kan ikke svare på alle henvendelser knyttet til spesifikke saker som gjelder kommunale sosiale tjenester, ettersom dette fordrer at NKS og kommunen lokalt har inngått avtaler om behandling av data (Nav, 2024c). NKS-veiledere har imidlertid muligheten til å sette brukere over til lokale Nav-kontor, hvis de vurderer behovet som akutt. Denne vakttelefonen skal i utgangspunktet kun brukes i akutte situasjoner, hvor saken ikke kan vente på ordinær behandlingstid på to dager.

For personer med akutte behov, har mange Nav-kontor også offentlig tilgjengelig vakttelefonnummer som brukere kan ringe ved behov for umiddelbar økonomisk nødhjelp. Sentralt for disse kontaktflatene er at de skal bidra til at personer med akutte eller store, varige og sammensatte behov får en inngang til Nav, slik at de kan bli fulgt opp av lokale veiledere.

2.4.2 Arbeidsgivere

Arbeidsgivere kan ha behov for bistand fra Nav i flere tilfeller, for eksempel i forbindelse med sykmeldte ansatte, ansatte med behov for støtte, eller permittering, nedbemanning, og rekruttering (Nav, 2025b). Nav er også en støttespiller for arbeidsgivere i å bygge opp under et inkluderende arbeidsliv og forebygge frafall.

Arbeidsgivere har generelt tilgang til mange av de samme kontaktflatene som personbrukere. Virksomheter med tilgang til Altinn vil ha en egen «Mine side» på Nav.no. NKS har et eget telefonnummer og kø for arbeidsgivere. Utover dette, kan de ta kontakt med NKS gjennom chatbot Frida, manuell chat med veileder eller skrive til Nav gjennom kontaktskjema (Nav, 2025b).

Arbeidsgivere kan også ved behov møte opp fysisk på Nav-kontoret uten avtale, eller delta på avtalte eller faste møter fysisk eller digitalt.

Noen Nav-kontor har også organisert arbeidet på kontoret slik at det er dedikerte veiledere som følger opp noen utvalgte store arbeidsgivere i kommunen, for eksempel gjennom virksomhets-baserte team (Hansen, et al., 2019).

Arbeidsgivere kan også motta tjenester fra Nav Arbeidslivssenter, som skal bistå virksomheter med høyt sykefravær og frafall. Denne tjenesten er et samarbeid mellom Nav, arbeidsgiver og ansatt-representanter. Arbeidsgivere som får oppfølging fra et av Nav sine arbeidslivssentre vil ha en egen kontaktperson ved senteret.

2.4.3 Samarbeidspartnere

Nav har en rekke ulike samarbeidspartnere, med svært ulik relasjon og avhengighetsforhold til Nav. Med samarbeidspartnere menes virksomheter som Nav ensidig eller gjensidig er avhengig av for å kunne oppnå sitt formål. Samarbeidspartnere kan være aktører som Nav samhandler med i forbindelse med oppfølging av enkeltbrukere, men det kan også være aktører som Nav samarbeider

med på et mer overordnet (ikke individbasert) nivå. Samarbeidspartnere inkluderer blant annet kommunale og statlige helsetjenester, utdanningsinstitusjoner og andre aktører innenfor oppvekstsektoren, andre kommunale tjenesteytere som flyktningetjeneste, fengsler, tiltaksarrangører og frivillige organisasjoner. Med mange samarbeidspartnere har Nav et formalisert samarbeid, mens med andre er samarbeidet mer uformelt.

Generelt kan samarbeidspartnere kontakte Nav gjennom Nav.no. På Nav.no finnes tilrettelagt informasjon for ulike typer samarbeidspartnere, og portaler og søknadsskjemaer for innsending av dokumenter og lignende. Enkelte av Navs samarbeidspartnere har også egne kontaktflater, for eksempel har leger og behandlere en egen telefonlinje til NKS. Lege- og behandlertelefonen kan besvare spørsmål knyttet til oppfølging av sykemeldte, oppfølging av AAP-mottakere, tekniske brukerstøtte, utfylling av sykemeldinger og vilkår, regelverk og medisinske krav knyttet til helserelaterte ytelser (Nav, 2024f). Samarbeidspartnere kan også ha direkte kontakt med veiledere på Nav-kontor i forbindelse med oppfølging av enkeltbrukere, da ofte over telefon.

Hva innebærer mottok av ulike ytelser fra Nav?

Å motta en ytelse eller tjeneste fra Nav innebærer forskjellige plikter, krav eller rettigheter. Dette kan legge rammer for omfanget og kontakttypen med Nav.

Økonomisk sosialhjelp er en kommunal, midlertidig stønad, for personer som ikke er i stand til å forsørge seg selv gjennom inntekt (Nav, 2025). Personer kan ha rett på økonomisk sosialhjelp når alle andre inntektsmuligheter er utnyttet fullt ut, men ikke strekker til. Ved tildeling av økonomisk sosialhjelp, kan veileder sette vilkår om aktivitet for å hjelpe med den økonomiske situasjonen. For noen kan aktivitetsplikten innebære at de mottar tettere oppfølging eller andre tjenester fra Nav. Sosialhjelpsmottakere er en svært heterogen gruppe, og kan ha svært ulike behov for bistand og kontakt med Nav (Oslo Economics, 2023). Brukere som har sosialhjelp som supplerende stønad til andre ytelser, vil ofte være i et aktivt oppfølgingsforløp i forbindelse med den andre ytelsen. Brukere som har sosialhjelp som hovedinntektskilde, har ofte mer komplekse utfordringer og behov for mer omfattende langvarig oppfølging fra Nav (Oslo Economics, 2023).

Sykepenginger er en midlertidig ytelse, som skal sikre inntekt for arbeidstakere, selvstendig næringsdrivende og frilansere som ikke kan arbeide på grunn av sykdom eller skade (Nav, 2025). Sykepengene skal dekke inntekten man vanligvis har, opptil 6 G, fra første sykefraværsdag med varighet på inntil ett år (for arbeidstakere under 67 år, med andre regler for de over 66 år). For mottakere av sykepenginger er det krav om at sykmeldte skal bidra og medvirke til å komme tilbake til jobb. Arbeidsgiver har plikt til å følge opp og gjøre tilrettelegging på arbeidsplassen om mulig (Nav, 2025). Nav sin rolle i sykefraværsoppfølgingen er å vurdere om aktivitetskravet etter 8 uker er oppfylt, vurdere behov for tiltak og virkemidler fra Nav (senest etter utløp av sykepengeperioden), avholde dialogmøte 2 med sykmeldte og arbeidsgiver senest innen 26 uker og eventuelt dialogmøte 3 (Nav, 2025). Dette innebærer kontakt mellom Nav og sykmeldte på ulike tidspunkter, og for mange vil første kontaktpunkt være ved vurdering av aktivitetskrav ved 8 uker. For enkelte vil det være behov for tettere oppfølging og tjenester fra Nav tidligere.

Arbeidsavklaringspenger er en ytelse som skal sikre inntekt for personer som har nedsatt arbeidsevne med minst 50 prosent på grunn av sykdom eller skade (Nav, 2025). Arbeidsevnen må være nedsatt til alle typer arbeid som personen er kvalifisert for, og personen må ha behov for behandling for å bedre arbeidsevnen eller hjelp fra Nav for å beholde eller skaffe arbeid. Det er ikke et krav om at man har mottatt sykepenginger, men mange vil ha gjennomgått en sykmeldingsperiode før de går over til AAP. AAP kan som hovedregel mottas i inntil tre år. Brukere som mottar arbeidsavklaringspenger, har aktivitetsplikt, som innebærer at de sammen med veileder utarbeider en aktivitetsplan, deltar på avtalte møter, leverer dokumentasjon og gjennomfører planlagte aktiviteter (Nav, 2025). De må også sende meldekort til Nav hver 14. dag, og ha plikt til å si ifra om eventuelle endringer i situasjonen sin. Det er mulig å jobbe ved siden av AAP, men utbetalingen vil reduseres ut fra hvor mye man jobber.

Uføretrygd er en permanent ytelse som skal sikre inntekt til personer med varig redusert inntektsevne på grunn av sykdom eller skade (Nav, 2025). For å motta uføretrygd må mulighetene til arbeid være avklart, som innebærer at man har gjennomført hensiktsmessig behandling som kan bedre arbeidsevnen og arbeidsrettede tiltak for å bedre inntektsevnen og avklare hvor mye man kan jobbe. Selv om man mottar uføretrygd, kan man jobbe, men det er en grense for hvor mye man kan tjene før utbetalingen av uføretrygden reduseres.

Dagpenger er en midlertidig ytelse som skal sikre pengestøtte når man er arbeidsledig eller permittert (Nav, 2025). For å motta dagpenger, må man ha mistet minst 50 prosent av den totale arbeidstiden. Man må registrere seg som arbeidssøker hos Nav for å søke dagpenger. Det er også plikt om å være tilgjengelig for Nav, være en reell arbeidssøker og sende meldekort hver 14. dag. Å være en reell arbeidssøker innebærer at man må søke på jobber, stille til intervju og holde CV-en oppdatert, delta på arbeidsmarkedstiltak som kurs eller opplæring, si ja til alle slags jobber, hvor som helst i Norge, kunne starte i ny jobb på kort varsel og være frisk nok til å jobbe i minst 50 prosent stilling.

En del av Navs ytelser utløses av spesielle livssituasjoner og er mer eller mindre universelle og ikke behovsprøvd. Dette inkluderer **foreldrepenger, pensjon og lignende**. Disse ytelsene kjennetegnes av at de i utgangspunktet ikke krever at mottakeren har direkte kontakt med ansatte i Nav, utover søknadsinnsending. Det er ingen aktivitetsplikt knyttet til mottak av disse ytelsene, eller noen fastsatte møtepunkter eller krav som tilsier behov for kontakt med Nav-veiledere. Det er imidlertid krav om å melde fra om eventuelle endringer til Nav.

3. Nav-ansattes erfaringer med tilgjengelighet

Ansatte på Nav-kontor opplever at det både blant personbrukere og samarbeidspartnere er mest kontakt med Nav-kontoret via nav.no. For personbrukere erfarer Nav-ansatte at lav digital kompetanse og språkutfordringer er de mest sentrale årsakene til utfordringer med tilgjengelighet, mens det for samarbeidspartnerne er mangel på kanal for deling av personopplysninger. Mange Nav-kontor jobber aktivt med å forbedre tilgjengeligheten, og de ser særlig behov for bedre digitale tjenester for mottagere av Navs kommunale tjenester.

I dette kapittelet beskriver vi hvordan ansatte ved Nav-kontorene og NKS opplever tilgjengeligheten til Nav gjennom ulike kontaktflater og for ulike grupper, og hvordan de arbeider med tilgjengelighet. Informasjonen er basert på intervjuer med ansatte ved Nav-kontor gjennom casestudier blant åtte utvalgte Nav-kontor, intervjuer med NKS-veiledere, og kontor-undersøkelsen besvart av 74 Nav-kontor. Kjennetegn ved utvalget i kontor-undersøkelsen er beskrevet i Vedlegg A.

Ansatte ved Nav-kontor og NKS er en viktig kilde til å forstå tilgjengeligheten til Nav. De har et bredt

bilde av tilgjengelighetssituasjonen på tvers av ulike grupper av personbrukere og samarbeidspartnere. Erfaringene til ansatte ved Nav-kontorene vil trolig begrense seg til kanaler som faktisk innebærer at personbrukeren får kontakt med ansatte ved Nav-kontoret. NKS-veiledere vil derimot ha et annet perspektiv, ettersom de utgjør første kontaktpunkt med Nav for mange, i tillegg til å være en fasilitator for kontakt mellom brukere og Nav-kontorene i de tilfeller NKS ikke kan svare ut henvendelsen.

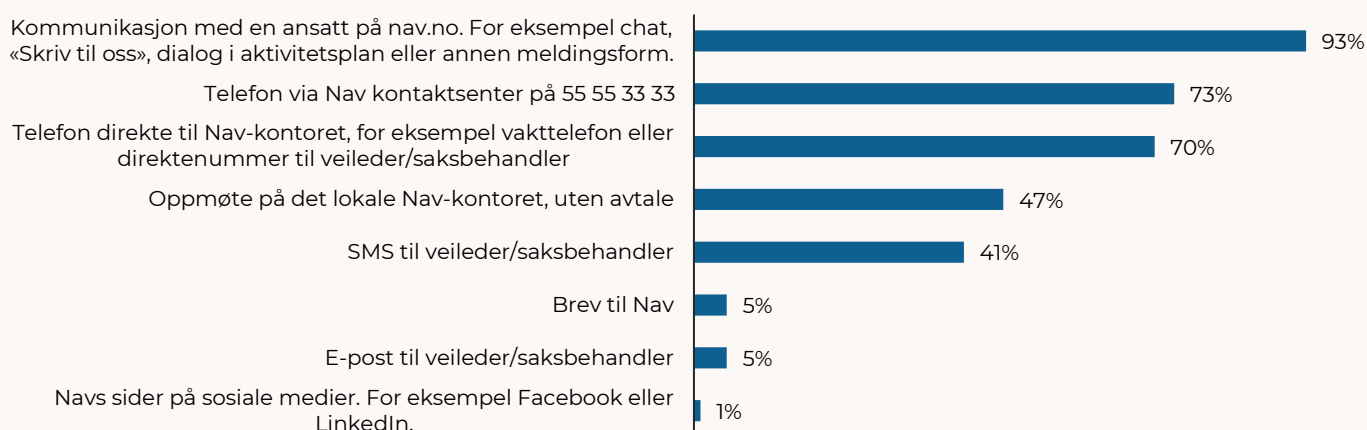
3.1 Kontakt mellom Nav-kontorene og personbrukere

Hvilke kontaktflater personbrukere benytter når de tar kontakt med Nav, avhenger av hva slags bistandsbehov de har, hvilke kontaktflater de har tilgang til, og deres egne personlige forutsetninger. Kontakten kan skje på flere måter, blant annet via telefon, digitale tjenester på nav.no, eller ved fysisk oppmøte. I case-studien og kontor-undersøkelsen har vi kartlagt hvilke kontaktflater personbrukere benytter i kontakt med Nav (Figur 3-1), og hva som er de største utfordringene for personbrukerne i kontakten (Figur 3-2).

Mest bruk av Navs digitale kontaktflater

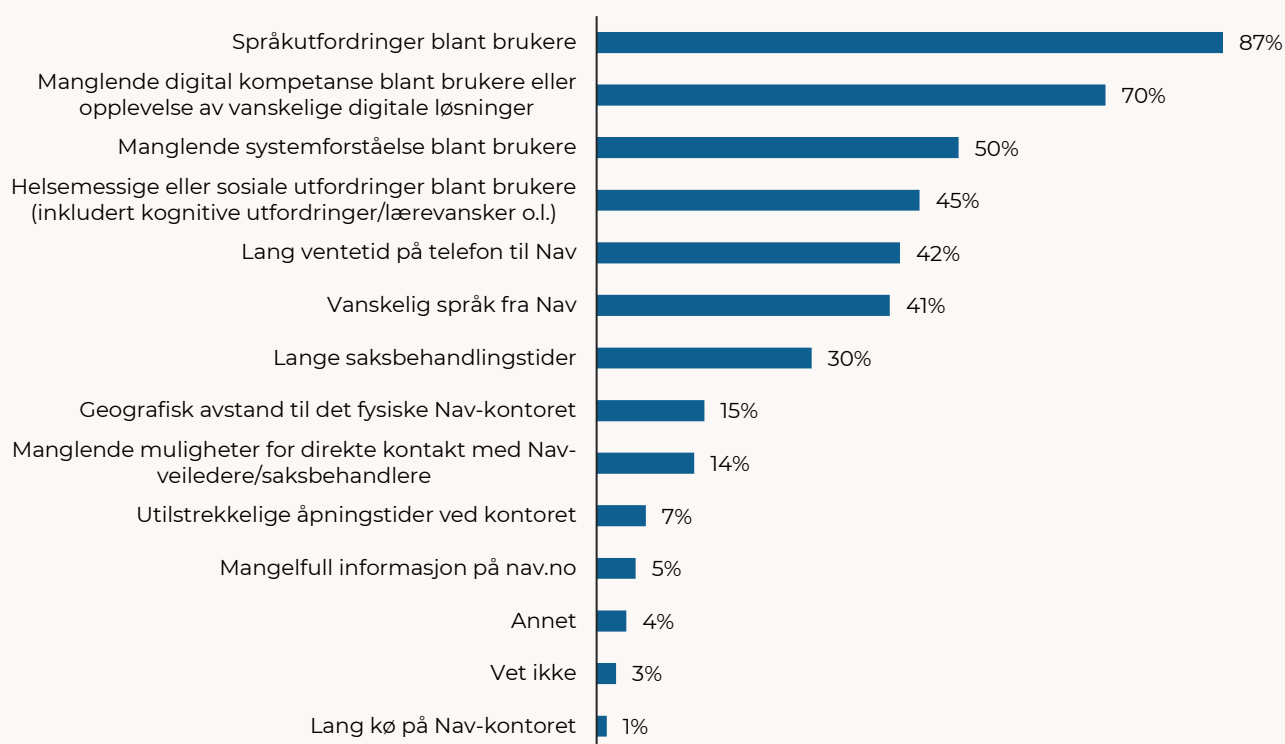
I case-studien og kontor-undersøkelsen fremkommer det at det er mest bruk av Navs digitale kontaktflater blant brukere som mottar statlige tjenester. Statlige tjenester er i stor grad digitalisert, slik at mange brukere får svar på henvendelsene sine gjennom

Figur 3-1: «Tenk på det siste året: hvilke kontaktflater brukes mest av brukere for å komme i kontakt med Nav-kontoret?»



Kilde: Spørreundersøkelse blant Nav-kontor, gjennomført av Oslo Economics, 2024. Respondenten kunne krysse av for flere alternativer. N= 74.

Figur 3-2: «Hva er de mest sentrale årsakene til utfordringer som brukerne kan oppleve når de vil komme i kontakt med Nav-kontoret?»



Kilde: Spørreundersøkelse blant Nav-kontor, gjennomført av Oslo Economics, 2024. Respondenten kunne krysse av for flere alternativer. N= 74.

selvbetjeningsløsninger. Mange bruker også Navs tjenester som er tilgjengelig gjennom innlogging, der man kan skrive direkte til en ansatt.

I kontor-undersøkelsen oppgir nesten alle respondentene at kommunikasjon med en ansatt på nav.no er den mest brukte kanalen for kontakt mellom personbrukere og Nav-kontoret (93 prosent, Figur 3-1). Dette inkluderer bruk av chat med en ansatt, tjenesten «Skriv til oss» og dialog i aktivitetsplan eller annen meldingsform som blir tilgjengelig når personbrukeren logger seg inn på Min side på nav.no. Disse tjenestene er dermed kun tilgjengelig for personbrukere som mottar statlige ytelser, og ikke personbrukere som kun mottar kommunale sosiale tjenester. Disse kontaktflatene tillater toveis-kommunikasjon mellom bruker og veileder, og kan brukes til henvendelser om oppfølging eller plikter fra veileder, eller spørsmål og svar på henvendelser fra personbrukeren.

Enkelte brukergrupper har utfordringer med Navs digitale flater

Selv om informantene forteller at mange av Navs brukere kan benytte seg av Navs digitale flater, er det mindre gode digitale løsninger for Navs kommunale tjenester. Dette innebærer at personer som mottar kommunale tjenester, i praksis har dårligere tilgjengelighet til Nav. Det er også en utfordring for brukere som både får kommunale og

statlige tjenester, som må forholde seg til ulike digitale flater for informasjon og kommunikasjon med Nav.

Enkelte brukergrupper har særlige utfordringer med å bruke Navs digitale flater. Flere informanter forteller at det kan være utfordrende for personer som ikke snakker norsk å navigere seg i Navs digitale flater. Disse har ofte også mindre systemforståelse, som også kan gjøre det vanskelig å finne frem til riktig informasjon. I kontor-undersøkelsen trekkes manglende språkferdigheter frem som en sentral årsak til utfordringer for personbrukere i kontakten med Nav; 87 prosent av respondentene oppgir dette (Figur 3-2). 70 prosent oppgir at manglende digital kompetanse eller opplevelse av vanskelige digitale løsninger er en sentral utfordring, og halvparten oppgir manglende systemforståelse blant brukere.

Informantene forteller at en utfordring for mange nyankomne innvandrere og arbeidsinnvandrere er mangel på BankID. Dette innebærer at de ikke har tilgang til tjenestene som krever innlogging på nav.no. I tillegg til nyankomne innvandrere, kan det også være enkelte andre grupper som kan ha utfordringer med å skaffe seg eller beholde BankID, som personer med rusmiddelproblematikk. Disse vil dermed måtte bruke andre kontaktflater for å komme i kontakt med Nav.

Mange personbrukere ringer NKS

Det fremkommer fra kontor-undersøkelsen og intervjuer med NKS-veiledere at det også er en stor andel av personbrukerne som ringer til NKS (Figur 3-1). NKS-veiledere forteller at mange av dem som ringer NKS, er personer som mottar en statlig ytelse fra Nav, og som ikke har oppfølging av en Nav-veileder. Dette er for eksempel mottakere av foreldrepenger, pensjon og lignende, som ikke også har andre oppfølgingsbehov. Disse har ofte enkle henvendelser om utbetalingstidspunkter og lignende, og NKS-veilederne opplever at de stort sett får svart ut disse henvendelsene. Enkelte som ringer, er mottakere av statlige ytelser som får oppfølging av en veileder, og NKS kan logge inn i systemene for å se informasjon om brukerens sak. NKS-veilederne opplever at de ofte også kan svare ut disse henvendelsene.

NKS-veilederne opplever imidlertid større vanskeligheter med å veilede mottakere av kommunale ytelser eller tjenester, som har spørsmål om sin spesifikke sak. NKS-veiledere har i saker knyttet til kommunale tjenester, i utgangspunktet kun tilgang til å se om det er sendt ut vedtak eller om saken er under behandling. De har dermed ofte ikke innsyn i andre saksdokumenter som gir utfyllende informasjon om brukerens sak. De har ikke mulighet til å lese vedtak, se brukerens søknad eller eventuell annen dialog og dokumentasjon. Flere påpeker at de opplever at NKS derfor kun er et «sentralbord» for kommunale tjenester. De forteller at mange brukere ikke har innsikt i og forståelse for at Nav er todelt. Det kan skape frustrasjon og forvirring når NKS i mindre grad kan svare på henvendelser om kommunale tjenester, enn statlige tjenester.

NKS-veilederne oppgir at dette også er en barriere i kommunikasjonen med ansatte på Nav-kontoret, ettersom de ikke har anledning til å skrive utfyllende samtalereferat med identifiserende informasjon til Nav-kontoret, ofte gjennom den digitale flaten Gosys. Det er på grunn av gjeldende lovverk at NKS ikke kan skrive identifiserende informasjon til Nav-kontoret, og de må heller sende mindre detaljerte beskjeder til de ansatte på Nav-kontorene for oppfølging, for eksempel at en person har tatt kontakt med NKS angående en søknad om sosialhjelp, og Nav-kontoret må ta kontakt med vedkommende for oppfølging. Det pekes også på noen tekniske utfordringer med systemet som gir NKS innsikt i brukernes sak, hvor det kan mangle oppdatert informasjon om eksempelvis utsendte vedtak, utbetaling eller manglende informasjon. Dette kan føre til at brukere får feilaktige opplysninger fra NKS-

veilederne, samt skaper merarbeid for både ansatte på Nav-kontoret og NKS-veiledere.

Videre forteller NKS-veiledere at de også opplever det som krevende å veilede personbrukere som har svak språkkompetanse. Flere peker på at det kan være utfordrende å vurdere om personbrukeren forstår informasjonen som blir gitt, og at det kan være mer krevende å identifisere personbrukerens faktiske behov. I situasjoner hvor brukeren ønsker å benytte en egen tredjepart som tolk (eksempelvis venner, familie eller hjelpeorganisasjoner), oppstår det også utfordringer knyttet til å gi samtykke. Mange personbrukere har ikke god nok språkkompetanse til å gi muntlig samtykke, og samtykke må da sendes inn skriftlig til NKS. Dette er en særlig stor utfordring for personbrukere som ikke bor i Norge, og dermed ikke kan få et avtalt møte med tolk på Nav-kontoret. Denne gruppen opplever dermed dårligere tilgjengelighet, ettersom deres mulighet til kontakt blir forsinket og forhindret av språkbarrierer.

NKS-veiledere opplever utfordringer med å fasilitere kontakt mellom bruker og Nav-kontor

I akutte situasjoner eller i tilfeller der NKS-veileder ikke kan svare på en henvendelse, kan de sette brukeren videre til vakttelefonen ved det lokale kontoret. Erfaringer med å sette brukere videre til lokale vakttelefoner er varierende, både mellom veiledere og mellom ulike Nav-kontor. NKS-veilederne forteller at de vurderer alvorlighetsgraden av brukerens problemstilling før de eventuelt setter dem videre til lokale vakttelefoner. Likevel opplever flere NKS-veiledere at de kan ha ulik oppfatning av alvorlighetsgrad enn de ansatte ved Nav-kontoret. En typisk eksempelsituasjon som en NKS-veileder trekker frem, er at de kan oppfatte at innringer trenger akutt økonomisk sosialhjelp, mens Nav-kontoret, som ofte kjenner brukeren og brukerens situasjon fra før, oppfatter situasjonen som mindre akutt.

Videre er det stor variasjon i hvordan de lokale Nav-kontorene har organisert vakttelefonen. Dette gjelder både om vakttelefonen er tilgjengelig også for brukere og samarbeidspartnere, og den interne organiseringen av vakttelefonene på Nav-kontorene. Her trekker NKS-veiledere særlig frem at vakttelefonene i enkelte storbyer kan fremstå som vanskelig å komme igjennom til.

Det er også variasjon i hvilke typer saker Nav-kontorene ønsker at NKS skal sende videre, og ikke. Noen NKS-veiledere opplever at de ikke alltid kommer gjennom til en ansatt når de selv ringer vakttelefonen. Dette oppleves som frustrerende for NKS-veiledere som da ikke opplever at de kan bistå

brukerne på den tiltenkte måten. Videre reduserer det Nav sin tilgjengelighet for de særlig sårbare gruppene, som burde fått bistand fra sitt lokale Nav-kontor.

NKS kan også sende oppgaver til Nav-kontorene. Gjennom oppgaver og beskjeder videreformidler NKS brukernes behov til Nav-kontorene, slik at Nav-kontorene kan følge opp brukere på en strukturert måte. NKS-veiledere påpeker i intervjuer at det er utfordrende når brukere ikke blir fulgt opp innen den satte tidsfristen. NKS-veiledere har forståelse for at veiledere ved Nav-kontorene kan ha mye å gjøre, men opplever det som vanskelig å opprettholde tillit med brukere som ringer inn gjentatte ganger, uten at de kan begrunne hvorfor brukeren ikke har blitt fulgt opp. Noen av NKS-veilederne peker på at det kunne vært nyttig å ha mulighet til å ta direkte kontakt med kollegaer ved Nav-kontoret, men har forståelse for at dette kan øke arbeidspresset.

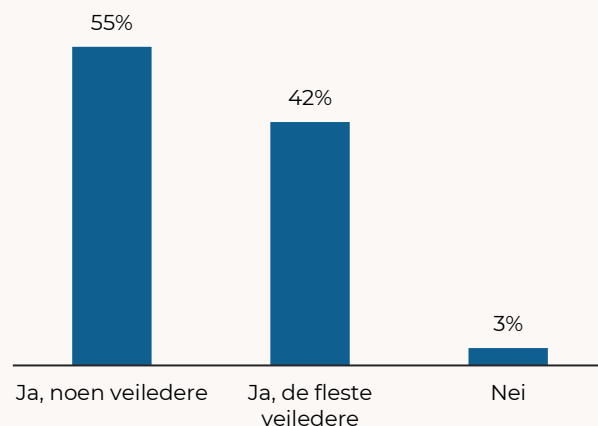
En del brukere ringer direkte til Nav-kontoret

I kontor-undersøkelsen oppgir 70 prosent at personbrukere tar kontakt gjennom telefon direkte til Nav-kontoret, enten gjennom vakttelefon eller direktenummer til veileder. Det fremkommer fra både case-studien og kontor-undersøkelsen, at praksis for utdeling av vakttelefonnummer og veilederes telefonnummer til personbrukere varierer på tvers av og innad i Nav-kontor. Dette innebærer at det er varierende tilgang for personbrukere til denne kontakthelset.

Enkelte Nav-kontor tilgjengeliggjør kontorets vakttelefonnummer til personbrukere, gjennom at nummeret er tilgjengelig på nav.no, kommunens hjemmeside, på plakat utenfor Nav-kontoret eller gjennom at de gir ut nummeret til sine brukere. Det er blandede erfaringer med denne praksisen. Ansatte forteller at det på den ene siden kan gjøre Nav-kontoret mer tilgjengelig for personbrukerne. På den andre siden kan det øke belastningen for Nav-kontoret, ved at det blir flere henvendelser direkte til Nav-kontoret, i stedet for at NKS får disse henvendelse.

Nesten alle respondentene oppgir i kontor-undersøkelsen at noen eller de fleste veiledere ved Nav-kontoret gir ut nummeret til sin private jobbtelefon til sine personbrukere (Figur 3-3). Når veileder kontakter bruker gjennom sin jobbtelefon, vil nummeret synes som NKS sitt telefonnummer. Bruker kan dermed ikke uten videre ta kontakt med veileder direkte, selv om veileder kan ta direkte kontakt med bruker. For at bruker skal kunne ta direkte kontakt med veileder, krever det at veileder har delt sitt telefonnummer til bruker.

Figur 3-3: «Kjenner du til at veiledere ved Nav-kontoret gir ut sitt mobilnummer til brukere?».



Kilde: Spørreundersøkelse blant Nav-kontor, gjennomført av Oslo Economics, 2024. N= 74.

Enkelte Nav-kontor har intern policy for om det er tillatt eller oppfordres til å dele ut mobilnummeret til brukere. Ved de fleste Nav-kontor er det imidlertid opp til hver enkelt veileder å beslutte om de vil gi ut mobilnummer, og hvilke brukere som eventuelt skal få det.

Veilederne forteller at de baserer vurderingen av om de skal gi brukere sitt mobilnummer, på en vurdering av sikkerhet og belastning. Enkelte veiledere påpeker at noen brukere har lettere for å ta kontakt ofte, og at dette påvirker veilederens kapasitet til å følge opp andre brukere. Det er flere veiledere som prioriterer hvilke brukergrupper de deler ut mobilnummeret sitt til. Mange deler ut til unge, ettersom det oppleves som en kontakthelset som foretrekkes av unge siden de bruker mobilen mer enn andre brukergrupper. Dette kan øke tilgjengeligheten både for bruker og for Nav. Selv om utdeling av mobilnummer kan forenkle kommunikasjonen og gjøre veileder mer tilgjengelig når brukeren har behov, trekker flere frem at det også kan gjøre det mer utfordrende å skille viktige henvendelsene fra de mindre viktige. Det kan også innebære at henvendelser forblir ubesvart over lenger tid dersom veilederen er fraværende. En annen utfordring er at dersom bruker kontakter veileder gjennom direktenummer, blir ikke dette registrert på tilsvarende måte i systemet som om kontakten hadde vært gjennom NKS eller innlogget på nav.no – altså kan det medføre svakere journalføring. Videre kan ulik praksis for utdeling av mobilnummer skape forskjellsbehandling og ulik tilgang til Navs tjenester for brukerne.

Enkelte brukergrupper har vanskeligheter med Navs kanaler og benytter oppmøte uten timeavtale på Nav-kontoret for kontakt

I underkant av halvparten av respondentene i kontor-undersøkelsen oppgir at personbrukere oppsøker det lokale Nav-kontoret uten avtale (Figur 3-1).

Gjennom intervjuer fremkommer det at det særlig er brukere av kommunale tjenester som møter opp på Nav-kontoret uten avtale. Mange av disse møter opp på Nav-kontoret fordi de har begrensede muligheter til å bruke Navs digitale kontaktflater, og at NKS i liten grad kan svare på spørsmål om deres sak. Det er også mange som møter opp på Nav-kontoret fordi de har vanskeligheter med å bruke andre kontaktflater på grunn av deres egne forutsetninger, for eksempel at de har lav digital kompetanse, språkutfordringer, eller bare har preferanser for fysisk oppmøte for å få svar på henvendelsen sin.

Hvorvidt et Nav-kontor inngår i et vertskommunesamarbeid, ser også ut til å påvirke mulighetene for oppmøte ved Nav-kontoret uten avtale. Data om Nav-kontorenes åpningstider viser at Nav-kontor utenfor vertskommunesamarbeid i snitt har lengre åpningstider enn Nav-kontor i vertskommunesamarbeid. En informant forteller at det for innbyggere i enkelte kommuner kan være lang reisevei til publikumsmottaket og svake kollektivtransportmuligheter. Dette innebærer at de heller må bruke andre kontaktflater. Det fremkommer også fra kontor-undersøkelsen at oppmøte uten avtale er mindre utbredt som kontaktflate blant Nav-kontor som inngår i vertskommunesamarbeid, enn blant Nav-kontor som ikke inngår i vertskommunesamarbeid (29 prosent, mot 54 prosent).

Oppsøkende virksomhet er spesielt viktig for brukere av kommunale tjenester

Flere av informantene forteller at de også driver med oppsøkende virksomhet rettet mot brukere, og at de i større grad har uplanlagte og uformelle brukermøter utenfor Nav-kontoret. Dette er for eksempel på møteplasser der «typiske» Nav-brukere kan oppholde seg, som ungdomsinstitusjoner, gatelag, matutdelingsstasjoner og andre arenaer organisert av frivillige organisasjoner eller utdanningsinstitusjoner. Flere Nav-veiledere forteller at de opplever målrettet oppsøkende virksomhet som nyttig ressursbruk, blant annet for å komme i kontakt med brukere med store hjelpebehov som ofte ikke oppsøker Nav selv. Veilederne ved Nav-kontorene forteller at de vet hvilke lokale brukere

som har stort behov for bistand fra Nav, og hvor disse oppholder seg. Som oftest vil brukerne som trenger akutt hjelp og tett oppfølging være gjengangere hos Nav. Det varierer imidlertid om Nav-kontorene har ressurser til slikt arbeid.

Vi kartla også i kontor-undersøkelsen om respondentene kjenner til at veiledere ved Nav-kontoret oppsøker og kontakter brukere på andre fysiske møtearenaer enn Nav-kontoret, utenom avtalte møter. Resultatene viser at praksisen varierer. Nesten halvparten av respondentene oppgir at noen veiledere ved Nav-kontoret oppsøker og kontakter brukere på andre fysiske møtearenaer enn Nav-kontoret, utenom avtalte møter (48 prosent). I underkant av halvparten oppgir at de ikke kjenner til at veiledere gjør dette (43 prosent).

Det er en større andel blant ansatte ved Nav-kontor som inngår i vertskommunesamarbeid, som oppgir at veiledere driver med oppsøkende virksomhet (66 prosent, mot 54 prosent). Ansatte ved Nav-kontor i vertskommunesamarbeid forteller at på grunn av større geografiske avstander mellom Nav-kontoret og der brukerne bor, reiser ofte veilederne til andre lokasjoner for å møte brukeren i nærmiljøet, i stedet for at brukeren må reise langt for å møte på Nav-kontoret.

Innsatte er en gruppe med særlige utfordringer med tilgjengelighet

Enkelte informanter trekker frem at en gruppe som opplever særlig svak tilgjengelighet til Nav er innsatte i fengsel. Mange innsatte har svak tilknytning til arbeidslivet og ofte lavere inntekt. Tilgjengelighet til Nav kan være særlig viktig for at innsatte får en god overgang til et vanlig liv i samfunnet etter endt soning, og Kriminalomsorgen har ansvar for å samarbeide med andre offentlige etater og legge til rette for at domfelte og innsatte i varetekt får de tjenester som lovgivningen gir dem krav på. Det er det lokale Nav-kontoret som skal følge opp den innsatte, mens Nav-veileder i fengsel representerer arbeids- og velferdsetaten, som er den statlige delen av Nav og kan være et bindeledd mellom den innsatte og tilhørende Nav-kontor (Kriminalomsorgen & Nav, 2025).

De innsatte har begrenset tilgang på internett og telefon. Det kan dermed være vanskelig å ha kontakt med sin lokale Nav-veileder, slik at særlig tilgjengeligheten til Navs kommunale sosiale tjenester kan være svak. Nav-ansatte opplever at det er vanskelig å kjenne til ansvarsfordelingen mellom statlig Nav og Nav lokalt, og at det i praksis blir gjort mye forskjellige vurderinger basert på skjønn, noe som er uheldig. Informanter påpeker at det har vært mangel på et gjeldende rundskriv for

samarbeid mellom Nav og kriminalomsorgen, og at dette er noe av årsaken til at det har vært uklart hvordan praksis skal være.³

3.2 Kontakt mellom Nav-kontorene og samarbeidspartnere

Nav-kontorene samarbeider med en rekke ulike aktører, både på systemnivå og i den individuelle brukeroppfølgingen. Ansatte ved Nav-kontor forteller i intervjuer at de mest sentrale samarbeidspartnere er kommunale aktører, som flyktningtjeneste og barnevern.

Det fremkommer også i kontor-undersøkelsen at Navs mest sentrale samarbeidspartnere stort sett er kommunale aktører (Figur 3-4). Samarbeidspartner er her definert som eksterne aktører som Nav-kontorene har kontakt og samarbeid med, både på systemnivå og i forbindelse med oppfølging av individuelle brukere. De fleste oppgir flyktningtjenesten, arbeidsgivere, tiltaksarrangører, fastleger og kommunal enhet for rus og psykiatri som Nav-kontorets mest sentrale samarbeidspartnere. Det er derimot færre som oppgir kommunal helsetjeneste, frivillige eller ideelle organisasjoner og kriminalomsorg.

Mens personbrukere i hovedsak henvender seg til Nav for å få bistand til egen livssituasjon, representerer samarbeidspartnere andre tjenester, virksomheter eller sektorer som samhandler med Nav på vegne av felles mål eller felles brukere. Samarbeidspartneres kontakt med Nav er derfor oftere strukturert gjennom etablerte samarbeidsrutiner og tverrfaglige arenaer. I case-studien og kontor-undersøkelsen kartla vi hvilke kontaktflater Nav samarbeidspartnere bruker, og hva som er de mest sentrale årsakene til utfordringer i kontakten.

Mest bruk av direkte kontaktflater som telefon til Nav-kontoret og e-post

Det fremkommer både fra case-studien og kontor-undersøkelsen at det er mest bruk av telefon direkte til Nav-kontoret, og e-post blant samarbeidspartnere (Figur 3-5). I kontor-undersøkelsen oppgir 84 prosent at samarbeidspartnere ringer direkte til Nav-kontoret, gjennom vakttelefon eller direkte nummer til veileder, og 82 prosent at de sender e-post. Både fra

Figur 3-4: «Hvilke aktører har Nav-kontoret samhandlet mest med i løpet av det siste året?»



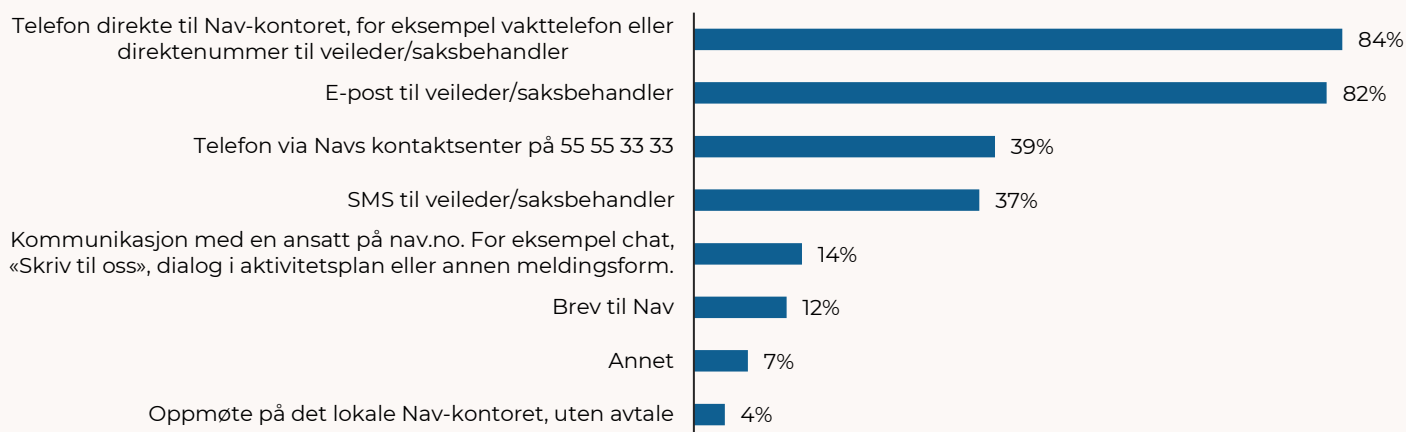
Kilde: Spørreundersøkelse blant Nav-kontor, gjennomført av Oslo Economics, 2024. N= 74.

case-studien og kontor-undersøkelsen fremstår det som relativt vanlig at Nav-kontor deler telefonlister med mobilnummer til veiledere til de mest sentrale samarbeidspartnere. I kontor-undersøkelsen oppga 88 prosent av respondentene at de fleste av veilederne gir ut mobilnummeret sitt til samarbeidspartnere, og resten oppgir at noen veiledere gjør dette.

Intervjuene tyder på at det er variasjon mellom Nav-kontorene i deres praksis når det gjelder å tilgjengeliggjøre vakttelefonnummer eller veilederes direkte nummer til samarbeidspartnere. Mange utarbeider og deler telefonlister, som i hovedsak inneholder navn og telefonnummer på personer som har ulike oppgaver innenfor Nav-kontoret. Dette forenkler kontakten mellom Nav-kontoret og samarbeidspartnere. Enkelte av informantene forteller at Nav er en del av den kommunale ledergruppen, og at de derfor har tett kontakt med andre ledere i kommunen og gode muligheter for kontakt gjennom telefonnummer, e-post og Teams.

³ Ny veileder for samarbeid mellom Nav og kriminalomsorgen har blitt publisert i juni 2025, i etterkant av informasjonsinnhenting.

Figur 3-5: «Tenk på det siste året: hvilke kontaktflater brukes mest av samarbeidspartnere for å komme i kontakt med Nav-kontoret?»



Kilde: Spørreundersøkelse blant Nav-kontor, gjennomført av Oslo Economics, 2024. Respondenten kunne krysse av for flere alternativer. N= 74.

Det trekkes frem av enkelte at når kontakten mellom Nav og samarbeidspartnere i stor grad er avhengig av enkeltpersoner, kan dette innebære sårbarheter. Blant annet kan samarbeidspartnere miste kontaktpersonen de har i Nav dersom personen slutter eller er fraværende av andre årsaker. Informantene forteller også at det er krevende å holde telefonlistene oppdaterte, som følge av permisjoner, fravær og at ansatte slutter. Mange av informantene opplever uansett at telefonkontakt er den mest hensiktsmessige kontaktformen de har i dag for dialog med samarbeidspartnere.

Mangel på egnet kanal for deling av opplysninger skaper utfordringer i kontakten

Både fra case-studien og kontor-undersøkelsen blant Nav-kontor fremkommer det at Nav-ansatte opplever at en sentral utfordring for samarbeidspartnere er mangel på egnet kanal for deling av opplysninger. 66 prosent av respondentene i kontor-undersøkelsen blant Nav-kontor oppgir dette som en sentral utfordring i kontakten (Figur 3-6). Taushetsplikt, personvernregler og vanskeligheter med å innhente samtykke fra bruker for å dele opplysninger blir pekt på som årsakene. Flere forteller også at Nav og samarbeidspartnere

Figur 3-6: «Hva anser du som sentrale årsaker til utfordringer samarbeidspartnere kan oppleve når de vil komme i kontakt med Nav-kontoret?»



Kilde: Spørreundersøkelse blant Nav-kontor, gjennomført av Oslo Economics, 2024. Respondenten kunne krysse av for flere alternativer. N= 74.

benytter ulike fagsystemer som i liten grad er kompatible eller tilrettelagt for deling av informasjon på tvers.

Fra intervjuene fremkommer det at i mangel på en kanal for deling av opplysninger, foregår mye av informasjonsutvekslingen over telefon. Ofte kan Nav-veiledere sende anonymisert informasjon over e-post og deretter ringe samarbeidspartner for å fortelle muntlig hvem informasjonen angår. Denne formen for deling av opplysninger stiller krav til at telefonlister og e-postlister er oppdaterte. Det utgjør også en svakhet at viktig informasjon kan gå tapt, blant annet fordi telefonkommunikasjon ikke journalføres.

Det er flere blant ansatte ved de store Nav-kontorene som oppgir at mangel på egnet kanal for deling av opplysninger er en sentral utfordring (95 prosent), sammenlignet med ansatte ved de mindre Nav-kontorene (52 prosent). Det fremstår altså som en større utfordring ved store Nav-kontor. Trolig har dette sammenheng med at det i større kommuner kan være større avstander mellom Nav og samarbeidspartner, flere samarbeidspartnere å forholde seg til og større utfordringer med å ha oppdaterte telefonlister. Ved mindre Nav-kontor forteller Nav-ansatte at samarbeidspartnere ofte er lokalisert på samme sted, noe som gjør det enkelt å ha løpende uformell kontakt.

Større vanskeligheter med samarbeid blant vertskommunesamarbeid

Funn fra case-studien tyder på at vertskommunesamarbeid kan gjøre samarbeidet mellom Nav og andre kommunale aktører mer komplisert. Når et Nav-kontor er organisert som et vertskommunesamarbeid, må det forholde seg til kommunale aktører i flere kommuner. Dette gjør det ofte nødvendig å prioritere hvem man samarbeider tettest med. Som regel blir aktørene i vertskommunen prioritert, siden majoriteten av Nav-kontorets brukere som oftest er bosatt der.

Tidligere forskning viser også at vertskommune-modellen kan føre til redusert fysisk tilgjengelighet for brukere og samarbeidspartnere, særlig i kommuner som ikke er vertskommune for samarbeidet. Dette kan skape vanskeligheter med å få på plass gode samarbeidsrutiner og tverrfaglige miljøer (Fossestøl, et al., 2022). Vertskommunesamarbeid er likevel ikke ensbetydende med dårlig tilgjengelighet, men det krever tiltak for å sikre god kontakt med samarbeidspartnere på tvers av kommuner. Ansatte ved Nav-kontor som inngår i vertskommunesamarbeid forteller at de forsøker å ha brukermøter i nærheten av der brukerne er, for å være mer tilgjengelig for brukerne som har lang reisevei til det lokale Nav-kontoret.

3.3 Nav-kontorets arbeid med tilgjengelighet

3.3.1 Nav-ansatte opplever stort sett at tilgjengeligheten for brukere og samarbeidspartnere er god

Det fremkommer fra både case-studien og kontorundersøkelsen at Nav-ansatte stort sett opplever at det er god tilgjengelighet til Nav i dag. De forteller at det er mange kanaler brukerne kan gå gjennom for å komme i kontakt med Nav, og at NKS tar unna en stor andel av «enkle» henvendelser. De fremhever at tilgjengelighet også må ses opp mot andre faktorer, som for eksempel brukerens behov og situasjon. Enkelte brukere kan oppleve at Nav er utilgjengelig for dem selv om de får kontakt, fordi de har behov som Nav ikke har mandat eller mulighet til å hjelpe med. Videre trekker flere frem at de har gjort grep for å forbedre tilgjengeligheten til Nav, men at det fortsatt er noen forbedringspunkter.

3.3.2 Utprøvde tiltak for økt tilgjengelighet for brukere og samarbeidspartnere

Gjennom case-studien og kontorundersøkelsen fremkommer det at mange Nav-kontor har gjort grep og tiltak for å øke tilgjengeligheten for Navs brukere og samarbeidspartnere. I kontorundersøkelsen oppgir 84 prosent av respondentene at Nav-kontoret de siste årene har gjennomført ett eller flere tiltak for å forbedre tilgjengeligheten til Nav-kontoret, for brukere eller samarbeidspartnere. Samtidig fremkommer det av case-studien at mange av kontorlederne opplever at det er krevende å prioritere tiltak for økt tilgjengelighet med usikker effekt innenfor allerede stramme budsjetter. Enkelte av kontorlederne forteller at de tidligere har søkt om prosjektmidler fra Statsforvalter eller fått midler fra andre steder, for å teste ut tiltak som skal øke tilgjengeligheten. Flere forteller at tiltakene har vært vellykkede, og videreført uten eksterne midler.

Koordinatorrolle for helhetlig oppfølging av familier med komplekse behov

I et av case-kontorene ble det gjort et forsøk med en koordinatorrolle, som skulle fungere som et bindeledd mellom bruker, samarbeidspartner og Nav-veileder. Koordinatorrollen skulle bidra til mer effektiv koordinering på tvers av aktører, og dermed bedre tilgang til tjenestene for brukeren. Målet var at koordinatoren skulle få en helhetlig oversikt over brukerens situasjon. Brukere i familier med komplekse behov som ofte har behov for koordinerte tjenester, ble prioritert. Forsøket med koordinatorrolle opplevdes som vellykket, og ble

etter hvert videreført som en permanent ordning på Nav-kontoret innenfor Navs ordinære budsjett.

Koordinatorens rolle er å sørge for at brukeren får riktig oppfølging og at samarbeid mellom ulike tjenester fungerer effektivt. Informantene ved Nav-kontoret fortalte at koordinatrollen har bidratt til at brukerne enklere får riktig hjelp og bedre oppfølging, samt at de har fått økt tillit til systemet. En viktig effekt er også at det har bidratt til økt effektivitet, og dermed redusert belastningen på kommunene.

Team for tettere oppfølging av Nav-kontorets mest utsatte brukere

Ved et annet Nav-kontor fortalte kontorleder at de har etablert egne team som skal følge opp de mest utsatte brukerne av sosialtjenester. Bakgrunnen for dette er at Nav-kontoret opplevde at en liten gruppe brukere med komplekse behov skapte stor belastning på publikumsmottaket. Det var derfor behov for å følge opp disse på en mer effektiv måte. Dette spesialiserte teamet driver oppsøkende og aktivt arbeid rettet mot brukergruppen. De har blant annet egne tider for oppmøte uten timeavtale på publikumsmottaket; slik kan teamet være bedre forberedt og dermed gi mer konkret hjelp til brukerne, for eksempel løse boligproblemer eller sikre at nødvendige ytelser blir utbetalt. Dette bidrar også til å redusere den samlede belastningen på publikumsmottaket.

Ekspimentering med Nav-kontorets åpningstider

Flere Nav-kontor har gjort forsøk med endrede åpningstider på sine publikumsmottak, for å finne ut hvilke åpningstider som fungerer best for både ansatte og brukerne. Et Nav-kontor har gjort et forsøk med nattåpent publikumsmottak, mellom klokken 21–01. Bakgrunnen for forsøket var at mange brukere tok kontakt med Nav på kveldstid gjennom innsendte meldinger på Mitt Nav, og at det var tilbakemeldinger fra brukere om at mange ikke kan komme på dagtid på grunn av arbeid. Erfaringene fra forsøket var positive for både brukere og samarbeidspartnere. Kontorleder forteller at det skal gjøres evalueringer av forsøkene med nattåpent for å vurdere om det er hensiktsmessig for å sikre tilgjengelighet for brukerne, eller om ressursene bør brukes annerledes.

Digital opplæring for brukere med lav digital kompetanse

Ansatte ved flere av case-kontorene forteller at de har hatt opplæring i bruk av Navs digitale flater for brukere med lav digital kompetanse, for å gjøre disse i bedre stand til å bruke Navs digitale flater på

egenhånd. Opplæringen innebærer en-til-en opplæring i bruk av offentlige digitale flater for selvbetjening. Et av case-kontorene søkte om prosjektmidler fra Statsforvalter for å prøve ut digital opplæring, og har senere videreført tilbudet over ordinære budsjetter. Erfaringene viser at selv om den digitale opplæringen i seg selv kan være ressurskrevende, oppleves det som nyttig på sikt, og kan bidra til å redusere belastningen på Nav-ansatte. Informantene forteller at den digitale opplæringen også kan gi gevinster for andre offentlige virksomheter som har digitale selvbetjeningsløsninger, ved at brukerne i større grad evner å være selvbetjente. Samtidig som brukerne får økt digital kompetanse, kan de også få økt systemforståelse.

Samarbeidsavtale mellom Nav og sentrale samarbeidspartnere

For å sikre godt samarbeid har et av Nav-kontorene i case-studien utarbeidet en detaljert samarbeidsrutine for samarbeidet med den kommunale integreringsenheten. Denne samarbeidsrutinen legger føringene for hvordan Nav og integreringsenheten skal jobbe sammen om brukeroppfølging – og beskriver forpliktelser, ansvar, og samarbeidsformer. Rutinen skal også øke bevisstheten av hvilke lowerk partene jobber etter, blant annet for å unngå dobbeltarbeid.

Rutinen baserer seg på samarbeidsavtalen som er utviklet med utgangspunkt i rundskriv G-27/2017, som beskriver forpliktelser og ansvar for kommune og Arbeids- og velferdsetaten for oppfølging av deltakere i introduksjonsordningen.

Informantene forteller at rutinen var spesielt relevant i den tiden det kom mange flyktninger fra Ukraina, hvor belastningen på Nav økte betydelig på kort tid. Dette stilte andre krav til samarbeid mellom Nav og integreringsenheten, og en etablert rutine var nyttig.

3.3.3 Nav-ansattes innspill til hvordan tilgjengeligheten kan bli bedre

Både i kontor-undersøkelsen og intervjuer har vi kartlagt Nav-ansattes innspill til hvordan tilgjengeligheten til Nav kan bli bedre for personbrukere og samarbeidspartnere.

Behov for å bedre samordning av Navs statlige og kommunale sosiale tjenester

Flere av informantene trekker frem at det er behov for løsninger for å i større grad kunne se oppfølgingen av personer som både mottar statlige og kommunale sosiale tjenester i sammenheng. For eksempel er det utfordring at det i dag ikke er mulig å ha dialog om kommunale sosiale tjenester i fagsystemet for statlige tjenester. Dette skaper

utfordringer og merarbeid for både personbrukerne og de Nav-ansatte. Generelt påpeker flere av informantene at den digitale løsningen for Navs kommunale sosiale tjenester er mindre utviklet og vanskeligere å bruke.

Nav-ansatte opplever at det er krevende for brukerne å ha oversikt over hvilke tjenester og ytelser som er statlige og kommunale, og at det dermed ikke er tydelig for bruker hvilken kanal vedkommende skal benytte for ulike spørsmål. Det er behov for å videreutvikle løsningene, for eksempel gjennom bedre digital løsning for de kommunale sosiale tjenestene, eller gjennom utvikling av felles fagsystemer. Dette kan bidra til å gjøre det enklere for brukere å ta kontakt med Nav, og redusere belastningen for Nav-ansatte. Enkelte trekker frem at NKS bør få større innsynsmuligheter i løsningene for kommunale tjenester, slik at de i større grad kan svare på henvendelser som gjelder de kommunale tjenestene. Dette vil også kunne bidra til å redusere belastningen på ansatte på Nav-kontor.

Løsning for deling av informasjon mellom Nav og samarbeidspartnere

En stor andel av respondentene i kontor-undersøkelsen oppgir at en sentral utfordring i kontakten med Nav er mangel på en egnet kanal for deling av opplysninger. Både i kontor-undersøkelsen og case-studiene påpeker mange at det er behov for bedre løsninger for deling av informasjon mellom Nav-ansatte og samarbeidspartnere. I dag er det særlig taushetsplikt og GDPR-regelverket som skaper utfordringer med informasjonsflyt, ettersom dette innebærer begrensninger for hva slags informasjon om brukere som kan deles mellom Nav-ansatte og samarbeidspartnere. Dette medfører merarbeid og uformell kontakt for partene. Flere av Nav-ansatte forteller i intervjuer at dette fører til at mye kommunikasjon gjøres muntlig, uten tilstrekkelig journalføring. Nav-ansatte ønsker en kontaktflate som muliggjør deling av informasjon om brukeren mellom Nav og samarbeidspartnere, for mer effektiv oppfølging.

Tydelige avtaler kan øke tilgjengeligheten for samarbeidspartnere og brukere

Hvorvidt Nav og samarbeidspartneren har et etablert og formalisert samarbeid, fremstår som viktig for den opplevde tilgjengeligheten. Flere trekker frem at det er behov for å etablere tydelige samarbeidsavtaler og rutiner, som legger føringene for hvordan aktørene skal samarbeide. Dette bør inkludere en tydeliggjøring av roller og ansvars-

fordeling. Det kan også inkludere retningslinjer for type og hyppighet av kontakt mellom partene.

Flere av informantene påpeker at det kan være krevende å etablere samarbeidsavtaler og -rutiner, men samtidig har en stor del av Nav-kontorene dette i dag. Det er særlig nyttig med etablerte samarbeid med andre kommunale aktører, da Nav ofte har tett samarbeid med disse i oppfølgingen av enkeltbrukere. Det påpekes også at det er nødvendig med kontinuerlig oppfølging og revisjon av avtalene, for å opprettholde et godt og funksjonelt samarbeid over tid. Dette inkluderer at kontaktpersoner og -informasjon oppdateres, for å forhindre at fravær og utskiftning av personell skaper utfordringer i samarbeidet.

Samarbeid på lokalt nivå kan innrettes på ulike måter, og må tilpasses lokale behov. Enkelte peker på at det kan være nyttig at samarbeidsrutinene inkluderer tverretattlig opplæring, nettverksamlinger eller samlokalisering av tjenester. Flere av informantene trekker frem samlokalisering som en suksessfaktor for god tilgjengelighet mellom Nav-kontor og samarbeidspartnere. Fysisk nærhet mellom enhetene skaper gode muligheter for uformell kontakt og informasjonsdeling.

Nav-ansatte ønsker å prioritere ressurser til målrettet brukeroppfølging

Gjennom case-studier og kontor-undersøkelsen fremkommer det at flere Nav-ansatte anser det som hensiktsmessig å redusere åpningstider på publikumsmottaket, for å frigjøre ressurser til målrettet brukeroppfølging med bedre kvalitet. Flere forteller at det ofte er få som oppsøker publikumsmottakene, og at det derfor ikke er hensiktsmessig å bruke ressurser på dette. Flere veiledere anser det heller som nyttig for brukerne at de får telefonnummer og mulighet til å ringe direkte til sin veileder når de har behov for kontakt. Enkelte trekker frem at frigjorte ressurser i praksis kan ha økt tilgjengeligheten til Nav for brukere, gjennom at veiledere i større grad kan oppsøke og møte brukere på andre fysiske møtearenaer enn på selve Nav-kontoret.

Samtidig er det bred enighet om at det er behov for å ha åpent publikumsmottak i et visst tidsrom for å åpne for oppmøte uten timeavtale. Dette er særlig for å sikre en reell kontaktflate for brukere med lav digital kompetanse, hvor oppmøte uten timeavtale er det eneste reelle alternativet for kontakt i tillegg til å kunne få hjelp fra andre.

Det er opp til Nav lokalt å avgjøre hva som anses som tilstrekkelige åpningstider på publikumsmottaket. I intervjuer fortalte ansatte ved to av case-kontorene at de har gjennomført tellinger i

publikumsmottakene for å kartlegge pågang av, og hjelpebehovene til, personer som møter opp fysisk på Nav-kontoret uten avtale. I en av case-kommunene ble det gjennomført tellinger av dem som møtte opp på Nav-kontoret uten avtale vinteren 2025. Resultatene fra denne kartleggingen viste at over halvparten av dem som møtte opp på publikumsmottaket, hadde middels eller svake språkferdigheter. 20 prosent manglet grunnleggende digitale ferdigheter, og 65 prosent var sosialhjelpsmottakere. Det var også mange over 66 år. De fleste fikk hjelp til det de lurte på (90 prosent), og de ansatte på Nav-kontoret brukte mindre enn 10 minutter på å hjelpe hver person (90 prosent). De brukte mindre enn 5 minutter per person på å hjelpe 65 prosent av de besøkende. Nav-kontoret kartla også hvorvidt det hadde vært

mulig å hjelpe de besøkende gjennom andre kanaler, og konkluderte med at for 50–80 prosent av de besøkende, hadde det ikke vært mulig å ta kontakt med Nav gjennom andre kanaler.

I en annen case-kommune har de også gjennomført tellinger høsten 2024. Denne kartleggingen var kun kategorisert etter type henvendelse og brukergruppe, og er dermed noe mindre omfattende. Resultatene fra denne kartleggingen tyder likevel på lignende funn. 67 prosent kom for sosialfaglige henvendelser og 11 prosent var knyttet til arbeidsrettet oppfølging. Av dem som kom på Nav-kontoret, var 59 prosent flyktninger, 17 prosent arbeidsinnvandrere og 23 prosent norske.

4. Personbrukeres erfaringer med Navs tilgjengelighet

Navs brukere har forskjellige hjelpebehov og benytter ulike kanaler for å kontakte Nav. Mange benytter Navs digitale tjenester eller NKS og får svar på henvendelsene sine uten å være i direkte kontakt med en Nav-veileder. Brukerne oppgir imidlertid størst tilfredshet med de kontaktflatene som innebærer direkte kontakt med veileder. Særlig personer med større hjelpebehov opplever vansker med å komme i kontakt med Nav. Samtidig opplever de størst utfordringer knyttet til at Nav ikke ivaretar deres behov.

4.1 Om undersøkelsene

Informasjonsgrunnlaget i dette kapittelet er todelt. Det er basert på en nettbasert spørreundersøkelse i et representativt utvalg av befolkningen (innbygger-undersøkelsen), og en strukturert intervjuundersøkelse gjennomført blant personer med større hjelpebehov (bruker-undersøkelsen).

Bruker-undersøkelsen blant personer med større hjelpebehov ble gjennomført som fysiske intervjuer der vi oppsøkte personer på ulike oppholdssteder for denne gruppen, som matutdelingsstasjoner, språkkaféer og kaféer for rusmisbrukere. I tillegg gjennomførte vi intervjuer på publikumsmottak på Nav-kontor. Fullstendig oversikt over alle stedene det ble gjennomført intervjuer er gitt i kapittel 1.3. I forbindelse med bruker-undersøkelsen, gjennomførte vi også samtaler med ansatte og frivillige ved de ulike lokasjonene.

Vi har undersøkt hva som kjennetegner ulike personbrukere, deres kontakt med Nav, og hvor tilfredse de er med kontakten. Vi presenterer først

resultatene fra bruker-undersøkelsen, og deretter resultatene fra innbygger-undersøkelsen. Til slutt i dette kapittelet gir vi en oppsummering og samlet vurdering av funnene fra de to undersøkelsene.

Utvalget i bruker-undersøkelsen består av personer som vurderes å ha et større bistandsbehov fra Nav enn øvrig befolkning. Utvalget i innbygger-undersøkelsen er personer som vurderes å ha et mindre omfattende hjelpebehov fra Nav. En del av respondentene i bruker-undersøkelsen er sosialhjelpsmottakere, og en del har annet morsmål enn norsk. Disse er ikke representert i utvalget i innbygger-undersøkelsen. Nærmere beskrivelser av kjennetegn ved respondentene i de to undersøkelsene er beskrevet i Vedlegg B og Vedlegg E.

4.2 Bruker-undersøkelsen (personer med større hjelpebehov)

I det følgende presenterer vi funnene fra bruker-undersøkelsen blant personer med større hjelpebehov. Hovedfunn fra undersøkelsen er oppsummert i Tabell 4-1.

4.2.1 Om respondentene

I denne delen beskriver vi kjennetegn ved respondentene i bruker-undersøkelsen, som hvilke ytelser de mottar, hva slags bistand de får fra Nav, og hva de er i kontakt med Nav om.

Ved rekruttering ble respondentene spurt om de hadde hatt kontakt med Nav og ønsket å dele sine erfaringer med kontakten. Kun personer som svarte at de hadde hatt kontakt med Nav i løpet av de to siste årene, ble inkludert i bruker-undersøkelsen. Totalt svarte 339 personer på bruker-undersøkelsen, fra 33 lokasjoner i fem norske storbyer.

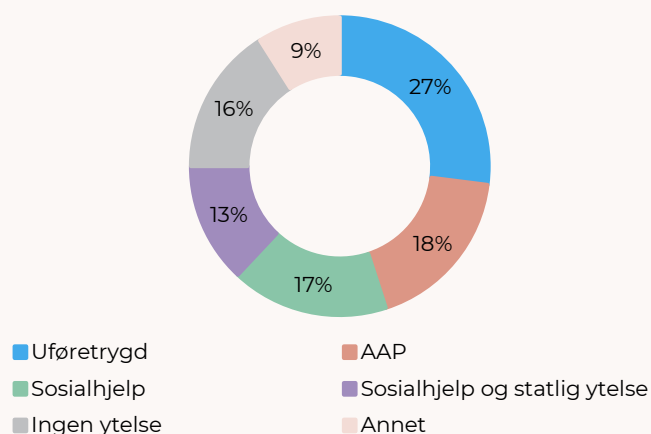
Tabell 4-1: Oppsummering av funn fra bruker-undersøkelsen

	AAP	Uføretrygd	Sosialhjelp	Statlig ytelse og sosialhjelp	Ingen ytelser
Alder, kjønn og bakgrunn	19–45 år 56 % menn 65 % har norsk morsmål	45–64 år 68 % menn 92 % har norsk morsmål	19–64 år 66 % menn 43 % har norsk morsmål	31–45 år 60 % menn 53 % har norsk morsmål	19–64 år 73 % menn 23 % har norsk morsmål
Muligheter til direkte kontakt med veileder	82 %	49 %	53 %	71 %	37 %
Kontakt med Nav	Fysiske møter (73 %), direkte kontakt gjennom nav.no (61 %)	Oppmøte uten timeavtale på Nav-kontoret (41 %), NKS (38 %)	Fysisk møte (52 %), ringt direkte til Nav-kontoret (41 %), og oppmøte uten timeavtale på Nav-kontoret (41 %)	Ringt NKS (58 %), brukt nav.no til å finne informasjon (56 %) og avtalte møter (51 %)	Ringer NKS (43 %) og oppmøte uten timeavtale på Nav-kontoret (32 %)
Tilfredshet	41 % fornøyd, 27 % misfornøyd, 23 % har varierende erfaringer	38 % fornøyd, 40 % misfornøyd	76 % fornøyd, 12 % misfornøyd	51 % fornøyd, 35 % misfornøyd	41 % fornøyd, 27 % misfornøyd
Årsaker til misnøye	Opplever å ikke bli møtt med respekt og forståelse av Nav (45 %)	Vanskelig å komme i kontakt med noen som kan hjelpe (51 %)	Vanskelig å komme i kontakt med noen som kan hjelpe (50 %), vanskelig informasjon fra Nav (40 %)	Vanskelig å komme i kontakt med noen som kan hjelpe (72 %), tar lang tid å få hjelp (72 %)	Nav ivaretar ikke behov (44 %), opplever ikke å bli møtt med respekt og forståelse av Nav (50 %)

Kilde: Spørreundersøkelse blant personer med større hjelpebehov, Oslo Economics, 2025. AAP: N= 62. Uføretrygd: N= 91. Sosialhjelp N= 58 (inkluderer også andre kommunale ytelser). Både statlig ytelse og sosialhjelp: N= 43. Ingen ytelse: N= 56. Gruppene er gjensidig utelukkende.

Størst andel av respondentene i bruker-undersøkelsen er mottakere av uføretrygd (Figur 4-1). Det er også en del AAP-mottakere, sosialhjelpsmottakere og personer som mottar sosialhjelp og statlig ytelse samtidig. Vi har delt inn respondentene i fem hovedkategorier basert på hvilke ytelser de oppgir at de mottar: mottakere av AAP (18 prosent), mottakere av uføretrygd (27 prosent), mottakere av sosialhjelp og/eller andre kommunale ytelser eller tjenester (17 prosent), mottakere av både en statlig ytelse og sosialhjelp (13 prosent), og de som ikke mottar ytelser fra Nav (16 prosent). Gruppene er gjensidig utelukkende. Utvalget består for øvrig også av 31 personer som mottar andre statlige ytelser (pensjon, dagpenger og foreldrepenger) og 4 personer som ikke visste eller ikke ville oppgi om de mottok pengestøtte fra Nav. De fleste respondentene i utvalget er utenfor arbeidslivet – over 70 prosent er sykmeldt, langtidssykmeldt eller ufør. 41 prosent har annet morsmål enn norsk. Totalt 63 prosent er menn, og 63 prosent oppgir at de bor alene.

Figur 4-1: «Hvilke ytelser mottar du fra Nav i dag?», bruker-undersøkelsen



Kilde: Spørreundersøkelse blant personer med større hjelpebehov, Oslo Economics, 2025. AAP: N= 62. Uføretrygd: N= 91. Sosialhjelp N= 58 (inkluderer også andre kommunale ytelser). Både statlig ytelse og sosialhjelp: N= 43. Ingen ytelse: N= 56. Gruppene er gjensidig utelukkende.

Mottakere av uføretrygd er stort sett eldre personer med større bistandsbehov

Respondentene som er mottakere av uføretrygd er i all hovedsak personer med norsk som morsmål, som står helt utenfor arbeidslivet. Mange av disse er relativt hyppig i kontakt med Nav – over halvparten er i kontakt månedlig eller oftere. I denne gruppen er de fleste over 45 år (69 prosent).

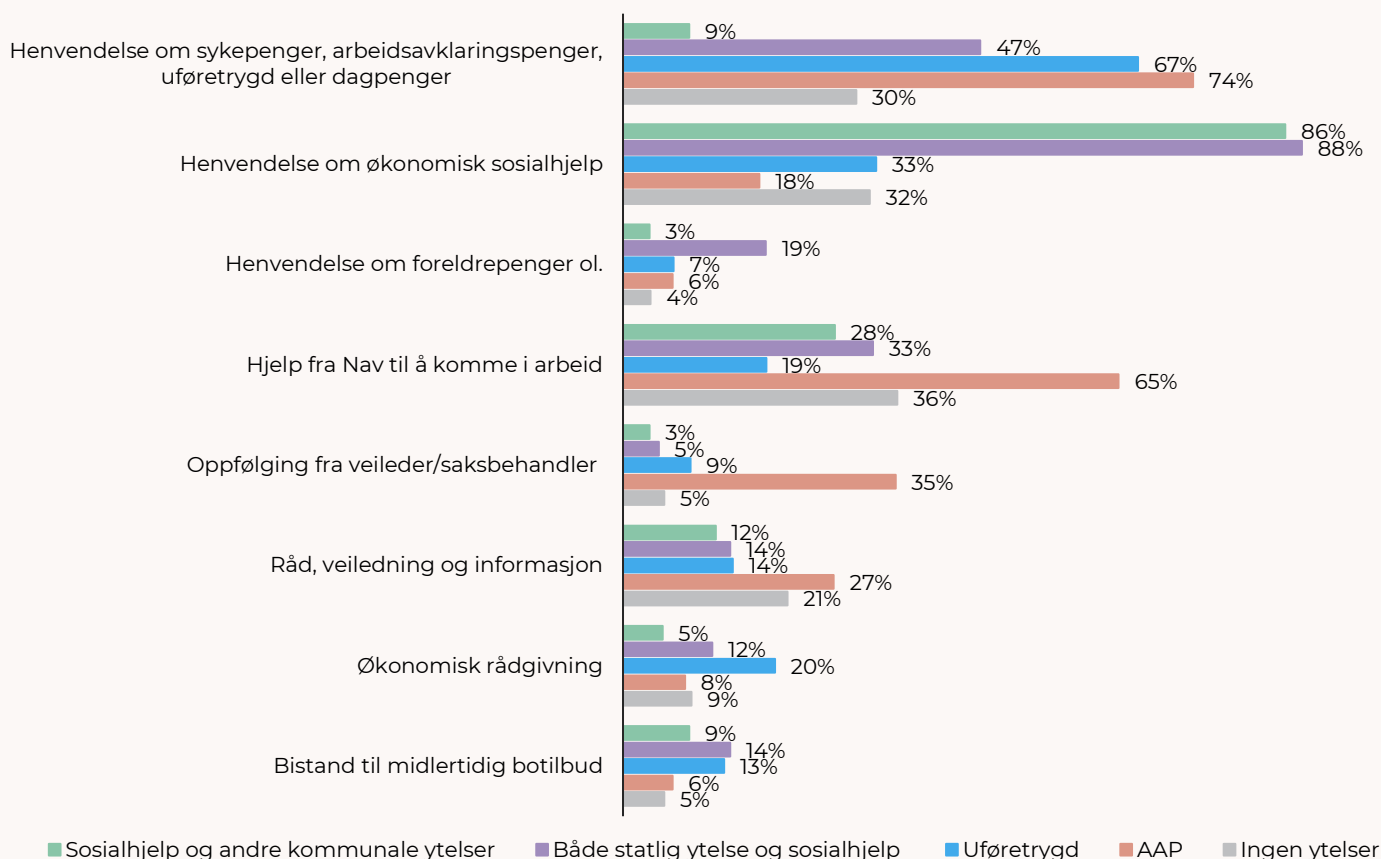
De fleste mottakerne av uføretrygd kontakter Nav med henvendelser eller spørsmål om uføretrygd (Figur 4-2). Det er imidlertid også en del (én av tre) som er i kontakt med Nav om søknad eller spørsmål om sosialhjelp. Til sammenligning, er det kun 18 prosent av AAP-mottakere som er i kontakt med Nav om sosialhjelp. Det er altså en relativt stor andel av mottakere av uføretrygd som har søkt om sosialhjelp, men som ikke har fått – eller venter på å få – innvilget søknaden sin. Inntrykket fra samtaler med disse respondentene, er at de opplever at uføretrygden ikke er tilstrekkelig til å dekke deres livsutgifter, men at de likevel har fått avslag på søknaden sin om sosialhjelp.

En større andel mottakere av uføretrygd får økonomisk rådgivning (20 prosent) sammenlignet med de andre gruppene. Det er også noen som får bistand til midlertidig botilbud (13 prosent). Dette underbygger at det blant mottakere av uføretrygd er en del som er økonomiske vanskeligstilte, og som har mer omfattende bistandsbehov.

Mange unge AAP-mottakere er hyppig i kontakt med Nav om hjelp til jobb

AAP-mottakerne består i hovedsak av personer under 45 år, og de aller fleste har norsk som morsmål. Det er en del som er i arbeidsmarkeds-tiltak, og som får hjelp av Nav til å komme i jobb (Figur 4-2). Det er også en del som er utenfor arbeidslivet og som i hovedsak er i kontakt med Nav angående henvendelse/spørsmål om AAP. De som ikke er i kontakt med Nav fordi de får hjelp til å komme i jobb, inkluderer blant annet personer som er i et løp der de skal avklares til uføretrygd. AAP-mottakere er generelt hyppigere i kontakt med Nav enn de øvrige gruppene.

Figur 4-2: «Hva har du hatt kontakt med Nav om?», bruker-undersøkelsen



Kilde: Spørreundersøkelse blant personer med større hjelpebehov, Oslo Economics, 2025. Respondenten kunne krysse av for flere alternativer. AAP: N= 62. Uføretrygd: N= 91. Sosialhjelp N= 58 (inkluderer også andre kommunale ytelser). Både statlig ytelse og sosialhjelp: N= 43. Ingen ytelse: N= 56. Gruppene er gjensidig utelukkende.

Mange mottakere av sosialhjelp har annet morsmål enn norsk

Sosialhjelpsmottakere er jevnt spredt ut over alle de ulike aldersgruppene. En overvekt av disse (57 prosent) har annet morsmål enn norsk. Mange oppgir at de er arbeidsledige eller under utdanning (inkluderer personer som er lærlinger, og personer som får hjelp av Nav til utdanning, enten gjennom kurs og opplæring i regi av Nav, eller ordinær utdanning). I likhet med mottakere av AAP, oppgir sosialhjelpsmottakere å være hyppig i kontakt med Nav. De er i hovedsak i kontakt med Nav angående søknad om sosialhjelp eller annen kommunal tjeneste.

Det er også noen av sosialhjelpsmottakerne som oppgir at de får bistand til å komme i arbeid (Figur 4-2). Generelt fremstår sosialhjelpsmottakere som en gruppe som kanskje mottar sosialhjelp i en kort tidsperiode mens de er mellom jobber eller lignende, og som får det samtidig som de er i annen aktivitet (men for eksempel ikke har eller ikke har innfridd sine rettigheter til dagpenger). De fremstår som en gruppe med mindre omfattende bistandsbehov fra Nav, enn den gruppen som får sosialhjelp og annen statlig ytelse samtidig. Dette reflekteres også i deres erfaringer med kontakten med Nav, som utdypes videre i kapittel 4.2.3.

Mottakere av både statlig ytelse og sosialhjelp er stort sett utenfor arbeid

Gruppen som mottar sosialhjelp i tillegg til en statlig ytelse, mottar i hovedsak sykepenger, AAP eller uføretrygd (63 prosent). De fleste er helt utenfor arbeidslivet. Resten mottar sosialhjelp i tillegg til foreldrepenger, pensjon eller dagpenger (41 prosent). Det er flest i aldersgruppen 31–45 år, og omtrent like mange som har norsk som morsmål og ikke. En del av disse er ofte i kontakt med Nav (månedlig eller oftere), og de har i hovedsak kontakt angående søknad om sosialhjelp, bistand til midlertidig botilbud eller økonomisk rådgivning (Figur 4-2).

Generelt har denne gruppen en del fellestrekk med gruppen som kun mottar uføretrygd. De har relativt like bistandsbehov, men det virker som at hovedforskjellen er at den ene gruppen har fått innvilget søknad om sosialhjelp i tillegg til uføretrygd, mens den andre gruppen har behov, men har ikke fått innvilget det.

Personer som ikke mottar noen ytelser fra Nav, er i hovedsak personer med annet morsmål enn norsk, som får hjelp til jobb eller søknad om ytelser

Det er også en del av respondentene som har vært i kontakt med Nav, men som ikke mottar noen

ytelser i dag. Dette er en sammensatt gruppe med ulike behov. De fordeler seg relativt jevnt i alle aldersgruppene, og 77 prosent har annet morsmål enn norsk. Nesten halvparten av disse er i arbeid, og en del er arbeidsledig. Det er omtrent jevn fordeling av personer som er i kontakt med Nav månedlig eller oftere, eller sjeldnere.

Gruppen består delvis av personer som har fått hjelp fra Nav til å komme i jobb, og som har oppnådd dette – de er i jobb i dag og har ikke behov for videre bistand fra Nav (Figur 4-2). Gruppen består også av personer som kontakter Nav med henvendelser eller søknad om ytelser, men som foreløpig ikke har fått innvilget dette. Enten venter de på svar, eller så har de fått avslag på søknaden. De fleste av dem som ikke mottar noen ytelser, mottar heller ingen videre veiledning eller oppfølging fra Nav. Mange av dem som er i kontakt angående sosialhjelp, er i arbeid (61 prosent). De fleste av dem som er i kontakt om andre ytelser, er arbeidsledig eller ute av arbeid på grunn av helse (59 prosent).

4.2.2 Bruk av kontaktflater

Hvilke kontaktflater respondentene benytter, avhenger blant annet av om de er inne i et oppfølgingsforløp, har én eller flere faste veiledere i Nav, og muligheter til direkte kontakt med veileder. Digitale forutsetninger, språkutfordringer og ulike livssituasjoner som brukere står i, kan også være avgjørende for bruk av ulike kontaktflater.

Muligheter til direkte kontakt påvirker bruken av kontaktflater

Totalt 58 prosent av respondentene i brukerundersøkelsen oppgir at de har mulighet til å ta direkte kontakt med en ansatt i Nav. Mange av disse er i et oppfølgingsløp og har muligheter til å skrive og motta meldinger fra sin veileder gjennom mine sider på Nav.no; 39 prosent har brukt Nav.no til å kommunisere direkte med en ansatt. En del av disse har også mulighet til å ringe til sin veileder gjennom direkte nummer til veileder eller lokalkontoret – 51 prosent har ringt direkte.

Det er forskjeller mellom gruppene i hvor mange som oppgir at de har mulighet til direkte kontakt med Nav-veileder (Figur 4-3). Det er særlig mange blant AAP-mottakere og mottakere av både sosialhjelp og statlig ytelse, som har mulighet til direkte kontakt med Nav. Blant sosialhjelps-mottakere og mottakere av uføretrygd, har rundt halvparten mulighet til å ta direkte kontakt med Nav. Det er også noen av dem som ikke mottar noen ytelser, som har eller har hatt mulighet til å ta direkte kontakt med Nav-veileder. De fleste av disse er i arbeid, men har tidligere fått hjelp til å komme i

jobb. Disse hadde antakelig muligheter til direkte kontakt til sin veileder mens de fikk bistand til å komme i jobb.

Mange i bruker-undersøkelsen som møter opp uten timeavtale

Det er mange som benytter seg av Nav.no, enten til å finne informasjon eller gjøre noe, som å sende meldekort, eller til å kommunisere med en ansatt på Mitt Nav (Figur 4-4). Det er særlig mange blant AAP-mottakere og personer med både statlig ytelse og sosialhjelp som oppgir at de hadde brukt Nav.no.

Gruppen som mottok både statlig ytelse og sosialhjelp, er den gruppen der flest oppgir at de ringer til NKS. Det er omtrent like mange blant de ulike ytelsesgruppene som oppgir at de ringer direkte til Nav-kontoret, unntatt gruppen som ikke mottar noen ytelse. Det er derimot størst andel blant mottakere av (kun) sosialhjelp som oppgir å sende eller få SMS av sin veileder.

76 prosent av AAP-mottakere har avtalte, fysiske møter med Nav. Dette gjelder også mange blant dem som mottar sosialhjelp, enten alene eller i kombinasjon med statlig ytelse. Videre er det en del blant alle grupper, som oppgir at de møter opp på Nav-kontoret uten timeavtale, bortsett fra AAP-mottakere.

De som ikke mottar noen ytelser fra Nav, bruker generelt mange av kontaktflatene til nav. Dette reflekterer trolig at denne gruppen er sammensatt og består av både personer som er i et aktivt oppfølgingsløp med Nav, og personer som tidligere har fått bistand fra Nav, men ikke får det lenger.

Unge bruker flere av Navs kanaler

Blant dem under 30 år er det en større andel som benytter flere av kanalene. De ser også ut til å ha mer direkte kontakt med veileder, enn dem over 30 år. Dette har sammenheng med Navs ungdomsgaranti, som innebærer at alle unge med behov for hjelp fra Nav, skal få en fast kontaktperson.

De over 30 år benytter derimot i større grad NKS eller Nav.no til å finne informasjon, uavhengig av hvilken ytelse de mottar. Det fremkommer at mange av de eldre brukerne opplever at det er vanskelig å manøvrere seg blant Navs ulike kontaktflater. Flere forteller at de foretrekker å ringe til en person som kjenner saken deres, fordi de ofte ikke har fullstendig innsikt i sin egen sak til å kunne manøvrere seg i digitale tjenester, eller fordi det oppleves som både belastende og utfordrende å forklare saken sin til en person som ikke kjenner saken fra før, for eksempel NKS-veileder.

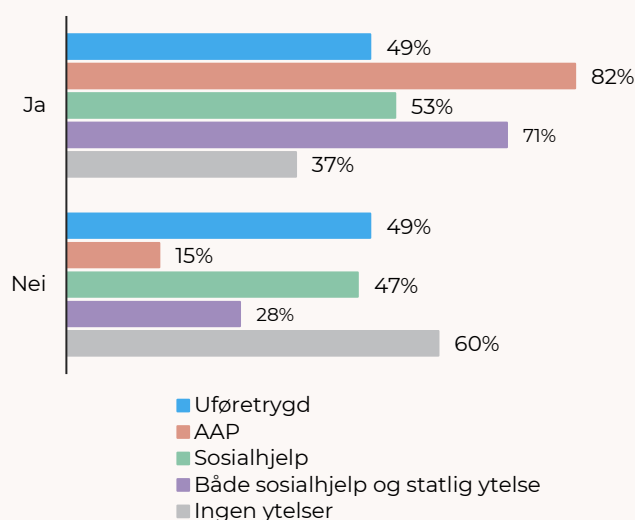
Personer med annet morsmål enn norsk bruker i større grad Nav.no til å finne informasjon

Personer med annet morsmål enn norsk er i hovedsak personer som ikke mottar noen ytelser fra Nav i dag (31 prosent), eller som mottar sosialhjelp (24 prosent). En del er helt utenfor arbeidslivet (27 prosent), men en del er også i arbeid (27 prosent). Blant denne gruppen er det flere som er i utdanning, sammenlignet med dem som har norsk som morsmål (14 mot 5 prosent). Over halvparten er i kontakt med Nav angående søknad om sosialhjelp. En del er også i kontakt med spørsmål om sykepenges, AAP, dagpenger eller uføretrygd (34 prosent), og hjelp til å komme i jobb (33 prosent).

Personer med annet morsmål enn norsk, bruker andre kontaktflater enn personer med norsk som morsmål. Generelt er det færre av dem med annet morsmål enn norsk som har mulighet til å ta direkte kontakt med Nav-veileder (50 prosent), enn blant dem med norsk som morsmål (62 prosent).

Gruppen med annet morsmål enn norsk bruker i større grad Nav.no til å finne informasjon (50 mot 38 prosent). Dette har trolig sammenheng med at det er mange av disse som ikke mottar ytelser eller tjenester fra Nav, slik at de ikke har tilgang til alle kontaktflatene. Det kan også ha sammenheng med

Figur 4-3: «Har du muligheter til å ta direkte kontakt med en ansatt i Nav?», bruker-undersøkelsen



Kilde: Spørreundersøkelse blant personer med større hjelpebehov, Oslo Economics, 2025. AAP: N= 62. Uføretrygd: N= 91. Sosialhjelp N= 58 (inkluderer også andre kommunale ytelser). Både statlig ytelse og sosialhjelp: N= 43. Ingen ytelse: N= 56. Gruppene er gjensidig utelukkende.

at Navs digitale sider kan være enklere å bruke enn andre kontaktflater, ettersom det er mulig å velge mellom mange ulike språk på Nav.no.

Det er også mange av dem med annet morsmål enn norsk som ringer NKS (40 prosent), i likhet med blant personer med norsk som morsmål. Det er en større andel som møter opp på Nav-kontoret uten avtale (37 mot 31 prosent). Dette kan indikere at de med annet morsmål enn norsk, har noe større utfordringer med de andre kanalene, og dermed heller møter opp fysisk.

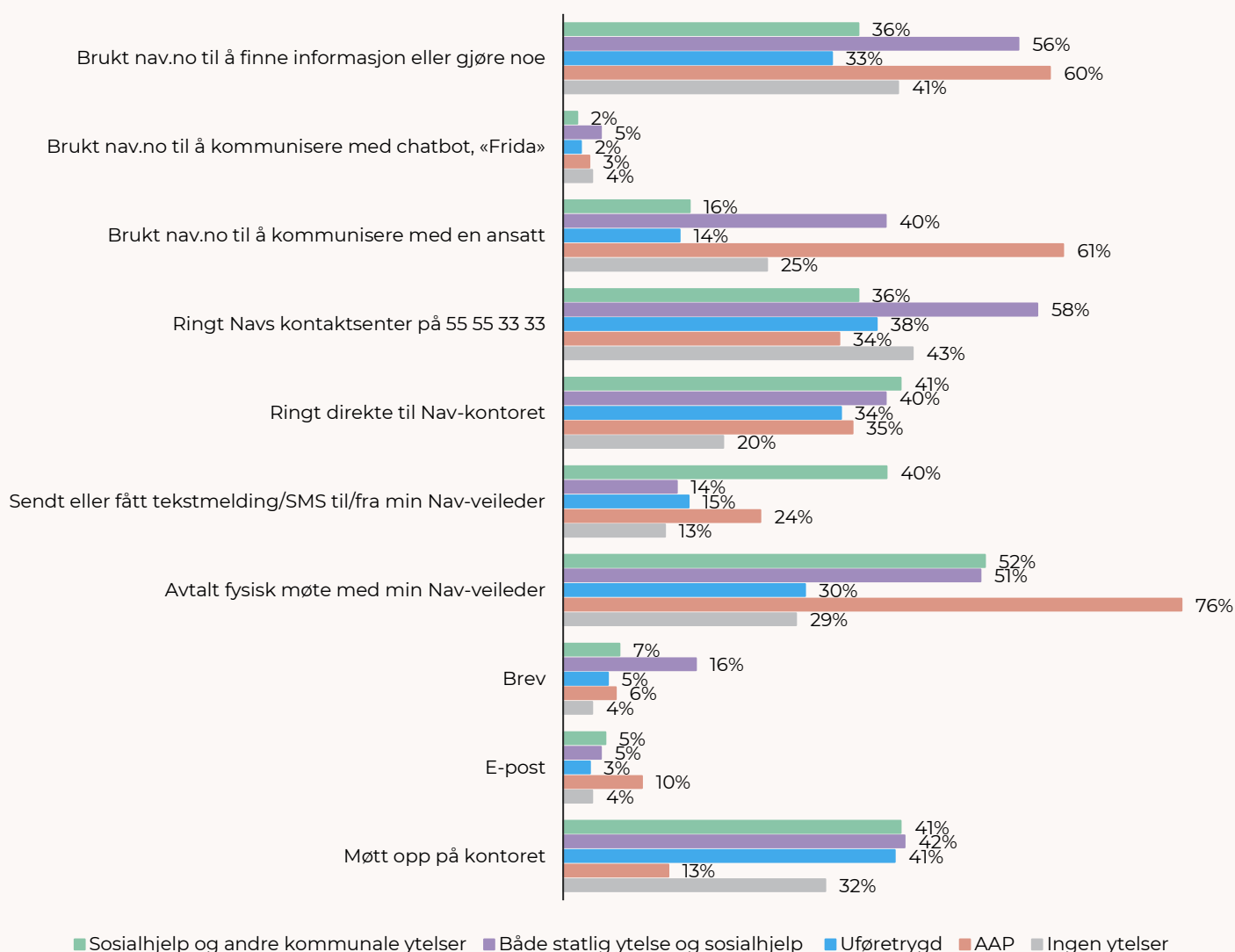
Det er en del færre som ringer direkte til Nav-veileder (27 mot 38 prosent). Dette har sammenheng med at færre av dem med annet morsmål enn norsk, har muligheter til direkte

kontakt med veileder, ettersom færre mottar ytelser fra Nav. Samtidig, av alle som ikke mottar ytelser, er det flere med norsk som morsmål som kan kontakte veileder direkte (46 prosent), enn blant dem med annet morsmål enn norsk (65 prosent).

Mange eldre får bistand fra frivillige til å kontakte Nav

Bruker-undersøkelsen viser at det er en relativt stor andel av respondentene med større hjelpebehov som har behov for hjelp til å ta kontakt med Nav. Dette reflekterer at mange opplever det som utfordrende å kontakte Nav selv. I intervjuene med personer med større hjelpebehov fremkommer det at noen får bistand fra familie, venner eller frivillige

Figur 4-4: «Hvordan pleier du å være i kontakt med Nav?», bruker-undersøkelsen



Kilde: Spørreundersøkelse blant personer med større hjelpebehov, Oslo Economics, 2025. Hele utvalget: N=339. Gruppene er gjensidig utelukkende. Andre statlige ytelser inkluderer dagpenger, foreldrepenger ol. og pensjon ol. AAP: N=62. Uføretrygd: N=91. Sosialhjelp og annen kommunal ytelse: N=58. Både statlig ytelse og sosialhjelp: N=43. Ingen ytelse: N=56.

organisasjoner i kontakten med Nav. Dette fordi de har behov for støtte, hjelp til å forklare situasjonen sin og hjelpebehovet, eller fordi de opplever at de i større grad blir tatt på alvor av Nav dersom de har med seg noen andre. Også i intervjuene med frivillige organisasjoner fremkommer det at mange av dem med større hjelpebehov har behov for støtte i kontakten med Nav, blant annet for å forstå informasjon om rettigheter og plikter.

De fleste av respondentene oppgir at de selv tar kontakt med Nav, men en del oppgir også at Nav kontakter dem, særlig blant sosialhjelpsmottakere (rundt 50 prosent). Blant dem som mottar både statlig ytelse og sosialhjelp, er det en del som kommer i kontakt med Nav gjennom andre tjenester (19 prosent), som helse, utdanning eller barnevern. Enkelte får hjelp fra en frivillig organisasjon til å ta kontakt med Nav – dette er primært sosialhjelpsmottakere, uføre og de som ikke mottar ytelse (rundt 10 prosent i hver gruppe).

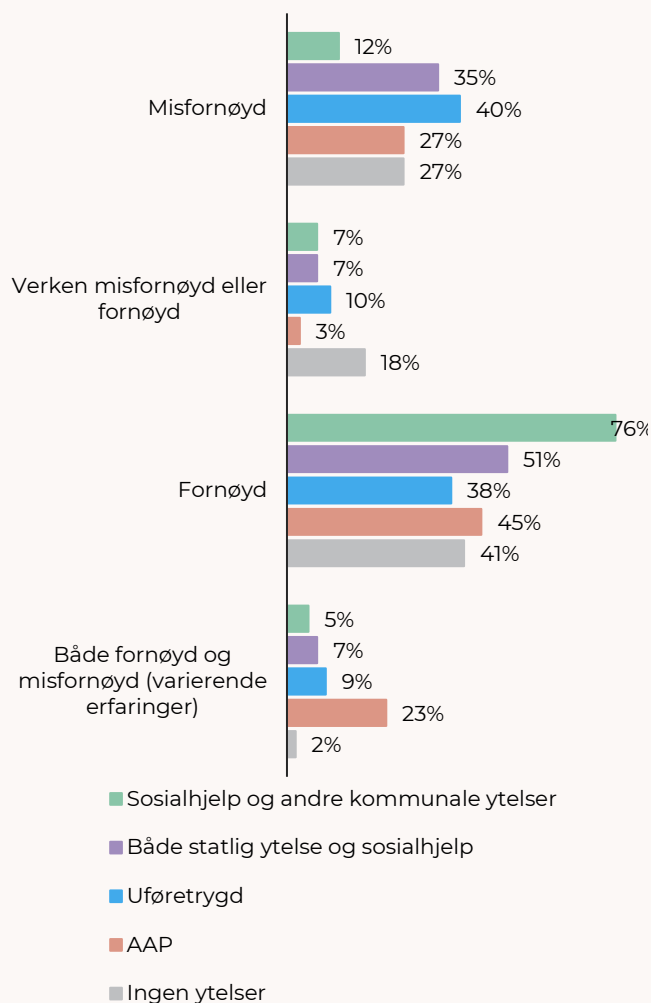
Det er flere blant dem under 30 år, enn de over, som oppgir å få hjelp av venner og familie til å ta kontakt med Nav (12 prosent). De under 30 år oppgir også i større grad å komme i kontakt med Nav gjennom andre tjenester (16 prosent), enn eldre (12 prosent). At det er flere unge som får hjelp av venner og familie til å være i kontakt med Nav, har trolig sammenheng med at mange av disse fortsatt bor hjemme med foreldre og kan ha mindre systemforståelse, forståelse av Nav-systemet og rettighetene sine. Det kan også være at foreldre tar kontakt med Nav på barnas vegne. At det er flere unge som kommer i kontakt med Nav gjennom andre offentlige tjenester, kan reflektere at mange av disse har sammensatte utfordringer og får bistand fra flere tjenesteaktører samtidig.

Det er flere blant dem over 45 år og med annet morsmål enn norsk, som oppgir at de får hjelp av frivillige organisasjoner til å komme i kontakt med Nav (12 prosent). Inntrykket fra brukerundersøkelsen er at det særlig er disse gruppene som oppsøker tilbudene til de frivillige organisasjonene vi har besøkt, og dermed disse som også i større grad får hjelp av de frivillige organisasjonene til å kontakte Nav. Blant dem med annet morsmål enn norsk som oppgir at de får hjelp av frivillige organisasjoner til å ta kontakt med Nav, er det 27 prosent som utdyper at de blant annet får hjelp til oversetting av språk, slik at språkutfordringer ikke skal være en utfordring for kontakten med Nav.

4.2.3 Opplevelser av tilgjengelighet

I bruker-undersøkelsen spurte vi respondentene hvor fornøyde de er med kontakten de har med Nav, generelt sett (Figur 4-5). Over halvparten

Figur 4-5: «Hvor fornøyd er du med kontakten du har hatt med Nav?», bruker-undersøkelsen



Kilde: Spørreundersøkelse blant personer med større hjelpebehov, Oslo Economics, 2025. Svaralternativet «fornøyd»/«misfornøyd» består av de som har svart at de er litt eller veldig fornøyd/misfornøyd. AAP: N = 62. Uføretrygd: N = 91. Sosialhjelp og annen kommunal ytelse: N = 58. Både statlig ytelse og sosialhjelp: N = 43. Ingen ytelse: N = 56. Gruppene er gjensidig utelukkende.

oppgir at de er litt eller svært fornøyde med kontakten.

Mottakere av uføretrygd er minst fornøyde

Mottakere av uføretrygd er i minst grad fornøyd med kontakten med Nav. Dette skyldes trolig til dels at uføretrygdde oftest ikke har egen Nav-veileder, og de må dermed ta kontakt med Nav gjennom generelle kanaler. Det er også blant mottakere av uføretrygd at færrest oppgir å ha mulighet til å ta direkte kontakt med Nav-veileder.

Blant de som i vårt utvalg er kategorisert som mottakere av uføretrygd, er det også en del som

tidligere har mottatt eller som tidvis søker om supplerende sosialhjelp. En mulig forklaring på misnøyen blant disse, og også en viss misnøye blant de som oppgir å motta både sosialhjelp og statlig ytelse, er at disse må forholde seg til to forskjellige systemer – statlig og kommunalt. Det er ulike kanaler for kontakt, og ulikt lovverk, for statlige og kommunale ytelser. Det fremkommer fra respondentene at det også er krevende å måtte forholde seg til to ulike utbetalingstidspunkter for ytelsene, og mange har to forskjellige Nav-veiledere. Flere forteller at dette er forvirrende, det er blant annet vanskelig å vite hvem de kan spørre for å få svar på ulike spørsmål. Dette preger erfaringene og opplevelsen av tilgjengelighet til Nav.

Sosialhjelpsmottakere er mest fornøyde

Brukere som kun mottar sosialhjelp, er den gruppen som i størst grad er fornøyd med kontakten de har med Nav. At det er sosialhjelpsmottakere som i størst grad er fornøyde med kontakten med Nav, kan være motstridende til funn fra tidligere undersøkelser og forskning. Tidligere forskning viser at det særlig er kontakt angående Navs kommunale sosiale tjenester som mange er mindre fornøyde med, blant annet på grunn av mindre utviklede digitale tjenester (se Kapittel 2.2.3).

En årsak til at sosialhjelpsmottakere fremstår som mer fornøyde i vår undersøkelse, kan for det første være at vi har avgrenset gruppen til personer som faktisk har fått innvilget sosialhjelp i inneværende periode. Dette kan påvirke deres generelle erfaringer med Nav positivt, til forskjell fra andre grupper som kan ha søkt sosialhjelp uten å få innvilget dette. For eksempel er det i vårt utvalg mange uføretrygdede med dårlig økonomi, som tidvis søker om supplerende sosialhjelp, men får avslag. Lang ventetid fremkommer også som en viktig årsak til misnøye i bruker-undersøkelsen, og kortere saksbehandlingstid på søknader om sosialhjelp enn andre ytelser kan også bidra til en mer positiv opplevelse av tilgjengelighet.

Samtidig har høy grad av fornøydhet blant sosialhjelpsmottakere trolig også sammenheng med utvalget i undersøkelsen, som primært består av sosialhjelpsmottakere i storbyer. Disse kontakter ofte Nav ved å møte opp fysisk ved publikumsmottakene, heller enn å bruke Navs digitale tjenester. Mange av disse foretrekker å møte en person fysisk, og opplever at det er gode muligheter for dette gjennom åpningstidene på publikumsmottakene i byene de bor i, som stort sett har åpent for slike besøk hver dag. Det kan også bidra til en god opplevelse av tilgjengelighet

når brukerne kjenner de ansatte på publikumsmottakene, slik at det er enklere for dem å formidle sine behov, og for eksempel få hjelp til å utforme en søknad digitalt.

Flere er fornøyde blant personer med annet morsmål enn norsk

En større andel av personer med annet morsmål enn norsk oppgir at de er fornøyde med Nav (60 prosent), sammenlignet med blant personer med norsk som morsmål (44 prosent). Mange av respondentene med annet morsmål enn norsk er også sosialhjelpsmottakere, så det er altså betydelig overlap mellom sosialhjelpsmottakere og personer med annet morsmål enn norsk. Sosialhjelpsmottakere med annet morsmål enn norsk er mer fornøyde med Nav, enn sosialhjelpsmottakere med norsk som morsmål. Denne forskjellen gjelder også for de andre ytelsesgruppene samlet sett. Noe av årsaken til at sosialhjelpsmottakere er mer fornøyde, kan altså skyldes at denne gruppen består av en høy andel med innvandrerbakgrunn, som generelt er mer fornøyde med Navs tilgjengelighet.

Det kan være flere årsaker til at personer med annet morsmål enn norsk i større grad er fornøyde med kontakten med Nav. Det kan være at personer med utenlandsk bakgrunn har mindre kjennskap til det norske velferdssystemet og rettigheter de har overfor Nav. Personer med bakgrunn fra andre land kan være vant med andre velferdssystemer, som ofte er mindre sjenerøse enn det norske. De kan dermed ha andre forventninger til Nav, enn personer med norsk bakgrunn som i større grad har innsikt i hvilke rettigheter og muligheter man har i Norge.

Mangel på BankID kan gjøre kontakten med Nav vanskeligere

Det trekkes frem av enkelte respondenter at mangel på BankID kan gjøre kontakten med Nav vanskeligere (omtrent 10 personer omtalte dette). Dette er i hovedsak personer som ikke har norsk fødselsnummer, og/eller er arbeidsinnvandrere. Mangel på BankID fører til at disse ikke har tilgang til tjenestene som krever innlogging på Nav.no.

I tillegg til de som ikke har norsk fødselsnummer, er det enkelte andre grupper som kan streve med å få eller opprettholde BankID. BankID utstedes av banker og krever et aktivt bankforhold. Videre krever det at individet ved opprettelse eller fornyelse av BankID, legitimerer seg i banken. Mennesker i aktiv rus eller med store, sammensatte utfordringer kan streve med å opprettholde et bankforhold, og vil dermed ikke få tilgang til, eller beholde tilgang på, BankID. Denne gruppen har

også større risiko for å bli frastjålet personlige eiendeler, som telefon, noe som også skaper utfordringer med å beholde tilgang til BankID. Generelt fremstår personer som har problemer med BankID som en særlig utsatt gruppe, og de har store utfordringer med tilgjengelighet til Nav.

«Det er også for digitalt, og det er vanskelig at alt skal skje på telefon. Hvis man bor på gaten, så blir telefonen din stjålet, og hva skal man gjøre da?»

Mann, 46-64 år, ufør – sitat fra bruker-undersøkelsen

Personer med rusproblemer opplever fordommer i møte med Nav

Enkelte av respondentene med rusproblemer forteller at de opplever fordommer i møte med Nav, og at dette preger deres erfaringer. Mange opplever at Nav-veiledere er mindre behjelpelige og stoler mindre på dem fordi de har eller har hatt rusutfordringer. De kan oppleve at Nav ikke har tillit eller tror på dem, for eksempel dersom de forteller at de ikke lenger har rusutfordringer og ønsker å skaffe seg arbeid og prøve ut tiltak. Dette innebærer at de ikke opplever å ha samme rettigheter og få samme tilbud om hjelp som andre. Noen forteller også at de opplever at tidligere møter med Nav i stor grad definerer hvordan Nav møter dem senere. For eksempel vil en dårlig erfaring eller et mindre vellykket møte, føre til at Nav er mindre imøtekommande i neste møte. Dette oppleves særlig som en utfordring for personer som tidligere har hatt rusproblemer, men som ikke har dette lenger.

«Jeg drev med sprøyter før, da ble jeg nektet hjelp. Det er en helt annen tone når man har med seg en annen person, som rusavhengig, for eksempel ha med en sosionom fra Frelsesarmeen. Det gjør at man ikke blir hakket ned på i møte med Nav.»

Mann, 46-64 år, sosialhjelpsmottaker – sitat fra bruker-undersøkelsen

Opplevelser av tilgjengelighet avhenger av relasjon med veileder

En del av respondentene, særlig blant AAP-mottakerne, oppgir at de er både fornøyd og misfornøyd, altså at de har varierende erfaringer med Nav. Det fremkommer at en del har erfaring med flere forskjellige veiledere og hyppig bytte av veiledere – enten på grunn av sykefravær eller fordi de byttet fra en ytelse til en annen og dermed fikk en ny veileder. Hyppig bytte av veileder kan skape noen utfordringer for opplevd tilgjengelighet, fordi det tar tid for brukerne å åpne seg om situasjonen sin og etablere en god relasjon til veileder. God relasjon til veileder er viktig for at veileder skal bli kjent med brukeren og kunne tilpasse oppfølgingen til brukerens behov. Hyppige veilederbytter skaper også uforutsigbarhet og mangel på kontinuitet i oppfølgingen. Dette påvirker opplevelsen av tilgjengelighet til Nav, blant annet fordi bytte av veileder kan føre til at brukeren ikke vet hvilken person i Nav de skal forholde seg til og kontakte ved behov. Flere forteller at de har opplevd å få en ny Nav-veileder uten at de har fått beskjed om dette, og at det da er vanskelig å vite hvem de skal kontakte i Nav. Det kan også ta lenger tid å få svar på henvendelser, fordi en ny veileder trenger tid til å sette seg inn i brukerens sak.

«Informasjonsflyt brytes når man bytter veileder. Veileder må spørre meg om ting på nytt. Relasjonsbygging tar tid.»

Kvinne, 31-45 år, AAP-mottaker – sitat fra bruker-undersøkelsen

Flere av respondentene uttrykker at de opplever det som uheldig at oppfølgingen og hjelpen de får fra Nav, virker å være avhengig av hvilken veileder man har. Dette innebærer at det oppleves som at man kan ha «flaks» og «uflaks» når man får en veileder i Nav, særlig ettersom brukerne ikke kan påvirke hvilken veileder de får. Det er begrensede muligheter til å få ny veileder dersom de opplever at de ikke har en god relasjon til veilederen de har.

"Hvor fornøyd man er med tilgjengeligheten til Nav er personavhengig. Noen av de som jobber i Nav er der for brukeren. Jeg har både gode og dårlige erfaringer, det kommer an på den du treffer."

Mann, 46-64 år, mottaker av uføretrygd – sitat fra bruker-undersøkelsen

Unge er generelt mer fornøyde med tilgjengeligheten til Nav enn eldre

Det er noen forskjeller i hvor mange som er fornøyde med kontakten med Nav mellom ulike aldersgrupper. Blant de som er under 45 år og over 65 år, er 58 prosent fornøyde med kontakten med Nav. Blant dem i aldersgruppen 46-64 år er det derimot 40 prosent som er fornøyde. Andelen som er misfornøyd med kontakten med Nav, er lavest blant de unge (15 prosent blant dem under 30 år) og høyest blant de som er 46-64 år (35 prosent).

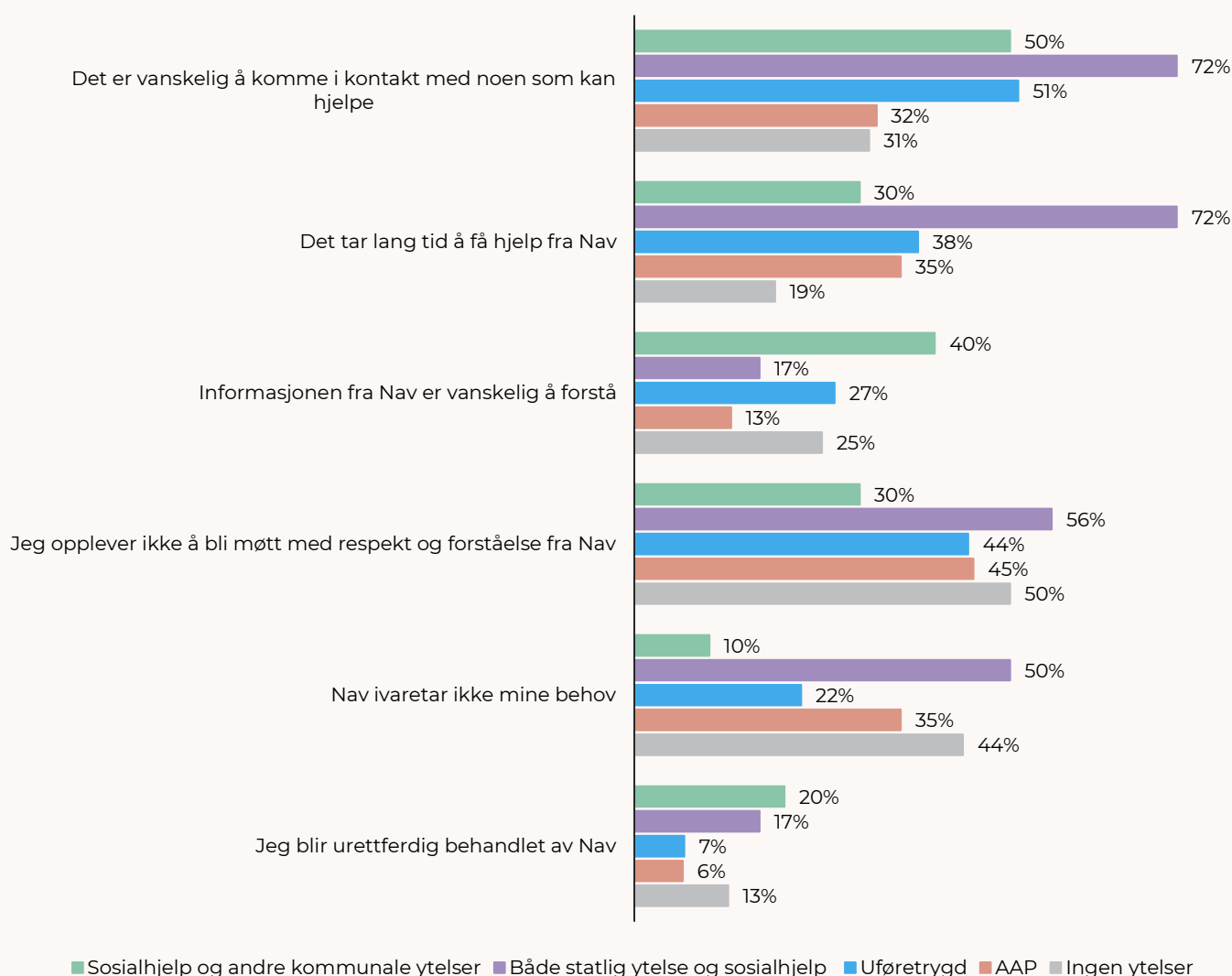
At unge er mer fornøyde med Nav enn eldre, kan forklares av at mange av de unge har tett oppfølging og kan ta direkte kontakt med sin Nav-

veileder. Tettere oppfølging kan bety at de får hjelp fra Nav raskere, noe som kan forebygge at de havner i en situasjon der de har enda større hjelpebehov. Ved at Nav er tettere på, kan unge få hjelp til å komme på rett vei tidligere.

Mange er misfornøyde fordi det er vanskelig å få kontakt med noen som kan hjelpe

I bruker-undersøkelsen spurte vi om årsaker til at respondentene er misfornøyde med kontakten de har med Nav. Rundt halvparten oppgir at de opplever at Nav ikke er tilgjengelig fordi det er vanskelig å komme i kontakt med noen som kan hjelpe og at det tar lang tid å få hjelp fra Nav (Figur 4-6). Blant nesten alle gruppene er det flest som oppgir én eller begge av disse to årsakene til

Figur 4-6: «Hva er årsaken til at du er misfornøyd med kontakten du har hatt med Nav?», bruker-undersøkelsen



Kilde: Spørreundersøkelse blant personer med større hjelpebehov, Oslo Economics, 2025. AAP: N= 62. Uføretrygd: N= 91. Sosialhjelp N= 58 (inkluderer også andre kommunale ytelser). Både statlig ytelse og sosialhjelp: N= 43. Ingen ytelse: N= 56. Gruppene er gjensidig utelukkende.

misnøye. Unntaket er AAP-mottakere og gruppen som ikke mottar noen ytelser, der er det størst andel som oppgir at de er misfornøyd fordi de ikke opplever å bli møtt med respekt og forståelse. Blant dem som kun mottar sosialhjelp, er det i tillegg en del som oppgir at informasjonen fra Nav er vanskelig å forstå.

Totalt 65 prosent oppgir at de er misfornøyd fordi de ikke får kontakt med Nav, eller at det tar lang tid å få kontakt. Noen forteller at det tar lang tid før de får svar på søknad om ytelse, eller at de ikke får svar på søknaden i det hele tatt (18 prosent oppgir dette). Det er 28 prosent som oppgir ulike utfordringer med kontakten de har med Nav-veileder. Dette er for eksempel at de ikke får svar når de sender meldinger, og at de ber om et fysisk møte med veileder, uten å få dette.

«Ting tar tid, men det har ordnet seg over tid. Men man har ikke tid når man er i vanskelig situasjon.»

Kvinne, 31-45 år, ufør og sosialhjelpsmottaker – sitat fra bruker-undersøkelsen

I henhold til definisjonen av begrepet *tilgjengelighet* som legges til grunn i rapporten, handler tilgjengelighet til Nav også om at bruker skal «få informasjon og veiledning om rettigheter og plikter, og eventuelt fremme søknad om den aktuelle tjenesten og/eller ytelsen». Det er 33 prosent som oppgir at Nav ikke ivaretar deres behov. Flere forteller at selv om de ikke opplever vansker med å få kontakt med Nav, så opplever de å ikke få nok informasjon og veiledning fra Nav til å dekke sine behov. Dette gjelder 29 prosent av respondentene. Dette er for eksempel at Nav ikke opplyser om hva slags dokumentasjon som skal legges ved søknaden, og dermed får ikke bruker søkt om ytelser.

«Det er vanskelig å søke om noe man ikke vet hva er på Nav sine nettsider. Kontakt med et menneske er best.»

Mann, 31-45 år, mottar ingen ytelser - sitat fra bruker-undersøkelsen

24 prosent forteller at de opplever at hjelpen fra Nav til å komme i jobb er utilstrekkelig, for eksempel at de ikke får hjelp til å finne jobber og sende jobbsøknader, eller at de ikke får mulighet til å delta i kompetansehevende kurs og lignende. Disse opplever at selv om de ønsker å jobbe, gjør ikke Nav

nok for å hjelpe dem i jobb. Det fremkommer også fra respondentene i bruker-undersøkelsen at de opplever at Nav ikke veileder dem nok eller «riktig» om hvilke rettigheter og muligheter de har. De opplever at de selv må vite hva de skal be om fra Nav, for å få hjelpen de trenger.

Mange opplever lang ventetid når de ringer NKS

Flere forteller at de opplever frustrasjon rundt ventetider, og at personen som svarer når de ringer til NKS, i liten grad kan svare på spørsmålene de har. Det er flere som er misfornøyd av dem som ringer til NKS, enn blant dem som bruker andre kontaktflater (33 mot 24 prosent er misfornøyd). Dette kan ha sammenheng med at mange opplever at de ikke får snakke med noen som kan hjelpe dem eller at de må stå lenge i telefonkø. Blant de som ringer til NKS, er det en større andel blant dem med norsk som morsmål som oppgir at de er misfornøyd, enn blant personer med annet morsmål (39 mot 27 prosent). Dette kan indikere at misnøye med å ringe til NKS i liten grad drives av språkutfordringer.

”Selv om jeg har nummer til en veileder, kan det være utfordrende å komme i kontakt. Jeg har flere veiledere, men kun nummer til en. Når jeg skal ha kontakt med de andre må jeg ringe NKS, der er det ventetid og man blir litt oppgitt, blir overbyråkratisk når man trenger hjelp fort.”

Mann, 19-30 år, sosialhjelpsmottaker - sitat fra bruker-undersøkelsen

Mange peker på alvorlige konsekvenser, men uvisst om det i hovedsak skyldes manglende tilgjengelighet til Nav

I bruker-undersøkelsen spurte vi om respondentene opplever negative konsekvenser som følge av manglende tilgjengelighet til Nav. Totalt 43 prosent oppgir at de opplever negative konsekvenser. Det er liten variasjon i hva ulike grupper trekker frem som konsekvenser. Det varierer imidlertid om de opplever at dette er direkte konsekvenser av manglende tilgjengelighet til Nav, eller om det også skyldes andre forhold som ikke er direkte knyttet til Navs oppgaver.

En konsekvens flere har opplevd, er at de ikke får penger fra Nav som de trenger til å dekke utgifter til livsopphold (omtrent 25 personer forteller om dette). Disse opplever altså at de ikke får dekket grunnleggende behov, som det er lovpålagt at velferdsstaten skal sikre. Noen forteller at de opplever denne konsekvensen som følge av at Nav har brukt lang tid på å behandle en søknad, eller at dokumentasjonen er feil. For noen er dette også en konsekvens av at de har fått avslag på søknad om en ytelse.

«Jeg har ikke fått utbetalinger, det har blitt svikt i informasjonen. Nav gir ikke beskjed om man har glemt å sende inn noe eller hvis et vedtak går ut. Det burde være mer informasjon, det er vanskelig å følge med når man er syk.»

Kvinne, 31-45 år, ufør og sosialhjelpsmottaker – sitat fra bruker-undersøkelsen

De som opplever å ikke ha penger til å dekke livsopphold, havner i en vanskelig livssituasjon. Enkelte forteller at de opplever at de har måttet flytte fra boligen sin, fordi de ikke har kunnet betale husleie. Noen oppsøker matutdelingsstasjoner fordi de ikke har råd til å kjøpe mat. Andre eksempler som nevnes, er mangel på penger til å betale telefonregninger, som igjen gjør det vanskeligere å ta kontakt med Nav fordi man ikke kan ringe. Enkelte forteller at de har måttet ta opp forbrukslån, og nå sliter med å betjene gjelden.

«Jeg fikk ikke støtte til tannbehandling, jeg gikk med smerter lenge og måtte ta opp lån for å betale.»

Mann, 65+år, pensjonist og sosialhjelpsmottaker - sitat fra bruker-undersøkelsen

Flere forteller at de, på grunn av begrenset tilgang til Navs tjenester, opplever en hverdag med mindre mening. De deltar ikke i noen form for aktivitet og føler at situasjonen deres står stille uten fremgang. Dette kan være personer som står på ventelister til tiltak, eller opplever at veileder ikke gjør nok for å hjelpe dem i aktivitet. Konsekvensene av dette kan være at de blir stående utenfor arbeidslivet over lenger tid, og at det blir vanskeligere å komme i jobb. Enkelte forteller at å stå utenfor samfunnet på denne måten oppleves som en psykisk påkjenning. En del ønsker å være i arbeid, utdanning eller

Misnøye med Nav av årsaker som ikke omhandler tilgjengelighet direkte

Begrepet «tilgjengelighet» har blitt forstått på ulike måter av forskjellige respondenter. Dette påvirker svarene på hva som er årsakene til opplevd misnøye.

En del av respondentene oppgir at de var misfornøyde med kontakten med Nav på grunn av faktorer som ikke direkte omhandler tilgjengelighet. Slike faktorer kan være hvordan de ble møtt av Nav, eller utfallet av møtet med Nav. Halvparten av respondentene oppgir at de ikke opplevde å bli møtt med respekt og forståelse. 12 prosent oppgir at de opplevde å bli urettferdig behandlet av Nav, hvorav størst andel var sosialhjelpsmottakere.

En del (38 prosent) oppgir at de ikke opplever at Nav ivaretar deres behov. Særlig gjelder dette blant dem som mottok både sosialhjelp og statlig ytelse, og blant dem som ikke mottok noen ytelser (50 og 44 prosent). I disse gruppene er det også en del som oppgir at de ikke blir møtt med respekt og forståelse (56 og 50 prosent).

Brukernes erfaringer med at Nav ikke ivaretar deres behov, kan handle om at de ikke opplever å få svar på spørsmål eller at Nav ikke gir dem tilstrekkelig hjelp. Dette er faktorer som handler om tilgjengeligheten til Nav. På den annen side kan opplevelsen av at Nav ikke ivaretar deres behov, handle om at de har fått avslag på en søknad om ytelse eller lignende. Slike årsaker til misnøye handler ikke direkte om tilgjengelighet og dette ser ut til å være tilfellet for halvparten av de misnøyde. Inntrykket vårt fra samtalen er at det har vært vanskelig for respondentene å skille mellom årsaker til misnøye som handler om manglende tilgjengelighet til Nav, og årsaker til misnøye som handler om andre ting enn tilgjengelighet.

Blant personer med annet morsmål enn norsk, er det flere som oppgir at de er misfornøyde fordi de opplever at Nav ikke ivaretar deres behov (49 prosent), enn blant dem med norsk som morsmål (26 prosent). Det kan tenkes at dette er fordi det er flere blant dem med annet morsmål enn norsk, som ikke mottok ytelse fra Nav. Disse kan ha fått avslag på søknad og dermed oppleve at deres behov ikke ivaretas.

For dem som har oppgitt disse årsakene til misnøye, har altså ikke utfordringer med å komme i kontakt med Nav vært grunnen til misnøye, men heller at de ikke har opplevd møtet med Nav som tilfredsstillende. Dette kan for eksempel være dersom de har fått avslag på søknad om en ytelse, eller opplever at Nav ikke hjelper dem med å finne arbeid. Totalt 22 prosent av de som var misfornøyde, oppgir kun årsaker som ikke er direkte knyttet til tilgjengelighet.

annen aktivitet, og at det er tungt å ikke få muligheten til dette (rundt 22 personer forteller om dette). Noen opplever en forverring av helsesituasjonen sin som følge av økt belastning og stress (rundt 5 personer).

4.2.4 Innspill til forbedringspunkter

I bruker-undersøkelsen spurte vi om hva som kunne bidratt til å gjøre Nav mer tilgjengelig for respondentene (Figur 4-7). Det er flest som oppgir at kortere svartid på søknader eller henvendelser (22 prosent), og kortere ventetid på telefon (18 prosent), kan bidra til å gjøre Nav mer tilgjengelig.

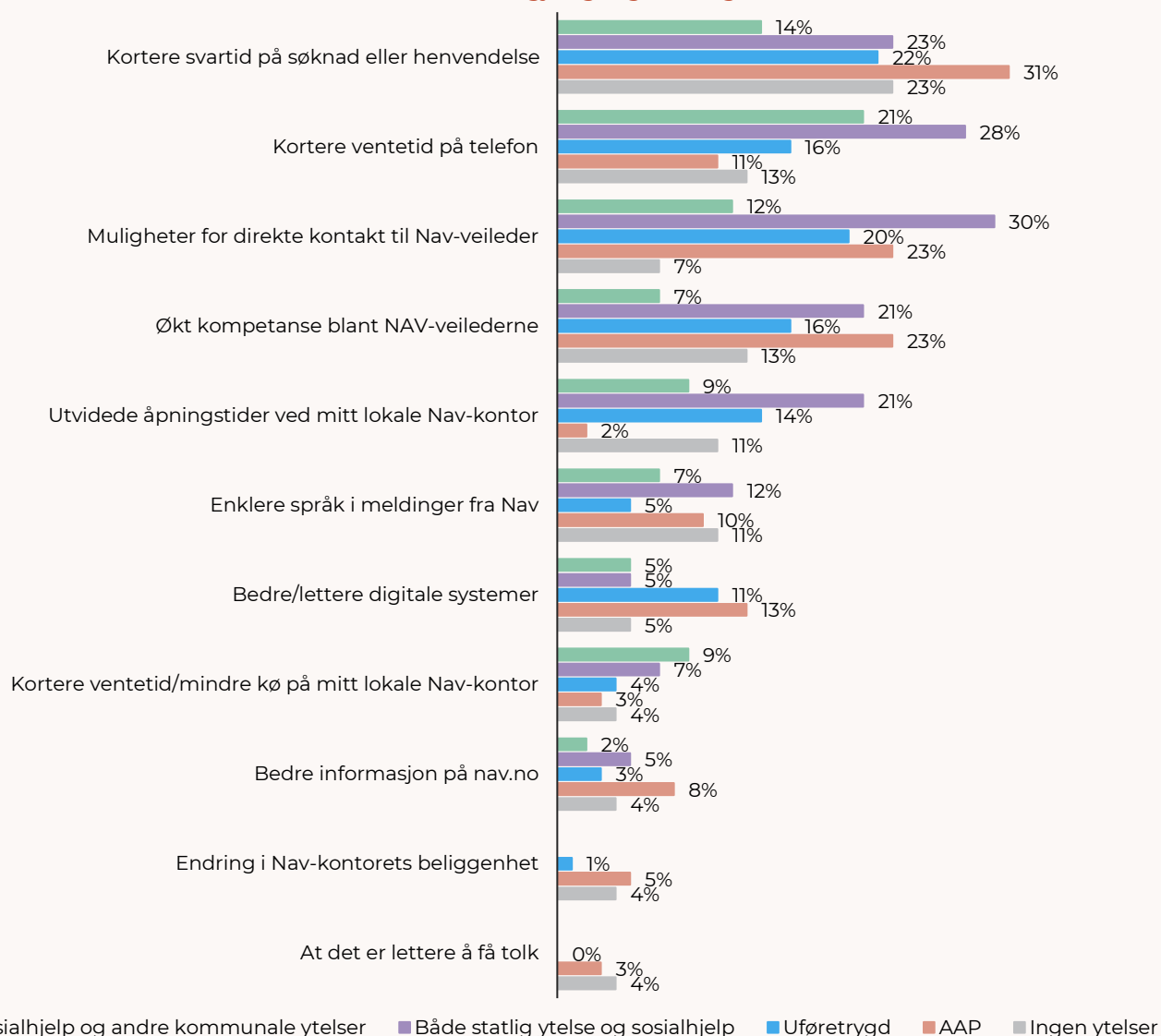
17 prosent oppgir også at muligheter for direkte kontakt til Nav-veileder vil øke tilgjengeligheten. Dette oppgis både av personer som har muligheter til direkte kontakt med sin veileder – og som

opplever at dette bidrar til økt tilgjengelighet – og blant personer uten muligheter til direkte kontakt, som opplever at dette kan gjøre Nav mer tilgjengelig for dem. Noen oppgir at veiledere bør ha økt kompetanse, og dette er særlig blant gruppen som mottar både sosialhjelp og statlig ytelse, og AAP-mottakere.

En del ønsker utvidede åpningstider på det lokale Nav-kontoret

Særlig blant mottakere av både statlig ytelse og sosialhjelp er det en del som oppgir at de ønsker utvidede åpningstider på det lokale Nav-kontoret. En del blant mottakere av uføretrygd oppgir også dette, mens det er færre blant de andre gruppene som oppgir dette.

Figur 4-7: «Hva kunne bidratt til at Nav ble mer tilgjengelig for deg?», bruker-undersøkelsen



Kilde: Spørreundersøkelse blant personer med større hjelpebehov, Oslo Economics, 2025.: N= 62. Uføretrygd: N= 91. Sosialhjelp N= 58 (inkluderer også andre kommunale ytelser). Både statlig ytelse og sosialhjelp: N= 43. Ingen ytelse: N= 56. Gruppene er gjensidig utelukkende.

At det er varierende hvor mange i de ulike gruppene som oppgir at de ønsker utvidede åpningstider, tyder på forskjellige behov for å kunne møte opp på Nav-kontoret uten avtale. Inntrykket fra fritekstsvaret i bruker-undersøkelsen er at for enkelte grupper utgjør muligheten til oppmøte uten timeavtale på Nav-kontoret en viktig kanal inn til Nav, fordi de har utfordringer med å bruke Navs digitale flater eller ringe til NKS. Dette kan være på grunn av manglende digital kompetanse, språkutfordringer, manglende systemforståelse eller tilgang til digitale enheter og telefon. Ofte er det også en kombinasjon av disse.

«Det tar lang tid å ringe. Lettere å møte opp på kontoret for å få hjelp.»

Mann, 46-64 år, langtidssykmeldt sosialhjelpsmottaker uten rett på helserelatert ytelse – sitat fra brukerundersøkelsen

Flere ønsker muligheter til direkte kontakt til veileder

30 prosent blant mottakere av både statlig ytelse og sosialhjelp oppgir at de ønsker muligheter til direkte kontakt til Nav-veileder. Det er også blant denne gruppen at det er færrest som oppgir å ha muligheter for direkte kontakt i dag. Respondentene oppgir at å kunne ringe rett til veilederen sin, er viktig for opplevelsen av tilgjengelighet. De som ikke har muligheter til direkte kontakt til Nav-veileder, ønsker dette. For mange kan muligheter til direkte kontakt innebære raskere svar henvendelser, og at man ikke trenger å forklare situasjonen sin til nye mennesker for hver gang de tar kontakt.

Personer med annet morsmål enn norsk ønsker i større grad klarere språk, og i mindre grad utvidede åpningstider

De med annet morsmål enn norsk, har generelt færre innspill til hvordan Nav kan bli mer tilgjengelig for dem. Dette reflekterer at mange er fornøyd i dag. Sammenlignet med de med norsk som morsmål, er det få som oppgir at utvidede åpningstider på det lokale Nav-kontoret ville gjort Nav mer tilgjengelig (4 mot 17 prosent). De opplever i stor grad at dagens åpningstider er tilstrekkelig for å dekke deres behov.

Det er også færre som oppgir kortere ventetid på telefon (13 mot 22 prosent), selv om det er omtrent like stor andel i de to gruppene som oppgir at de ringer til NKS. Respondentene med annet morsmål enn norsk, ønsker derimot i litt større grad enn de

med norsk som morsmål, at det er enklere språk i meldinger fra Nav (9 mot 7 prosent).

Det er 4 prosent blant de med annet morsmål enn norsk som oppgir at de ønsker at det er lettere å få tolk (4 mot 0 prosent). Flere respondenter forteller at de ikke opplever det som en utfordring å få tolk i møter med Nav, og dermed ikke har behov for at det skal bli lettere. Noen forteller også at de ikke har utfordringer med dette, fordi de får hjelp fra frivillige organisasjoner eller andre i kontakten med Nav.

«Jeg har ingen problemer med tolk, for får hjelp av «...» (ansatt i Kirkens bymisjon)»

Mann, 46-64 år, mottaker av statlig ytelse – sitat fra brukerundersøkelsen

Flere unge enn eldre som ønsker bedre digitale systemer

Funnene fra brukerundersøkelsen viser at personer under 45 år i hovedsak ønsker kortere ventetider på telefon og svartider på søknader og henvendelser. Litt flere blant dem under 30 år, enn blant dem over, ønsker bedre digitale systemer (11 mot 7 prosent) og enklere språk (12 mot 7 prosent). Det er derimot flere blant dem over 45 år enn blant dem under, som ønsker utvidede åpningstider på det lokale Nav-kontoret (16 mot 7 prosent) og økt kompetanse blant Nav-veiledere (19 mot 13 prosent).

Mange har innspill til forbedringer som ikke omhandler mulighetene til kontakt med Nav

Mange av respondentene i brukerundersøkelsen opplever at de ikke har utfordringer med kontakten med Nav, men at selve hjelpen de får fra Nav er utilstrekkelig. Mange har innspill til hvordan Nav kan bli mer til hjelp for dem, som ikke direkte knytter seg til tilgjengelighet. Dette handler i all hovedsak om at de ønsker at Nav-veiledere er mer forståelsesfulle for situasjonen de står i og møter dem med empati. Flere nevner også at de ønsker at Nav kan gi dem mer tilpasset hjelp, og ikke tilby kurs og aktiviteter som er irrelevante for deres situasjon.

«Informasjonen fra Nav om hva jeg kan gjøre for å komme meg tilbake på jobb når jeg var sykmeldt, burde tilpasses litt mer etter informasjonen om meg. Det er bare et felles brev som alle får.»

Det er ikke alle ting som er relevant å gjøre som sykepleier, når man er sykmeldt.»

Kvinne, 31-45 år, AAP-mottaker og jobbsøker – sitat fra bruker-undersøkelsen

4.3 Innbygger-undersøkelsen (personer i øvrig befolkning)

Tabell 4-2 oppsummerer hovedfunnene fra analysen av innbygger-undersøkelsen gjennomført blant et representativt utvalg av befolkningen.

4.3.1 Om respondentene

Respondentene i innbygger-undersøkelsen, skiller seg fra respondentene i bruker-undersøkelsen. Generelt er respondentene i bruker-undersøkelsen kjennetegnet av at de er i en vanskelig økonomisk situasjon, med sammensatte og langvarige behov for bistand fra flere deler av hjelpeapparatet. Utvalget av respondenter i innbygger-undersøkelsen er derimot personer som vurderes å være mindre vanskeligstilte, og med mindre hjelpebehov fra Nav. Mange mottar ytelser som tilsier mindre oppfølgingsbehov fra Nav, som foreldrepenger og pensjon.

Totalt 3 303 personer svarte på innbygger-undersøkelsen. Omtrent halvparten av respondentene (1 589 personer) har vært i kontakt

med Nav i løpet av de to siste årene. Det er kun disse observasjonene som er benyttet i analysen. Av dem som ikke har vært i kontakt med Nav, har kun 1 prosent forsøkt å ta kontakt, uten å lykkes (15 respondenter). Flest er i arbeid eller pensjonert (Figur 4-8). Kun 35 av respondentene har annet morsmål enn norsk.

Mange unge i arbeid eller utdanning

Blant dem som er 30 år eller yngre, er det mange i arbeid eller utdanning (87 prosent). Det er også noen som ikke er i arbeid, som er langtidssyke, sykmeldte, eller uføre (14 prosent). Mange av disse mottar ingen ytelser (60 prosent). Blant dem som mottar ytelser, er det mange som mottar helserelaterte ytelser. De under 30 år er oftere i kontakt med Nav, enn dem over 30 år. Flere av dem under 30 år oppgir å ha fast veileder (40 prosent), enn dem over 30 år.

At unge er hyppigere i kontakt med Nav enn eldre og har fast veileder i Nav, har antakelig både sammenheng med Navs ungdomsgaranti og at flere unge enn eldre mottar helserelaterte ytelser. Helserelaterte ytelser innebærer ofte plikter og krav til mottaker, blant annet plikter til aktivitet og deltakelse på møter med Nav.

De som er 31-44 år er sjeldnere i kontakt med Nav

Aldersgruppen 31-44 år består i hovedsak av personer som er i arbeid (75 prosent), men noen er langtidssyke, sykmeldt eller ufør (18 prosent) (Figur

Tabell 4-2: Oppsummering, kjennetegn og erfaringer ved grupper, innbygger-undersøkelsen

	Sykepenger og AAP	Uføretrygd	Foreldrepenger ol.	Pensjon
Alder og kjønn	Flest mellom 18 og 64 år	Flest mellom 45 og 64 år	Flest mellom 31 og 44 år	Flest over 64 år
Andel med fast veileder	76 prosent	27 prosent	13 prosent	6 prosent
Kontakt med NAV	Månedlig (55 %). Mer kontakt gjennom alle flater, særlig direkte kontaktflater.	Flest i kontakt noen ganger i året (49 %), eller sjeldnere (26 %). Mest kontakt gjennom nav.no og NKS.	Flest i kontakt noen ganger i året (63 %). Mest kontakt gjennom nav.no og NKS.	I kontakt noen ganger i året (41 %) eller sjeldnere (49 %). I hovedsak brukt nav.no til å finne informasjon og ringt NKS.
Tilfredshet	Særlig fornøyd med direkte kontaktflater. Mindre fornøyd med NKS og chatbot «Frida».	Særlig fornøyd med direkte kontaktflater. Mindre fornøyd med NKS og chatbot «Frida».	Generelt mer fornøyd, særlig med fysiske møter.	Generelt fornøyd med de fleste kanalene.

Kilde: Innbyggerundersøkelse, Oslo Economics & Respons Analyse, 2024. Sykepenger og AAP: N = 178. Uføretrygd: N = 176. Foreldrepenger og lignende: N = 134. Pensjon: N = 170. Det kan være overlapp i gruppene, ettersom man kan motta flere ytelser samtidig. Foreldrepenger ol. inkluderer foreldrepenger, kontantstøtte, barnebidrag, grunn- eller hjelpestønad, omsorgspenger, pleiepenger, og opplæringspenger. Pensjon inkluderer alderspensjon, gjenlevendepensjon, barnepensjon, overgangsstønad eller tilleggsstønad.

4-8). Blant personer 31-44 år mottar 36 prosent en ytelse fra Nav, hvorav foreldrepenger og lignende utgjør hovedvekten (17 prosent). De oppgir å være sjeldnere i kontakt med Nav, enn dem under 30 år. De fleste er i kontakt noen ganger i året eller sjeldnere (74 prosent). Det er også færre som oppgir å ha fast veileder hos Nav (18 prosent). Dette kan ha sammenheng med at det er flere som mottar foreldrepenger og andre «enklere» ytelser som ikke nødvendigvis tilsier oppfølgingsbehov fra Nav.

Mange mellom 45 og 64 år er uføre og utenfor arbeid

Det er mange blant dem i alderen 45-64 år som oppgir å være langtidssyk, sykmeldt eller ufør (Figur 4-8). Særlig er det mange i denne aldersgruppen som mottar uføretrygd (19 prosent). Sammenlignet med dem 30 år eller under, er det i aldersgruppen 45-64 som oppgir å være sjeldnere i kontakt med Nav; 75 prosent var i kontakt noen ganger i året eller sjeldnere. Færre oppgir å ha fast veileder (20 prosent), sammenlignet med dem under 30 år, men på omtrent samme nivå som dem 31-44 år. En mulig forklaring er at disse ikke er prioritert for oppfølging slik som unge påvirket av Navs ungdomsgaranti, og at personer som mottar uføretrygd, i mindre grad har fast veileder enn dem som mottar sykepenges og AAP (Tabell 4-2).

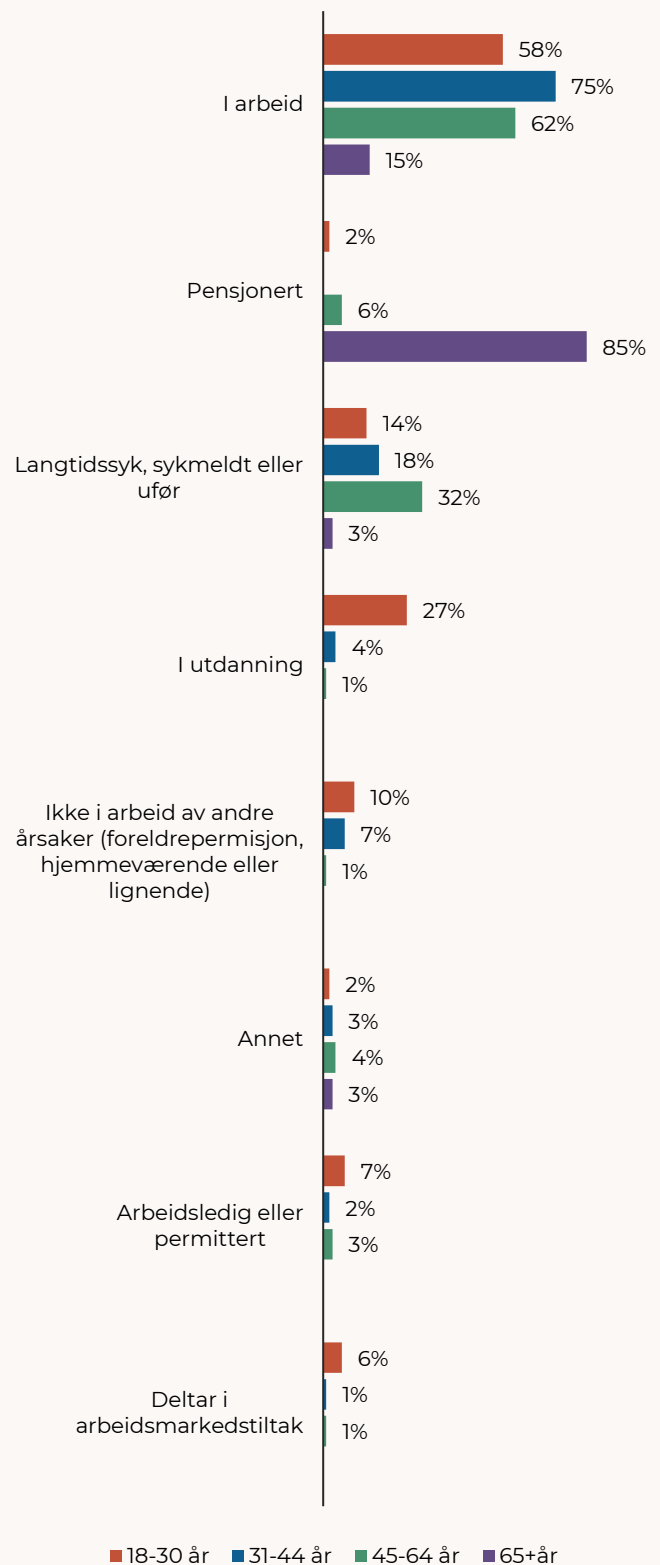
De over 64 år er pensjonister med lite kontakt med Nav

Blant dem over 64 år, oppgir de fleste å være pensjonert (Figur 4-8) og motta pensjon. Sammenlignet med de andre aldersgruppene, oppgir disse å være sjeldnere i kontakt med Nav. De fleste oppgir å være i kontakt med Nav noen ganger i året, eller sjeldnere (90 prosent). Videre er det færre blant disse som oppgir å ha fast veileder (6 prosent). Det å motta pensjon, innebærer i stor grad å få fast utbetaling fra Nav – uten at det medfølger plikter til aktivitet for mottakeren.

4.3.2 Siste kontakten med Nav

I innbygger-undersøkelsen kartla vi erfaringer med respondentens siste kontakt med Nav. Vi spurte respondentene om hva den siste kontakten de hadde med Nav angikk. Det er størst andel som oppgir at den siste kontakten de hadde med Nav var angående søknad, spørsmål eller klage om ytelsen de mottar (43 prosent blant de som mottar uføretrygd, 40 prosent blant de som mottar sykepenges eller AAP, 64 prosent blant de som mottar foreldrepenger ol., og 51 prosent blant de som mottar pensjon). Blant personer som mottar uføretrygd, er det flere som også hadde kontakt med Nav for å få råd, veiledning og informasjon, for eksempel rundt rettigheter og plikter (9 prosent).

Figur 4-8: «Hva kjennetegner best din situasjon for tiden», fordelt på aldersgrupper, innbyggerundersøkelsen



Kilde: Innbyggerundersøkelse, Oslo Economics & Respons Analyse, 2024. Hele utvalget: N = 1 589. 18-30 år: N = 310. 31-44 år: N = 547. 45-64 år: N = 472. 65+ år: N = 255.

Blant personer som mottar sykepenger eller AAP, er det derimot mange som hadde kontakt med Nav for å få oppfølging fra veileder (23 prosent). En del av respondentene mottar flere ytelser eller tjenester samtidig, og en del oppgir derfor at de hadde kontakt med Nav angående andre ytelser også (for eksempel hadde 16 prosent av mottakere av foreldrepenger ol., kontakt med Nav angående sykepenger, AAP eller uføretrygd).

Varierende omfang av kontakt

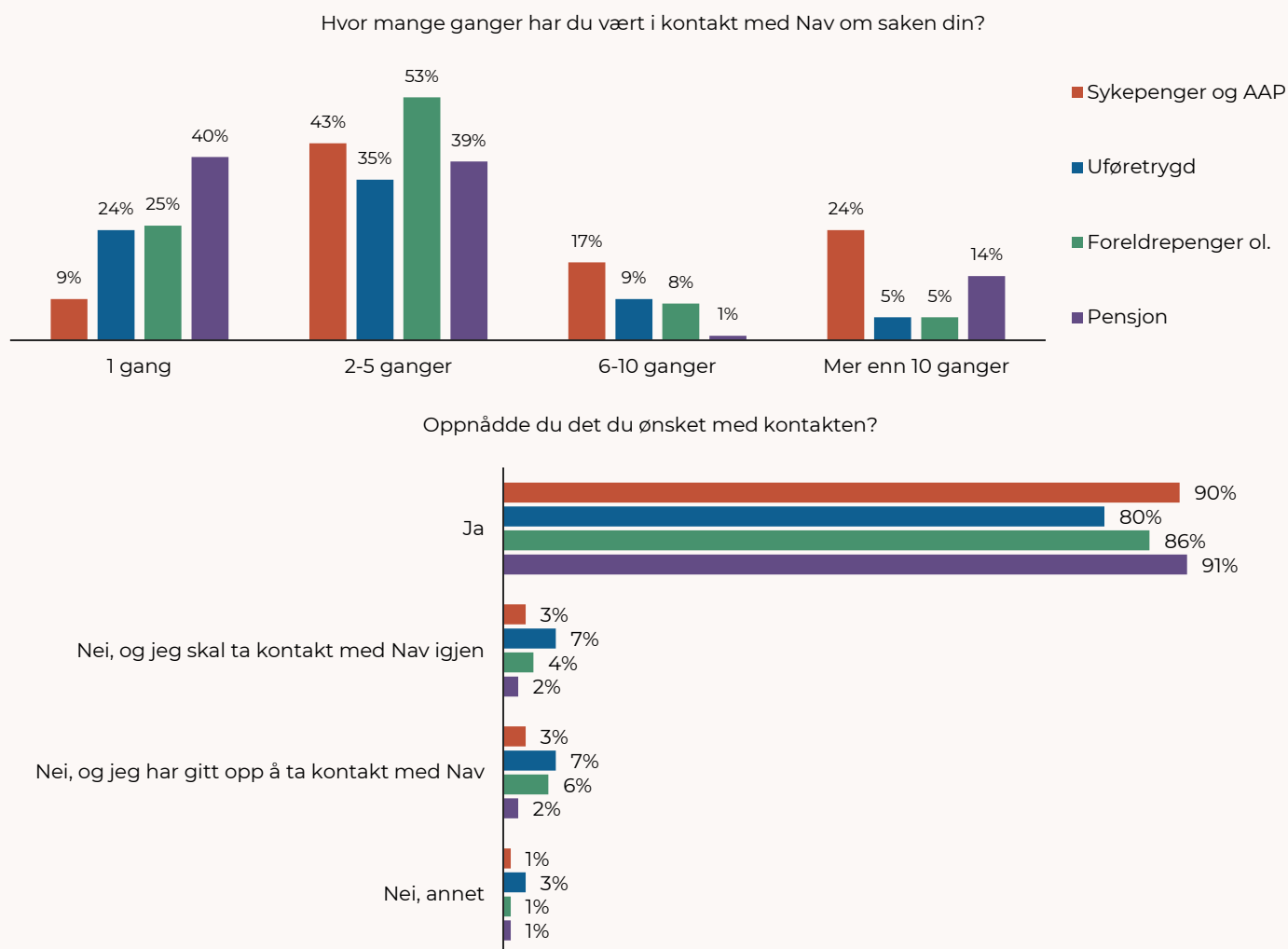
De fleste respondentene oppgir at de hadde vært i kontakt med Nav om saken sin mellom to og fem ganger (Figur 4-9). Det er flest blant de som mottar sykepenger eller AAP, som hadde vært i kontakt med Nav om saken sin flere ganger. Det er færrest som oppgir å ha vært i kontakt med Nav mer enn 10 ganger blant dem som mottok uføretrygd, pensjon og foreldrepenger ol. De som mottar pensjon, har i

hovedsak vært i kontakt med Nav én gang om saken sin. Omfang av kontakten med Nav har trolig sammenheng med oppfølgingsbehovet til brukeren. Omfanget kan imidlertid også ha sammenheng med om kontakten bidrar til at brukeren får dekket sitt behov for hjelp eller informasjon, eller om de må ta kontakt med Nav mange ganger for å få det.

De fleste oppnådde det de ønsket med kontakten

De fleste oppnådde det de ønsket med sin siste kontakt med Nav (Figur 4-9). Blant dem som mottar uføretrygd er det imidlertid litt færre som oppgir dette. Blant dem som ikke oppnådde det de ønsket, skulle noen ta kontakt med Nav igjen (4 prosent), og andre forteller at de ga opp å ta kontakt med Nav (4 prosent). Det er også flere blant dem som mottar uføretrygd som oppgir at de

Figur 4-9: Siste kontakt med Nav, innbyggerundersøkelsen



Kilde: Innbyggerundersøkelse, Oslo Economics & Respons Analyse, 2024. Sykepenger og AAP: N = 178. Uføretrygd: N = 176. Foreldrepenger ol.: N = 134. Pensjon: N = 170.

hadde forsøkt å komme i kontakt med Nav uten å lykkes før den siste kontakten.

4.3.3 Bruk av kontaktflater

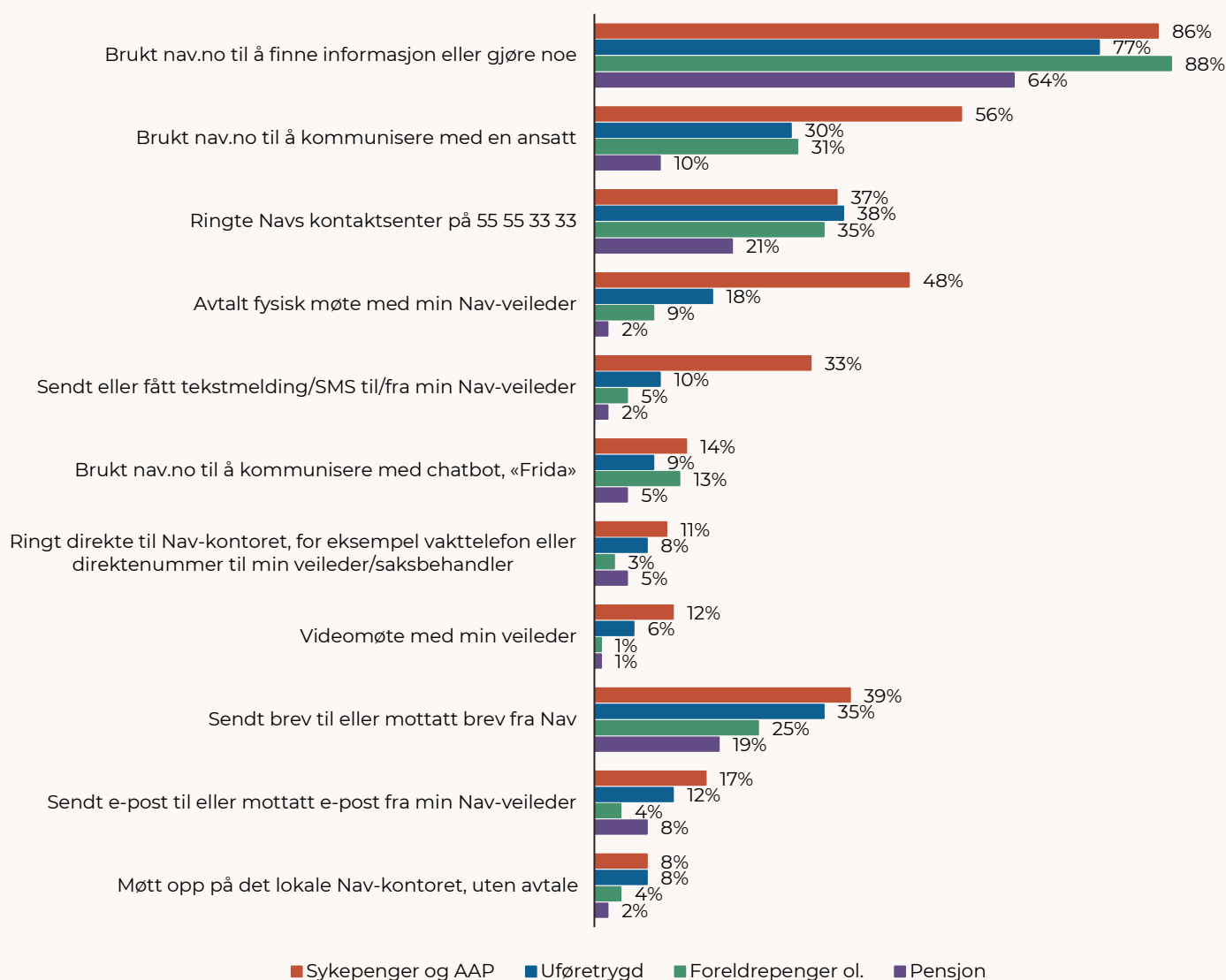
Utstrakt bruk av Navs digitale flater

Svært mange av respondentene i innbyggerundersøkelsen oppgir at de bruker Nav.no til å «finne informasjon eller gjøre noe, for eksempel sende søknad eller meldekort, sjekke Mitt Nav eller sjekke ledige stillinger» (Figur 4-10). Dette gjelder for alle de ulike ytelsesgruppene, men det er særlig mange blant dem som mottar foreldrepenger og lignende som bruker denne kanalen. I hovedsak benytter de som mottar foreldrepenger og lignende, kontaktflater som ikke innebærer direkte kontakt med en ansatt på et Nav-kontor; de bruker Nav.no til å kommunisere med en ansatt (for

eksempel chat, «Skriv til oss», eller annen meldingsform), ringer NKS, eller sender/mottar brev til/fra Nav. Det samme gjelder gruppen som mottar pensjon.

At gruppene som mottar foreldrepenger og lignende, og pensjon, i mindre grad benytter seg av kontaktflater som innebærer direkte kontakt med en ansatt på Nav-kontoret, har sammenheng med at Nav-kontoret ikke gir veiledning og følger opp personer som mottar disse ytelsene. At disse heller bruker Navs digitale flater, er i tråd med Navs mål i kanalstrategien, om at ytelsesmottakere skal kunne få informasjon og støtte gjennom digitale flater. I de tilfeller der personer som mottar disse ytelsene, har hatt kontakt med ansatte på Nav-kontoret, er dette trolig fordi de har et oppfølgingsbehov, og mottar

Figur 4-10: «Hvordan har du vært i kontakt med Nav i løpet av de to siste årene?», innbyggerundersøkelsen



Kilde: Innbyggerundersøkelse, Oslo Economics & Respons Analyse, 2024. Respondentene kunne krysse av for flere alternativer. Sykepenger og AAP: N = 178. Uføretrygd: N = 176. Foreldrepenger ol.: N = 134. Pensjon: N = 170.

andre ytelser eller tjenester fra Nav. Mottakere av sykepenger og AAP bruker jevnt over alle Navs kanaler hyppigere enn andre grupper. Disse har trolig et større behov for kontakt, fordi de er i et aktivt oppfølgingsløp.

Unge bruker Navs digitale flater mer enn eldre

Det er flere blant dem under 30 år, som bruker de digitale tjenestene til Nav, sammenlignet med dem over 30 år. At unge i større grad bruker de digitale tjenestene til Nav, har også vært pekt på i tidligere forskning (Kalstø, 2022).

Ulikt hvordan personbrukerne først kom i kontakt med Nav

De fleste respondentene i innbyggerundersøkelsen oppgir at de selv tok kontakt med Nav, første gangen de kom i kontakt. Det er imidlertid noen forskjeller mellom personer som mottar ulike ytelser; 43 prosent blant mottakere av sykepenger og AAP, 52 prosent blant uføre, og 71 prosent blant mottakere av foreldrepenger. Blant dem som mottar sykepenger og AAP, er det særlig mange som kom i kontakt med Nav gjennom en annen tjeneste (27 prosent), som for eksempel barnevern, kommunal helsetjeneste eller fastlege (27 prosent). For en del av disse var det også Nav som kontaktet dem (17 prosent). Også blant mottakere av uføretrygd, og foreldrepenger og lignende, er det en del (19 prosent i begge

gruppene) som kom i kontakt med Nav gjennom en annen tjeneste.

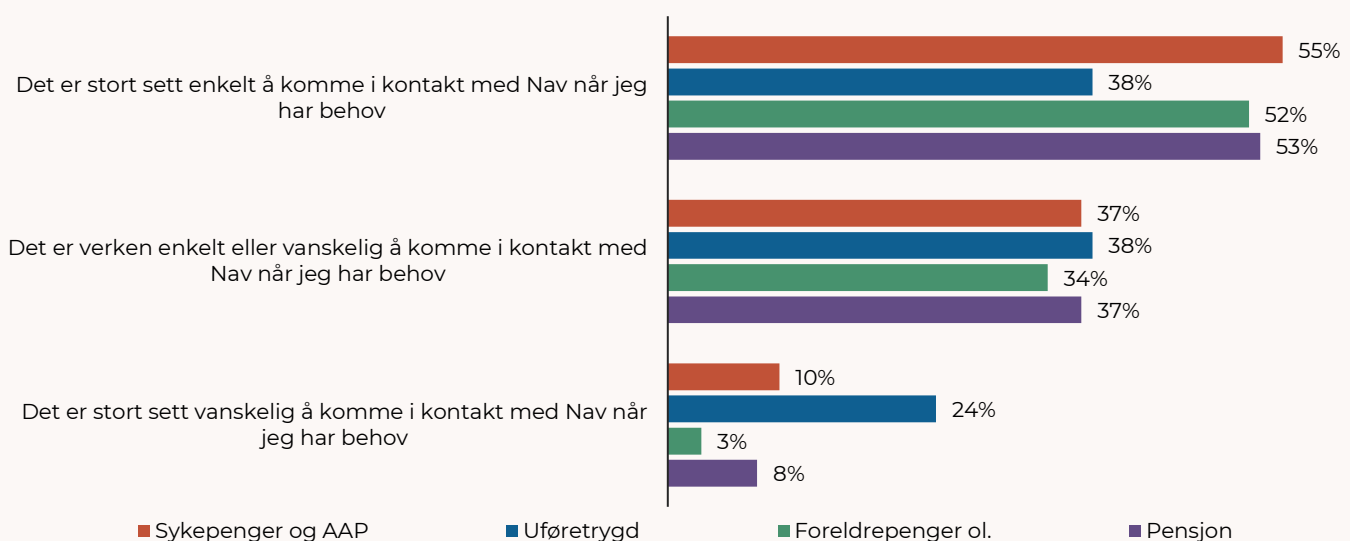
Det er forskjeller mellom aldersgruppene i hvordan de kom i kontakt med Nav. Blant alle aldersgrupper tok de fleste kontakt med Nav selv, men det er litt flere blant dem mellom 18–30 år som oppgir at de kom i kontakt med Nav første gang gjennom en annen tjeneste (23 prosent), eller at familie/venner tok kontakt med Nav på deres vegne (5 prosent). Det er også en del blant dem i alderen 45–64 år, som oppgir at de kom i kontakt med Nav gjennom en annen tjeneste, eller at Nav kontaktet dem (19 prosent).

4.3.4 Opplevelser av tilgjengeligheten

I innbyggerundersøkelsen kartla vi også hvordan respondentene opplever tilgjengeligheten til Nav. Vi spurte respondentene om de opplever at det er enkelt å komme i kontakt med Nav, hvor fornøyd de er med kanalene de har brukt, og årsaker til misnøye med kanalene.

Over halvparten av respondentene oppgir at det stort sett er enkelt å komme i kontakt med Nav ved behov. Det er imidlertid noen forskjeller mellom grupper som mottar ulike ytelser (Figur 4-11). Det er særlig mange blant mottakere av uføretrygd som opplever at det er vanskelig å komme i kontakt med Nav ved behov. Blant dem som mottar foreldrepenger og lignende, er det generelt få som opplever at det er vanskelig å komme i kontakt med Nav ved behov.

Figur 4-11: «Basert på erfaringene dine med Nav de to siste årene, hvordan opplever du den generelle tilgjengeligheten til Nav?», innbyggerundersøkelsen



Kilde: Innbyggerundersøkelse, Oslo Economics & Respons Analyse, 2024. Sykepenger og AAP: N = 178. Uføretrygd: N = 176. Foreldrepenger ol.: N = 134. Pensjon: N = 170.

Fornøydhets avhenger av forutsetninger og bistandsbehov

Opplevelser av den generelle tilgjengeligheten til Nav avhenger av brukernes bistandsbehov og situasjon, samt av om de benytter den kontaktflaten som er best egnet til å svare ut deres behov. Det kan tenkes at personer som mottar foreldrepenger og pensjon opplever Nav som tilgjengelig, fordi disse gruppene har generelle spørsmål som NKS eller chatbot Frida kan svare på, og som ikke krever at brukeren kommer i kontakt med en ansatt ved Nav-kontoret. De har mindre erfaring med de ulike kontaktflatene, som reflekterer et mindre behov for kontakt. Personer som mottar sykepenger, AAP eller uføretrygd, har mer komplekse og sammensatte bistandsbehov. Ofte kan de ha spørsmål som kun en Nav-veileder som kjenner saken deres, kan svare på. Det er generelt vanskeligere å komme i kontakt med Nav-veileder, enn med NKS. Dermed kan dette påvirke de generelle erfaringene med tilgjengeligheten til Nav. At personer som mottar uføretrygd opplever det som vanskeligere enn de som mottar sykepenger og AAP, kan skyldes at sistnevnte gruppe, oftere har fast veileder enn personer som mottar uføretrygd (Tabell 4-2). Generelt er det flere blant personer som mottar uføretrygd, som oppgir å være misfornøyde med alle de ulike kontaktflatene de benytter.

Fornøydhets varierer også for ulike kontaktflater

Opplevelser av tilgjengeligheten til Nav kan også avhenge av hvilke kontaktflater respondentene har erfaringer med. Totalt 78 prosent av respondentene oppgir at de er litt eller svært fornøyde med alle kanalene de bruker. Samtidig er det variasjon i

hvilke kontaktflater personbrukerne er fornøyde med (Figur 4-12). Det er størst tilfredshet med kontaktflater som innebærer direkte kontakt med en ansatt i Nav som kjenner til saken til brukeren, herunder avtalte fysiske møter, tekstmelding til/fra Nav-veileder, ringe direkte til Nav-kontoret eller veileder eller e-post.

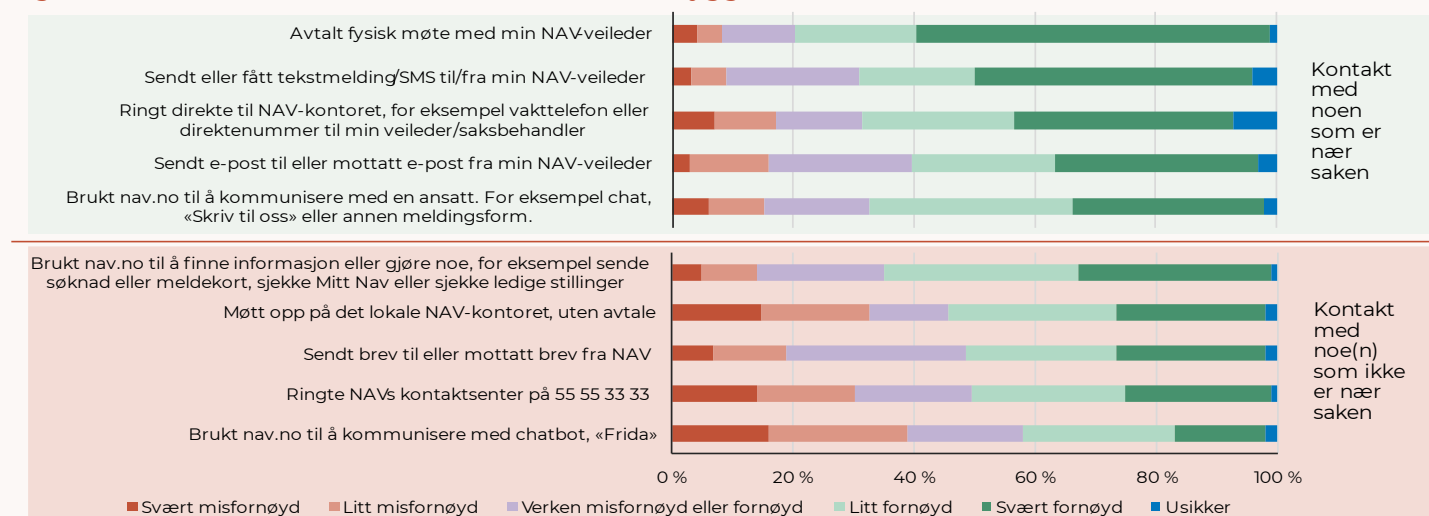
Totalt 22 prosent av respondentene oppgir å være misfornøyd med minst én av kanalene de bruker. Av disse var 8 prosent misfornøyd med alle kanalene de hadde brukt. De som er misfornøyd med alt, bruker hovedsakelig Nav.no til å finne informasjon eller gjøre noe (75 prosent) eller ringer NKS (30 prosent).

Størst misnøye med NKS sine flater

Det er størst misfornøydhets med NKS sine kontaktflater gjennom telefon (30 prosent) og chatbot Frida (39 prosent).

De fleste oppnådde kontakt med en person da de ringte NKS første gang (74 prosent). Det er likevel en del som oppgir at de ikke fikk kontakt med en person, enten fordi det var for lang ventetid (13 prosent), eller fordi de bad om å bli ringt tilbake, men aldri blir det (9 prosent). Av dem som oppnådde kontakt, fikk en stor andel den hjelpen de trengte fra den første personen de snakket med (57 prosent). Noen ble satt videre til en annen person, og fikk svar på det de lurte på fra personen de ble satt videre til (21 prosent). Det er imidlertid også noen som ikke fikk svar på det de lurte på, og som måtte ta kontakt med Nav senere (8 prosent). Av dem som ikke fikk svar, og ba om å bli oppringt av Nav (5 prosent), opplevde 1 av 3 å ikke bli oppringt. Det er uvisst hvorvidt disse fikk svar på

Figur 4-12: Tilfredshet med ulike kontaktflater, innbyggerundersøkelsen



Kilde: Innbyggerundersøkelse, Oslo Economics & Respons Analyse, 2024. «Hvor fornøyd var du med følgende form for kontakt med NAV?». Hele utvalget: N= 1589.

henvendelsen sin på andre måter, for eksempel gjennom beskjed på Ditt Nav, eller om de ikke fikk hjelpen de trengte.

Alt i alt oppgir de fleste å ha fått svar på det de lurte på da de ringte NKS, enten fra NKS-veileder eller da de ble satt videre. Det er imidlertid også noen som ikke fikk svar, verken ved første kontakt med NKS, da de ble satt videre eller da de ba om at Nav skulle kontakte dem.

At det er flere som er misfornøyde med NKS sine kanaler, kan skyldes at NKS svarer på generelle henvendelser, og ikke nødvendigvis kan svare brukere som ringer om en konkret sak. De som ikke har tilgang til kanaler for direkte kontakt til en Nav-veileder, vil ofte ringe NKS og kan ha forventning om at NKS kan svare på mer enn det de faktisk er egnet til. NKS er ment som en førstelinje som kan svare på generelle henvendelser og formidle andre henvendelser til riktig kanal dersom de ikke selv kan svare. Ettersom hvor raskt man får svar virker å være viktig for opplevd tilgjengelighet, kan brukerne

oppleve misnøye med NKS fordi de ikke nødvendigvis får svar med en gang.

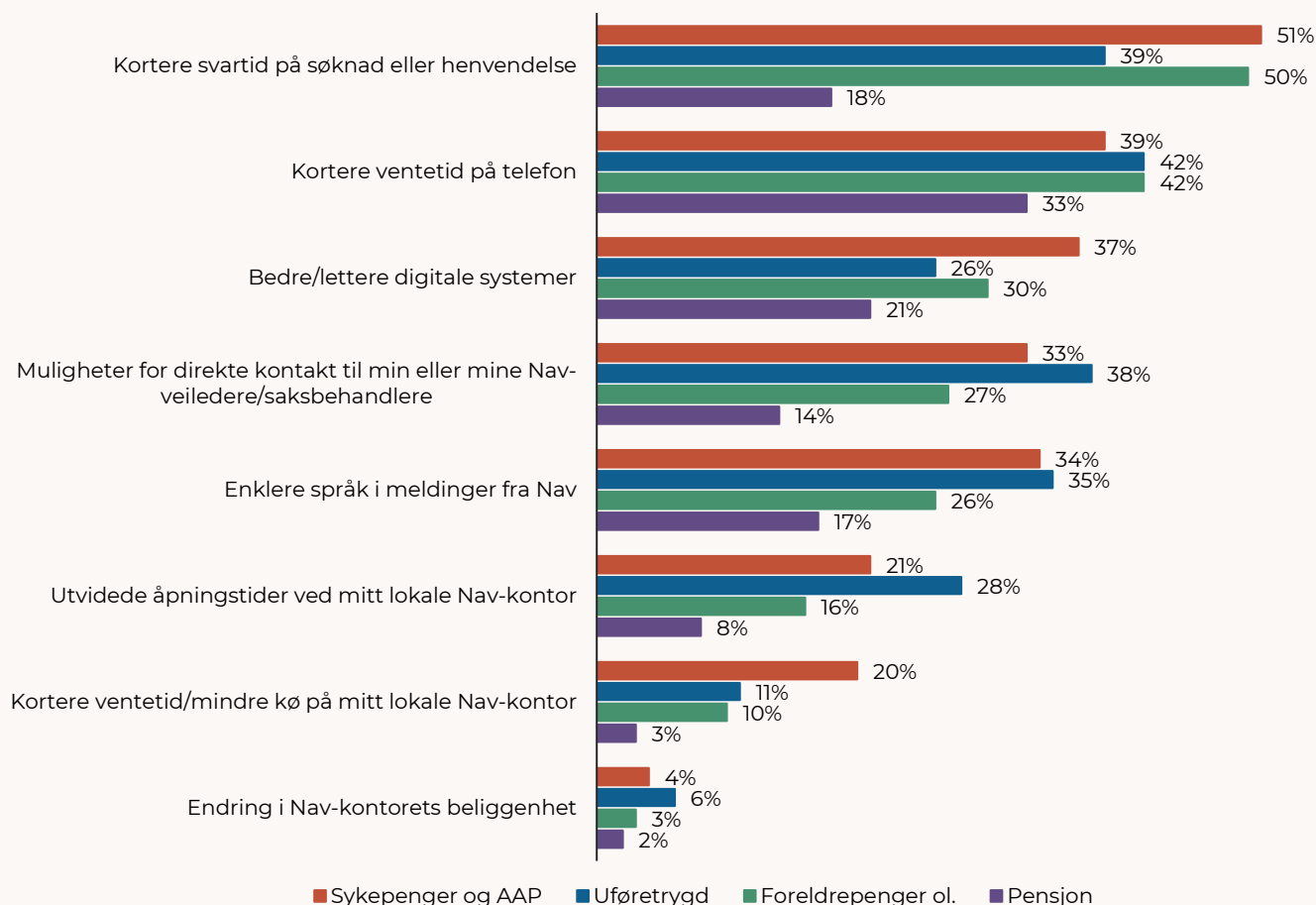
Varierende årsaker til misnøye med kontaktflatene

Respondentene i innbygger-undersøkelsen oppgir ulike årsaker til hvorfor de er misfornøyde med kanalene. Av dem som oppgir å være misfornøyde med å bruke Nav.no til å finne informasjon eller gjøre noe, oppgir mange at årsaken til misnøye er at det er vanskelig å forstå systemet og at det er vanskelig å bruke Navs digitale tjenester. Av dem som er misfornøyde med å bruke chatbot Frida, oppgir de at årsaken til dette er at de ikke har fått den informasjonen eller veiledningen de hadde behov for. Årsaken til misnøye med å ringe til NKS, er lang ventetid og at det er vanskelig å komme i kontakt med noen som kan hjelpe.

4.3.5 Innspill til forbedringspunkter

Respondentene i innbygger-undersøkelsen oppgir flere tiltak som kan bidra til at Nav blir mer tilgjengelig. I likhet med i bruker-undersøkelsen

Figur 4-13: «Hva kunne bidratt til at Nav ble mer tilgjengelig for deg?», innbygger-undersøkelsen



Kilde: Innbyggerundersøkelse, Oslo Economics & Respons Analyse, 2024. Respondenten kunne krysse av for flere alternativer. Sykepengar og AAP: N = 178. Uføretrygd: N = 176. Foreldrepenger ol.: N = 134. Pensjon: N = 170.

blant personer med større hjelpebehov, er det særlig mange som oppgir kortere svartid på henvendelser og søknader, og kortere ventetid på telefon (Figur 4-13).

Blant personer som mottar pensjon, er det flest som oppgir kortere ventetid på telefon. Personer som mottar pensjon, har jevnt over færre innspill til hvordan Nav kan bli mer tilgjengelig sammenlignet med de andre gruppene. Dette er trolig fordi disse generelt er mer fornøyde med tilgjengeligheten til Nav i dag, og har mindre erfaringer og behov. At de oppgir kortere ventetid på telefon som tiltak, kan ha sammenheng med at disse typisk har et mindre bistandsbehov fra Nav og i mindre grad følges opp av veiledere ved Nav-kontoret. Dermed benytter de i hovedsak NKS ved henvendelser.

Av andre innspill til hvordan Nav kan bli mer tilgjengelig, oppgir en del bedre/lettere digitale systemer, særlig blant mottakere av sykepenger og AAP og foreldrepenger og lignende. Det er også en del som oppgir enklere språk i meldinger fra Nav, særlig blant dem som mottar sykepenger, AAP og uføretrygd. Blant personer som mottar uføretrygd, er det også flere som oppgir muligheter for direkte kontakt til veileder og utvidede åpningstider ved Nav-kontoret. Dette kan ses i sammenheng med at det er færre blant personer som mottar uføretrygd, som oppgir å ha fast veileder hos Nav. De kan dermed i mindre grad ha muligheter for å kontakte en ansatt i Nav som kjenner saken deres direkte.

4.4 Sammenligning av funn i bruker- og innbyggerundersøkelsen

4.4.1 Bruk av kontaktflater

Respondentene i bruker-, og innbyggerundersøkelsen benytter ulike kontaktflater til Nav. Respondentene i bruker-undersøkelsen har i større grad avtalte fysiske møter med veileder, eller bruker Nav.no til å snakke med en ansatt. Mange ringer også direkte til Nav-veileder, eller møter opp på Nav-kontoret uten avtale. Blant respondentene i innbyggerundersøkelsen er det derimot flest som bruker Nav.no til å finne informasjon, og færre som ringer direkte til veileder. Nesten ingen som møter opp på Nav-kontoret uten avtale.

Respondenter i ulike aldersgrupper benytter i stor grad de samme kontaktflatene i begge undersøkelsene. Det er generelt mer bruk av alle kanaler (særlig de digitale) blant unge, sammenlignet med eldre.

4.4.2 Opplevd tilgjengelighet til Nav

Stort sett er den generelle befolkningen fornøyde med tilgjengeligheten til Nav, men enkelte grupper er mindre fornøyde. Det er noen forskjeller mellom respondenter i bruker-undersøkelsen og innbyggerundersøkelsen. I begge undersøkelsene fremkommer det at personer som mottar uføretrygd generelt er litt mindre fornøyde med Nav, enn andre grupper. Blant respondenter i bruker-undersøkelsen, er sosialhjelpsmottakere i større grad fornøyde, enn andre grupper. Blant respondentene i innbyggerundersøkelsen er personer som mottar foreldrepenger, pensjon og lignende ytelser, mer fornøyde enn andre.

I begge undersøkelsene er det en del av respondentene som oppgir at lang ventetid eller kø, og at det er vanskelig å komme i kontakt med noen som kan hjelpe, er årsakene til misnøye. I innbyggerundersøkelsen gjelder dette særlig for respondenter som ringer til NKS. I brukerundersøkelsen er det også en del som opplever at de ikke får den hjelpen de trenger fra Nav.

Hvor tilgjengelig brukerne opplever Nav, har sammenheng med situasjon, bistandsbehov og forutsetninger for å ta kontakt. Det vil også kunne avhenge av hvilken oppfølging brukeren får fra Nav, som har sammenheng med hvilken ytelse de mottar og hvordan Nav vurderer innsatsbehovet. Personer som er i et aktivt oppfølgingsløp, vil ofte ha en fast Nav-veileder, noe som virker å være viktig for opplevd tilgjengelighet. Personer i prioriterte grupper, som for eksempel unge, vil også ofte ha fast veileder og tettere oppfølging, noe som kan påvirke opplevd tilgjengelighet.

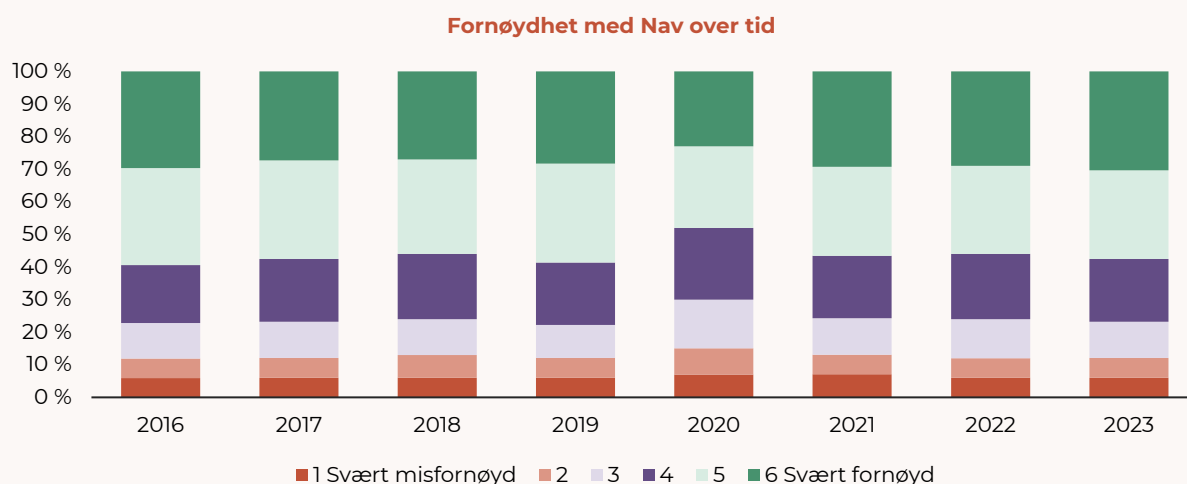
4.4.3 Innspill til forbedringspunkter

Både blant respondentene i bruker-, og innbyggerundersøkelsen, er det mange som oppgir at kortere svartid på søknader og henvendelser, og kortere ventetid på telefon, kunne bidratt til å gjøre Nav mer tilgjengelig for dem.

Det er en del flere blant respondentene i brukerundersøkelsen enn i innbyggerundersøkelsen, som oppgir at utvidede åpningstider på det lokale Nav-kontoret ville bidratt til å gjøre Nav mer tilgjengelig. Dette indikerer at det for enkelte grupper i befolkningen er nødvendig å ha muligheter for oppmøte uten timeavtale, fordi andre kanaler ikke er egnet for å dekke deres behov for kontakt. Blant respondentene i innbyggerundersøkelsen er det derimot litt flere enn i brukerundersøkelsen som oppgir at bedre/lettere digitale systemer kunne gjort Nav mer tilgjengelig. Dette reflekterer at de i større grad bruker Navs digitale systemer, trolig fordi det i utgangspunktet er en godt egnet kanal for å svare ut behovene til denne gruppen.

Tilgjengelighet i Navs personbrugerundersøkelse

Som en supplerende informasjonskilde for å belyse tilgjengeligheten for personbrukere, har vi analysert utvalgte data fra Navs personbrugerundersøkelse for årene 2016 til 2023. Navs personbrugerundersøkelse gjennomføres årlig blant et tilfeldig utvalg av Navs brukere som har søkt om eller mottar statlige tjenester. Fornøydheten med Nav over tid har vært ganske stabil. Koronapandemien kan trolig forklare hvorfor det var en liten nedgang i andelen som oppgir å være fornøyd med Nav helhetlig sett i 2020, ettersom det trolig var mange nye Nav-brukere og økt press på kontaktflatene som følge av den raske endringen i antall mottakere (figur nedenfor). Det har også vært en utvikling i Navs tjenester i tidsperioden, blant annet overgang til mer bruk av digitale tjenester i Nav.



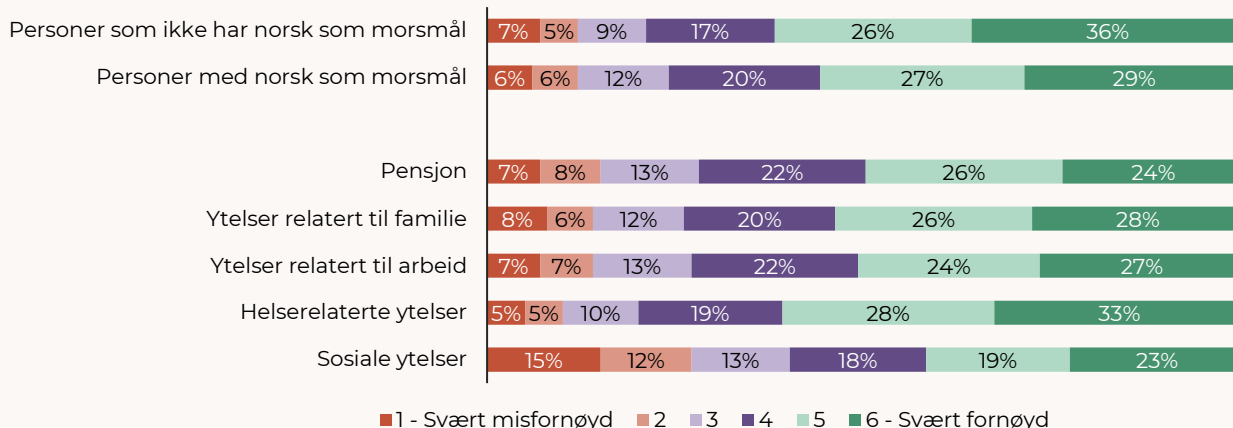
Kilde: Navs personbrugerundersøkelse. 2016: N = 8 215. 2017: N = 9 668, 2018: N = 8 264, 2019: N = 8 344, 2020: N = 14 529, 2021: N = 15 768, 2022: N = 18 028, 2023: N = 19 300.

Funnene fra personbrugerundersøkelsen for 2023 tyder på at personer som ikke har norsk som morsmål, er mer fornøyd med Nav, enn personer som har norsk som morsmål (figur under). Samtidig er det færre blant personer som ikke har norsk som morsmål, som oppgir at de opplever det som stressende eller slitsomt å være i kontakt med Nav, sammenlignet med dem som har norsk som morsmål. Det er også flere blant dem med annet morsmål enn norsk, som oppgir at de ønsker mer råd og veiledning fra Nav enn det de får.

Videre viser Navs personbrugerundersøkelse for 2023 at personer som hadde kommunal økonomisk sosialhjelp som sin siste søknad til Nav, er mindre fornøyd med Nav helhetlig sett (figur under). Det er en lavere andel som oppgir å være litt eller svært fornøyd, og flere som er litt eller svært misfornøyd. Det er også en større andel blant dem som hadde kommunal økonomisk sosialhjelp som sin siste søknad til Nav, som oppgir å være mindre fornøyd med tiden det tok før de fikk et møte eller oppfølging fra Nav. Flere var litt eller helt uenige i at de får informasjonen de har behov for, og at det er enkelt å få kontakt med Nav ved behov eller klage dersom de ønsker. Flere oppgir også at de opplevde at Nav var mye eller litt dårligere enn de hadde forventet.

At de som får statlig ytelse og kommunal økonomisk sosialhjelp er mindre fornøyd, ser vi også tendenser til i vår undersøkelse.

Hvor fornøyd er personbrugerne med Nav, helhetlig sett (2023)



Kilde: Navs personbrugerundersøkelse, 2023. Hele utvalget: N = 19 300. Personer som har norsk som morsmål: N = 14 128. Personer som ikke har norsk som morsmål: N = 4 920. Pensjon: N = 454. Ytelser relatert til familie: N = 1 702. Ytelser relatert til arbeid: N = 3 362. Helserelevante ytelser: N = 9 920. Sosiale ytelser: N = 811.

5. Arbeidsgiveres erfaringer med Navs tilgjengelighet

Arbeidsgivere er i kontakt med Nav på ulike måter. Mange benytter seg av Navs digitale tjenester eller ringer til NKS. I likhet med personbrukerne, er arbeidsgiverne mest fornøyde med kanaler som innebærer direkte kontakt med ansatte ved Nav-kontoret (over digitale løsninger, telefon eller fysiske møter). Rundt 20 prosent av arbeidsgiverne har fast kontaktperson hos Nav, og mange som ikke har det, ønsker det. Generelt ønsker mange bedre muligheter for direkte kontakt, slik at Nav kan bli mer tilgjengelig for dem, dette uavhengig av om de har fast kontaktperson i dag eller ikke.

Arbeidsgivere ble trukket frem som en av de aktørene Nav-kontor samhandler mest med, i kontor-undersøkelsen (kapittel 3). Arbeidsgivere kan ha behov for kontakt med Nav av flere ulike grunner, blant annet for formidling av relevant arbeidskraft, ved nedbemanning og permittering, tilrettelegging for eksisterende ansatte, forebygging av frafall, oppfølging av sykmeldte og gjennomføring av arbeidsmarkedstiltak.

Arbeidsgiveres rolle opp mot Nav, og deres behov for kontakt, er derav flersidig. I noen situasjoner har arbeidsgivere behov for kontakt med Nav som en samarbeidspartner, som for eksempel når de har personer på tiltak. I andre situasjoner er arbeidsgivere i større grad bruker av Navs tjenester, eksempelvis ved bistand til rekruttering. Nav bistår også arbeidsgivere i oppfølging av sykmeldte.

I dette kapittelet beskriver vi arbeidsgiveres kontakt med Nav og deres opplevelser av tilgjengeligheten. Informasjonen er basert på en spørreundersøkelse til arbeidsgivere (arbeidsgiver-undersøkelsen), og intervjuer med NKS-veiledere som har erfaring med å veilede arbeidsgivere. Slik blir tilgjengeligheten for arbeidsgivere både belyst fra tilbydersiden (gjennom NKS og Nav-kontorene) og fra arbeidsgivernes side (gjennom arbeidsgiverundersøkelsen).

Totalt 673 arbeidsgivere svarte på arbeidsgiverundersøkelsen. Dette er personer med innsikt i virksomhetens kontakt med Nav, for eksempel HR-avdeling eller daglig leder. 85 prosent oppgir at de har vært i kontakt med Nav i løpet av de siste to årene. Av de som ikke har vært i kontakt med Nav, har kun 4 prosent forsøkt å ta kontakt uten å lykkes.

Den største andelen av arbeidsgivere som har besvart arbeidsgiverundersøkelsen er innenfor næringene bygg og anlegg (17 prosent), etterfulgt

Tabell 5-1: Oppsummering, kjennetegn og erfaringer ved respondentene i arbeidsgiverundersøkelsen

	Små (under 20 ansatte)	Mellomstore (20-99 ansatte)	Store (100 eller flere ansatte)
Andel med ansatte på tiltak	23 prosent	31 prosent	38 prosent
Andel med fast kontaktperson	17 prosent, 28 prosent ønsker, 45 prosent har ikke behov	23 prosent, 34 prosent ønsker, 37 prosent har ikke behov	19 prosent, 57 prosent ønsker, 20 prosent har ikke behov
Kontakt med Nav	Flest i kontakt noen ganger i året (60 %). Noe mindre kontakt gjennom alle flater. I hovedsak bruk nav.no til å finne informasjon eller gjøre noe.	Flest i kontakt noen ganger i året (62 %). Mest kontakt gjennom nav.no til å finne informasjon eller gjøre noe og NKS.	Ukentlig eller oftere (26 %), og månedlig (33 %). Mer kontakt gjennom alle flater. I hovedsak bruk nav.no til å finne informasjon eller gjøre noe, ringt NKS og brev.
Hva kan forbedre tilgjengeligheten?	Muligheter for direkte kontakt til en eller flere kontaktpersoner (39 %).	Muligheter for direkte kontakt til en eller flere kontaktpersoner (35 %).	Muligheter for direkte kontakt til en eller flere kontaktpersoner (54 %). Generelt mindre fornøyde med de fleste kanalene.

Kilde: Spørreundersøkelse blant arbeidsgivere, gjennomført av Oslo Economics, 2024. N=574. Inndelingen mellom små, mellomstore og store følger NHOs definisjon. Under 20 ansatte: N= 255. 20-99 ansatte: N=249. 100 eller flere ansatte: N=70.

av industri (14 prosent), varehandel (12 prosent), helse og omsorg (9 prosent) og undervisning (9 prosent).

45 prosent av arbeidsgiverne har under 20 ansatte, 43 prosent har mellom 20 – 99 ansatte og 12 prosent har 100 eller flere ansatte. Det er relativt lik fordeling av næringer på tvers av størrelsesgruppene. Kjennetegn ved arbeidsgiverne i utvalget fra arbeidsgiver-undersøkelsen er beskrevet i Vedlegg C og hovedfunn fra arbeidsgiver-undersøkelsen er oppsummert i Tabell 5-1.

5.1 Bruk av kontaktflater og behov for kontakt

De offentlige tilgjengelige kontaktflatene er mest brukt

Overordnet er å bruke Nav.no er den mest brukte kontaktflaten for arbeidsgivere i alle størrelseskategorier, etterfulgt av å ringe NKS (Figur 5-1). At det er de offentlige tilgjengelige kontaktflatene som benyttes i størst grad, har trolig

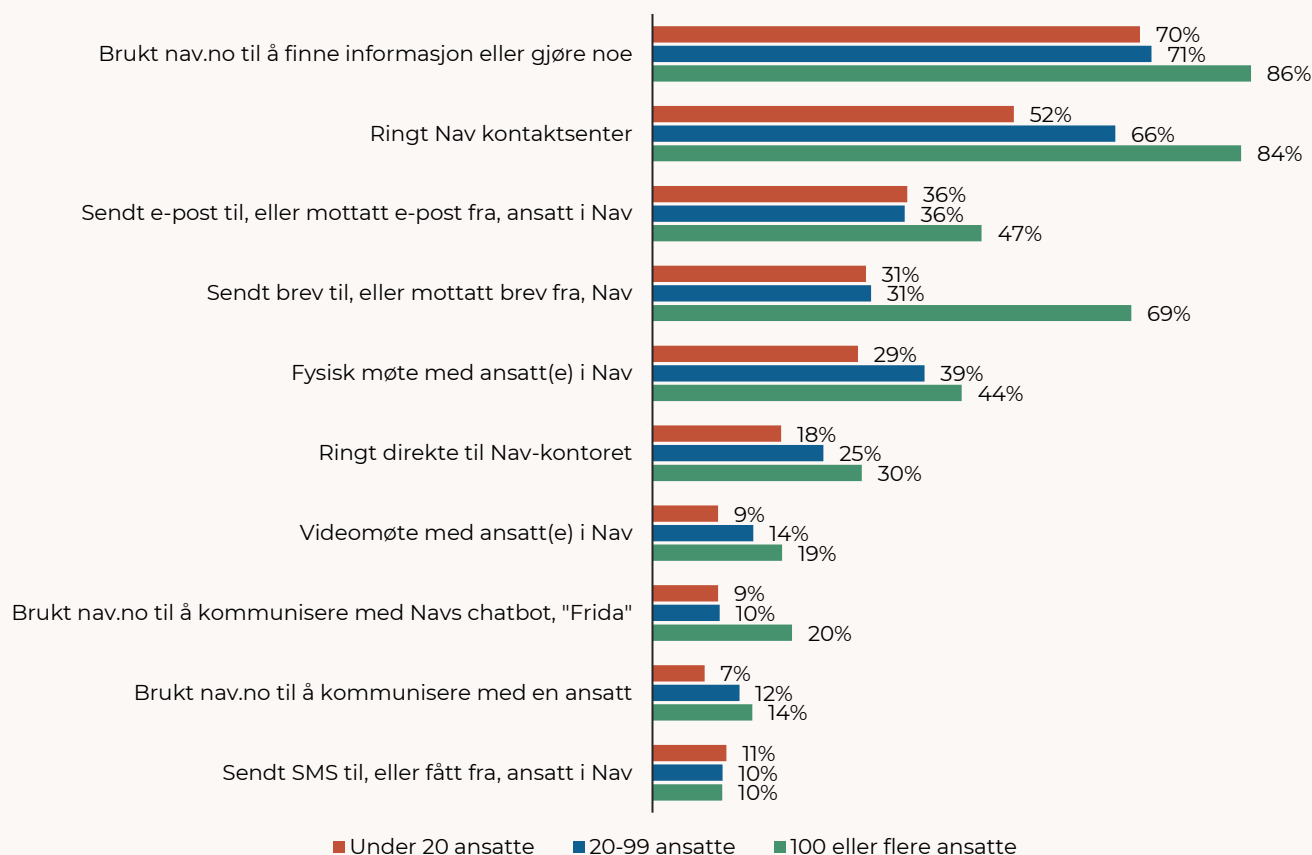
sammenheng med at det er en stor andel av arbeidsgiverne som ikke har en fast kontaktperson i Nav. Hvis arbeidsgivere ønsker veiledning rundt en konkret sak, og ikke har kontaktperson, vil de være nødt til å ta kontakt med NKS, eller eventuelt etablere kontakt med Nav gjennom Nav.no.

20 prosent av arbeidsgiverne oppgir at de har fast kontaktperson i Nav. Det ser ikke ut til å være en tydelig sammenheng mellom virksomhetsstørrelse og hvorvidt arbeidsgiver har fast kontaktperson. Det er noen forskjeller mellom ulike næringer. Det er særlig blant industri at det er litt større andel som oppgir at de har fast kontaktperson (32 prosent, sammenlignet med rundt 17 prosent for andre næringer).

Større arbeidsgivere bruker flere av kontaktflatene og har hyppigere kontakt

Funnene fra arbeidsgiver-undersøkelsen viser at en større andel av de store arbeidsgivere har brukt flere av kontaktflatene, sammenlignet med mindre arbeidsgivere (Figur 5-1). Det er en større andel som

Figur 5-1: «Hvordan har virksomheten vært i kontakt med Nav i løpet av de to siste årene?»



Kilde: Spørreundersøkelse blant arbeidsgivere, gjennomført av Oslo Economics, 2024. Respondenten kunne krysse av for flere alternativer. Under 20 ansatte: N= 255. 20-99 ansatte: N=249. 100 eller flere ansatte: N=70.

oppgir å ha brukt alle Navs kontaktflater. Blant annet oppgir 86 prosent at de har brukt Nav.no og 84 prosent at de har ringt Nav kontaktsenter. I tillegg oppgir de store arbeidsgivere at de hyppigere har kontakt med Nav. 59 prosent oppgir at de er i kontakt med Nav månedlig eller oftere, mens blant de mindre virksomhetene er de fleste i kontakt med Nav noen ganger i året.

Det er også en større andel av de store arbeidsgiverne som har erfaring med å ha ansatte på arbeidsmarkedstiltak, noe som kan forklare hvorfor disse har hyppigere kontakt med Nav enn de små arbeidsgiverne. 38 prosent av de store arbeidsgiverne har erfaring med å ha ansatte på tiltak, mens andelen er 23 prosent og 31 prosent blant små og mellomstore arbeidsgivere. Store arbeidsgivere med flere ansatte har også større behov for kontakt med Nav i forbindelse med oppfølging av sykmeldte. Større behov for kontakt med Nav er trolig forklaringen for hvorfor det er en større andel av de store virksomhetene som ønsker fast kontaktperson i Nav.

Behovene til arbeidsgivere som tar kontakt med NKS varierer med virksomhetsstørrelse

Funn fra både arbeidsgiver-undersøkelsen og intervjuer med NKS-veiledere viser at arbeidsgivere av alle størrelser tar kontakt med NKS. Kontaktmønsteret og behovet varierer likevel med virksomhetsstørrelse.

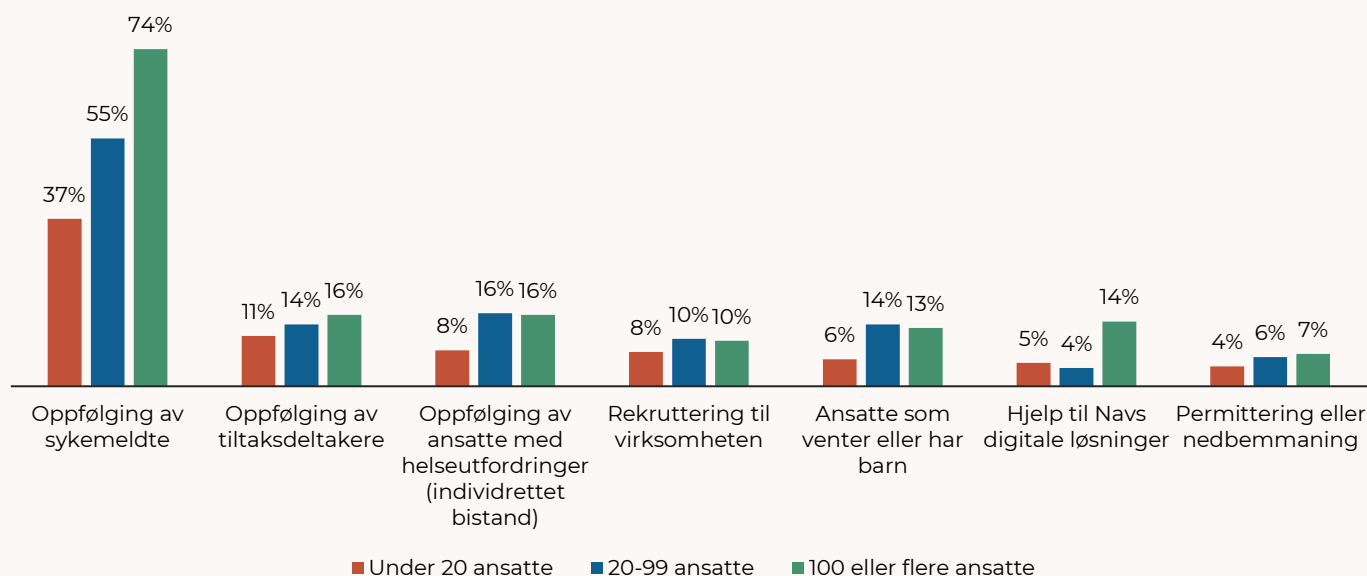
Arbeidsgiver-undersøkelsen viser at de fleste arbeidsgiverne, uavhengig av størrelse, tar kontakt med NKS angående oppfølging av sykmeldte. Andelen er likevel fallende ved virksomhetsstørrelsen, hvor 74 prosent av de store virksomhetene oppgir at de har tatt kontakt med NKS om dette, 55 prosent av de mellomstore og 37 prosent av de store. Dette henger trolig sammen med at store arbeidsgivere typisk har flere ansatte, og dermed håndterer flere sykemeldinger.

De små virksomhetene tar i mindre grad kontakt med NKS, enn de større. Det er omtrent like stor andel blant mellomstore og store virksomheter som tar kontakt om andre ting. Unntaket er at det er litt større andel blant de store virksomhetene som tar kontakt med NKS angående hjelp til Navs digitale løsninger.

I intervjuer forteller NKS-veiledere at de opplever at de største arbeidsgiverne i større grad tar kontakt om mer komplekse problemstillinger, eller situasjoner arbeidsgiveren ikke har kjennskap til fra før. NKS-veiledere opplever at større arbeidsgiverne typisk har en bedre rigg for håndtering av rutinesaker hvor Nav er involvert, slik som oppfølging av sykmeldte, permitteringer og foreldrepenger. Store arbeidsgivere er hyppigere i kontakt med NKS, i hovedsak på grunn av flere ansatte.

Videre peker NKS-veilederne på at de mellomstore arbeidsgiverne ofte har en liten eller ikke-

Figur 5-2: «Hvilken tjeneste eller ytelse ringte dere til Nav kontaktsenter om?»



Kilde: Spørreundersøkelse blant arbeidsgivere, gjennomført av Oslo Economics, 2024. Respondenten kunne krysse av for flere alternativer. Under 20 ansatte: N= 255. 20-99 ansatte: N=249. 100 eller flere ansatte: N=70.

eksisterende HR-avdeling, og de tar ofte kontakt ved behov for råd og veiledning rundt eksempelvis sykefraværsoppfølging. Videre opplever NKS-veiledere at det er de små bedriftene som oftest har behov for råd og veiledning knyttet til konkrete spørsmål om Nav sine tjenester. Dette kan være spørsmål knyttet til arbeidsgivers rolle i et sykefraværsløp, eller hvordan Navs selvbetjeningsløsninger for arbeidsgivere skal benyttes. Dette er trolig et resultat av at mindre bedrifter har færre ansatte og sjeldnere behov for Nav sine tjenester. De har derav mindre erfaring med Nav sine tjenester og mindre profesjonalisert HR-avdeling som sitter med denne kompetansen, og har derfor dårligere forutsetninger for å løse problemstillingene sine selv.

NKS-veiledere opplever at arbeidsgivere i større grad anvender digitale selvhjelpsløsninger

Veiledere i NKS opplever at antall arbeidsgivere som tar kontakt med NKS har gått ned over de siste årene, og mener at dette kan ha sammenheng med at Navs digitale flater har blitt bedre. Veilederne peker samtidig på at sakene som arbeidsgivere faktisk ringer om, ofte er mer komplekse nå enn før. Dette kan indikere at arbeidsgivere i større grad finner svar på enkle spørsmål via selvbetjeningsløsningene på Nav.no, men at de må ta kontakt med Nav for å få svar på mer komplekse problemstillinger. Funnene fra arbeidsgiver-undersøkelsen ser ut til å støtte dette, og viser at brorparten av kontakt med NKS per telefon handler om mer komplekse saker, som oppfølging av sykemeldte (79 prosent), eller annen oppfølging knyttet til tiltaksdeltakere og ansatte med helseutfordringer (21 og 20 prosent).

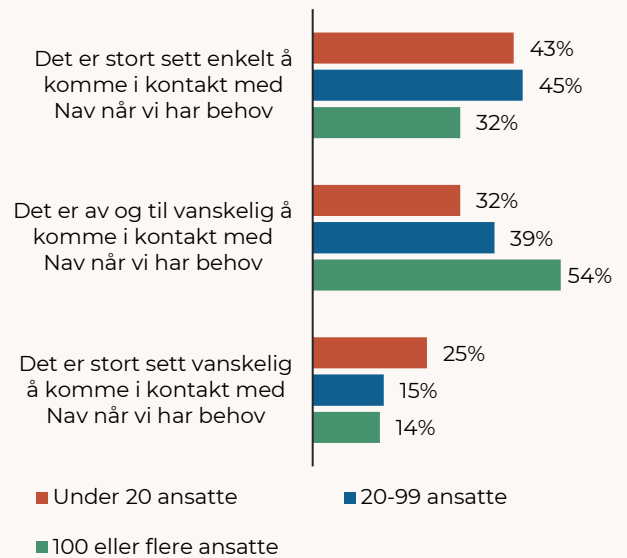
5.2 Hvordan oppleves tilgjengeligheten blant arbeidsgivere?

Små og store arbeidsgivere har i større grad utfordringer med å komme i kontakt

Litt under halvparten av respondentene oppgir at det stort sett er enkelt å komme i kontakt med Nav ved behov (Figur 5-3). Det er flere blant de små virksomhetene, enn blant de mellomstore og store, som oppgir at det stort sett er vanskelig å komme i kontakt. Blant store virksomheter oppgir over halvparten at det av og til kan være vanskelig.

Blant de store arbeidsgiverne som har mer erfaring med kontakt med Nav, vil det være større sannsynlighet for stor variasjon i erfaringene med Nav. Dette kan muligens forklare hvorfor flere av de

Figur 5-3: «Basert på erfaringene deres med Nav de to siste årene, hvordan opplever dere den generelle tilgjengeligheten til Nav?»



Kilde: Spørreundersøkelse blant arbeidsgivere, gjennomført av Oslo Economics, 2024. Under 20 ansatte: N= 255. 20-99 ansatte: N=249. 100 eller flere ansatte: N=70.

store virksomhetene oppgir at det av og til er vanskelig å komme i kontakt med Nav (54 prosent oppgir dette). Blant arbeidsgivere som har mindre erfaringer med kontakt med Nav, blir hver erfaring mer utslagsgivende for den totale opplevelsen av tilgjengelighet. En mindre god erfaring kan derfor påvirke helhetsopplevelsen negativt. Mindre arbeidsgivere som ofte har mindre kompetanse og erfaring med sykefraværsoppfølging og personer på tiltak, kan også oppleve større vanskeligheter i kontakten med Nav. Dette kan være forklaringen for hvorfor det er flere blant de små arbeidsgiverne som oppgir at det stort sett er vanskelig å komme i kontakt med Nav (25 prosent oppgir dette).

Det er også noen forskjeller mellom virksomheter i ulike næringer. Generelt er det en stor andel av respondentene innenfor alle yrkene som opplever det som stort sett enkelt å komme i kontakt med Nav. Samtidig er det litt flere som opplever det som stort sett vanskelig å komme i kontakt med Nav innenfor faglige tjenester (25 prosent), bygg og anlegg (24 prosent) og varehandel (24 prosent), enn innenfor helse og omsorg (14 prosent) og undervisning (12 prosent).

Arbeidsgivere er mest tilfreds med kontaktflater som innebærer direkte kontakt, fulgt av telefonkontakt med NKS

Arbeidsgiver-undersøkelsen viser at det er størst tilfredshet med kanaler som innebærer direkte

kontakt med en veileder ved Nav-kontoret, og mindre tilfredshet med kanaler basert på selvbetjeningsløsninger eller hvor det er kontakt med en som ikke er nær saken, som for eksempel NKS-veileder (Figur 5-4). Utover dette, er arbeidsgivere relativt fornøyd med telefonkontakt med NKS. Arbeidsgivere er i snitt mer fornøyd med telefonkontakt med NKS, enn personbrukere og samarbeidspartnere.

NKS kan i stor grad løse ut arbeidsgiveres behov

Ved kontakt med NKS opplever de fleste å få svar på det de lurte på. Av de som oppnår kontakt, får en stor andel hjelpen de trenger fra den første personen de snakker med (61 prosent). Noen blir satt videre til en annen person (22 prosent), og nesten alle disse får svar på det de lurte på fra personen de ble satt videre til (92 prosent). Det er noen som ikke får svar på det de lurte på, og må ta kontakt med Nav igjen senere (8 prosent).

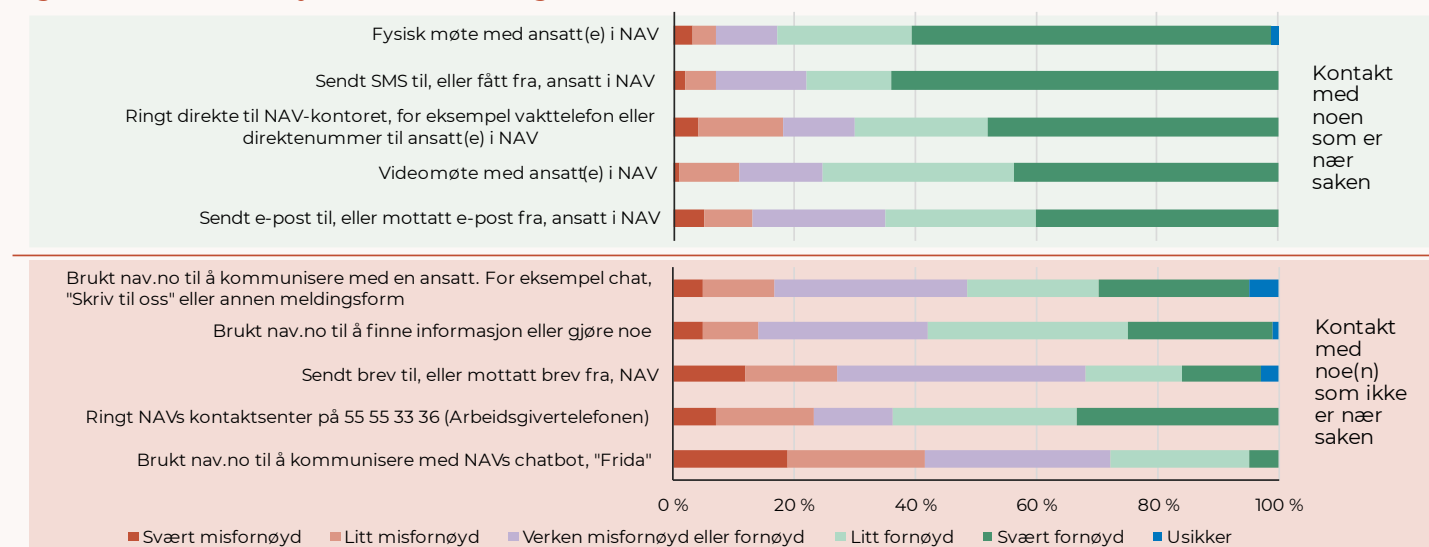
At de aller fleste opplever å få svar på det de lurte på når de ringer NKS, kan trolig forklare den høyere andel som er fornøyd med NKS, sammenlignet med andre kanaler for kontakt med noe(n) som ikke er nær saken. I samtaler med NKS-veiledere fremkommer det også at veilederne i stor grad opplever at de har kompetansen og evnen til å løse ut arbeidsgiveres behov.

Arbeidsgiveres årsak til misnøye er knyttet til et ønske om raske svar og avklaringer

Overordnet kan tilfredshet med kanalene til Nav ses i sammenheng med hvor raskt arbeidsgivere får kontakt og om de opplever at de får løst ut sine behov raskt. Mangelen på direkte kanaler kan føre til at arbeidsgivere må benytte seg av kontaktflater hvor de kanskje opplever å ikke nå frem til noen som kan svare dem, og dermed opplever det som vanskeligere å komme i kontakt.

Ønske om rask kontakt og avklaring reflekteres i årsakene til misnøye ved de ulike kanalene. Blant de som oppgir å være misfornøyd med å bruke Nav.no til å finne informasjon eller gjøre noe, oppgir mange at årsaken til misnøyen er at det er vanskelig å komme i kontakt med noen som kan hjelpe dem. Årsaken til misnøye med å ringe NKS er også at det er vanskelig å komme i kontakt med noen som kan hjelpe, i tillegg til at det er lang ventetid eller kø. Denne misnøyen med NKS oppstår til tross for at det i arbeidsgiverundersøkelsen kom frem at de fleste oppnår kontakt med en person når de ringer (81 prosent), og at NKS i stor grad evner å svare ut arbeidsgiveres problemstillinger. Av de som ikke oppnår kontakt, er det primært fordi det oppleves som for lang ventetid (13 prosent), mens noen få ikke blir ringt tilbake (3 prosent).

Figur 5-4: «Hvor fornøyd var du med følgende form for kontakt med Nav?»



Kilde: Spørreundersøkelse blant arbeidsgivere, gjennomført av Oslo Economics, 2024. N= 574.N=574.

5.3 Hva kan bidra til bedre tilgjengelighet for arbeidsgivere?

At arbeidsgiverne ønsker raskere svar og avklaringer fra Nav, preger trolig hvilke innspill de har til hvordan Nav kan bli mer tilgjengelig. I arbeidsgiver-undersøkelsen har vi også kartlagt hva arbeidsgivere mener kan bidra til å gjøre Nav mer tilgjengelig (Figur 5-5).

Arbeidsgivere ønsker mulighet for direkte kontakt, men får ofte løst ut sine behov ved kontakt med NKS

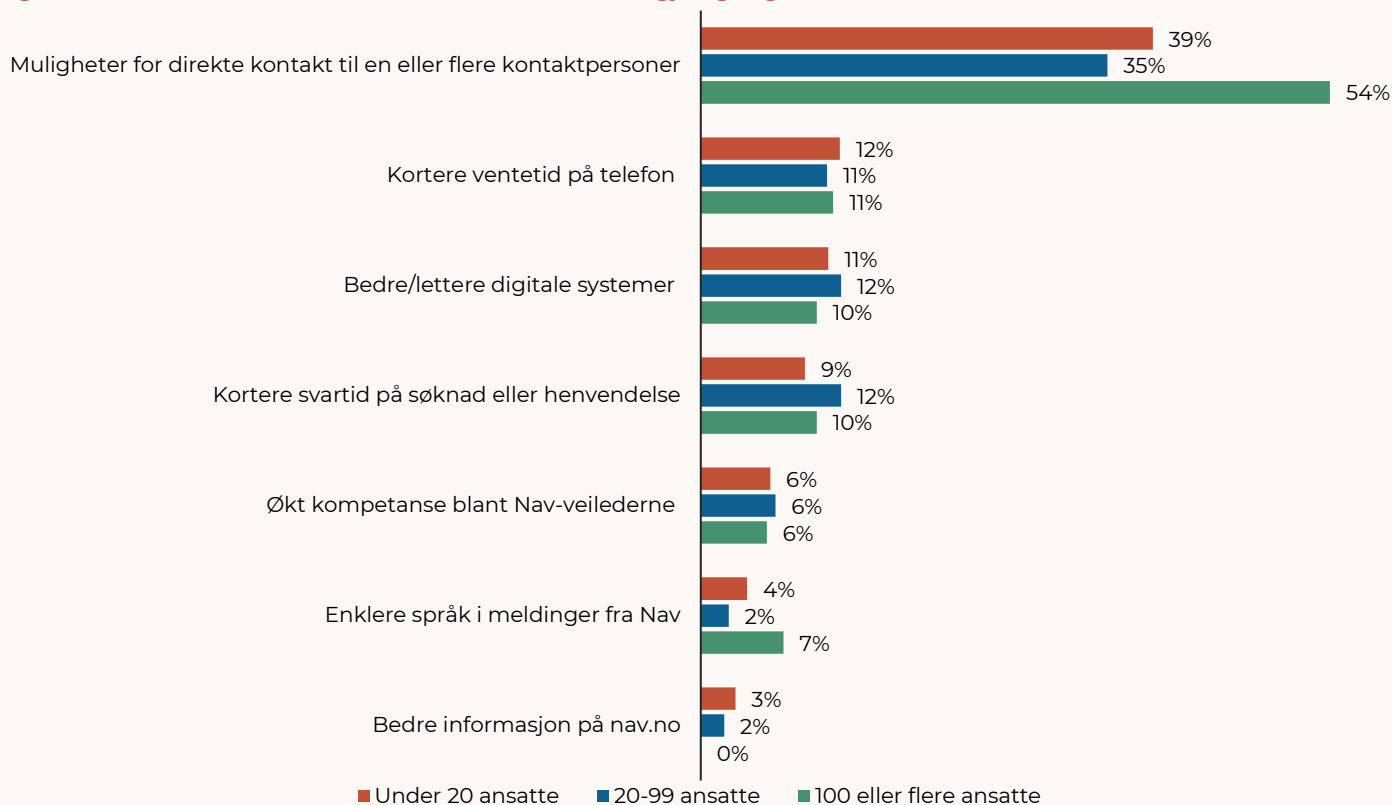
Det er særlig mange, blant alle de ulike virksomhetsstørrelsene, som oppgir at muligheter for direkte kontakt til en eller flere kontaktpersoner i Nav ville bidratt til forbedret tilgjengelighet. Dette funnet stemmer i stor grad overens med funn fra Navs egen arbeidsgiverundersøkelse, der respondentene pekte på fast kontaktperson som en løsning for økt tilgjengelighet.

Mulighet for direkte kontakt til Nav ble oppgitt både av arbeidsgivere med og uten fast kontaktperson, men i større grad blant

arbeidsgivere uten fast kontaktperson. Blant alle virksomhetene er det rundt 20 prosent som oppgir at de har en fast kontaktperson i Nav, og det er en del som oppgir at ønsker dette. Blant de store virksomhetene oppgir 57 prosent at ønsker en fast kontaktperson i Nav, mens 20 prosent oppgir at de ikke har behov for dette. Blant de små og mellomstore virksomhetene er det litt færre som oppgir at de ønsker fast kontaktperson (28 og 34 prosent), og litt flere som oppgir at de ikke har behov for dette (45 og 37 prosent).

Trolig kan det være slik at arbeidsgivere uten fast kontaktperson, antar at å få en fast kontaktperson vil kunne gjøre Nav mer tilgjengelig. Dette underbygges av at det er flere blant de som har fast kontaktperson som oppgir at de opplever det som stort sett enkelt å komme i kontakt med Nav. Samtidig var det også mange arbeidsgivere med fast kontaktperson, som ønsket muligheter for direkte kontakt. Dette tilsier at det å ha en fast kontaktperson i Nav ikke nødvendigvis betyr at man alltid har muligheter for direkte kontakt til Nav. Dette kan muligens skyldes at arbeidsgivere har behov for kontakt med ulike veiledere i Nav, for eksempel i oppfølgingen av ulike sykmeldte, slik at det ikke alltid er slik at den faste kontaktpersonen

Figur 5-5: «Hva kunne bidratt til at NAV ble mer tilgjengelig for virksomheten?».



Kilde: Spørreundersøkelse blant arbeidsgivere, gjennomført av Oslo Economics, 2024. Respondenten kunne krysse av for flere alternativer. Under 20 ansatte: N= 255. 20-99 ansatte: N=249. 100 eller flere ansatte: N=70.

er riktig person til å svare ut henvendelsene. Det kan også være at den faste kontaktpersonen ikke nødvendigvis gir raskere svar, enn dersom arbeidsgiver for eksempel hadde ringt til NKS, og at det dermed ønskes en annen mulighet for direkte kontakt. Noen arbeidsgivere med fast kontaktperson kan også ha opplevd fravær og/eller utskiftning av kontaktpersonen, noe som kan skape utfordringer med kontinuerligheten i relasjonen og mulighetene for direkte kontakt.

I intervju med NKS-veiledere fremkommer det også at mange arbeidsgivere oppgir at de ønsker en fast kontaktperson ved det lokale Nav-kontoret. NKS-veiledere opplever likevel at de ofte kan løse ut arbeidsgiver sin utfordring på telefon, og at ønsket om en fast kontaktperson heller reflekterer et ønske om raskere svar og mer fleksibilitet i kontakten.

Bedre digitale systemer og tilgang til innlogget chat vil gi arbeidsgivere mer fleksibilitet i kontakten med Nav

Videre oppgir rundt 10 prosent av arbeidsgiverne at de ønsker bedre/lettere digitale systemer. Dette fremkommer også fra NKS-veiledere, som peker på at til tross for at de digitale selvhjelpsøsningene for arbeidsgivere har blitt bedre, er det fortsatt noe funksjonalitet som mangler. Dette gjør at arbeidsgivere kan måtte ringe inn for å løse forholdsvis enkle problemer. Et eksempel som trekkes frem er at arbeidsgivere må ringe NKS hvis

de ønsker å endre en timeavtale ved det lokale Nav-kontoret. Det kan oppleves som særlig frustrerende å måtte vente i kø til NKS, for noe så konkret som å flytte en timeavtale. Det er derfor fortsatt et behov for bedre digitale tjenester, selv om arbeidet som allerede har blitt gjort har bidratt til å bedre arbeidsgiveres tilgjengelighet til Nav.

NKS-veiledere peker videre på at mulighet for innlogget chat kunne bedret tilgjengeligheten for arbeidsgiverne. Ved bruk av innlogget chat kunne arbeidsgivere hatt mulighet til å chatte med NKS, både om generelle henvendelser og om konkrete saker. Dette ville gitt arbeidsgivere mer fleksibilitet i kontakten. NKS-veiledere opplever at dette er noe arbeidsgivere også selv ønsker seg.

Kortere ventetid på telefon vil bedre arbeidsgivers tilgjengelighet til Nav

Arbeidsgiveres ønske om kortere ventetid kan ses i sammenheng med at en del av arbeidsgiverne som har erfaring med å ringe NKS, også oppgir å være misfornøyde på grunn av lang ventetid eller kø. Samtidig er det generelt få, sett bort ifra muligheter for direkte kontakt til Nav, som har krysset av for ulike innspill til hvordan Nav kan bli mer tilgjengelig i arbeidsgiver-undersøkelsen. Dette reflekterer at mange arbeidsgivere generelt er fornøyde, og at de dermed opplever at det ikke er behov for andre tiltak for at Nav skal bli mer tilgjengelig for dem.

6. Samarbeidspartneres erfaringer med Navs tilgjengelighet

Samarbeidspartneres kontaktflater til Nav varierer etter type samarbeid og avhengighetsforhold til Nav. Mange har fysiske møter og andre former for direkte kontakt. Det er også disse kontaktformene samarbeidspartnere oppgir å være mest fornøyde med. Som tiltak for at Nav kan bli mer tilgjengelig, ønsker mange muligheter for direkte kontakt med kontaktpersoner i Nav. I tillegg fremheves viktigheten av formaliserte samarbeid, ettersom kontakten med Nav ofte er personavhengig.

Nav samarbeider med en rekke ulike aktører, både offentlige, private og ideelle. Aktørenes mandat og arbeidsoppgaver, samt avhengighetsforholdet til Nav, legger føringer for samarbeidet og kontakten med Nav. Rammene for samarbeidet vil kunne påvirke hvilke kontaktflater samarbeidspartnere bruker, og omfang av kontakt. Nav kan ha samarbeid med andre aktører gjennom formelle samarbeidsavtaler, og gjennom samarbeid rundt oppfølgingen av individer. Hva slags samarbeid det er, kan påvirke kontakten og erfaringene.

I dette kapittelet beskriver vi hvordan samarbeidspartnere opplever tilgjengeligheten til Nav. Informasjonsgrunnlaget bygger på en spørreundersøkelse til et utvalg samarbeidspartnere (samarbeidspartnerundersøkelsen), og funn fra case-studien blant et utvalg kommuner. I case-studien ble det gjennomført intervjuer med representanter for tiltaksarrangør, flykningstjeneste, barnevernstjeneste, og kommunal enhet for psykisk helse og rus. Hvilke samarbeidspartnere som inngikk i case-studien, og kjennetegn ved kommunene, beskrives i kapittel 1.3.

Samarbeidspartnerundersøkelsen ble sendt til utvalgte grupper av virksomheter, som på forhånd ble vurdert som viktige samarbeidspartnere til Nav. For å skille ut dem som har erfaring med samarbeid med Nav, ble respondentene spurt om Nav er en samarbeidspartner for virksomheten. Samarbeidspartner ble definert som at virksomheten og Nav er avhengige av hverandre eller om den ene er avhengig av den andre for å

oppnå sin virksomhets formål. Dette gjelder både formalisert og uformelt samarbeid. Arbeidsgivere kan også være samarbeidspartnere til Nav. For å skille mellom arbeidsgivere og samarbeidspartnere, ble respondentene i samarbeidspartnerundersøkelsen bedt om å svare basert på deres erfaring som samarbeidspartner til Nav og det ble lenket til arbeidsgiverundersøkelsen slik at respondenten kunne besvare denne fra arbeidsgiverperspektivet.

Totalt 654 samarbeidspartnere svarte på samarbeidspartnerundersøkelsen. 95 prosent oppgir å ha Nav som samarbeidspartner. Blant samarbeidspartnerne som svarte på samarbeidspartnerundersøkelsen, var over halvparten en kommunal enhet (54 prosent). 17 prosent var privat kommersiell virksomhet, 16 prosent var statlig eller fylkeskommunal enhet, og 4 prosent var privat ideell virksomhet. De resterende 9 prosentene av virksomhetene inngår i en «Annet»-kategori (8 prosent) og «ønsker ikke å oppgi» (1 prosent). Nærmere beskrivelser av samarbeidspartnerundersøkelsen gjengis i Vedlegg D.

6.1 Bruk av kontaktflater og behov for kontakt

I den videre analysen er samarbeidspartnere delt inn i fem hovedkategorier etter hvilken type tjenesteaktør de er (Figur 6-1): kommunale enheter, videregående skoler og oppfølgingstjenesten, tiltaksarrangører, fastleger og andre helsebehandlere.

Generelt skiller samarbeidspartneres bruk av kontaktflater seg fra personbrukere og arbeidsgiveres bruk av kontaktflater. Samarbeidspartnere oppgir i større grad å benytte seg av kontaktflater som innebærer direkte kontakt med en ansatt. Mange har formaliserte samarbeidsavtaler med Nav, og fast kontaktperson (Figur 6-2). Dette innebærer at mange har tilgang til egne kontaktflater til Nav og muligheter til direkte kontakt (Figur 6-4). Den kontaktflaten størst andel av samarbeidspartnere oppgir å ha erfaring med, er fysisk møte med en eller flere ansatte i Nav (Figur 6-3). Det er likevel en del variasjon mellom samarbeidspartnere, i hyppighet av kontakt, tilgang på ulike kontaktflater og bruk av disse kontaktflatene.

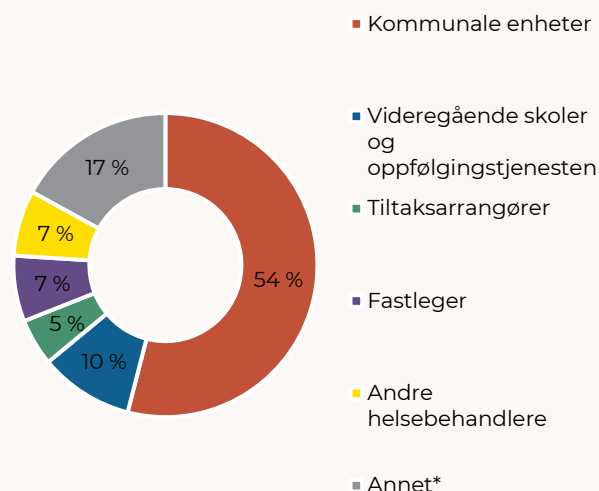
Kommunale enheter har ofte tett samarbeid med Nav

Gjennom både samarbeidspartner-undersøkelsen og case-studiene fremkommer det at Nav ofte har formaliserte samarbeid med de viktigste samarbeidspartnerne. Dette inkluderer særlig andre kommunale aktører (Figur 6-2). De samarbeidspartnerne som oppgir at de har formaliserte samarbeid, har også i større grad fast kontaktperson og mulighet til å ta direkte kontakt med en ansatt i Nav (Figur 6-2). Formaliserte samarbeid er slik definerende for hvordan en samarbeidspartner kan være i kontakt med Nav. Blant de kommunale enhetene oppgir 68 prosent at de har fast kontaktperson i Nav.

De fleste kommunale enhetene oppgir at de stort sett samarbeider med ett Nav-kontor (86 prosent), som kan følge naturlig av at det som regel er ett Nav-kontor i hver kommune. Videre oppgir en del av de kommunale enhetene at de har egne kontaktflater inn til Nav (Figur 6-4); 43 prosent oppgir at de har direktenummer til en ansatt. De bruker også i størst grad kontaktflater som innebærer direkte kontakt med en ansatt, som fysisk møte, e-post og telefon (Figur 6-3). 75 prosent av respondentene oppgir at de har kontakt med Nav ukentlig, mens resten oppgir at de har kontakt månedlig.

Innenfor de kommunale enhetene er flyktningetjenesten den gruppen som i størst grad oppgir å ha formalisert samarbeid og fast kontaktperson hos Nav (hhv. 78 prosent og 92

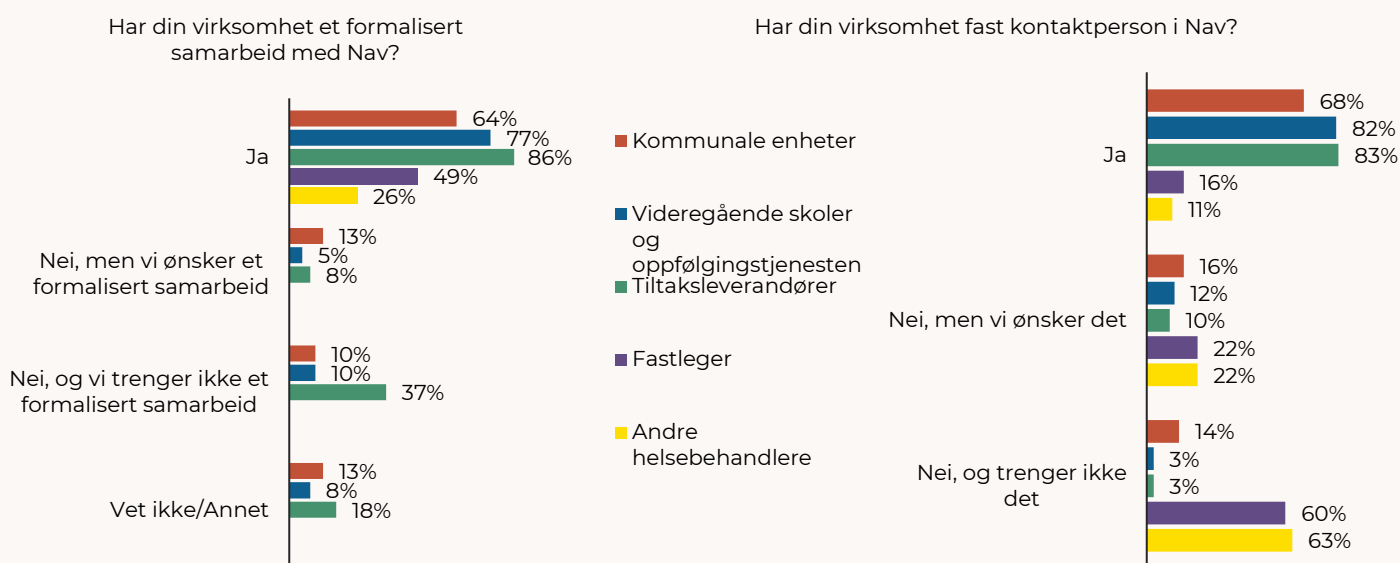
Figur 6-1: Kategorisering av samarbeidspartnerne som besvarte spørreundersøkelsen



Kilde: Spørreundersøkelse blant samarbeidspartnerne, gjennomført av Oslo Economics, 2024. N= 623. Kommunale enheter: N= 334. Videregående skoler og oppfølgingstjenesten: N=60. Tiltaksarrangør: N=29. Fastleger: N=45. Andre helsebehandlere: N=46. Annet (inkluderer blant annet kriminalomsorg, spesialisthelsetjeneste og avtalespesialister): N= består av: 109.

prosent). Dette understøttes av informasjon fra intervjuer, hvor ledere av Nav-kontor oppgir at flyktning-tjenesten og familievernkantor er de kommunale enhetene det samarbeides tettest med. Veilederne peker på at de brukergruppene

Figur 6-2: Andel med formalisert samarbeid og fast kontaktperson hos Nav, fordelt på ulike grupper



Kilde: Spørreundersøkelse blant samarbeidspartnerne, gjennomført av Oslo Economics, 2024. N= 623. Kommunale enheter: N= 334. Videregående skoler og oppfølgingstjenesten: N=60. Tiltaksarrangør: N=29. Fastleger: N=45. Andre helsebehandlere: N=46.

som har behov for samtidige tjenester fra Nav og flyktningtjeneste eller andre kommunale enheter, er blant de mest utsatte gruppene. Nav-kontorene prioriterer derfor kontakt med disse samarbeidspartnere, og anser dem som særlig viktige samarbeidspartnere.

Representanter for kommunale enheter (flyktningtjeneste og enhet for psykisk helse og rus) forteller i intervjuer at kontakten med Nav består av faste møter og løpende avklaringer. Flyktningtjenesten har faste møter med Nav om flyktninger som nærmer seg slutten på introduksjonsprogrammet, og som trenger hjelp til å komme over i arbeid eller lignende. De tar ofte kontakt med Nav når de har brukere der Nav burde kobles på tidlig, eller dersom brukerne har behov for sosialhjelp mens de deltar i introduksjonsprogrammet. Det kan også være kontakt i forbindelse med samarbeid om tiltak rettet mot flyktninger, og forebyggingsarbeid. Kommunal enhet for psykisk helse og rus har ofte kontakt med Nav i situasjoner der personen de følger opp har behov for en tjeneste fra Nav. For mange er dette bolig tjenester, sosialhjelp og økonomisk rådgivning.

Representanter for barnevern forteller i intervjuer at de har behov for kontakt med Nav i situasjoner der de følger opp ungdom som trenger bistand fra Nav i overgangen til voksenlivet, og barnefamilier med lav inntekt som trenger støtte fra Nav. Det er også en del mindreårige flyktninger som har behov for bolig tjenester. Det er litt flere blant representanter for barnevern i samarbeidspartner-undersøkelsen, enn blant andre kommunale enheter, som gir uttrykk for et ønske om tettere tilknytning til Nav; 19 prosent ønsker et formalisert samarbeid, og 31 prosent ønsker å få en fast kontaktperson.

Kommunale enheter og Nav er lovpålagt å samarbeide i oppfølgingen av brukere dersom det er behov (Helse- og omsorgsdepartementet, 2021). At det likevel er en andel av samarbeidspartnerne fra kommunale enheter som oppgir å ikke ha formalisert samarbeid, kan ha sammenheng med tolking av begrepet formalisert samarbeid. Dette kom frem blant annet i fritekstsvar i samarbeidspartner-undersøkelsen, der mange blant de kommunale enhetene oppgir å ha et samarbeid med Nav, men at samarbeidet ikke er formalisert.

Videregående skoler og oppfølgingstjenesten samarbeider med Nav i oppfølgingen av unge

Blant representanter for videregående skoler og oppfølgingstjenesten er det også en del som oppgir at de har et formalisert samarbeid med Nav (77 prosent), og fast kontaktperson (82 prosent). Mange

oppgir at de er hyppig i kontakt med Nav (54 prosent er i kontakt ukentlig eller oftere). I likhet med en del av de andre samarbeidspartnere, er oppfølgingstjenesten og videregående skoler i kontakt med Nav både i forbindelse med systematisk samarbeid, og i oppfølging av enkeltpersoner. Det fremkommer i samarbeidspartner-undersøkelsen at Oppfølgingstjenesten ofte er i kontakt med Nav angående oppfølging av ungdom som også mottar tjenester eller som har behov for å motta tjenester fra Nav. Navs ungdomsteam og oppfølgingstjenesten har ofte felles målgruppe og kan samarbeide om tiltak, for eksempel felles møteplasser. Nav er ofte i kontakt med videregående skoler når det er ungdom som trenger bistand til å fullføre utdanning.

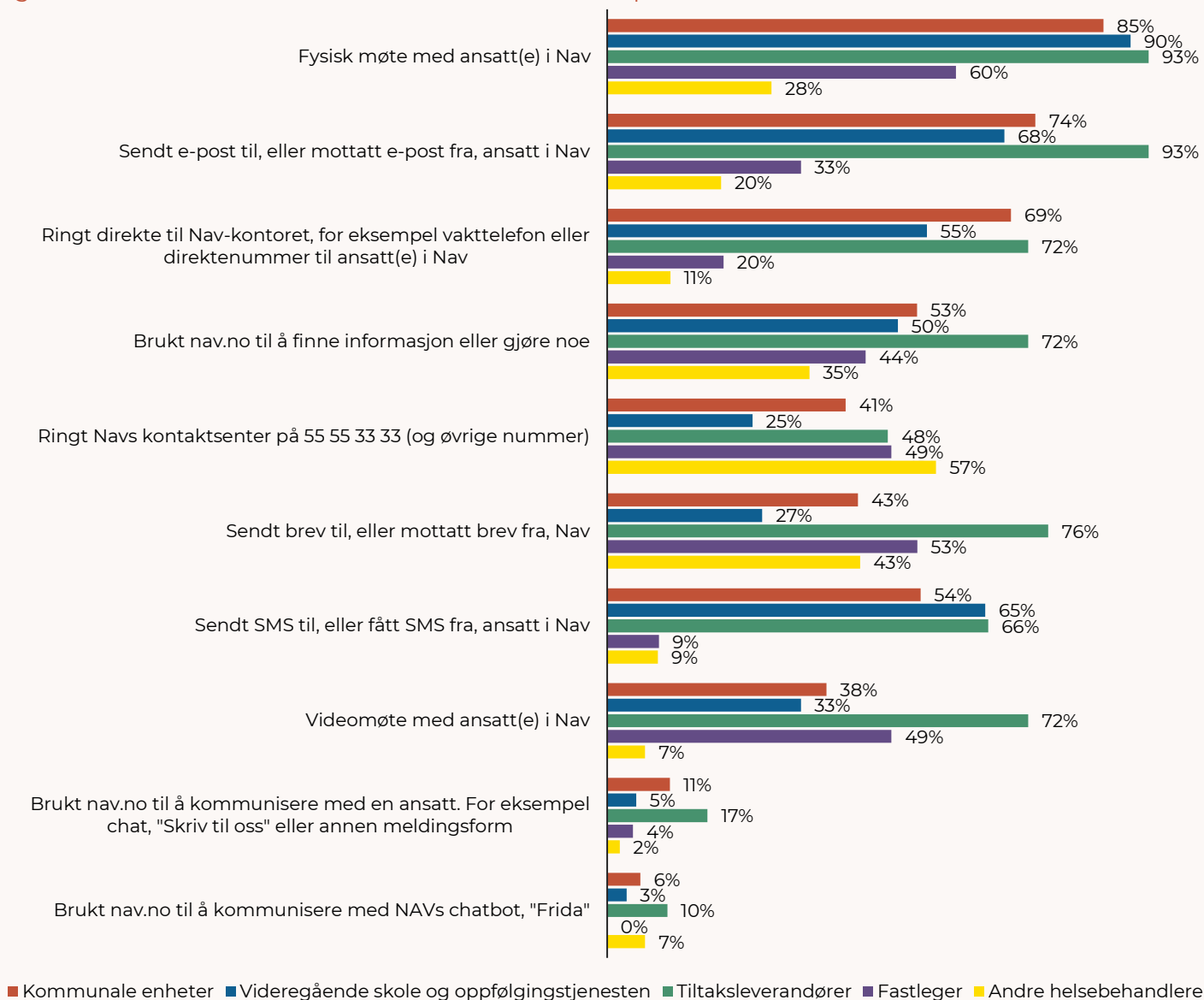
En stor andel av de videregående skolene og oppfølgingstjenesten oppgir i samarbeidspartner-undersøkelsen at de har egne kontaktflater inn til Nav (Figur 6-4). 47 prosent har direktenummer til en ansatt. De bruker i stor grad de direkte kontaktflatene i kontakten med Nav, og 90 prosent oppgir at de har fysiske møter (Figur 6-3). Det er også en del som sender e-post, SMS eller ringer direkte til Nav-kontoret.

De fleste tiltaksarrangører har formalisert samarbeid med Nav

Nav har avtaler med en rekke tiltaksarrangører, som leverer ulike arbeidsmarkedstiltak til personbrukere på oppdrag for Nav. Dette er ofte private og ideelle aktører, som konkurrerer om å bli leverandør gjennom anbudskonkurranser. Enkelte tiltak, som AFT og VTA, leveres kun av forhåndsgodkjente aktører. Å levere arbeidsmarkedstiltak på vegne av Nav innebærer at tiltaksarrangører har en avtale med Nav som regulerer rammene for tiltaksgjennomføringen. Tiltaksarrangører er dermed en aktørgruppe som skiller seg noe fra andre samarbeidspartnere, ettersom de er ansatt av Nav for å utøve et oppdrag eller levere en tjeneste. Tiltaksarrangører har behov for kontakt med Nav – både for oppfølging av personbrukere som deltar på tiltak, og på systemnivå i forbindelse med oppfølging av avtaler. Blant tiltaksarrangørene i samarbeidspartner-undersøkelsen oppgir de fleste å levere AFT eller VTA.

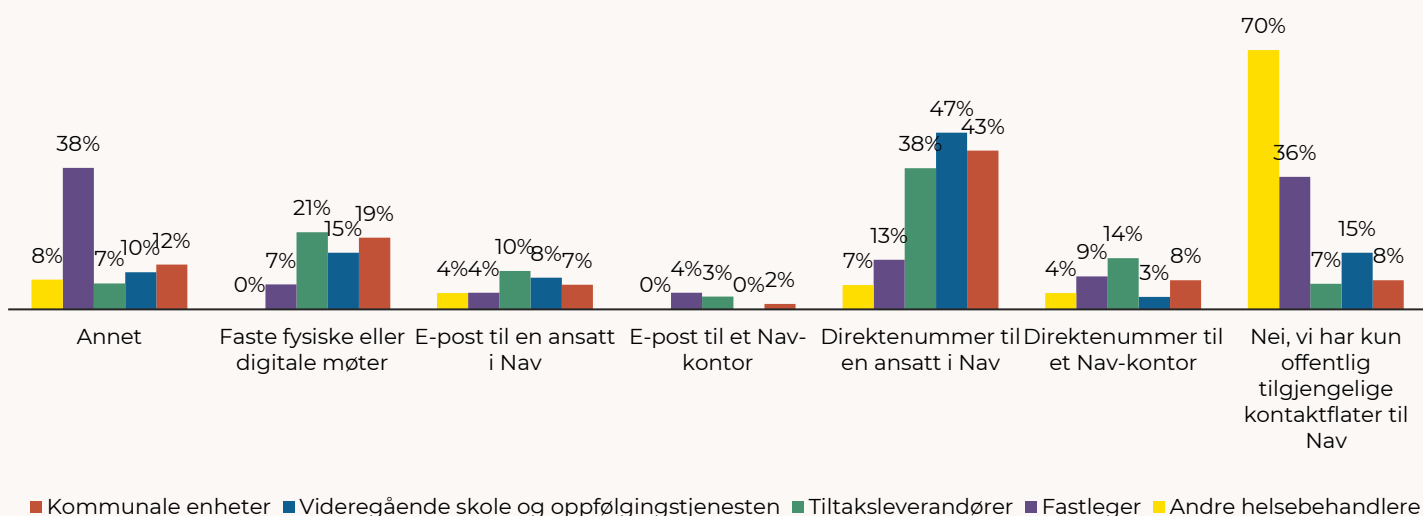
86 prosent av respondentene som oppgir at de er en tiltaksarrangør, oppgir at de for tiden har et formalisert samarbeid med Nav. 66 prosent oppgir at de stort sett samarbeider med flere Nav-kontor innad i et fylke. 83 prosent har en fast kontaktperson i Nav, hvorav mange har fast kontaktperson ved hvert av de Nav-kontorene de samarbeider tettest med.

Figur 6-3: «Hvordan har dere vært i kontakt med Nav i løpet av de to siste årene?»



Kilde: Spørreundersøkelse blant samarbeidspartnere, gjennomført av Oslo Economics, 2024. Respondenten kunne krysse av for flere alternativer. N=623. Kommunale enheter: N=334. Videregående skoler og oppfølgingstjenesten: N=60. Tiltaksarrangør: N=29. Fastleger: N=45. Andre helsebehandlere: N=46.

Figur 6-4: «Har virksomheten egne kontaktflater til Nav?»



Kilde: Spørreundersøkelse blant samarbeidspartnere, gjennomført av Oslo Economics, 2024. N=623. Kommunale enheter: N=334. Videregående skoler og oppfølgingstjenesten: N=60. Tiltaksarrangør: N=29. Fastleger: N=45. Andre helsebehandlere: N=46.

I intervjuer med tiltaksarrangører forteller de at de ofte har behov for kontakt med Nav-veiledere dersom det er brukere på tiltak som har tilpasningsbehov, eller dersom det er problemer i utviklingen i brukeren. I slike tilfeller må tiltaksarrangør melde fra til Nav som har ansvaret. Det kan også være brukere som er misfornøyde med tiltaket, og da må Nav-veileder informeres. De forteller også at det ofte er faste møter med fagansvarlige på regionskontorene, for å følge opp rammeavtalene.

Det er mange av tiltaksarrangørene som oppgir i samarbeidspartner-undersøkelsen at de har egne kontaktflater inn til Nav, gjennom direktnummer til en ansatt (38 prosent) og gjennom faste møter (21 prosent). I tillegg oppgir 14 prosent at de har direktnummer til et Nav-kontor. I intervjuene forteller tiltaksarrangørene at bruk av kontaktflate varierer og avhenger av veileder. Enkelte gir ut sitt mobilnummer, mens andre kun kan kontaktes gjennom telefon direkte til Nav-kontoret. Omfang av kontakt varierer også – enkelte veiledere er tett på i oppfølgingen av sine brukere, mens andre veiledere ikke er det.

Sammenlignet med de andre gruppene, er det en større andel blant tiltaksarrangørene i samarbeidspartner-undersøkelsen som oppgir å bruke alle Navs kontaktflater. Det er særlig mange som oppgir å bruke kontaktflater som innebærer direkte kontakt, som fysiske møter og e-post. De er også hyppigere i kontakt med Nav enn andre grupper; 28 prosent oppgir at de er i kontakt hver dag, og 48 prosent er i kontakt ukentlig.

Fastleger og andre helsebehandlere har i mindre grad formalisert samarbeid, og mindre kontakt

Forholdet mellom Nav og fastleger og andre helsebehandlere er annerledes enn mellom Nav og kommunale aktører og andre samarbeidspartnere. Fastleger og helsebehandlere sender i stor grad sykmeldinger til Nav gjennom sykmeldingsblanketten, og bistår Nav med medisinske uttaler, deltakelse på dialogmøter og lignende. Kommunikasjonen er preget av at det

ofte er Nav som har behov for kontakt eller informasjon fra lege, og i mindre grad omvendt. Ofte har ikke fastleger og helsebehandlere en fast kontaktperson i Nav, ettersom de ofte sender inn informasjon om brukere med forskjellige veiledere.

I samarbeidspartner-undersøkelsen fremkommer det at fastleger og andre helsebehandlere i mindre grad har formalisert samarbeid og fast kontaktperson i Nav (Figur 6-2). Knappt halvparten av fastleger oppgir å ha et formalisert samarbeid, og kun 16 prosent oppgir at de har fast kontaktperson. Blant andre helsebehandlere oppgir rundt en fjerdedel å ha et formalisert samarbeid, og 11 prosent at de har fast kontaktperson. Merkbart oppgir likevel rundt 60 prosent av fastlegene og helsebehandlerne i utvalget at de ikke har behov for en fast kontaktperson i Nav. Det kan skyldes at deres oppgaver mot Nav i stor grad innebærer å sende sykmeldinger eller dokumentasjon, og at de i mindre grad er avhengig av dialog med Nav.

Videre er det særlig mange blant fastleger og helsebehandlere i samarbeidspartner-undersøkelsen, som oppgir at de kun har tilgang til offentlig tilgjengelige kontaktflater inn til Nav (Figur 6-4). På spørsmål om virksomhetens kontaktflater til Nav oppgir mange fastleger «Annet», hvor det i hovedsak er spesifisert dialogmelding via journalsystem / Norsk helsenett. NKS-veiledere forteller at de opplever at for en del fastleger og andre helsebehandlere er telefonkontakt med NKS den mest brukte kontaktflaten inn til Nav.

Fra samarbeidspartner-undersøkelsen kommer det også frem at både fastleger og annet helsepersonell i mindre grad bruker de fleste kontaktflatene – dette trolig fordi de har behov for kontakt mindre hyppig. Fastleger oppgir at de ringer NKS, har fysiske møter med ansatte i Nav, eller mottar brev fra Nav. To av de tre mest brukte kontaktflatene for fastleger innebærer ikke kontakt med en ansatt på Nav-kontoret. For andre helsebehandlere er telefonkontakt med NKS den mest brukte kontaktflaten, fulgt av å motta eller sende brev til Nav.

6.2 Hvordan oppleves tilgjengeligheten blant samarbeidspartnere?

De fleste samarbeidspartnere opplever den generelle tilgjengeligheten til Nav som enkel eller av og til vanskelig. Samlet oppgir under halvparten av respondentene i samarbeidspartnerundersøkelsen at det stort sett er enkelt å komme i kontakt med Nav (45 prosent). Det er også generelt få som oppgir at det stort sett er vanskelig å komme i kontakt med Nav (14 prosent). Det er likevel varierende hvor tilgjengelig samarbeidspartnere opplever at Nav er (Figur 6-5).

De fleste samarbeidspartnere er fornøyde med tilgjengeligheten til Nav

Sammenlignet med personbrukere og arbeidsgivere, ser det ut til at samarbeidspartnere er mer fornøyde med tilgjengeligheten til Nav. Det er særlig blant videregående skoler og oppfølgingstjenesten at det er mange som oppgir at de opplever det som stort sett enkelt å komme i kontakt med Nav (58 prosent). Kommunale enheter og tiltaksarrangører opplever også at det stort sett er enkelt å komme i kontakt med Nav ved behov (51 og 48 prosent). Dette kan ha sammenheng med at disse gruppene som har formalisert og tett samarbeid med Nav, med faste kontaktpersoner.

Også i intervjuene med samarbeidspartnere fremkommer det at de med formalisert samarbeid i større grad opplever god tilgjengelighet til Nav, hvor flere av informantene trekker frem at formelle samarbeidsavtaler kan være et tiltak for å forbedre Navs tilgjengelighet for samarbeidspartnere. I intervjuene med representanter for kommunale enheter (flyktningtjeneste og barnevern) forteller flere at de opplever særlig god tilgjengelighet til

Nav fordi de holder til i geografisk nærhet til hverandre. Det er dermed enkelt å ta kontakt.

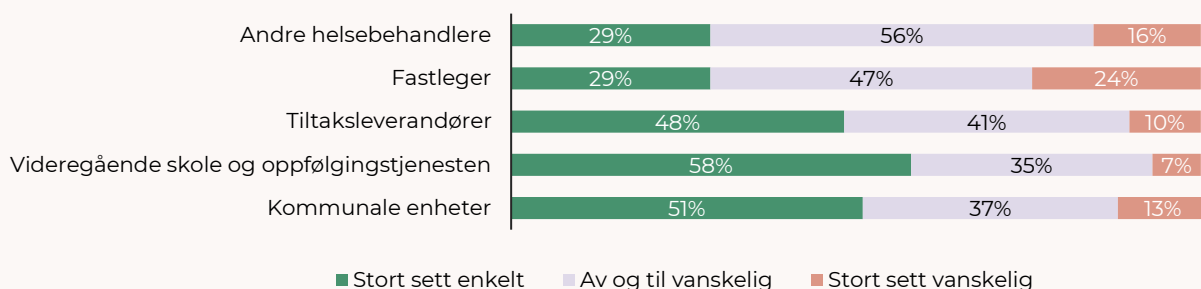
I samarbeidspartnerundersøkelsen fremkommer det at det er noe variasjon i hvor tilfredse samarbeidspartnerne er med de ulike kontaktflatene (Figur 6-6). Det er særlig høy grad av tilfredshet med kanaler som innebærer direkte kontakt med Nav. Det er størst tilfredshet med fysisk møte med ansatt(e) i Nav, som også er den kontaktflaten som flest oppgir å ha benyttet. Generelt er samarbeidspartnere fornøyde når de har mulighet til å være i direkte kontakt med en ansatt i Nav som kjenner saken de har spørsmål om.

Fastleger og helsebehandlere opplever at det er vanskelig å komme i kontakt med Nav

Det er særlig fastleger som oppgir at det stort sett er vanskelig å komme i kontakt med Nav (24 prosent). Innad i de kommunale enhetene er det også en større andel blant kommunehelsetjenester som oppgir at det stort sett er vanskelig å komme i kontakt med Nav ved behov (28 prosent).

Ettersom fastleger og annet helsepersonell i liten grad oppgir at de har mulighet til direkte kontakt med Nav, vil de måtte anvende kontaktflater som ikke innebærer kontakt med noen som er nær saken, for eksempel at de ringer NKS. Å ringe til NKS er den kanalen samarbeidspartnere samlet oppgir å være minst tilfreds med, noe som kan bidra til å forklare hvorfor leger og helsebehandlere er mindre tilfreds med tilgjengeligheten til Nav enn andre grupper.

Figur 6-5: «Basert på erfaringene deres med Nav de to siste årene, hvordan opplever dere den generelle tilgjengeligheten til Nav?»



Kilde: Spørreundersøkelse blant samarbeidspartnere, gjennomført av Oslo Economics, 2024. «Basert på erfaringene deres med Nav de to siste årene, hvordan opplever dere den generelle tilgjengeligheten til Nav?». N=623. Kommunale enheter: N=334. Videregående skoler og oppfølgingstjenesten: N=60. Tiltaksarrangør: N=29. Fastleger: N=45. Andre helsebehandlere: N=46.

NKS-veiledere som arbeider med lege- og behandlertelefon, forteller at mange leger og helsebehandlere opplever telefonkontakt som en lite hensiktsmessig kanal. De har behov for raske avklaringer i en hektisk hverdag, ofte i saker som gjelder oppfølging av enkeltpersoner. Å vente i telefonkø oppleves som lite fleksibelt i deres arbeidshverdag. Av denne grunn peker NKS-veiledere på at leger og behandlere kunne hatt bruk for en mulighet til skriftlig kommunikasjon, ettersom dette gir en økt grad av fleksibilitet i dialogen.

Samarbeidspartnere er minst fornøyd med å ringe til NKS

Samarbeidspartnere er minst fornøyd med kontaktformen som innebærer å ringe til NKS. Av dem som er misfornøyd med å ringe, oppgir mange at årsaken er at det er lang ventetid eller kø, og at det er vanskelig å komme i kontakt med noen som kan hjelpe. Dette fremkommer også fra intervjuene med samarbeidspartnere. Flere opplever at NKS på telefon er lite hensiktsmessig, fordi det er tidkrevende å komme igjennom for å få svar på relativt enkle henvendelser. For kommunale enheter oppleves det frustrerende å måtte ringe til NKS, ettersom NKS-veiledere ofte ikke har kunnskap om lokale forhold og spesifikke saker som de kommunale enhetene ofte har henvendelser om.

Mulighetene for direkte telefonkontakt avhenger av veileder

I intervjuene forteller flere av samarbeidspartnerne at de stort sett er fornøyd med å benytte seg av

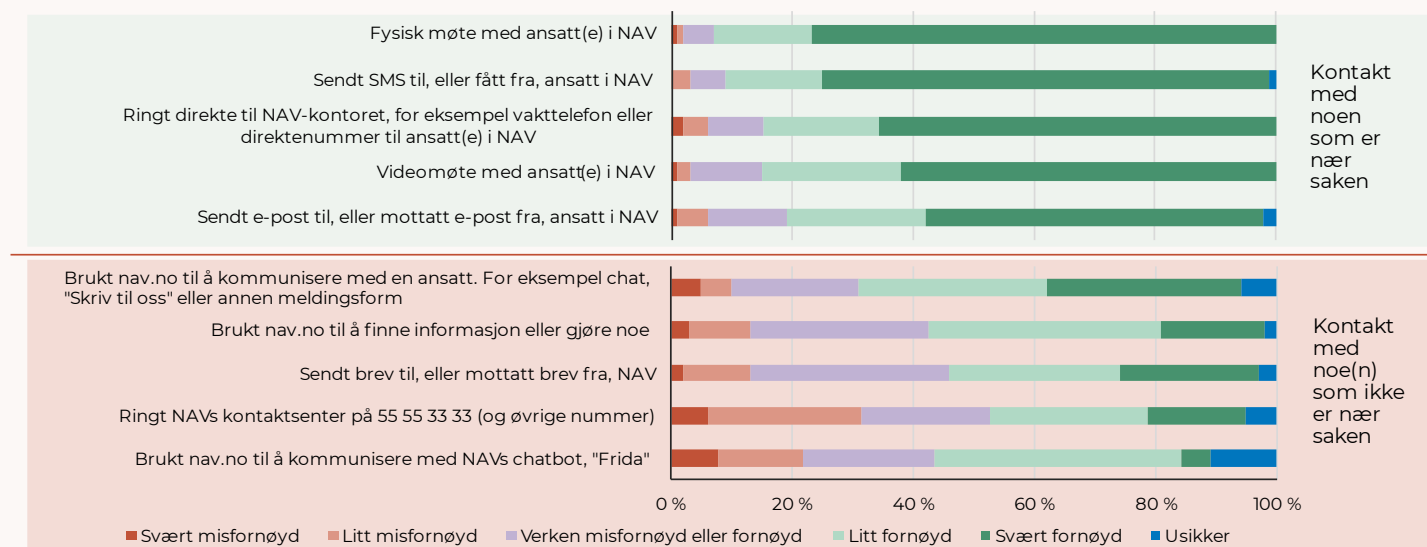
telefon direkte til veileder eller til Nav-kontoret når de ønsker å komme i kontakt med Nav. At samarbeidspartnere ofte ringer ansatte i Nav direkte, fremkommer også av intervjuene med Nav-veiledere. Som beskrevet i kapittel 3, oppgir ansatte ved flere Nav-kontor at de ofte deler ut telefonlister med kontaktinformasjon til ansatte, til sine samarbeidspartnere. Det er likevel noe variasjon i denne praksisen, hvor noen Nav-kontor vil tilgjengeliggjøre veileders direkte nummer til samarbeidspartnere, mens det i noen Nav-kontor heller er praksis for å dele et felles vakttelefonnummer.

Tiltaksarrangørene forteller i intervjuer at de opplever telefonkontakten som svært personavhengig. Enkelte veiledere svarer raskt på telefon og er enkle å komme i kontakt med. Samtidig er det også noen veiledere som oppleves som mindre tilgjengelig, særlig de som tiltaksarrangør ikke har direkte telefonnummer til. Det er også en utfordring for kontakten at enkelte Nav-kontor har høyt sykefravær og utskiftning av veiledere. Dette skaper utfordringer for samhandlingen.

Svak tilgjengelighet til Nav øker belastningen for samarbeidspartnere

Informantene forteller at dersom det er svak tilgjengelighet til Nav, kan dette medføre økt arbeidsbelastning for både samarbeidspartnere og Nav selv. Det kan bli mer utfordrende for samarbeidspartnere og Nav å oppfylle sine oppgaver. Svak tilgjengelighet kan eksempelvis oppstå ved omorganisering i Nav-kontorene. Når

Figur 6-6: «Hvor fornøyd var du med følgende form for kontakt med Nav?»



Kilde: Spørreundersøkelse blant samarbeidspartnere, gjennomført av Oslo Economics, 2024. N=623.

etablerte kontaktlinjer brytes, mister samarbeidspartnerne ofte den direkte inngangen til Nav.

Tiltaksarrangører forteller i intervjuer at det kan oppstå situasjoner der de må kontakte Nav-veileder om tiltaksdeltakere med kritiske behov. Dersom Nav-veileder er vanskelig å komme i kontakt med, kan dette ha uheldige konsekvenser for tiltaksarrangørene som kan få klager fra Nav fylke. Det har også negative konsekvenser når det er hyppig utskiftning av Nav-veiledere, som fører til at tiltaksarrangører må informere nye veiledere ofte og sette dem inn i saker. Dette øker belastningen for tiltaksarrangørene, særlig fordi de er avhengige av Nav-veilederne for at det tas beslutninger om den videre oppfølgingen av deltakeren. Representanter for kommunale enheter forteller også at de kan oppleve økt belastning dersom Nav ikke er tilgjengelig for personbrukerne, ettersom personbrukere da heller kan henvende seg til dem for å få svar på ting.

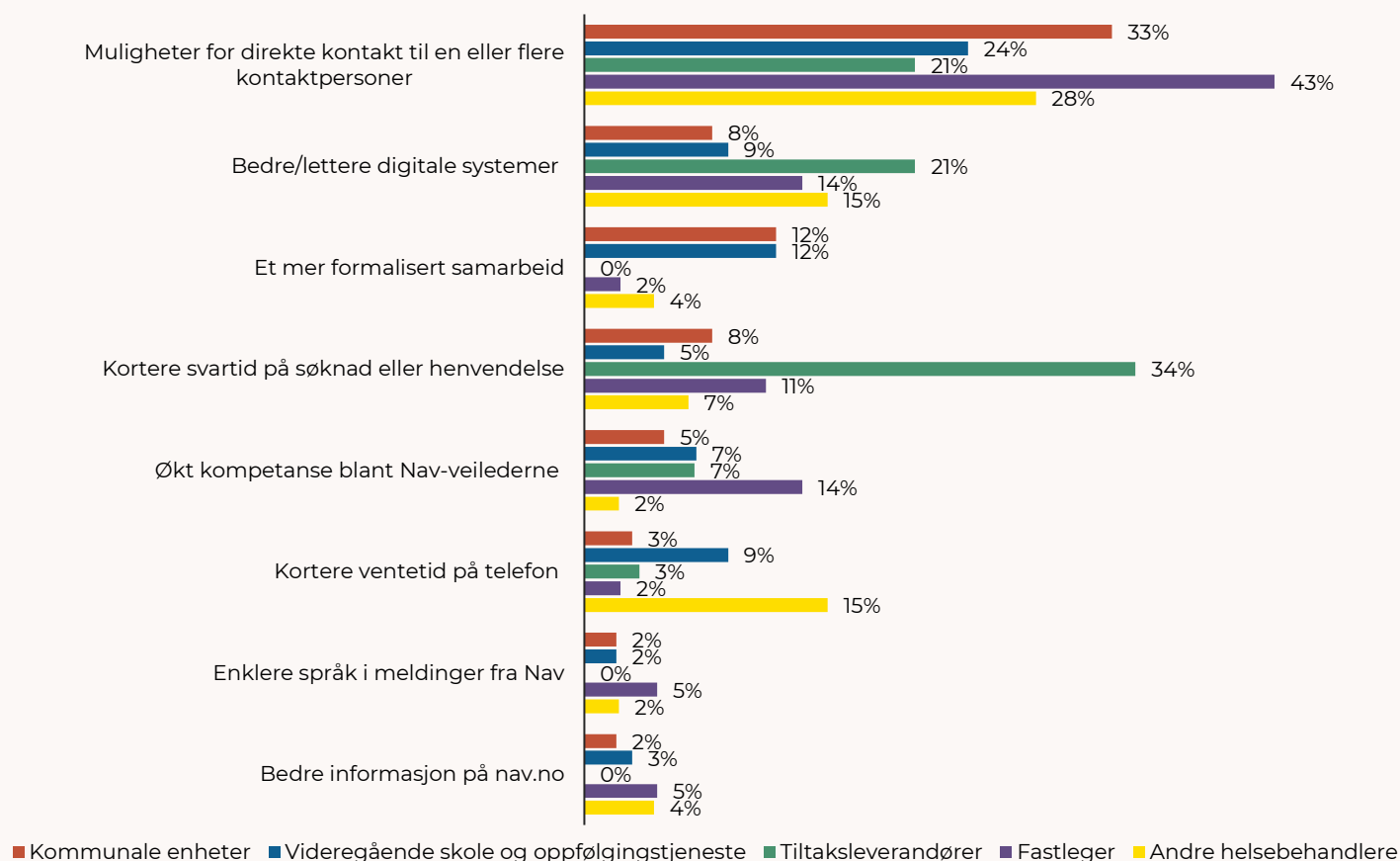
Det fremkommer også som en utfordring dersom Nav og samarbeidspartner ikke kjenner hverandres roller og ansvar. Flere forteller at

samarbeidspartnere i noen tilfeller tar kontakt med spørsmål som veiledere ikke har mulighet til å svare på. Dette kan skape en flaskehals i oppfølgingen av brukerne, særlig hvis det er uklart hvem som har ansvar for å drive prosessen videre. Dette øker belastningen for begge parter. I tillegg trekkes det frem at ulike digitale systemer og manglende integrasjon mellom aktørene gjør samarbeidet mer tidkrevende. Kommunikasjonen foregår ofte per telefon, noe som både er lite effektivt og kan føre til at viktig informasjon ikke blir journalført på riktig måte. Dette øker risikoen for informasjonsbrudd og tap av dokumentasjon i brukersaker. Det kan også føre til unødvendig dobbeltarbeid.

6.3 Hva kan bidra til bedre tilgjengelighet til Nav for samarbeidspartnere?

Selv om samarbeidspartnere generelt opplever at det er relativt god tilgjengelighet til Nav, har de noen innspill til hvordan Nav kunne blitt mer tilgjengelig. I samarbeidspartner-undersøkelsen er det flest som oppgir at muligheter for direkte

Figur 6-7: «Hva kunne bidratt til at Nav ble mer tilgjengelig for dere?»



Kilde: Spørreundersøkelse blant samarbeidspartnere, Oslo Economics, 2024. Respondenten kunne krysse av for flere alternativer. N=620. Kommunale enheter: N=623. Kommunale enheter: N=334. Videregående skoler og oppfølgingstjenesten: N=60. Tiltaksarrangør: N=29. Fastleger: N=45. Andre helsebehandlere: N=46.

kontakt til en kontaktperson i Nav ville bidratt til å øke tilgjengeligheten (Figur 6-7).

Samarbeidspartnere ønsker mulighet til direkte kontakt med Nav

Det er særlig samarbeidspartnere som oppgir å kun ha tilgang til offentlige kontaktflater for å komme i kontakt med Nav, som oppgir at de ønsker mulighet til direkte kontakt med Nav.

Samarbeidspartnere som oppgir å ha egne kontaktflater til Nav, oppgir heller at de ønsker bedre eller lettere digitale systemer, mer formalisert samarbeid og kortere svartid på henvendelser.

Flere av Nav-veilederne forteller at de opplever at å dele direktenummer med samarbeidspartnere bidrar til god tilgjengelighet og godt samarbeid. At samarbeidspartnerne kan ringe direkte til en person som kjenner saken, forenkler dialogen. Dette er særlig fordi å ringe NKS oppleves som tidkrevende, spesielt for relativt enkle henvendelser. Flere av informantene peker på at et mulig tiltak for å øke tilgjengeligheten til Nav for samarbeidspartnere kan være å dele ut vakttelefonnummeret til Nav-kontoret direkte til de mest sentrale samarbeidspartnerne.

Det er særlig mange av fastlegene som oppgir at de ønsker mulighet til direkte kontakt (43 prosent), sammenlignet med de andre gruppene. Samtidig er det mange av fastlegene som oppgir at de ikke har behov for en fast kontaktperson i Nav. Dette har trolig sammenheng med at fastleger forholder seg til mange ulike Nav-veiledere, men at de likevel ønsker en måte å komme raskere i kontakt med de ansatte på.

Flere grupper ønsker bedre digitale løsninger

Flere forteller at personvernregelverk og taushetsplikt begrenser mulighetene for deling av personopplysninger mellom aktørene, og at dette kan skape flaskehalser i samarbeidet. Selv om aktørene forteller at de i stor grad finner løsninger for dette i hverdagen, trekker flere frem at det kunne vært hensiktsmessig med bedre digital kanal for deling av opplysninger og dialog.

Det er litt flere blant tiltaksarrangører som oppgir at bedre eller lettere digitale systemer kunne gjort Nav mer tilgjengelig (21 prosent), enn blant andre grupper. Tiltaksarrangører forteller i intervjuer at de har behov for kontakt med Nav i forbindelse med

deling av informasjon og dokumentasjon om tiltaksdeltakelsen. De har ingen muligheter til å dele informasjon med sensitive opplysninger. I mangel på egnet digital løsning for dette, må de i hovedsak benytte e-post, eller utveksle informasjon på fysiske møter. Flere forteller at det kunne vært nyttig å heller ha en tilpasset digital løsning for deling av dokumenter og dialog med Nav.

14 prosent blant fastleger og 15 prosent blant andre helsebehandlere oppgir at de ønsker bedre eller lettere digitale systemer. NKS-veiledere forteller at fastleger og helsebehandlere ikke har mulighet til å anvende chat eller innloggede tjenester i dialogen med NKS, slik som både personbrukere og arbeidsgivere har. Dette innebærer at selv ved enkle spørsmål, må fastlege eller helsebehandler ringe til NKS dersom de ikke finner svar på spørsmålet selv på Navs nettsider. NKS-veiledere påpeker at bedre digitale tjenester for dialog mellom NKS og leger og helsebehandlere kan bidra til å forbedre tilgjengeligheten for denne gruppen. Digital kontakt kan gi leger og helsebehandlere mer fleksibilitet i kontakten.

Mer formalisert samarbeid kan øke tilgjengeligheten for samarbeidspartnere

Det er en lavere andel av respondentene i samarbeidspartner-undersøkelsen som oppgir at mer formalisert samarbeid kan gjøre Nav mer tilgjengelig for dem, noe som trolig reflekterer at mange allerede har et formalisert samarbeid med Nav. Respondentene trekker frem i fritekstsvar i samarbeidspartner-undersøkelsen at dette er viktig for deres opplevelse av tilgjengeligheten til Nav.

Flere av samarbeidspartnerne forteller i intervjuer at et formalisert samarbeid med Nav legger rammene for et godt samarbeid. Mange opplever å ha gode rammer for dette i dag, og påpeker at dette er betydningsfullt for deres opplevelse av tilgjengelighet til Nav. Gjensidig forståelse av hverandres virksomheter, mandat, rammer og plikter er viktig for godt samarbeid. En god forståelse for hverandres roller, kan gjøre arbeidet mer effektivt. Enkelte forteller at i tilfeller der de må samarbeide med Nav-kontor som de ikke har et fast samarbeid med, oppleves dette som mer krevende. Dette understreker at etablert samarbeid og kjennskap til hverandres virksomhet er viktig for god samhandling. Flere peker på at for å sørge for god tilgjengelighet til Nav, bør samarbeidsavtaler og rutiner oppdateres og følges opp jevnlig.

7. Oppsummering og samlede vurderinger

Denne kartleggingen viser at Navs tilgjengelighet generelt oppleves som god, både i befolkningen samlet sett, blant samarbeidspartnere og arbeidsgivere. For særlig vanskeligstilte personbrukere er det imidlertid utfordrende å nyttiggjøre seg av digitale kontaktflater og telefonlinjer til NKS. Overgangen til disse kontaktflatene, samtidig som åpningstidene i publikumsmottak ved de lokale Nav-kontorene har blitt redusert, ser derfor ut til å ha gjort Nav mindre tilgjengelig for de mest vanskeligstilte personbrukerne. For å bedre tilgjengeligheten ønsker både brukere og samarbeidspartnere bedre muligheter for direkte kontakt med Nav-ansatte som kjenner deres sak.

Den generelle befolkningen opplever stort sett Navs tilgjengelighet som god

Våre funn fra innbygger-undersøkelsen viser at den generelle befolkningen stort sett opplever god tilgjengelighet til Nav. De fleste benytter seg av Nav sine digitale tjenester på nav.no eller ringer til NKS, og opplever stort sett å få svar på sine henvendelser gjennom disse kontaktflatene. Respondentene i innbygger-undersøkelsen er stort sett personer som mottar statlige tjenester, hvor mange ikke har behov for oppfølging fra en Nav-veileder, men får faste utbetalinger fra Nav (pensjon, foreldrepenger, uføretrygd, osv.). For denne gruppen fremstår Navs digitale løsninger og NKS i all hovedsak som tilstrekkelig for å dekke deres behov for kontakt med Nav.

Unge respondenter (under 30 år) er mer fornøyde med tilgjengeligheten til Nav, enn de over 30 år. De unge er generelt mer i kontakt med Nav-veileder. De opplever god tilgjengelighet gjennom fysiske møter og direkte kontakt gjennom digitale flater og telefon med Nav-veileder.

At de fleste respondentene i innbygger-undersøkelsen ikke opplever utfordringer med tilgjengelighet til Nav, er trolig også et resultat av at utvalget som besvarte innbygger-undersøkelsen er personer med mindre omfattende hjelpebehov, som oftere klarer å nyttiggjøre seg av digitale løsninger.

Personer med større hjelpebehov har større utfordringer med å komme i kontakt med Nav og få tilstrekkelig informasjon

For å kartlegge spesifikke erfaringer med Navs tilgjengelighet blant personer med større hjelpebehov, har vi gjennomført en egen intervjuundersøkelse rettet mot disse (brukerundersøkelsen). Denne brukergruppen tar ofte direkte kontakt med en ansatt på Nav-kontoret, enten gjennom avtalte fysiske møter eller kommunikasjon med en ansatt på nav.no. Det er også en del som møter opp fysisk på publikumsmottakene uten timeavtale. Over halvparten av respondentene i brukerundersøkelsen oppgir at de er litt eller svært fornøyde med kontakten med Nav.

Det er likevel mange i denne gruppen som opplever betydelige utfordringer med å få kontakt med noen som kan hjelpe dem i Nav. Noen oppnår kontakt med Nav, men opplever likevel å ikke få nok informasjon og veiledning til å få tilstrekkelig hjelp (29 prosent av respondentene i brukerundersøkelsen). Enkelte opplever at Nav ikke opplyser om hva slags dokumentasjon som skal legges ved en søknad, slik at de ikke får søkt om en ytelse de trenger.

Tilgjengeligheten er mest utfordrende for ikke-digitale og vanskeligstilte brukere

Etter at Nav reduserte åpningstidene på de lokale kontorene, har digitale flater og NKS blitt første møtepunkt for de fleste brukerne. Dette er i tråd med Navs kanalstrategi for 2014 – 2020.

En del av hensikten med kanalstrategien, var at Nav-veiledere i større grad kunne drive med målrettet oppfølging av prioriterte brukergrupper. I intervjuer med Nav-veiledere fremkommer det at de selv opplever at de i større grad får til målrettet og fleksibel oppfølging, blant annet gjennom oppsøkende virksomhet, slik at de kan møte brukerne der de er. Dette bidrar også til at de kan komme i kontakt med brukere med store hjelpebehov som ofte ikke oppsøker Nav selv. Vår brukerundersøkelse tyder imidlertid på at ikke alle brukere opplever at dette har ført til at det er enklere å komme i kontakt med Nav når de har behov.

En del av Navs brukere har utfordringer med å benytte seg av Navs digitale flater eller ringe til NKS, på grunn av mangel på tilgang til digitale enheter og telefon, mangel på BankID eller manglende digital kompetanse og systemforståelse. For mange

i denne gruppen er det eneste reelle alternativet å møte opp på publikumsmottaket til sitt lokale Nav-kontor uten avtale. Mange blant denne gruppen ønsker også å møte et annet menneske fysisk for å få hjelp. Dette fordi det oppleves som enklere å formidle sine behov, og de kan få hjelp til å fylle ut og sende søknader mens de er der. Mange har også kjennskap til ansatte på publikumsmottakene, og opplever at dette gjør det enklere for dem å møte opp og be om hjelp. Når åpningstidene for oppmøte uten timeavtale ved publikumsmottakene har blitt redusert, har dette i praksis svekket tilgjengeligheten til Nav for denne gruppen.

Våre funn tyder på at Nav generelt er mer tilgjengelig for brukere som kan håndtere Navs digitale tjenester, ettersom de digitale tjenestene forbedres. Samtidig blir Nav mindre tilgjengelig for brukere som ikke klarer å nyttiggjøre seg av disse tjenestene.

Brukerne opplever variasjoner i tilgjengeligheten, avhengig av den enkelte veileder og kontorets praksis

Mange vanskeligstilte brukere opplever at tilgjengeligheten til Nav og oppfølgingen de får fra Nav, i stor grad avhenger av hvilken Nav-veileder de har. Brukere opplever ofte bytte av veileder, og at det er store forskjeller mellom veilederne hvor tilgjengelige de er. Det er for eksempel opp til den enkelte veileder om han eller hun oppgir direkte telefonnummer til brukerne, som har stor betydning for tilgjengeligheten til Nav. Brukerne opplever også stor variasjon mellom veiledere i hvor raskt de får svar på henvendelser, og hvor mye veiledning de får. I praksis innebærer dette at tilgjengeligheten til Navs tjenester er svært ulik for brukere med tilsvarende behov. Hyppig bytte av veileder oppleves også isolert sett å svekke tilgjengeligheten til Nav.

Det er også store forskjeller mellom Nav-kontor når det gjelder åpningstid i publikumsmottak og hvor mye ressurser de bruker på oppsøkende tjenester rettet mot vanskeligstilte brukere. For de mest vanskeligstilte brukerne er særlig åpningstider ved publikumsmottaket avgjørende for tilgjengeligheten til Navs tjenester. Ulik praksis ved Nav-kontorene på disse områdene, gjør at det i praksis er store geografiske forskjeller i Navs reelle tilgjengelighet.

Manglende tilgjengelighet til Nav får alvorlige konsekvenser for sårbare grupper

Bruker-undersøkelsen viser at nesten halvparten av respondentene har opplevd negative konsekvenser av manglende tilgjengelighet til Nav. Manglende

tilgjengelighet kan blant annet føre til at brukere ikke får nødvendig veiledning og oppfølging til å bli selvhjulpne eller komme i arbeid, noe som kan forlenge tiden de går uten inntekt og mottar en stønad fra Nav. Enkelte personbrukere forteller at de ikke får kontakt og tilstrekkelig hjelp fra Nav (både Nav-veileder og NKS) til å sende inn søknader om stønad til livsopphold. Dette fører til at de ikke har penger til å betale husleie, eller ikke har penger til mat. Enkelte forteller at de har tatt opp forbrukslån for å dekke nødvendige utgifter, og sliter med å betjene gjelden.

Når personer ikke opplever å få tilstrekkelig hjelp fra Nav til å komme i jobb, kan det også føre til at de blir stående utenfor arbeidsliv og samfunn over lenger tid, med den belastningen det medfører for den enkelte. Det er også et samfunnsproblem dersom folk som kunne vært i arbeid med rett hjelp og tilrettelegging, blir stående utenfor arbeidslivet over lenger tid.

Mottakere av uføretrygd har størst utfordringer med å få kontakt med riktig person i Nav

Mottakere av uføretrygd er minst fornøyde som Navs tilgjengelighet. Dette henger sammen med at uføretrygdete ofte ikke har en egen veileder i Nav, og dermed ikke mulighet til å ta direkte kontakt. En del av mottakere av uføretrygd får også supplerende sosialhjelp, eller har søkt om sosialhjelp. Disse må da forholde seg til både statlige og kommunale kanaler, ulike systemer og ulikt lovverk, som kan gjøre kontakten med Nav mer utfordrende. I noen tilfeller kan de som mottar både statlig ytelse og sosialhjelp også ha to ulike veiledere som gir oppfølging, som kan oppleves som forvirrende og gjøre at Navs tjenestetilbud fremstår som lite helhetlig.

I tillegg har NKS begrenset innsyn i saksgangen for sosiale tjenester, og dermed begrenset mulighet til å veilede mottakere av sosiale tjenester. Dette innebærer at det kan være vanskeligere for de som mottar både sosial og statlig ytelse å komme i kontakt med riktig person i Nav som kan hjelpe dem.

Blant våre respondenter i bruker-undersøkelsen er det sosialhjelpsmottakere som oppgir å være mest fornøyde med tilgjengeligheten til Nav. Dette er noe motstridende til funn fra tidligere undersøkelser, samt erfaringene fra Navs ansatte, som peker på at det særlig er tilgjengeligheten til Navs kommunale sosiale tjenester som er utfordrende. Vår tolkning er at dette i stor grad henger sammen med utvalget i vår bruker-undersøkelse, som primært består av Nav-brukere i Norges fem største byer. Sosialhjelpsmottakerne i

vårt utvalg forteller at de tar kontakt med Nav ved å møte opp på publikumsmottakene uten timeavtale, og bruker i liten grad Navs digitale tjenester. Mange av disse foretrekker å møte en person fysisk, og opplever at det er gode muligheter for dette gjennom åpningstidene på publikumsmottakene i byene de bor i.

Personer med annet morsmål enn norsk, oppgir å være mer fornøyd med Nav, enn personer med norsk som morsmål. Det kan være flere årsaker til at personer med annet morsmål enn norsk i større grad er fornøyd med kontakten med Nav. En hypotese er at personer med utenlandsk bakgrunn har mindre kjennskap til det norske velferdssystemet og rettigheter de har overfor Nav, og dermed har lavere forventninger til velferdssystemet. Det er også en overvekt av personer med annet morsmål enn norsk blant sosialhjelpsmottakere i vår undersøkelse, og høy grad av tilfredshet i denne gruppen kan derfor skyldes en kombinasjon av bakgrunn og at god fysisk tilgjengelighet for sosialhjelpsmottakere i storbyene.

Forventninger til Nav er styrende for opplevelsen av tilgjengelighet

I tolkningen av funnene fra bruker-undersøkelsen har det til dels vært utfordrende å skille mellom brukernes vurderinger av Navs tilgjengelighet, og deres vurderinger av tjenestene de får fra Nav. Brukere som er misfornøyd med oppfølgingen eller tjenestene de har fått fra Nav, har en tendens til å være misfornøyd med tilgjengeligheten, også når tilgjengeligheten tilsynelatende har vært god.

Samtidig vil oppfølgingen brukerne får, i noen tilfeller også påvirke den reelle tilgjengeligheten. Nav-ansatte som har tid til å gi brukerne tilstrekkelig informasjon og veiledning, samt forklare årsaker til eventuelle avslag på søknader, vil bidra til både god tilgjengelighet og god oppfølging.

Mange respondenter i bruker-undersøkelsen oppgir en rekke negative konsekvenser, i form av manglende tilgang til tjenester, som de opplever at skyldes manglende tilgjengelighet til Nav. I mange tilfeller fremstår hovedutfordringen likevel ikke å være manglende tilgjengelighet, slik vi har definert tilgjengelighet i denne rapporten, som å få kontakt med Nav, få informasjon og veiledning, og å kunne fremme søknad om tjenester. Personer som har fått avslag på en søknad om en tjeneste eller ytelse de selv mener de har rett på, kan oppleve at Nav er utilgjengelig, selv om de opplevde god kontakt med Nav-veileder som hjalp dem med å utforme søknaden.

Dette kan særlig være tilfelle for enkelte personer med lav systemforståelse, som stiller Nav spørsmål som angår andre offentlige aktører sine ansvarsområder. Selv om Nav-veileder eller NKS kan veilede personen videre til rette instanser, kan brukeren få en negativ opplevelse av tilgjengeligheten til Nav dersom deres oppfatning er at Nav burde kunne svare på spørsmålet.

Motsatt kan lave forventninger til Nav og velferdssystemet bidra til høy grad av tilfredshet med Navs tilgjengelighet, selv om man har utfordringer med å komme i kontakt med Nav.

Arbeidsgivere opplever stort sett god tilgjengelighet til Nav

Arbeidsgiver-undersøkelsen viser at arbeidsgiverne opplever å ha god tilgjengelighet til Nav. Arbeidsgivere er, som personbrukere, mest fornøyd med de kontaktflatene som gjør det mulig å komme i direkte kontakt med en Nav-veileder. Samtidig er det også mange som bruker NKS sin arbeidsgivertelefon, og som i stor grad opplever å få løst ut sine behov gjennom dette.

Arbeidsgivere er stort sett i kontakt med Nav i forbindelse med oppfølging av sykmeldte, eller i forbindelse med bistand fra Nav til rekruttering. De store arbeidsgiverne (over 100 ansatte) har hyppigere behov for kontakt med Nav enn de små arbeidsgiverne. De store arbeidsgiverne opplever i litt større grad enn de små, at det kan være vanskelig å komme i kontakt med Nav.

Når Nav ikke er tilgjengelig for arbeidsgivere, kan det føre til at de ikke får nødvendig hjelp i arbeidet med å rekruttere ansatte, forebygge frafall og fremme inkludering i virksomheten. Dette kan også i noen tilfeller redusere muligheten for at ansatte kan innfri sitt fulle arbeidspotensial, for eksempel dersom de kunne økt sin arbeidsevne gjennom Nav-tiltak som mentor- eller inkluderingstilskudd. Tilgjengelighet til Nav kan også være viktig for at arbeidsgiver skal få hjelp til å jobbe bedre med forebygging av sykefravær og frafall på arbeidsplassen, gjennom ulike tiltak for bedre arbeidsmiljø og lignende.

Samarbeidspartnere som kan kontakte Nav direkte er stort sett fornøyd med tilgjengeligheten

Nav samarbeider ofte med flere andre tjenesteaktører i oppfølgingen av brukeren. Nav samarbeider særlig tett med andre kommunale tjenester som flyktningtjeneste, barnevern og kommunal enhet for rus og psykiatri, men har også samarbeid om enkeltbrukere i utdanningssektoren og helsetjenesten.

Undersøkelsen rettet mot Navs samarbeidspartnere viser at disse i stor grad opplever god tilgjengelighet til Nav. De fleste som har svart på undersøkelsen oppgir å ha et formalisert samarbeid med Nav. De har mulighet til å kontakte ansatte ved de lokale Nav-kontorene direkte når de har behov, enten i forbindelse med en spesifikk sak eller ved generelle henvendelser. Muligheten til å kontakte en ansatt ved et Nav-kontor direkte, virker å bidra til en opplevelse av god tilgjengelighet. Funnene tyder på at det er andre kommunale enheter som har tette samarbeid med Nav, og de samarbeider ofte om oppfølging av Navs mest utsatte brukergrupper.

Fastleger og helsepersonell opplever større utfordringer med å kontakte Nav

Funnene fra undersøkelsen rettet mot samarbeidspartnere viser at fastleger og andre helsebehandlere oftere opplever det som vanskelig å komme i kontakt med noen som kan hjelpe dem i Nav. Fastleger og helsebehandlere har i hovedsak kun tilgang til offentlig tilgjengelige kontakflater inn til Nav og ikke mulighet til å kontakte en Nav-veileder direkte. Samtidig har NKS en egen lege- og behandlertelefon. Leger og andre helsebehandlere opplever likevel denne som mindre egnet for å svare ut deres behov for avklaringer i individuelle saker, ettersom det heller er Nav-veiledere ved kontorene som kjenner disse sakene.

Utfordringer med å dele opplysninger mellom Nav og samarbeidspartnere påvirker oppfølgingen av personbrukere

Både fra kontor- og samarbeidspartnerundersøkelsen fremkommer det at en utfordring i samarbeidet er mangel på et system for deling av personopplysninger mellom aktørene. Dette bidrar til å skape flaskehals i samarbeidet. Flere forteller at de er avhengig av å kjenne til konkrete personer hos den andre instansen, og deler viktige opplysninger om brukeren over telefon eller gjennom annen muntlig dialog. En slik måte å kommunisere på utgjør en sårbarhet, både fordi viktig informasjon om brukerens sak ikke blir dokumentert, og fordi kontakten mellom aktørene blir personavhengig. At kontakten er personavhengig innebærer også at det er variasjon i hvor tilgjengelig Nav oppleves for ulike samarbeidspartnere, ettersom ikke alle samarbeidspartnere har konkrete kontaktpersoner på Nav-kontorene.

Når samarbeidspartnere ikke får kontakt med Nav, kan det føre til økt arbeidsmengde og belastning for dem. Samarbeidspartnere kan måtte gå utover sitt ansvarsområde for å kompensere for manglende tilgjengelighet hos Nav, noe som utgjør en risiko for utilstrekkelig eller uriktig informasjon.

Det kan også gå utover brukernes muligheter til å få innfridd sine rettigheter til ytelser og tjenester fra Nav, dersom samarbeidspartnere ikke har nødvendig informasjon eller ikke oppnår kontakt med rette personer i Nav.

Både brukere og samarbeidspartnere ønsker å få kontakt med en person som kjenner saken

Funnene fra våre undersøkelser tyder generelt på at tilgjengeligheten til Nav i hovedsak vurderes etter hvor raskt man får svar på det man lurer på. Personer som har enkle spørsmål om generelle ting, opplever ofte at de får raskere svar, enten gjennom bruk av digitale løsninger eller å ringe til NKS. Personer som har spørsmål om en spesifikk sak, vil ofte måtte kontakte riktig person i Nav for å få informasjonen de trenger. Dette kan oppleves som mer krevende og ta lenger tid, særlig dersom man ikke har muligheter til å kontakte Nav-veileder som kjenner saken direkte. Brukere og samarbeidspartnere som kan ta direkte kontakt med en person som kjenner saken deres, opplever dermed bedre tilgjengelighet til Nav, enn personer som må bruke de offentlig tilgjengelige kanalene.

Mulighetene til å ta direkte kontakt med en person som kjenner saken, varierer. Mange veiledere gjør seg mer tilgjengelig for sine brukere og samarbeidspartnere ved å dele ut telefonnummer.

Både personbrukere, arbeidsgivere og samarbeidspartnere oppgir at mulighet til å kontakte Nav-veileder eller -kontoret direkte ville bidratt til å gjøre Nav mer tilgjengelig for dem. Trolig reflekterer dette en oppfatning av at den som kjenner egen sak vil gi raskere svar på spørsmålene. Nav-veiledere og NKS-veiledere oppgir på den annen side at NKS er godt egnet til å svare ut mange generelle henvendelser. Veiledere opplever at dette frigjør tid og ressurser til målrettet oppfølging av brukere. Å svare ut generelle henvendelser som brukeren kan finne ut av på Nav sine nettsider eller ved å ringe NKS, oppleves som mindre meningsfull tidsbruk. Det fremstår dermed å være en viss brytning mellom brukernes ønske om å snakke direkte med Nav-ansatte som behandler egen sak, og Navs ønske om ressurseffektivitet og prioritering av ressurser dit Nav selv opplever behovet som størst.

Nav-kontorene gjør grep for å forbedre tilgjengeligheten, gjennom å tilpasse tjenestene etter brukernes behov

Mange Nav-kontor har gjort grep for å øke tilgjengeligheten for brukere og samarbeidspartnere.

Ett kontor har gjort et forsøk med utvidede åpningstider på publikumsmottaket, for å bedre

dekke brukernes behov for oppmøte uten timeavtale. Mange kontorer prioriterer i større grad oppsøkende arbeid, og et kontor forteller at de har etablert et eget team for tettere oppfølging av kontorets mest utsatte brukere. Teamet oppsøker brukere der de befinner seg, og har egne tider for oppmøte uten timeavtale på publikumsmottaket. For å øke tilgjengeligheten for ikke-digitale brukere, har et kontor arrangert opplæring i bruk av Navs digitale flater for brukere med lav digital kompetanse. Formålet var å gjøre disse i bedre stand til å bruke Navs digitale flater på egenhånd.

Mange av Navs brukere har behov for samtidige tjenester fra flere instanser. For å forbedre tjenestene og øke tilgjengeligheten for disse, har et kontor gjort et forsøk med en koordinator-rolle. Formålet var effektiv koordinering mellom bruker, Nav-veileder og samarbeidspartner, og dermed bedre tilgang til tjenestene for brukeren.

Disse eksemplene illustrerer hvordan ulike kontor jobber med tilgjengelighet. Tiltakene utformes basert på hva kontorene selv opplever at kan påvirke tilgjengeligheten for deres brukere. Samtidig må Nav-kontorene balansere hensynet til tilgjengelighet opp mot annen oppfølging og eksisterende ressurser.

8. Referanser

Andvig, E. & Karlsson, B., 2021. Samordnede velferdstjenester til personer etter soning – glippsoner og broer. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 16 06, pp. 1-14.

Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2023. *Arbeids- og velferdsdirektoratets årsrapport 2023*, s.l.: s.n.

Fafo, 2017. *NAV i fengsel: En følgeevaluering av innsattes tilgang til NAV-tjenester*, s.l.: s.n.

Finne, J. et al., 2022. *Predictors of satisfaction with digital follow-up in Norwegian Labor and Welfare Administration: A sequential mixed-methods study*, s.l.: Social Policy & Administration.

Fossestøl, K., Borg, E. & Breit, E., 2020. *Nav i en ny tid? En evaluering av hvordan retningsvalgene i Stortingsmelding 33 implementeres på Nav-kontorene*, Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet AFL.

Fossestøl, K. et al., 2022. *Vertskommunesamarbeid om Nav-kontor*, Oslo: Oslo Met/AFL.

Hansen, G. V. et al., 2019. NAV: Virksomhetsbaserte team – redusert sykefravær?. *Søkelys på arbeidslivet*.

Hansen, H.-T., Lundberg, K. & Syltevik, L. J., 2016. *Digitalization, Street-Level Bureaucracy and Welfare Users' Experiences*, s.l.: Social Policy & Administration.

Helse- og omsorgsdepartementet, 2021. *Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. (helse- og omsorgstjenesteloven)*, s.l.: Helse- og omsorgsdepartementet.

Helsetilsynet, 2021. «Hei, og velkommen til Nav! Gjelder det økonomisk sosialhjelp, midlertidig botilbud eller andre sosiale tjenester, tast 1», s.l.: s.n.

Kalstø, Å. M., 2022. *Aktivitet og samhandling - hvilken oppfølging får unge som kommer til NAV?*, s.l.: NAV.

Kriminalomsorgen & Nav, 2025. *Nasjonal veileder for samarbeidet mellom kriminalomsorgen og Nav*, s.l.: AVdir og KDI.

Larsen, M. H., 2023. *Fagbladet: Uklart språk i Nav-brev får kritikk fra riksrevisoren*. [Internett] Available at: <https://fagbladet.no/nyheter/uklart-sprak-i-navbrev-far-kritikk-fra-riksrevisoren-6.91.999759.b38fcb89cf>

Liudden, T. M., Leirvik, M. S. & Holm, A., 2023. *Flyktningers møte med Nav. Kommunikasjon og*

tilgjengelighet i en digital kontekst, s.l.: By- og regionsforskningsinstituttet NIBR, OsloMet - storbyuniversitetet.

Løberg, I. B., 2022. *Utviklingsoptimisme kan skjule økonomiske og sosiale kostnader i den digitale forvaltningen*, s.l.: NAV.

Meld. St. 33., 2016. *Meld. St. 33 (2015-2016). NAV i en ny tid - for arbeid og aktivitet*, s.l.: Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

Meld. St. 9, 2006. *Meld. St. 9 (2006 - 2007): Arbeid, velferd og inkludering*, s.l.: Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

Nav, 2013. *Virksomhetsrapport for 2012*, s.l.: s.n.

Nav, 2015. *Årsrapport 2014*, s.l.: NAV.

Nav, 2022. *Digisos - muligheter og begrensninger ved digitalisering av sosiale tjenester*. [Internett] Available at: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/sosiale-tjenester-rapportarkiv/digisos--muligheter-og-begrensninger-ved-digitalisering-av-sosiale-tjenester>

Nav, 2023a. *Årsrapport 2022*, s.l.: Nav.

Nav, 2023b. *Kort om strategien*. [Internett] Available at: <https://www.nav.no/strategi>

Nav, 2024a. *Kva er Nav?*. [Internett] Available at: <https://www.nav.no/hva-er-nav/nn>

Nav, 2024c. *Digitale innbyggertjenester - sosiale tjenester i NAV (Digisos)*. [Internett] Available at: <https://www.nav.no/samarbeidspartner/digisos>

Nav, 2024d. *Årsrapport 2023*, s.l.: s.n.

Nav, 2024e. *Veileder om økonomisk stønad etter sosialtjenesteloven*, s.l.: s.n.

Nav, 2024f. *Informasjon til helsepersonell/ lege- og behandlertelefonen*. [Internett] Available at: <https://www.nav.no/samarbeidspartner/annen-informasjon-lege-og-behandler> [Funnet 2024].

Nav, 2025a. *Nesten 3 millioner person fikk penger av Nav i 2023*, s.l.: s.n.

Nav, 2025. *Arbeidsavklaringspenger (AAP)*. [Internett]

Available at: <https://www.nav.no/aap>
[Funnet 2024].

Nav, 2025b. *Arbeidsgiver*. [Internett]
Available at: <https://www.nav.no/arbeidsgiver>
[Funnet 2025].

Nav, 2025. *Dagpenger*. [Internett]
Available at: <https://www.nav.no/dagpenger>
[Funnet 2025].

Nav, 2025. *Eksempel på avtale om innsynsflate for Nav Kontaktsenter (Modia Sosial)*. [Internett]
Available at: [https://www.nav.no/_/attachment/inline/b3e1ff6a-7c04-45ea-8153-4ee9d26e9a79:dcbab8f7b7a2121cfcc5400c2a0de1c2680ff61d/Avtale%20-%20Innsynsflate%20NAV%20Kontaktsenter%20\(Modia%20Sosial\).pdf](https://www.nav.no/_/attachment/inline/b3e1ff6a-7c04-45ea-8153-4ee9d26e9a79:dcbab8f7b7a2121cfcc5400c2a0de1c2680ff61d/Avtale%20-%20Innsynsflate%20NAV%20Kontaktsenter%20(Modia%20Sosial).pdf)
[Funnet 11 09 2025].

Nav, 2025. *Sykepenger*. [Internett]
Available at: <https://www.nav.no/sykepenger>
[Funnet 2025].

Nav, 2025. *Uføretrygd*. [Internett]
Available at: <https://www.nav.no/uforetrygd>
[Funnet 2025].

Nav, 2025. *Økonomisk sosialhjelp*. [Internett]
Available at: <https://www.nav.no/okonomisk-sosialhjelp>
[Funnet 3 September 2025].

Oslo Economics, 2023. *NAVs tjenestetilbud til sosialhjelpsmottakere: Oppfølging, aktivitetstilbud og aktivitetsplikt*, s.l.: s.n.

Regjeringen, 2024. *Arbeids- og velferdsetaten (NAV)*. [Internett]
Available at: <https://www.regjeringen.no/no/dep/aid/om-arbeids-og-inkluderingsdepartementet/etatstyring/underliggende-etater/arbeids-og-velferdsetaten/id1511/>

Riksrevisjonen, 2022. *Riksrevisjonens undersøkelse av helse-, opplærings- og velferdstjenester til innsatte i fengsel*, s.l.: s.n.

Ringnes, I. F., 2024. *Memu: nav.no er blitt mer brukervennlig og oversiktlig*. [Internett]
Available at: <https://memu.no/artikler/nav-no-er-bli-mer-brukervennlig-og-oversiktlig/>

Sadeghi, T., Egeland, C. & Hagen, A. L., 2023. *Unge med oppfølgingsbehov: Opplevelser av samhandling med NAV*, s.l.: Arbeidsforskningsinstituttet AFI, OsloMet - Storbyuniversitetet.

Synnes, K. M., 2022. *Når terskelen til velferdsstaten blir for høy*, s.l.: s.n.

Vågeng, S. et al., 2014. *Brukernes møte med NAV. Delrapport fra ekspertgruppen som gjennomgår NAV*, s.l.: s.n.

Vedlegg A Om respondentene i spørreundersøkelsen blant Nav-kontor

Spørreundersøkelsen blant Nav-kontor ble sendt til 101 Nav-kontor, hvorav 74 svarte (svarprosent 73 prosent). 65 av disse oppgir hvilket Nav-kontor de svarte på vegne av, og kunne dermed knyttes opp mot bakgrunnsinformasjon om Nav-kontoret.

De fleste som responderte var kontorledere (84 prosent). 15 prosent var mellom-/avdelingsleder og 1 prosent var veileder/saksbehandler. Totalt 32 prosent av Nav-kontorene i undersøkelsen inngår i et vertskommunesamarbeid. Sammenlignet med blant alle Nav-kontor, har vi en overrepresentasjon av vertskommunekontor i undersøkelsen (blant alle Nav-kontor inngår 21 prosent i vertskommunesamarbeid).

Kontorene i utvalget er jevnt fordelt over fylkene, men med en underrepresentasjon av Vestland (Tabell A- 1).

Tabell A- 1: Fylkesvis fordeling

Fylke	Alle Nav-kontor	Nav-kontor i utvalget
Agder	5 %	7 %
Innlandet	11 %	9 %
Møre og Romsdal	7 %	5 %
Nordland	9 %	8 %
Oslo	6 %	8 %
Rogaland	8 %	9 %
Troms og Finnmark	11 %	8 %
Trøndelag	8 %	8 %
Vestfold og Telemark	6 %	7 %
Vestland	15 %	5 %
Vest-Viken	11 %	5 %
Øst-Viken	10 %	7 %
Ikke oppgitt		12 %
Sum	106%	108%

Kilde: Spørreundersøkelse blant Nav-kontor, gjennomført av Oslo Economics, 2024. N=74.

Videre består utvalget av Nav-kontor i alle størrelser, men de fleste hadde 10 til 30 årsverk (Tabell A- 2). I

utvalget er det en overrepresentasjon av Nav-kontor med mer enn 100 årsverk og en underrepresentasjon av Nav-kontor med mindre enn 10 årsverk. Per 1 000 innbygger, hadde de fleste 2 til 3 årsverk, eller mindre enn 2 årsverk.

Tabell A- 2: Antall årsverk ved Nav-kontoret

Antall årsverk	Alle Nav-kontor	Nav-kontor i utvalget
Mindre enn 10	24 %	11 %
10 til 30	28 %	34 %
31 til 50	16 %	14 %
51 til 100	15 %	17 %
Mer enn 100	16 %	25%
Sum	100 %	100 %

Kilde: Spørreundersøkelse blant Nav-kontor, gjennomført av Oslo Economics, 2024. N=65.

28 prosent av Nav-kontorene har informasjon om vakttelefon på sine nettsider, hvorav de fleste har vakttelefon for nødsituasjoner. 60 prosent har ikke det. De fleste av Nav-kontorene i utvalget har åpent publikumsmottak mindre enn 5 timer i uken, beregnet totalt for alle publikumsmottak Nav-kontoret har dersom Nav-kontoret har flere (Tabell A- 3). Noen Nav-kontor har ikke åpent publikumsmottak i det hele tatt, mens andre har åpent opp til 30 timer i uken.

Tabell A- 3: Timer åpent publikums-mottak, per uke

Antall timer	Nav-kontor i utvalget
0	6 %
1 til 5	45 %
5,5 til 10	29 %
10,5 til 25	11 %
Mer enn 25 timer	9 %
Sum	100%

Kilde: Spørreundersøkelse blant Nav-kontor, gjennomført av Oslo Economics, 2024. N=65.

Over halvparten har en form for boligjenester (Bostøtte fra Husbanken eller kommunen, kommunal bolig, eller startlån og tilskudd fra

kommunen). Mange har også flyktningtjeneste eller Introduksjonsprogram, oppfølging av personer i fengsel, personer med psykiske lidelser eller rusproblemer.

Tabell A- 4 viser kjennetegn ved Nav-kontor som inngår og ikke inngår i vertskommunesamarbeid. En større andel Nav-kontor som ikke er i vertskommunesamarbeid har flere ansatte enn Nav-kontor som ikke inngår i vertskommunesamarbeid.

Tabell A- 4: Kjennetegn ved Nav-kontor i og ikke i vertskommunesamarbeid

Ansatte	Nav-kontor i vks	Nav-kontor ikke i vks
Mindre enn 20	25 %	29 %
21 til 50	50 %	20 %
51 til 80	17 %	15 %
Mer enn 80	8 %	37 %
Sum	100 %	100 %

Kilde: Spørreundersøkelse blant Nav-kontor, gjennomført av Oslo Economics, 2024. Nav-kontor i vertskommunesamarbeid: N=24. Nav-kontor ikke i vertskommunesamarbeid: N=41.

Vedlegg B Om respondentene innbyggerundersøkelsen

Spørreundersøkelsen blant innbyggere ble gjennomført blant Respons Analyse sitt landsrepresentative webpanel, hvor utvalget ble tilfeldig trukket. I den statistiske analysen har det blitt benyttet vekting, for å korrigere for utvalgsskjevhet med hensyn til kjønn, alder og geografisk bosted. Totalt 3 303 personer besvarte undersøkelsen, hvorav 1589 personer hadde vært i kontakt med Nav i løpet av de to siste årene. Analysene er gjennomført for den delen av utvalget som har vært i kontakt med Nav.

Utvalget består av like mange kvinner og menn. Det er respondenter i alle aldersgrupper, men flest over 65 år (Tabell B- 1).

Tabell B- 1: Fordeling, aldersgrupper

Aldersgruppe	Antall	Andel
16-24 år	135	8 %
25-34 år	362	23 %
35-44 år	321	20 %
45-54 år	245	15 %
55-64 år	266	17 %
65+år	255	16 %
Ønsker ikke å oppgi	5	1 %
Sum	1589	100 %

Kilde: Innbyggerundersøkelse, Oslo Economics & Respons Analyse, 2024.

Videre er det respondenter fra alle deler av landet, men med størst andel respondenter fra Oslo og Akershus (Tabell B- 2). Det er også størst andel respondenter fra storbyer med mer enn 100 000 innbyggere (40 prosent). Det er også en del respondenter fra by med mellom 25 000 og 100 000 innbyggere (34 prosent), og litt færre fra bygd med mindre enn 25 000 innbyggere (27 prosent).

Tabell B- 2: Fordeling, landsdeler

Landsdel	Antall	Andel
Oslo og Akershus	397	25 %
Sør-Østlandet	288	18 %
Vestlandet	132	8 %
Agder og Rogaland	218	14 %
Trøndelag	272	17 %
Nord-Norge	133	8 %
Innlandet	144	9 %
Ønsker ikke å oppgi	5	1 %
Sum	1589	100 %

Kilde: Innbyggerundersøkelse, Oslo Economics & Respons Analyse, 2024.

De fleste hadde 4 år eller mer ved universitet eller høyskole som høyeste fullførte utdanningsnivå (78 prosent), mens resten hadde 1-3 år ved universitet eller høyskole (22 prosent). Det var ingen av respondentene som hadde grunnskole, videregående skole eller yrkesskole som høyeste fullførte utdanningsnivå. Disse er dermed ikke representert i utvalget.

Størst andel hadde mellom 1,2 og 1,4 millioner kroner i brutto inntekt i husstanden (42 prosent). Kun 3 prosent hadde over 1,4 millioner kroner, og 3 prosent hadde under 400 000 kroner. 7 prosent hadde mellom 400 000 og 599 999 kroner, 15 prosent hadde 600 000 til 799 999 kroner, og 16 prosent hadde 800 000 til 1 000 000 kroner. Videre var de fleste to personer i husstanden, inkludert respondenten (40 prosent). Det var også en del som var alene i husstanden (24 prosent). Resten var tre eller flere i husstanden.

Kun 1 prosent av respondentene hadde engelsk som foretrukne skriftspråk og 1 prosent som hadde annet. Resten hadde norsk, bokmål eller nynorsk.

De fleste av respondentene i utvalget var i arbeid (Tabell B- 3). Det var også mange som var pensjonert. Sammenlignet med statistikk fra SSB om arbeidsmarkedsstatus i befolkningen for øvrig, ser det ut til at vi har en overrepresentasjon av personer som er pensjonert, særlig tallene ikke er

direkte sammenlignbare, blant annet på grunn av annen avgrensning i alder.

Tabell B- 3: Fordeling, arbeidsmarkedsstatus

Landsdel	Antall	I utvalget	I befolkningen
I arbeid	918	58 %	62 %
Pensjonert	254	16 %	16 %
Langtidssykmeldt / ufør	299	19 %	7 %
I utdanning	113	7 %	6 %
Ikke i arbeid av andre årsaker	77	5 %	1 %
Arbeidsledig/permittert	48	3 %	1 %
Deltar i arbeidsmarkeds-tiltak	29	2 %	1 %
Annet	47	9 %	2 %
Vet ikke	8	1 %	4 %

Kilde: Innbyggerundersøkelse, Oslo Economics & Respons Analyse, 2024. SSB tabell 12423. Respondenten kunne krysse av for flere alternativer. N=1589.

En overvekt av respondentene mottok ingen ytelser eller tjenester fra Nav ved tidspunktet de besvarte undersøkelsen (62 prosent) (Tabell B- 4). 23 prosent mottok ytelser, 4 prosent mottok tjenester, og 6

prosent mottok begge deler. Av de som mottok ytelser fr Nav, mottok mange pensjon (37 prosent). Det var også en del som mottok uføretrygd (23 prosent), eller foreldrepenger og lignende ytelser (19 prosent).

Tabell B- 4: Fordeling, mottak av ytelser

Ytelse	Antall	Andel
Pensjon	187	12 %
Uføretrygd	179	11 %
Foreldrepenger	147	9 %
AAP	113	7 %
Sykepenge	75	5 %
Støtte til hjelpemidler	34	2 %
Dagpenge	22	1 %
Sosialhjelp	18	1 %
Hjelp i en nødsituasjon	3	-
Kvalifiseringsstønad	7	1 %
Tiltakspenge	5	1 %
Annet/usikker/ønsker ikke å oppgi	18	1 %

Kilde: Innbyggerundersøkelse, Oslo Economics & Respons Analyse, 2024. Respondenten kunne krysse av for flere alternativer. N=1589.

Vedlegg C Om respondentene i spørreundersøkelsen blant arbeidsgivere

Spørreundersøkelsen blant arbeidsgivere ble sendt til et tilfeldig trukket utvalg virksomheter i Foretaksregisteret, med minst fem ansatte. Ettersom det kan være overlapp mellom virksomheter som er arbeidsgivere og samarbeidspartnere for Nav, ble alle virksomheter som allerede inngikk i utvalget for undersøkelsen til samarbeidspartnere, fjernet. For å sikre tilstrekkelig representativitet blant de største arbeidsgiverne (de med over 100 ansatte), som det er få av, ble undersøkelsen sendt ut til alle disse.

Totalt 673 virksomheter besvarte undersøkelsen. Av disse har 85 prosent (574 virksomheter) vært i kontakt med Nav i løpet av de to siste årene.

De fleste virksomhetene i undersøkelsen er enten private ideelle eller private ikke-ideelle (Tabell C- 1).

Tabell C- 1: Fordeling sektor

Sektor	Antall	Andel
Privat ikke-ideell virksomhet	269	47 %
Privat ideell virksomhet	178	31 %
Selvstendig næringsdrivende	73	13 %
Annet	29	5 %
Offentlig sektor	25	4 %
Sum	574	100 %

Kilde: Undersøkelse til arbeidsgivere, Oslo Economics, 2024.

Det er virksomheter i ulike størrelser. Det er flest små (under 20 ansatte) og mellomstore (20-99 ansatte) virksomheter i utvalget. Likevel er det en overrepresentasjon av både store og mellomstore virksomheter (Tabell C- 2).

Tabell C- 2: Virksomhetsstørrelse

Ansatte	Antall	Blant utvalget virksomheter	Alle
Under 20	255	45 %	85 %
20 til 99	249	43 %	14 %
100 eller flere	70	12 %	1 %
Sum	574	100 %	100 %

Kilde: Undersøkelse til arbeidsgivere, Oslo Economics, 2024.

Blant offentlig sektor er det flest mellomstore virksomheter, mens de minste virksomhetene er selvstendig næringsdrivende. Private virksomheter består av både små og store virksomheter. De store virksomhetene er særlig faglige tjenester.

Videre er det virksomheter fra alle deler av landet, men med størst andel virksomheter fra Oslo og Akershus (Tabell C- 3).

Tabell C- 3: Fordeling landsdeler

Landsdel	Antall	Andel
Oslo og Akershus	145	25 %
Sør-Østlandet	102	18 %
Vestlandet	102	18 %
Agder og Rogaland	64	11 %
Trøndelag	53	9 %
Innlandet	49	9 %
Nord-Norge	43	7 %
Vil ikke oppgi	16	3 %
Sum	574	100 %

Kilde: Undersøkelse til arbeidsgivere, Oslo Economics, 2024.

Virksomhetene fordeler seg på de ulike næringene, hvor det er en overrepresentasjon av bygg og anlegg, og industri (Tabell C- 4).

Tabell C- 4: Fordeling næring

Næring	Antall	Andel
Bygg og anlegg	97	17 %
Industri	81	14 %
Varehandel	69	12 %
Faglige tjenester	49	9 %
Helse og omsorg	50	9 %
Undervisning	50	9 %
Annet	34	6 %
Service og reiseliv	35	6 %
IT og medier	25	4 %
Idrett og kultur	21	3 %
Finans og forsikring	19	3 %
Transport	17	3 %
Produksjon	10	2 %
Offentlig administrasjon	6	1 %
Olje og gass	6	1 %
Vil ikke oppgi	5	1 %
Sum	574	100 %

Kilde: Undersøkelse til arbeidsgivere, Oslo Economics, 2024.

Vedlegg D Om respondentene i spørreundersøkelsen blant samarbeidspartnere

Undersøkelsen blant samarbeidspartnere ble sendt til et utvalg samarbeidspartnere tilfeldig trukket gjennom Foretaksregisteret, blant virksomheter med næringskoder for aktører som ofte samarbeider med Nav. Totalt 654 samarbeidspartnere svarte på undersøkelsen. Av disse har 95 prosent Nav som en samarbeidspartner (N=623).

De fleste samarbeidspartnerne i utvalget er kommunale enheter (Tabell D- 1). Blant kommunale virksomheter er 30 prosent flyktningetjeneste, 29 prosent er kommunal enhet for rus og psykiatri, 19 prosent er barnevern og 12 prosent er kommunehelsetjeneste. Blant statlig eller fylkeskommunale er 34 prosent utdanning, 26 prosent er oppfølgingstjeneste, 16 prosent er kriminalomsorg og 14 prosent er fengsler. Blant private ideelle eller private kommersielle er 33 prosent fastleger, 18 prosent er kiropraktorer, 15 prosent er psykologer og 19 prosent er tiltaksarrangør.

Tabell D- 1: Fordeling sektor

Sektor	Antall	Andel
Kommunal enhet	334	54 %
Privat kommersiell virksomhet (inkl. selvstendig næringsdrivende)	105	17 %
Statlig eller fylkeskommunal enhet	101	16 %
Privat ideell virksomhet	24	4 %
Annet/Ønsker ikke å oppgi	59	9 %
Sum	623	100 %

Kilde: Undersøkelse til samarbeidspartnere, Oslo Economics, 2024.

Det er virksomheter jevnt fordelt fra alle deler av landet, hvor det er færrest fra Trøndelag (Tabell D- 2).

Tabell D- 2: Fordeling landsdeler

Landsdel	Antall	Andel
Sør-Østlandet	104	17 %
Oslo og Akershus	95	15 %
Vil ikke oppgi	84	13 %
Vestlandet	90	14 %
Nord-Norge	73	12 %
Innlandet	63	10 %
Agder og Rogaland	69	11 %
Trøndelag	45	7 %
Sum	623	100 %

Kilde: Undersøkelse til samarbeidspartnere, Oslo Economics, 2024.

De fleste samarbeider stort sett med ett Nav-kontor, men det er også en del som samarbeider med flere Nav-kontor i ett fylke (Tabell D- 3).

Tabell D- 3: Samarbeid med Nav-kontor

Samarbeid	Antall	Andel
Vi samarbeider stort sett med ett Nav-kontor	382	61 %
Vi samarbeider stort sett med flere Nav-kontor i ett fylke	195	31 %
Vår virksomhet går over flere fylker, og vi samarbeider med Nav-kontor i flere fylker	68	11 %

Kilde: Undersøkelse til samarbeidspartnere, Oslo Economics, 2024. N = 623. Respondentene kunne krysse av for flere alternativer.

Vedlegg E Om respondentene bruker-undersøkelsen

339 respondenter svarte på intervjuundersøkelsen blant personer med større hjelpebehov. Utvalget av respondenter i undersøkelsen blant personer med større hjelpebehov består av en overvekt av menn, hvor 63 prosent av utvalget er menn. Det er en overvekt av respondenter mellom 46-64 år (Tabell E- 1).

Tabell E- 1: Fordeling aldersgrupper

Alder	Antall	Andel
19 til 30 år	75	22 %
31 til 45 år	104	30 %
46 til 64 år	134	40 %
65 år eller eldre	26	8 %
Sum	339	100 %

Kilde: Intervjuundersøkelse blant personer med større hjelpebehov, 2025.

Videre er det gjennomført flest strukturerte intervjuer med respondenter i Bergen, etterfulgt av Oslo (Tabell E- 2). Det er færrest respondenter fra lokasjoner i Tromsø. Utvalget består av en høy andel mennesker som ikke har norsk som morsmål (41 prosent).

Tabell E- 2: Fordeling byer besøkt

By	Antall	Andel
Bergen	111	33 %
Oslo	80	24 %
Stavanger	59	17 %
Trondheim	54	16 %
Tromsø	35	10 %
Sum	339	100 %

Kilde: Intervjuundersøkelse blant personer med større hjelpebehov, 2025.

De fleste i utvalget hadde videregående skole, eller lavere nivå som sin høyeste fullførte utdanning. 42 prosent hadde videregående skole som høyeste fullførte utdanning og 27 prosent hadde grunnskole som høyeste fullførte utdanning. 5 prosent av utvalget hadde heller ikke fullførte grunnskolen. Kun 9 prosent av utvalget har mer enn 3 år på høyskole eller universitet, som sitt høyeste utdanningsnivå

84 prosent av respondentene i undersøkelsen oppgir at de mottar en form for pengestøtte fra Nav. 31 prosent av utvalget mottar uførestønad, fulgt av 29 prosent som mottar økonomisk sosialhjelp og 21 prosent som mottar arbeidsavklaringspenger (Tabell E- 3). Det er svært få som mottar noen andre former for pengestøtte

Tabell E- 3: Mottak av ytelser

Ytelse	Antall	Andel
Uførestønad	106	31 %
Økonomisk sosialhjelp	97	29 %
Arbeidsavklaringspenger	72	21 %
Pensjon (alderspensjon, gjenlevende pensjon, barnepensjon, overgangsstønad eller tilleggsstønad)	18	5 %
Dagpenger eller tiltakspenger	17	5 %
Foreldrepenger, kontantstøtte, barnebidrag, grunn- eller hjelpestønad, omsorgspenger, pleiepenger, opplæringspenger, overgangsstønad, eller annen stønad	12	4 %
Kvalifiseringsstønad	6	2 %
Sykepenger	4	1 %
Støtte til hjelpemidler og tilrettelegging	3	1 %
Annet	22	6 %
Ingen ytelser	53	16 %

Kilde: Intervjuundersøkelse blant personer med større hjelpebehov, 2025. Respondenten kunne krysse av for flere alternativer. N=339.

En stor andel av respondentene i utvalget er langtidssyk, sykemeldt eller ufør (Tabell E- 4). I det hele består utvalget i stor grad av mennesker som står utenfor arbeidslivet, hvor kun 19 prosent oppgir Sammenlignet med statistikk fra SSB om arbeidsmarkedsstatus i befolkningen for øvrig, er det åpenbart at utvalget er skjevt, og særlig består av mennesker som har behov for kontakt med Nav for å sikre livsopphold.

Tabell E- 4: Arbeidsmarkedsstatus

Stauts	I befolkningen (15-74 år)	I utvalget
I arbeid	62 %	19 %
Pensjonert	16 %	5 %
Langtidssyk, sykmeldt eller ufør	7 %	42 %
I utdanning	6 %	9 %
Ikke i arbeid av andre årsaker (foreldrepermisjon, hjemmевærende eller lignende)	1 %	3 %
Annet	2 %	
Arbeidsledig eller permittert	1 %	17 %
Deltar i arbeidsmarkedstiltak	1 %	11 %

Kilde: Intervjuundersøkelse blant personer med større hjelpebehov, 2025. N=339.

A thick, light beige diagonal line runs from the top-left corner towards the bottom-right corner of the page, creating a modern, minimalist design.

oslo**economics**

www.osloeconomics.no

E-post og telefon:
post@osloeconomics.no
+47 21 99 28 00

Besøksadresse:
Klingenberggata 7A
0161 Oslo

Postadresse:
Postboks 1562 Vika
0118 Oslo