

Evaluering av ordningen "Fast kontaktperson for foreldre med barn med mangfoldige behov – pilot i Sør-Trøndelag", og "Pleiepengetelefonen"

Sluttrapport

Forfatter

Jan-W. Lippestad, Stine Hellum Braathen

SINTEF Teknologi og samfunn

Postadresse:

Postboks 124 Blindern
0314 Oslo

Sentralbord: 73593000

Telefaks: 22067909

ts@sintef.no

www.sintef.no

Foretaksregister:

NO 948007029 MVA

Rapport

Evaluering av ordningen "Fast kontaktperson for foreldre med barn med mangfoldige behov – pilot i Sør-Trøndelag", og "Pleiepengetelefonen". Sluttrapport

EMNEORD:NAV
Kontaktperson
Pleiepengetelefonen
Pilot
Evaluering**VERSJON**

1,0

DATO

2016-02-01

FORFATTER(E)

Jan-W. Lippestad, Stine Hellum Braathen

OPPDRAAGSGIVER(E)

Arbeids- og velferdsdirektoratet

OPPDRAAGSGIVERS REF.

Espen A. Gulbrandsen

PROSJEKTNR

102011148

ANTALL SIDER:

96+vedlegg

SAMMENDRAG

SINTEF Teknologi og samfunn, Avdeling Helse, legger med dette fram sluttrapport fra evaluering av NAV ordningene med fast kontaktperson for foreldre med barn med mangfoldige behov og pleiepengetelefonen. Resultatene viser at det har betydning for brukerne med en fast kontakt i NAV, men det er ikke klart om kontaktpersonordningen er veien å gå. Evalueringen viser at det er uklarhet omkring hva kontaktpersonene definerer som sin rolle vis a vis både brukerne og samarbeidspartnerne. Evalueringen har vist at det interne samarbeidet i NAV er blitt bedre, men det er pr i dag ikke grunnlag for å si noe eksakt om hvor stort behovet for kontaktperson er ved det enkelte NAV kontor. Informasjon om ordningen har åpenbart ikke nådd ut til alle potensielle brukere. Behov for kontaktperson og type bistand vil variere fra familie til familie, og vil variere mye over tid. Det stilles på papiret store krav til kontaktpersonene, og få, om noen, har bred erfaring i utøvelse av rollen. For noen av brukerne er klarhet i regelverket og et regelverk tilpasset deres behov en større utfordring enn om en har en kontaktperson eller ikke.

UTARBEIDET AV

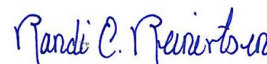
Jan-W. Lippestad, seniorrådgiver

SIGNATUR**KONTROLLERT AV**

Arne H. Eide, forskningsleder

SIGNATUR**GODKJENT AV**

Randi E. Reinertsen, forskningssjef

SIGNATUR**RAPPORTNR**

SINTEF A27507

ISBN

978-82-14-06026-3

GRADERING

Åpen

GRADERING DENNE SIDE

Åpen

Innholdsfortegnelse

1	Innledning	5
2	Mål.....	5
3	Om struktur i rapporten	6
4	Bakgrunnen.....	8
4.1	Bruk av pilot – et teoretisk perspektiv	8
4.2	Kontaktpersonordningen	9
4.3	Pleiepengetelefonen	13
5	Studiedesign.....	15
5.1	Følgerevaluering.....	15
5.2	Metoder for datainnsamling	16
5.3	Informanter	17
6	Resultater fra første datainnsamling: juni – oktober 2015	20
6.1	Innledning	20
6.2	Om piloten "Fast kontaktperson"	20
6.2.1	Tanken bak ordningen	20
6.2.2	Sør-Trøndelag som pilotfylke.....	24
6.2.3	Organisering av piloten.....	25
6.2.4	Samlinger og møtearenaer i piloten	25
6.2.5	Tidsramme for piloten	26
6.2.6	Opplæring av kontaktpersonene.....	28
6.2.7	Brukermedvirkning i piloten	28
6.3	Kontaktpersonordningen - Erfaring fra pilotens første fase; mars – juni 2015	32
6.4	Resultater fra evaluering av kontaktpersonordningen.....	34
6.4.1	Hvem er brukerne.....	34
6.4.2	Hva brukerne etterspør	36
6.4.3	Hvem er kontaktpersonene	37
6.4.4	Kontaktpersonrollen	39
6.4.5	Familieperspektiv.....	42
6.4.6	Arbeidsperspektivet.....	43
6.4.7	Omfang og tid til kontaktpersonrollen	46
6.4.8	Registreringer og dokumentasjon	48
6.4.9	Markedsføring av kontaktpersonordningen.....	51
6.4.10	Intern samhandling i NAV; informasjon, rutiner og IKT	53
6.4.11	Samhandling med eksterne aktører	56

6.5	Resultater fra evaluering av pleiepengetelefonen	58
6.5.1	Innledning	58
6.5.2	Arbeids- og velferdsdirektoratets oppsummering juni 2015	59
6.5.3	Resultater fra evalueringen	61
7	Andre fase i datainnsamlingen - Oppsummering av workshopene	68
7.1	Innledning	68
7.2	Workshop dag 1: Kontaktpersoner, brukere og samarbeidspartnere.....	68
7.2.1	Kontaktpersonrollen	68
7.2.2	Skille mellom NAV stat og NAV kommune	69
7.2.3	Individuell Plan	69
7.2.4	Ansvarsgruppe	69
7.2.5	Helhetlig familieperspektiv.....	70
7.2.6	Tidsbruk og omfang	71
7.2.7	Tilgjengelighet	71
7.2.8	Kompetanseutvikling	72
7.2.9	Informasjon om ordningen.....	72
7.2.10	Brukerne av ordningen	73
7.2.11	Samhandling med andre aktører.....	73
7.3	Workshop dag 2: NAV – intern samhandling.....	73
7.3.1	Kontaktpersonrollen	73
7.3.2	Ansvarsgruppe	74
7.3.3	Tidsbruk og omfang	74
7.3.4	Informasjon om ordningen.....	74
7.3.5	Kompetanseutvikling og faglig støtte	75
7.3.6	Samhandling med andre aktører.....	76
7.3.7	Pleiepengetelefonen.....	77
8	Post delrapporten og workshopene.....	79
9	Oppsummering og drøfting	82
9.1	Innledning	82
9.2	Er fast kontaktperson svaret på brukernes behov og utfordringer?	83
9.3	Erfaring, læring og justering.....	85
9.3.1	Drøfting.....	85
9.3.2	Konklusjon	86
9.4	Erfaringer med organisering og gjennomføring av piloten.....	86
9.4.1	Drøfting.....	86
9.4.2	Konklusjon	87
9.5	Kontaktpersonrollen	88

9.5.1	Drøfting.....	88
9.5.2	Konklusjon	88
9.6	Hvem er brukerne?	89
9.6.1	Drøfting.....	89
9.6.2	Konklusjon	89
9.7	En kontaktperson ved hvert NAV-kontor – hva er behovet?.....	89
9.7.1	Drøfting.....	89
9.7.2	Konklusjon	90
9.8	Krav til kontaktpersonene og behovet for kompetanse	90
9.8.1	Drøfting.....	90
9.8.2	Konklusjon	91
9.9	Helhetlig familieperspektiv	91
9.9.1	Drøfting.....	91
9.9.2	Konklusjon	91
9.10	Arbeidsperspektivet	92
9.10.1	Drøfting.....	92
9.10.2	Konklusjon	92
9.11	Bruk av individuell plan og ansvarsgruppe	92
9.11.1	Drøfting.....	92
9.11.2	Konklusjon	93
9.12	Intern organisering i NAV og eksternt samarbeid – bedre tilgjengelighet, samhandling og informasjonsflyt	93
9.12.1	Drøfting.....	93
9.12.2	Konklusjon	95
9.13	Fagteamet ved NAV Kontaktsenter (pleiepengetelefonen)	96
9.13.1	Drøfting.....	96
9.13.2	Konklusjon	97
10	Vedlegg 1	98

1 Innledning

SINTEF Teknologi og samfunn, Avdeling Helse legger med dette fram sluttrapport fra prosjektet *Evaluering av ordningen "Fast kontaktperson for foreldre med barn med mangfoldige behov – pilot i Sør-Trøndelag"*, og *"Pleiepengetelefonen"*.

Rapporteringen fra evalueringen har, i henhold til avtale, skjedd i form av en delrapport levert 2. november 2015 og en sluttrapport levert 1. februar 2016 (dette dokumentet). Delrapporten, som inneholdt resultater fra den første datainnsamlingen (dokumentgjennomgang og intervjuer), dannet grunnlag for to workshoper med aktuelle informantgrupper som ble gjennomført medio november 2015. I workshopene ble det, med utgangspunkt i delrapporten, satt søkelys på tiltak og forbedringsmuligheter. En samlet oppsummering av datainnsamlingen og resultater fra workshopene inngår i sluttrapporten som her legges fram.

Sluttrapporten er utarbeidet av seniorrådgiver Jan-W. Lippestad (prosjektleder) og forsker Stine Hellum Braathen. Forskningsleder Arne H. Eide har vært kvalitetssikrer og forskningssjef Randi E. Reinertsen har vært prosjektansvarlig. Evalueringen har pågått i perioden juni 2015 – februar 2016.

Prosjektet er finansiert av NAV gjennom programmet FARVE – forskningsmidler arbeid og velferd.

2 Mål

I henhold til avtale med oppdragsgiver er mål for evalueringen å studere hvordan ordningen *"fast kontaktperson for foreldre med barn med mangfoldige behov"* fungerer og om den har bidratt til bedre flyt i oppgaveløsningen i NAV, mer tilgjengelig, relevant og forståelig informasjon til brukerne, og dermed bedret brukeropplevelsen. Evalueringen skal omfatte følgende delmål:

- Studere brukernes erfaringer med ordningen
- Studere erfaringer relevante personer i NAV har med ordningen, dens organisering og måloppnåelse
- Gi konkrete råd, både underveis og i slutfasen av evalueringen, for forbedringer som kan gjøres for bedre å oppnå målene for ordningen

Videre skal kontaktpersonordningens bruk av Telefontjeneste vedrørende pleie- omsorgs- og opplæringspenger ("pleiepengetelefonen") evalueres.

3 Om struktur i rapporten

Piloten omfatter i utgangspunktet forsøket med faste kontaktpersoner i Sør-Trøndelag, og ikke pleiepengetelefonen som er opprettet som et fast nasjonalt tilbud. Det er imidlertid en kobling mellom piloten og pleiepengetelefonen ved at NAV Kontaktsenter skal fungere som en faglig ressurs for kontaktpersonene når det gjelder spørsmål om pleiepenger. Det er denne delen av pleiepengetelefonen som omfattes av evalueringen. Dette er nærmere redegjort for nedenfor.

Piloten i Sør-Trøndelag er organisert med en sentral prosjektgruppe i Arbeids- og velferdsdirektoratet. Videre er det opprettet en referansegruppe satt sammen av sentrale brukerorganisasjoner, og et lokalt brukerutvalg som skal følge piloten. Piloten ledes lokalt av en medarbeider ved NAV Sør-Trøndelag. Piloten startet i mars 2015 og skal gjennomføres i løpet av 10 måneder. Direktoratet, piloten, NAV Kontaktsenter og NAV Forvaltning har samhandlingsmøter hver 14. dag *"som skal bidra til å gjøre de to ordningene (pleiepengetelefonen og fastkontaktperson) til et godt tilbud for brukerne. Dette er en møtearena hvor deltakerne kommer med innspill til forbedringer og erfaringer."* Kontaktpersonene, en ved hvert NAV-kontor i pilot fylket, ble gitt en egen opplæring i starten av piloten. Alle disse punktene utgjør samlet struktur og ramme for piloten.

Rent tematisk har vi i resultatpresentasjonen gjort et skille mellom evaluering av trekk ved og erfaringer med organiseringen av selve piloten, og evaluering av kontaktpersonordningen og pleiepengetelefonen. Dette er gjort fordi det er iverksatt tiltak og gitt visse rammebetingelser ved selve piloten som ikke vil bli videreført dersom kontaktpersonordningen videreføres og gjøres landsdekkende. Eksempelvis er piloten, som nevnt ovenfor, organisert med egen lokal prosjektleder, eget brukerutvalg (referansegruppe), en egen registreringsrutine for kontaktpersonenes aktivitet, det er arrangert egne samlinger for deltakerne i piloten og det er opprettet samhandlingsmøter for innspill og forbedringer i pilotperioden. Dette er tiltak som ikke uten videre vil være naturlig å videreføre dersom ordningen gjøres permanent og landsdekkende. Erfaringen med disse temaene er derfor viet egen oppmerksomhet i resultatpresentasjonen.

Det er imidlertid, noe også evalueringen har vist, glidende overganger mellom trekk ved piloten og ved kontaktpersonordningen når det gjelder en del sentrale temaer. Dette er jo også naturlig i og med at man i piloten er mest opptatt av erfaringsoppsummering og læring med tanke på forbedring og utvikling. Læringsprosessen og evaluering skal dermed legge grunnlaget for utforming av en eventuell kontaktpersonordning på permanent basis.

Hovedtyngden i vår datainnsamling er knyttet til *kontaktpersonordningen* i Sør-Trøndelag, og i noe mindre grad *pleiepengetelefonen*. Dette er også i overensstemmelse med vektingen i utlysningen av evalueringsoppdraget. Som struktur for presentasjon av resultatene har vi tatt utgangspunkt i problemstillinger skissert i utlysningen av evalueringsoppdraget, delrapport fra Ekspertgruppen høsten 2015, rapporten *"Fast kontaktperson for foreldre som har barn med mangfoldige behov. Hvorfor? Hvem? Hvordan?"*, samt *"Statusrapport etter møte i ASD knyttet til supplerende tildelingsbrev av 22.10.14"*. I disse rapportene legges det føringer for innholdet i og målet for

ordningen med fast kontaktperson, føringer som lå til grunn for de intervjuguidene vi har benyttet i evalueringen.

I *kapittel 4* presenteres bakgrunnsinformasjon omkring pilotordningen med fast kontaktperson og opprettelsen av pleiepengetelefonen. I *kapittel 5* omtaler vi følgeevaluering som design for evalueringen, samt valg av metoder for datainnsamlingen og utvalg av informanter. *Kapittel 6* omfatter resultater fra den første datainnsamlingen, som dels besto av dokumentgjennomgang, men i hovedsak intervjuer. Her oppsummeres informantenes erfaringer fra piloten og med kontaktpersonordningen og pleiepengetelefonen. I *kapittel 7* gir vi en oppsummering av de to workshopene som ble gjennomført 10. og 11. november 2015. Delrapporten som ble oversendt oppdragsgiver 2. november dannet grunnlaget for temaene i workshopene, hvor det ble satt søkelys på tiltak og forbedringsområder. *Kapittel 8* gir en presentasjon av hva som ble iverksatt av tiltak på bakgrunn av delrapporten og workshopene. Data omfatter referater fra samhandlingsmøtene og tilbakemeldinger fra piloten i Sør-Trøndelag. I *kapittel 9* følger en oppsummering og drøfting av resultatene i evalueringen.

4 Bakgrunnen

4.1 Bruk av pilot – et teoretisk perspektiv

Pilotprosjekter, forsøksordninger eller prøveordninger kan sies å være en egen form for utviklingsarbeid, og innebærer målrettet, organisert utprøving av nye former for organisering, finansiering, tjenesteyting, medvirkning, videre- og etterutdanning eller styring. Hensikten er å få til endring i forhold til overordnede konkrete mål. På den måten blir et pilotprosjekt også et styringsredskap. En avgrenset bit av virkeligheten rammes inn, får spesielle arbeidsbetingelser og egen ressursramme i en avgrenset tidsperiode – og settes under lupen. I utgangspunktet avtegner det seg to hovedretninger når det gjelder krav som stilles til prøveordninger eller forsøksvirksomhet:

- Forsøksvirksomhet basert på strenge krav til måldefinisjon og resultatdokumentasjon (*forskningsbaserte forsøk*)
- Forsøksvirksomhet basert på at man prøver seg frem og justerer kursen underveis (*prøve- og feile baserte forsøk*).

En annen innfallsvinkel er å dele forsøk og prøveordninger inn i modellforsøk og stimuleringsforsøk. Med *modellforsøk* forstås prosjekter som utvikler ny erfaringsbasert kunnskap som har overføringsverdi. Ny kunnskap kan gjelde både hva man gjør og hvordan man gjør det, på sentralt eller lokalt nivå, eller på tvers av nivåer. Med *stimuleringsforsøk* forstås lokalt utviklingsarbeid som ikke nødvendigvis fører til ny kunnskap, men der målet mer er å få i gang aktivitet på underprioriterte områder.

Generelt sett kan en si at forsøksvirksomhet eller prøveordninger har nyskapning og kunnskapsproduksjon som mål. Videre kjennetegnes den ved at mange ulike typer aktører involveres, innebærer erfaringslæring for mange deltakere, og at det kan gi smitteeffekt. Tidligere studier av statlige forsøksordninger¹ har vist at hvordan ansvarlig myndighet organiserer forsøksordningene påvirker i hvilken grad ordningene bidrar til innovasjon og læring. Læringsaspektet er nært knyttet til hvilke tilbakeføringsordninger som etableres mellom forsøkene og de sentrale myndighetene. Erfaringer viser at evaluering og sluttrapportering synes å være en viktig tilbakeføringsordning med hensyn til å sikre sannsynligheten for læring.

I et teoretisk perspektiv kan det spores et spenningsforhold mellom forsøk eller pilot som eksperiment basert på en rasjonell tenkning knyttet til *plan-handling-resultat*, og forsøk eller prøveordninger som sosial prosess basert på en kontinuerlig *refleksjon-handling-refleksjon*, og prøving og feiling. På den ene siden kan eksempelvis sentrale myndigheter definere et satsningsområde, skissere tiltak og signalisere ønske om en stram styring av forsøkene gjennom oppfølgings- og rapporteringsrutiner. På den annen side kan forsøksenhetene i løpet av en

¹ Lippestad, J.W. (1998) "Vet man ikke hvor man vil, kommer man helt sikkert dit. Regjeringens handlingsplan for funksjonshemmede 1994-1997 og bruk av forsøk som arbeidsform". SINTEF-rapport STF78 A98417

prøveperiode ha sett seg nødt til og fått tillatelse til å justere kursen underveis etter en prøve-og-feile tilnærming. Dette siste kan skyldes erfaringer lokalt med møtet mellom det teoretiske grunnlaget for og hovedlinjene i prøveordningen og en komplisert og "rufsete" hverdag. Dette kan føre til et tilnærmet konstant behov for individuelle overveielser og refleksjoner, med påfølgende justeringer²

Et annet perspektiv er erkjennelsen av at forsøksvirksomhet eller prøveordninger pr definisjon foregår i mer ukjent terreng enn daglige gjøremål. Det gjør at ting har lettere for å gå galt dersom målformuleringen er uklar eller mangelfull, forsøket må vike plass for oppgaver i basisorganisasjonen, medarbeidere trekkes for sent inn i planleggingen, oppfølgingen er dårlig, kommunikasjonen svikter, ansvarsforholdene er uklare og ambisjonsnivået er for høyt og planene urealistiske.

Interessekonflikter innen prosjektet eller piloten, individets begrensede muligheter til å behandle kompleks informasjon, og kognitive begrensninger på individers handlinger i komplekse situasjoner kan få som resultat at beslutningskravet reduseres fra den beste løsningen, til god nok eller tilfredsstillende løsning. Offerdahls³ resonnementer omkring *det rimelige*, som forskjellig fra det rasjonelle, kan i en slik sammenheng bli aktualisert. Det rimelige er et begrep som gjør det mulig å legitimere vedtak, hendelser og handlinger ut fra andre standarder enn formålsrasjonalitet, og understreker betydningen av sosiale relasjoner, dynamikk og usikkerhet, og at planer og standarder utvikler seg over tid og endrer seg fra en sammenheng til en annen.

Et siste perspektiv vi vil trekke fram omkring forsøk og prøveordninger, er diskusjonen om i hvilken grad forsøk eller prøveordninger skal vurderes som vellykket eller mislykket. Offerdahl mener det er viktig å skjønne hvordan organisasjoner kommer fram til definisjoner av hva som har vært vellykket eller ikke. Undersøkelser av de prosessene som foregår når normene for det vellykkede blir utviklet på kollektivt nivå i organisasjonen, kan dermed si noe om hvordan organisasjonen avgrenser det relative i vurderingsgrunnlaget. Dette er det vanskelig å fange opp. Heller enn å studere samsvar mellom ideal og realiteter og forklare eventuelle avvik, bør studier av forsøk og prøveordninger mer rette søkelys mot hva slags prosesser som foregår i iverksettingsfasen. Dette betyr at endring og læring kan være viktigere enn mål og resultat. Det blir med andre ord snakk om *en bedre måte*, og ikke *den beste måten* å gjøre ting på.

4.2 Kontaktpersonordningen

Arbeids- og sosialdepartementet oppnevnte 20. mars 2014 en *ekspertgruppe* for å gjennomgå NAV. Mandatet for ekspertgruppens arbeid var: "Gjennomgang av NAV – mandat og organisering". Ekspertgruppen fikk som oppdrag å identifisere og foreslå tiltak vurdert opp mot hovedmålene for NAV-reformen. Ekspertgruppen skulle konsentrere seg om NAV-kontoret, inklusive forhold som ligger utenfor NAV-kontoret, men som har betydning for NAV-kontorets virksomhet,

² Schön, D.A. (1983). "The reflective Practitioner. How Professionals think in Action" New York

³ Offerdahl, A. (1992) "Den politiske kommunen". Det Norske Samlaget, Oslo.

oppgaveløsning og dermed for brukernes møte med kontoret. Dette kunne være forhold knyttet til andre deler av NAV som for eksempel forvaltningsenhetene, hjelpemiddelsentralene, til instanser som NAV-kontoret må samarbeide med for å finne løsninger for brukerne, eller til regelverket for NAVs arbeidsrettede virksomhet. Formålet med gjennomgangen var å identifisere og foreslå tiltak slik at NAV-kontoret kunne sikre bedre brukervedvirkning, gi gode brukeropplevelser og hjelpe flere fra trygd til arbeid med en effektiv ressursbruk. Det var videre et mål at NAV skulle organiseres og driftes på en måte som sikret at mest mulig av de samlede ressursene i arbeids- og velferdsforvaltningen gikk til brukeroppfølgning og tjenesteproduksjon.

Ekspertgruppen la den 15. september 2014 fram rapporten "*Brukernes møte med NAV. Delrapport fra ekspertgruppen som gjennomgår NAV*" med en rekke forslag til tiltak. Ekspertgruppen viste blant annet til at informasjon, veiledning, søknadsskjemaer og brev fra NAV er vanskelig å forstå for mange brukere. Dette, mente gruppen, skaper usikkerhet for den enkelte bruker og fører til mange brukerhenvendelser til NAV-kontoret som kunne vært unngått. Det var derfor, etter gruppens mening, behov for betydelig forbedring og forenkling av informasjon som brukere får fra NAV.

Ekspertgruppen mente at for å sikre kvalitet og effektivitet i ytelsesbehandlingen, var det nødvendig for NAV å ha standardiserte arbeidsprosesser og klare retningslinjer. Dette ville gi bedre tjenester til flertallet av brukerne. Samtidig mente gruppen at standardisering ville kunne øke faren for at enkeltbrukere med særskilte behov ikke blir ivaretatt på en god måte. Ekspertgruppen foreslo derfor at:

Brukere med mange utfordringer, for eksempel familier med alvorlig syke barn, bør ha en fast kontaktperson i NAV og NAV må sikre koordinerte tjenester og behandling av disse brukernes saker.

Videre pekte ekspertgruppen på at i en videreutvikling av regelverket måtte det legges større vekt på å trygge brukerne gjennom enklere regelverk og mindre forskjeller på tvers av trygdeordninger. Slike forenklinger mente gruppen også ville gjøre det raskere og billigere å automatisere og forenkle saksbehandling med nye IKT-systemer.

En arbeidsgruppe nedsatt av tjenesteavdelingen i Arbeids- og velferdsdirektoratet la 19. desember 2014 fram rapporten "*Fast kontaktperson for foreldre som har barn med mangfoldige behov. Hvorfor? Hvem? Hvordan?*". I rapporten ble det vist til at Ekspertutvalget hadde fokusert på brukernes opplevelser med NAV og skisserte noen forbedringstiltak. Ett av tiltakene ble gitt som oppdrag i Supplerende tildelingsbrev fra Arbeids- og sosialdepartementet til Arbeids- og velferdsdirektoratet 22.10.2014:

Brukere med mange utfordringer, for eksempel familier med alvorlig syke barn, bør ha en fast kontaktperson i Arbeids- og velferdsetaten og etaten må sikre koordinerte tjenester og behandling av disse brukernes saker. I første omgang etableres det en pilot der foreldre med alvorlig syke barn skal få en fast kontaktperson, samt at Arbeids- og velferdsetaten må

sikre koordinerte tjenester og behandling av disse brukernes saker. Piloten skal være etablert senest i mars 2015.

Arbeidsgruppen hadde som mandat å legge fram en utredning som skulle danne grunnlag for iverksettelse av en pilot. Gruppen skulle se på erfaringene fra den tidligere ordningen med kontaktperson i trygdeetaten (Vestfold) og vurdere erfaringer fra andre ordninger med kontaktperson, blant annet i helsevesenet. Arbeidsgruppen vurderte ulike alternativer, og kom fram til at en kontaktperson bør være fysisk plassert i NAV-kontor, mens ansvaret for å organisere ordningen og drifte samhandlingsarenaer i det enkelte fylke må ivaretas av NAV fylke. Arbeidsgruppen pekte på at kontaktpersonen burde tilpasse bruk av kanal etter hva som er hensiktsmessig for den enkelte bruker, men måtte også være fysisk til stede ved behov. Det var også en viktig funksjon for kontaktperson å bistå med å skrive søknader, noe en mente kunne betinge et fysisk møte.

Ved å etablere en ordning med fast kontaktperson, mente Arbeidsgruppen at dette var et tiltak som bidro til å realisere NAV sin Virksomhetsstrategi på tre områder: Arbeid først, Aktive brukere og Løsningsdyktig organisasjon. Ved å bistå foreldrene med informasjon om Folketrygdens støttetiltak og gi dem praktisk bistand til å skrive søknader og dokumentere behov, mente gruppen at det ville frigjøres tid og arbeidskapasitet hos foreldrene, noe som var et viktig tiltak for å sikre at foreldrene kunne jobbe. Siden foreldre er viktige rollemodeller for sine barn både når det gjelder valg av utdanning og valg av yrke, mente en at foreldre i jobb indirekte kan bidra til økt yrkesdeltakelse blant funksjonshemmede.

I rapporten fra Arbeidsgruppen ble det pekt på at *"foreldre har ulike behov for støtte, og behovene varierer med barnas behov. Foreldre med alvorlig syke barn trenger mye i perioder og de trenger at det skjer fort"*. Ekspertgruppen etterlyste myndige NAV-kontor. Arbeidsgruppen mente at for å kunne opptre myndig i møte med brukere i krevende situasjoner, måtte NAV i tillegg til opplæring, gi kontaktpersonene tilstrekkelig tilgang på fagekspertise og myndighet til å utøve sin rolle. En foreslo derfor å etablere et fagmiljø med spisskompetanse i NAV Kontaktsenter (se også omtale under punkt 4.3 nedenfor), hvor dedikerte personer skulle ivareta rollen som fageeksperter for kontaktpersoner som hadde behov for fagkunnskap, samtidig som kontaktpersonene fikk en selvstendig myndighet til å påvirke prioriteringer i NAV Forvaltning og NAV Hjelpemiddelsentralen i de tilfeller det haster for å gi brukerne forutsigbarhet og trygghet i en krevende situasjon.

Arbeidsgruppen la vekt på at både foreldrenes og barnas behov er individuelle og varierer. Det var derfor et bevisst valg at det ikke var utarbeidet begrensende kriterier for hvem som var i målgruppen for dette tilbudet. Avgrensingen lå i at ytelser fra Folketrygden kan være aktuelle på grunn av barnas mangfoldige behov. Piloteringen ville gi svar på om ordningen kan praktiseres på den måten eller måtte avgrenses/gjøres mer tydelig. Gruppen pekte også på at en viktig forutsetning for videre arbeid med å etablere en pilot, var innspill fra brukernes organisasjoner og lokal involvering av brukerorganisasjoner i pilotfylket. Videre viste arbeidsgruppen til at videre detaljplanlegging bare kunne gjøres i samarbeid med pilotfylket:

"Den beste kompetansen på samhandling med brukere, finnes der, og den kompetansen er avgjørende i videre planlegging og etablering".

Lokalkunnskap om brukerorganisasjoner, spesialisthelsetjenesten og kommunale helse- og omsorgs tjenester mente en også var viktig om en skulle lykkes med å gi denne tjenesten et innhold som oppleves som nyttig.

Rapporten fra Arbeidsgruppen med plan for veien videre og forslag til pilotfylke (Sør-Trøndelag) ble behandlet og godkjent i NAVs direktørmøte 20. januar 2015, hvor en bl.a. besluttet at ordningen med fast kontaktperson skulle være en ordning for foreldre som oppfatter å ha barn med mangfoldige behov. I januar 2015 ble det siden avholdt dialogmøte med NAV Sør-Trøndelag om innretning av piloten. Tidlig i februar 2015 ble det avholdt møte med brukerorganisasjonene sentralt, hvor organisasjonene bl.a. ble bedt om å oppnevne representanter til lokalt brukerutvalg i pilotfylket. Videre ble det avholdt samarbeidsmøte med NAV Forvaltning og NAV Kontaktsenter, og gitt en orientering til medbestemmelsesapparatet. 9. og 10. februar 2015 ble det avholdt planleggingsmøte med NAV Sør-Trøndelag der det ble laget en detaljert plan med beskrivelse av hva som måtte gjøres og hvem som skulle gjøre hva fram mot opplæring av kontaktpersoner i mars 2015.

I arbeidsgruppens rapport punkt 8.2 gis det følgende *rollebeskrivelse for kontaktperson* i NAV-kontor:

- Være tilgjengelig på egen telefon
- Avklare behov for bistand og bistå med den informasjon bruker har behov for (saksbehandlingsregler, skrive søknader / innhente dokumentasjon fra andre aktører, bistå med å skrive klager)
- Ta initiativ til å veilede om rettigheter og muligheter for målgruppen
- Ha myndighet til å påvirke prioriteringer internt i NAV
- Være tilgjengelig og bistå med informasjon til foreldrenes arbeidsgiver
- Dokumentere all kontakt

Det ble lagt til grunn at kontaktpersonene skal ha *kjennskap* til Veiledningsplattformen, standard for arbeidsrettet brukeroppfølgning, organisering av oppgaveløsningen i NAV, og gjeldende ytelsesregelverk, og grensesnitt mot disse. Videre skulle kontaktpersonen ha *kunnskap* om etikk i møte med brukere, forvaltningslovens regler, ytelser i NAV som er aktuelle for foreldre til barn med mangfoldige behov, den lokale hjelpemiddelsentralens praksis for brukerkontakt, tjenesteinnholdet i NAV Kontaktsenter, og kommunenes rutiner for samhandling med foreldre til barn med mangfoldige behov.

I rapporten fra arbeidsgruppen ble det under punktet "*Kommunale tjenester*" pekt på at NAV er en av mange aktører som er viktig for foreldre til barn med mangfoldige behov, og for noen av dem vil NAV være en liten aktør. F.eks. er individuell plan et verktøy som skal bidra til mer koordinerte tjenester. For brukere som har individuell plan, blir NAV sin kontaktperson en aktør inn i samarbeidet. Kommunen har f.eks. ansvar for helsetjenester (rehabilitering, lege, helsesøster osv),

skole, barnehage, praktisk bistand (f.eks. omsorgslønn, brukerstyrt personlig assistent, støttekontakt, og avlastning), sosialhjelp og Husbankens stønader til ombygging og bostøtte. I tillegg har foreldrene ofte kontakt med spesialiserte tjenester som for eksempel landsdekkende kompetansesentra og ulike spesialisthelsetjenester. Å tydeliggjøre grensesnitt og avklare samhandling med kommunale aktører blir, i følge arbeidsgruppen, en oppgave den enkelte kontaktperson må gjennomføre i eget kontor/egen kommune ved etablering av ordningen.

Når det gjelder forholdet til *spesialisthelsetjenesten*, pekte arbeidsgruppen på at i pilotfylket blir det viktig å utarbeide en oversikt over aktører innen spesialisthelsetjenesten som er aktuelle lokale samarbeidsaktører. Videre må det utarbeides en lokal plan for hvordan ordningen skal gjøres kjent for aktører innen spesialisthelsetjenesten slik at aktuelle foreldre får nødvendig informasjon.

4.3 Pleiepengetelefonen

I følge utlysningsteksten til evalueringsoppdraget, presiserte Arbeids- og sosialdepartementet i februar 2015

"en bestilling ved å klargjøre at det i tillegg (til pilot for kontaktpersonordning – vår merknad) ønskes en landsdekkende telefontjeneste der de som svarer har ekspertkompetanse innen kapittel 9 i Folketrygdloven, som gjelder pleie-, omsorgs- og opplæringspenger. Denne tjenesten ble etablert som et eget tastevalg når man ringer NAV Kontaktsenter".

I mars 2015 ble det opprettet en egen pleiepengetelefon i NAV:

Egen pleiepengetelefon i NAV

Nå er det lettere for foreldre med barn med alvorlig syke barn eller sammensatte behov å få hjelp hos NAV. Vi har etablert en egen spesialisert telefontjeneste for disse foreldrene.

Hvis du er foreldre til alvorlig syke barn eller barn med sammensatte behov, kan du ringe 55 55 33 33, taste 4 og deretter 1. Da får du hjelp av veiledere som har spesialkompetanse på [pleiepenger](#).

Vi kan blant annet hjelpe deg med informasjon, råd og veiledning om:

- *Når du har rett på pleiepenger.*
- *Hvordan du søker om pleiepenger.*
- *Spørsmål rundt et vedtak om pleiepenger.*
- *Spørsmål om status i sak eller spørsmål om utbetaling av pleiepenger.*

(hentet fra NAVs nettsider)

Arbeids- og velferdsdirektoratet oppsummerte i sitt brev av 19. juni 2015 til Arbeids- og sosialdepartementet erfaringene med det som ble omtalt som "Fast team for foreldre som mottar pleiepenger". I oppsummeringen ble det vist til at det er spesielt to avdelinger/enheter i NAV som

høster erfaringer med denne ordningen: NAV Kontaktsenter som tar imot henvendelser fra brukerne og Resultatområde NAV Forvaltning som gjennomfører saksbehandling. Ordningen ble etablert etter initiativ fra departementet/statsråden, som ønsket et kontaktpunkt for foreldre som mottar ytelsen pleiepenger. Siden en her snakker om en ytelse der NAV behandler ca. 10 000 saker pr år, ble det av NAV vurdert å være best kvalitet for bruker om dette ble en profesjonell tjeneste i NAV Kontaktsenter. Skulle ordningen være en fast person, måtte det blitt en tjeneste i alle NAV-kontor. Med så få tilfeller pr år, ville det være mange NAV-kontor som sjelden får henvendelser om slike saker og derfor ikke har mulighet til å bygge opp og vedlikeholde kompetanse på fagområdet. NAV Kontaktsenter etablerte et kompetanseteam som fikk grundig opplæring i lov og regelverk for pleiepenger, og det ble etablert en landsdekkende tjeneste med eget tastevalg på telefon for pleiepenger. Tjenesten ble gjort tilgjengelig for brukere fra fredag 27. mars.

Pleiepengetelefonens kobling til piloten i Sør-Trøndelag var at NAV Kontaktsenteret også skulle være et kompetansemiljø og bistå kontaktpersonene når det gjelder spørsmål om pleiepenger. Det ble opprettet en *"fellespostkasse for kontaktpersonordningen"*, som var ment brukt for kontaktpersonene for å nå fram til veilederne ved Kontaktsenteret slik at de slapp å vente på telefon på veiledere som satt i brukersamtale. Poenget med denne postkassen (e-post) var at kontaktpersonene kan sende inn spørsmål vedrørende pleiepenger, som fagansvarlige ved Kontaktsenteret hadde ansvar for å følge opp. Når en fikk en henvendelse, tok en kontakt med veileder eller kontaktperson for å avklare hva en trengte hjelp til.

5 Studiedesign

5.1 Følgeevaluering

Slik oppdraget ble beskrevet i forespørselen, skulle det ha i seg elementer av en følgeevaluering med tilbakemeldinger underveis til Oppdragsgiver og til prosjektet. Oppdragsgiver presiserte at

"i pilotfasen legges det stor vekt på å erfare, lære og justere. Slik ønsker vi også å samhandle med de som gjennomfører den eksterne evalueringen. I de tilfeller det identifiseres forbedringsmuligheter, ønsker vi å forbedre underveis heller enn å vente på en sluttrapport".

Følgeevaluering har mange likhetspunkter med aksjonsforskning, ikke minst når det gjelder kunnskapsgrunnlaget. Baklien (2000)⁴ beskriver følgeevaluering som en "formativ, dialogbasert prosessanalyse" der det legges vekt på å skape en konstruktiv dialog mellom ulike interessenter i det programmet som skal iverksettes. De som blir berørt, skal ha innflytelse på hva som gjøres til gjenstand for evaluering, hvilke metoder som velges og hvordan data blir tolket og anvendt (Finne, Levin og Nilssen 1995)⁵. Følgeforskeren er ikke deltaker i selve den aksjon eller de tiltak som settes i verk og er derfor "uansvarlig" i forhold til selve intervensjonen. Følgeevalueringen representerer et forsøk på å innta et mellomstandpunkt mellom å være en nøytral observatør på siden av det som skjer og å være en endringsagent som aktivt deltar i intervensjonene som iverksettes. En slik posisjon vil ha elementer av å være prosesskonsulent der evaluator fungerer som en katalysator for endringsprosessen uten selv å være en del av den. Som evaluator må en være bevisst på sin egen posisjon og sitt eget subjekt og den betydning dette har for de fenomen en studerer.

Slik vi har valgt å definere følgeevaluering, skiller den seg fra aksjonsforskning ved at forskerne forholder seg passive til gjennomføring av selve tiltakene i intervensjonsprosessen. Et slikt prinsipielt skille kan være vanskelig å gjennomføre i praksis. Når en som evaluator er aktiv som tilrettelegger for et undersøkelsesopplegg, når en deltar i dialoger og stiller spørsmål, så vil en påvirke aktørene gjennom den kommunikasjonsprosess en inngår i. Poenget er imidlertid at evaluator ikke påtar seg en rolle der en blir stående ansvarlig for gjennomføring av tiltak som en selv skal evaluere. Slik det fremgikk av Kravspesifikasjonen skulle evaluator i dette prosjektet bidra med design for følgeevalueringen, rapportere i form av delleveranser og inngå i en dialog og samarbeid med oppdragsgiver.

⁴ Baklien, B. (1993). *Evalueringsforskning i Norge*. Tidsskrift for samfunnsforskning 34: 261 – 274.

⁵ Finne, H., M. Levin og T. Nilssen (1995). *Trailing Research. A Model for Useful Program Evaluation*. Evaluation 1 (1): 11-31.

5.2 Metoder for datainnsamling

I arbeidet med rapporten har vi brukt metodetriangulering med bruk av flere ulike metoder for datainnsamling. Metodene har bestått av dokumentgjennomgang, observasjon av samhandlingsmøter, kvalitative intervjuer, samt workshoper.

I tråd med vårt prosjekttilbud, har hovedhensikten med *dokumentgjennomgangen* vært å gi bakgrunnsinformasjon om de aktuelle ordningene, og danne grunnlag for utforming av problemstillinger som har stått sentralt i intervjuene og i workshopene. I tråd med dette er det derfor ikke foretatt noen dokumentanalyse, men vi har gjort uttrekk av sentrale drøftinger og problemstillinger i utvalgte dokumenter bl.a. for å illustrere tenkning og intensjoner med ordningene. Dokumentgjennomgangen har i hovedsak omfattet følgende bakgrunnsdokumenter:

- "*Brukernes møte med NAV. Delrapport fra ekspertgruppen som gjennomgår NAV*". Rapport utarbeidet av ekspertgruppe oppnevnt av Arbeids- og sosialdepartementet. 15. september 2014.
- "*Fast kontaktperson for foreldre som har barn med mangfoldige behov. Hvorfor? Hvem? Hvordan?*". Rapport utarbeidet av en arbeidsgruppe nedsatt av tjenesteavdelingen i Arbeids- og velferdsdirektoratet. 19. desember 2014.
- "*Statusrapport etter møte i ASD knyttet til supplerende tildelingsbrev av 22.10.14*".
- "*Et NAV med muligheter. Bedre brukermøter, større handlingsrom og tettere på arbeidsmarkedet. Gjennomgang av NAV*". Sluttrapport fra ekspertgruppen. April 2015.
- "*Fast team for foreldre som mottar pleiepenger - tilbakemelding om erfaringer. En erfaringsoversikt*". Utarbeidet av Arbeids- og velferdsdirektoratet for Arbeids- og sosialdepartementet. 19. juni 2015.

I pilotperioden har det vært avholdt jevnlig *samhandlingsmøter* mellom Arbeids- og velferdsdirektoratet, NAV Sør-Trøndelag (leder for piloten), NAV Forvaltning og NAV Kontaktsenter (ansvarlig for etablering og drift av pleiepengetelefonen). SINTEF har hatt observatørstatus på disse møtene og har fått tilsendt møtereferatene. Vi har deltatt i fem av samhandlingsmøtene. I tillegg inngår referater fra samtlige samhandlingsmøter for perioden mars – desember 2015.

Intervjuer (individuelle og gruppe) har utgjort den mest omfattende og sentrale delen av datainnsamlingen i evalueringen. Intervjuene er gjennomført semistrukturert og har fulgt en intervjuguide for å sikre svar på sentrale spørsmål fra alle informantgruppene. Intervjuguide er utviklet for hver informantgruppe på bakgrunn av kunnskap vi har fått bl.a. gjennom dokumentgjennomgangen. Guidene er brukt fleksibelt ved at det er gitt rom for å ta opp andre tema enn de som er i guiden og slik at ulike tema kunne utdypes etter behov i de forskjellige intervjuene (Malterud 2003⁶). Det overordnede målet med disse intervjuene var å generere informasjon om brukernes og tjenestetilbydernes erfaringer med ordningene. Det ble fortløpende vurdert om intervjuene skulle gjennomføres individuelt eller i gruppe.

⁶ Malterud K. Kvalitative metoder i medisinsk forskning – en innføring. Oslo: Universitetsforlaget, 2003.

Videre har vi deltatt (på telefon) på *Fagdag – pleiepengetelefonen* i regi av NAV Kontaktsenter i september 2015.

Workshop er en forskningsmetode som er best egnet til å produsere kunnskap som kan brukes til å ta beslutninger og gjøre konkrete endringer. En workshop er også egnet som metode da det gir mulighet for å korrigere og utdype meninger når man ser at budskapet ikke er forstått (Larsen og Weimann 2009)⁷. En vellykket workshop fordrer at deltagerne har tilstrekkelig bakgrunnskunnskap for å komme med forslag til beslutninger og endringer. Den 10. og 11. november gjennomførte vi to workshoper. Temaet begge dager var erfaringsutveksling, og arbeidsgrupper som diskuterte og kom fram til forslag til forbedringstiltak på kort og lang sikt. Gjennomføringen av workshopene (tema og sammensetning) var i henhold til plan. Vi brukte funnene fra dokumentgjennomgangen, observasjoner i samhandlingsmøtene/på Fagdag og intervjuene som bakteppe for diskusjonene i workshopene. Workshopene hadde som mål å komme opp med forslag til endringer i ordningen som ville kunne bidra til bedre flyt i oppgaveløsningen i NAV, mer tilgjengelig, relevant og forståelig informasjon til brukerne, og dermed bedre brukeropplevelse.

Utskrifter av intervjuene, møtereferater og notater fra samhandlingsmøter, Fagdag og Workshoper utgjør våre kvalitative data.

5.3 Informanter

I henhold til vårt prosjekttilbud og avtale med Oppdragsgiver skulle datainnsamlingen gjennomføres som følger:

Informantgruppe	Metode for datainnsamling
Brukere: • lokalt brukerutvalg i Sør-Trøndelag • sentralt brukerutvalg i Oslo	• Gruppe- eller individuelle intervjuer • Deltakelse i workshop
NAV: • NAV Sør-Trøndelag • NAV Kontaktsenter • NAV Forvaltning	• Observasjon samhandlingsmøter • Deltakelse i workshop
Kontaktpersonene	• Utvalg individuelle- eller gruppe intervjuer • Deltakelse i workshop
Sentral arbeidsgruppe i Arbeids- og velferdsdirektoratet	• Gruppeintervju

Tabellen nedenfor viser hvilke intervjuer som er gjennomført i evalueringen:

⁷ Larsen, B. og Weimann, S. 2009, Workshop som metode til brukerinvolvering i utvikling af informationsarkitektur. Afgangsprosjekt, Master i biblioteks- og informationsvidenskab, Danmarks Biblioteksskole.

Informantgrupper	Antall intervjuer	Intervjuform	Antall personer intervjuet
Lokalt brukerutvalg	1	Gruppeintervju	4
Referansegruppen (sentralt brukerutvalg)	1	Gruppeintervju	3
Kontaktpersoner i Sør-Trøndelag	1	Gruppeintervju	8
Sentral prosjektgruppe i direktoratet	1	Gruppeintervju	3
Lokal prosjektleder Sør-Trøndelag	1	Individuelt intervju	1
En kontaktperson med bred erfaring	1	Individuelt intervju	1
Medlem i lokalt brukerutvalg	1	Individuelt intervju	1
NAV Kontaktsenter	1	Gruppeintervju	2
Totalt	7		23

Det er med andre ord gjennomført flere intervjuer enn det som var opprinnelig avtalt. Bakgrunnen for dette har vært at vi underveis i evalueringen vurderte det som nødvendig med utfyllende informasjon om de to aktuelle ordningene. Videre har vi underveis i evalueringen og etter gjennomgang av intervjumaterialet, sett behov for supplerende informasjon fra noen av informantene. Dette fordi viktige temaer har dukket opp etterhvert som vi har intervjuet de aktuelle informantgruppene, temaer som vi har hatt behov for å legge fram for dem vi intervjuet tidligere i evalueringen. Dette er et kjennetegn ved den metoden vi har valgt, som beskrevet ovenfor.

Vår datainnsamling er med andre ord gjennomført i henhold til plan og etter avtale med Oppdragsgiver, med tillegg av intervju med lokal leder for piloten i NAV Sør-Trøndelag, NAV Kontaktsenter, et individuelt intervju med medlem av det lokale brukerutvalget, samt et individuelt intervju med en kontaktperson med bred erfaring og som ikke hadde anledning til å delta på gruppeintervjuet med utvalgte kontaktpersoner.

Workshopene gikk over to dager, med ulik sammensetning av deltagere på de to dagene. Den første dagen deltok representanter for piloten, Arbeids- og velferdsdirektoratet, kontaktpersonene, brukerutvalget og samarbeidspartnere (helsesøster og sosionomtjenesten ved St. Olavs Hospital). Den andre dagen deltok representanter for piloten, Arbeids- og velferdsdirektoratet, kontaktpersonene, NAV Kontaktsenter, NAV Forvaltning og NAV Hjelpemiddelsentral.

Innhenting av brukererfaringer har vært en viktig del av datainnsamlingen. Piloten er organisert med et sentralt og et lokalt brukerutvalg. I henhold til prosjekttilbudet har vi innhentet brukererfaringer gjennom intervjuer med representanter fra begge utvalgene. Fokuset i disse intervjuene skulle være på brukerbehov og brukererfaringer. Det sentrale brukerutvalget består av representanter fra Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO), Kreftforeningen og Samarbeidsforumet for funksjonshemmedes organisasjoner (SAFO). Dette utvalget ble bedt om å finne representanter til det lokale brukerutvalget i Sør-Trøndelag. Forutsetningen var at disse representantene skulle tilhøre målgruppen for piloten og ha erfaring med NAV. Altså, ikke lokale ledere for organisasjonene, men brukere med egenerfaring knyttet til utfordringer for foreldre

med barn med mangfoldige behov. Det lokale brukerutvalget består av representanter for Handikappede Barns foreldreforening, Norsk Forbund for Utviklingshemmede, Kreftforeningen, Epilepsiforeningen og FFO Sør-Trøndelag. I evalueringen gjennomførte vi gruppeintervju med det sentrale og det lokale brukerutvalget, og et individuelt intervju med en av de lokale brukerrepresentantene. Etter vår vurdering tilfredsstillende sammensetningen av det lokale brukerutvalget forutsetningen om at det skulle bestå av brukere med egenerfaring knyttet til utfordringer for foreldre med barn med mangfoldige behov, og ha erfaring med NAV. Intervjuene viste imidlertid at kun et av medlemmene i utvalget hadde erfaring med kontaktperson som en del av piloten: Barnet til et av medlemmene hadde fått oppnevnt kontaktperson, men de hadde ikke hatt kontakt i perioden. Det lokale brukerutvalget har med andre ord begrenset erfaring med den piloten som brukerutvalget er oppnevnt for å fungere som referansegruppe for. På den annen side viste intervjuene at brukerrepresentantene har erfaring med det å ha en fast kontakt eller veileder i NAV. Brukerrepresentantene er derfor etter vår vurdering godt egnet til å uttale seg om det reelle brukerbehovet vis a vis NAV og hvordan løsningene presentert gjennom piloten er egnet til å svare på dette behovet, selv om de har liten erfaring med pilot fast kontaktperson som sådan.

6 Resultater fra første datainnsamling: juni – oktober 2015

6.1 Innledning

I dette kapittelet presenteres resultatene fra den første datainnsamlingen i evalueringen. Data er hentet fra dokumentgjennomgangen, men i hovedsak fra intervjuene med de sentrale aktørene i piloten, samt observasjoner i samhandlingsmøter og på Fagdag (se kapittel 5 ovenfor). Datainnsamlingen ble gjennomført i perioden juni – oktober 2015. I dette kapittelet inngår også en oppsummering av erfaringene som fremkom på en samling i juni 2015 da den på en god måte beskriver de ulike aktørenes erfaringer fra pilotens første fase (mars – juni 2015). I tillegg inngår et sammendrag av Arbeids- og velferdsdirektoratet sitt brev av 19. juni 2015 til Arbeids- og sosialdepartementet vedrørende erfaringene med det som ble omtalt som "Fast team for foreldre som mottar pleiepenger". Dette brevet gir en god beskrivelse av erfaringene høstet med ordningen "Pleipengetelefonen" frem til juni 2015.

6.2 Om piloten "Fast kontaktperson"

6.2.1 Tanken bak ordningen

Informantene mener at medieoppslag knyttet til NAVs håndtering av den aktuelle brukergruppen og et engasjement fra politisk ledelse lå til grunn for at dette arbeidet ble satt i gang. Brukerorganisasjonene har pekt på behovet for en slik ordning i flere år, og medlemmer av brukerutvalget mente at dette kan ha vært med på å presse frem en slik løsning:

Altså, organisasjoner har tenkt på dette i årevis. Gang etter gang. Og så er det samtidig åpenbart at nåværende arbeidsminister var litt opptatt av dette når han var stortingsrepresentant. Og har tatt med seg dette inn, blant annet et veldig ekte ønske om å få dette til.

I sin delrapport fra september 2014 foreslo ekspertutvalget en rekke tiltak som skulle bidra til bedre brukeropplevelse, øke overgangen til arbeid og skape myndige NAV kontor for foreldre med barn med mangfoldige behov. Denne brukergruppen ble i den samme rapporten beskrevet som en brukergruppe med spesielt mange behov og utfordringer. Ett av tiltakene ekspertgruppa foreslo var å etablere en fast kontaktperson for brukergruppen på NAV kontorene. Basert på ekspertutvalgets forslag ble det nedsatt en arbeidsgruppe til å utrede og etablere en slik ordning.

Den sentrale prosjektgruppa mente at politisk ledelse på dette tidspunktet var utålmodige etter å få i gang et bedre tilbud til denne brukergruppen, så det ble bestemt at en landsdekkende pleipengetelefon, lagt under Kontaktsenteret, skulle etableres og settes i gang med en gang, mens en kontaktpersonordning skulle utvikles og piloteres i Sør Trøndelag, evalueres, og deretter eventuelt rulles ut på landsbasis.

Det ble besluttet å etablere en kontaktpersonordning som skulle være fysisk plassert i NAV-kontor, mens organisering, drift og samhandling skulle ivaretas av NAV-fylke. Det overordnede målet med ordningen er å sikre at denne foreldregruppen kan være i jobb, og arbeidsgruppen mener at kontaktpersonordningen vil ha stor betydning for foreldrenes arbeidsdeltagelse.

En ordning liknende kontaktpersonordningen har vært prøvd ut i Vestfold tidligere. Erfaringene derfra ble tatt med i utviklingen av dagens pilot. NAV kontorene har alltid vært ment å skulle være et kontaktpunkt for brukere. De gamle trygdekontorene, som tok seg av disse sakene, hadde kontaktpersoner, eller i hvert fall denne fagkompetansen, på alle kontorer. Mye av denne kompetansen finnes fortsatt i NAV systemet i dag. NAV sin strategi nå er at mer og mer veiledning skal gjøres over telefon, og søknader skjer elektronisk. Saksbehandling gjøres i NAV Forvaltning, som ikke har brukerkontakt. En av informantene i den sentrale prosjektgruppa løftet frem noe av problematikken knyttet til denne strategien:

Egentlig så møter vi jo en hybridløsning med oss selv litt i døren også da, fordi at vi søker jo å ordne et system som ikke krever personavhengighet ut mot møtet med brukeren. Brukeren skal bli ivaretatt uansett hvem han henvender seg til. Samtidig så ser vi at brukeren har et behov for at noen bistår han i å navigere.

I motsetning til den overordnede NAV strategien, skal kontaktpersonordningen ha personlige møter på folks lokale NAV kontor, som beskrevet av en informant i den sentrale prosjektgruppa:

Men det er litt sånn viktig aspekt da. Må gjenta det her at litt av bakgrunnen for mye av at dette her skulle være på NAV kontor, er den her dimensjonen ved at mange av de her foreldrene, dem vet vi jo faller ut av arbeidslivet, sånn at det er viktig at vi holder fokus på den her arbeidsrettingen i oppfølgingen av dem også. Ikke bare tenke ytelse, men også gi bistand for å beholde eller skaffe arbeid i tillegg.

Flere av kontaktpersonene mente at dette med å tilby brukere en fast kontaktperson ikke er noe nytt, og at mange brukere allerede har en person de forholder seg til på NAV kontoret, selv om denne personen ikke har noen offisiell kontaktpersonrolle. De har opplevd at noen brukere foretrekker å beholde den kontaktpersonen de har hatt i lengre tid, fremfor å få en ny kontaktperson i forbindelse med denne piloten:

Men vi har jo kanskje et par familier som på en måte har hatt hver sin da, som jobber i mottak. Og fordi at de er vant til med å gå til den og så spør de etter den. Så har det på en måte blitt kontaktpersoner det da. Så det er jo ikke sånn at jeg har overtatt de nå. De fortsetter jo å gå, og ha kontakt med den de har hatt. Jeg tenker at når de har tillit der så er jo det det viktigste for dem.

Det de opplever som positivt i forbindelse med piloten, er at rollen har blitt satt mer i system:

Fordi at det med fast kontaktperson, det er ikke noe nytt. Det er bare at det var i den piloten her så ble det satt mye mer i system. For det der har vi hørt over mange år. Men det som har vært sagt da, det er at så lenge barn og familietjenesten har en kontaktperson mot de familiene der. Da snakker vi om heavy saker. Så har i hvert fall vi landet på det at det var den personen på barn og familietjenesten som da ble kontaktperson. Så de hadde en som trakk i de trådene.

I bakgrunnsdokumentene for kontaktpersonordningen heter det bl.a. at det er ekstra belastende at "foreldrene må være prosjektleder i eget liv for å få tjenester fra NAV, og at kontaktpersonen kan overta denne prosjektlederrollen". Dette ble også påpekt av den sentrale prosjektgruppa i direktoratet:

Og det oppdraget vi opprinnelig fikk, det var jo at det er NAV som må ta rollen som prosjektleder på vegne av NAV. Det må ikke være den enkelte forelder som skal være prosjektleder i eget liv inn mot NAV.

Våre brukerinformanter er noe usikre på om dette er ønskelig eller hvor reelt behovet er. Erfaringen hos flere av brukerne er "at stort sett så er det foreldre som har mer kunnskap enn NAV selv, på hvilke rettigheter de har, og hvilke rettigheter som eksisterer". Som en informant uttrykker det:

Går du til et NAV-kontor og sier "jeg har en unge med sånn og sånn, hvilke rettigheter har jeg da?". Nei, du har kanskje sånn og sånn, så får du ikke vite noe mer. Så kan du gå hjem og google og lese deg opp på det selv. Det tar ganske lang tid riktig nok, men.. da finner man ut at man har et hav av muligheter. Det får du ikke. Så hvis jeg liksom hadde pushet.. og slippe den helt fullstendig, når jeg vet at ikke NAV er kapabel til å ta jobben.. for det er de ikke per i dag. For de har ikke kunnskap nok til å se våre behov og de mulighetene som finnes.. de klarer ikke å knytte opp funksjon, muligheter og rolle".

Utfordringen, slik brukerne formulerer det, er om NAV evner å se helheten i brukerens situasjon:

For det er ikke snakk om bare et barn, det er en familie. Det er familieforhold som skal fungere. Kan ikke bare se på barnet, eller bare søkeren da. Det er det NAV gjør. De klarer de ikke å se rundt.

Utfordringene med kontaktpersonene er om en får de personene som evner å se denne situasjonen foreldrene er i, se fasettene og mangfoldet, og ikke kun legge til grunn likebehandlingsprinsippet. For, som det pekes på, likhet og rettferdighet er ikke synonyme begreper. Spørsmålet som stilles fra informantene er dermed om det er en prosjektleder i eget liv som trengs, men kanskje heller en serviceperson, som kan hjelpe foreldrene med å finne fram, hjelpe dem med å forstå svarene fra NAV. Som en informant fra brukerutvalget uttrykte:

Jeg vet ikke hvor mye tid jeg har brukt på å prøve å forstå de brevene jeg har fått fra NAV.

Brukerinformantene mener tanken med det å ha en kontaktperson å søke hjelp hos har noe for seg, men prosjektlederansvaret mener informantene foreldrene stort sett ønsker å ha selv.

En av ideene med kontaktpersonordningen er at en skal møte foreldrene på vegne av hele Arbeids- og velferdsforvaltningen, samtidig som ordningen krever videreutvikling av intern samhandling i NAV. Videre er det i bakgrunnsdokumentene pekt på at brukerne skal oppleve at informasjon som er gitt til en medarbeider finnes i NAV sine systemer neste gang de tar kontakt. Brukerne opplever fortsatt det de beskriver som *"vanntette skott mellom enheter i NAV – så som NAV-kontorene og Hjelpemiddelsentralen, og kanskje også Arbeidslivssenteret"*. Brukerinformantene mener det burde fungert slik at de kunne gitt informasjon til kontaktpersonen *"slik at de kan overføre informasjon til de andre"*. Samtidig opplever de det som viktig at de ikke mister kontrollen over bruk av informasjonen, men at systemet fungerer slik at *"jeg slipper å ta alle de telefonene selv, men at jeg fortsatt er hovedpersonen i egen sak"*.

Brukerinformantene peker på at ordningen burde fungere slik at bruker kunne gitt fullmakt til kontaktpersonen blant annet når det gjelder legeattest fra fastlege: *"Da hadde NAV kunnet kontakte legekontoret og sagt at; hei jeg trenger en legeattest, et skjema til det og det formålet"*. Brukerinformantene mener også at det ville vært en stor avlastning hvis ordningen kunne bli knyttet til blant annet hjelp med å fylle ut *"skjemaer om ditt og datt"*, så brukerne slipper å oppleve ikke å ha fylt ut skjemaer på riktig måte og få dem i retur. Som en brukerinformant uttrykker det:

Det hadde vært veldig elegant om jeg hadde fått en ferdig forberedt sak. Som jeg kunne lest gjennom og sagt OK på.

Brukerinformantene påpeker at mange brukere sliter med regelverket for sykepenger, omsorgslønn, pleiepenger, overføring av omsorgsdager, med mer, men de er noe i tvil om kontaktpersonordningen vil kunne bidra til å gjøre det enklere for dem. Som en brukerinformant uttrykker det:

Det er åpenbare mismatch mellom virkelighet og regelverk. Her er det jo reglene deres som stopper oss. Så om det hadde vært en kontaktperson, så hadde det ikke hjulpet.

Brukerinformantene spør seg om kontaktpersonen er løsningen i deres møte med NAV-systemet. Imidlertid ser de at kontaktpersonen kan ha en funksjon som et bindeledd mellom NAV og bruker, *"en som kan ta alle disse telefonene for meg og gi meg et svar"*. Et annet forhold brukerinformantene mener kunne gjort tingene enklere for dem, var om brukerne fikk et direktenummer til sin kontaktperson i NAV, og at de slapp alltid å gå via hovednummeret. Dette sa en skulle bli gjort på samlingen i juni, men brukerne opplever at lite har skjedd.

Informantene beskriver det som en utfordring i møtet med NAV at de treffer personer som ikke kan gi svar og som "setter over til en annen", og dette med "å måtte gjenta min historie igjen og igjen". Som en informant uttrykker det: "Har de ikke lagringsfunksjon på pc-ene i NAV?" For å lette situasjonen for bruker uttrykker en av brukerinformantene følgende med hensyn til kontaktpersonens rolle:

Det bør bli sånn at kontaktpersonen min sier "jeg ser at du har de og de utfordringene, og de ulike regelverkene som gjelder for NAV, og det krever de og de attestene. Får jeg fullmakt til å kontakte fastlegen din? eller fastlegen til barna? eller fullmakt til å ta kontakt med arbeidslivssenteret ditt? jobben din"?

På spørsmål til den sentrale prosjektgruppa om hva de mener skal til for at de mener ordningen ikke fungerer i henhold til intensjonen svarte de:

Det er mest sånn hvis det nå viser seg at det uansett ikke blir noe arbeidsfokus i møtet med de brukerne her, da er det jo ikke en ordning vi må holde på med i vedlikehold i NAV kontor, tenker jeg da. Da må vi bruke andre kanaler.

6.2.2 Sør-Trøndelag som pilotfylke

Sør-Trøndelag ble vurdert som et fylke som var i stand til å påta seg et slikt oppdrag som en pilot innebærer. Engasjement og ønske om deltakelse ble også vurdert som viktige for å kunne dra i gang og teste ut nye ordninger, og at fylker som skal sette i gang en ferdig utprøvd ordning ikke er like avhengig av de ekstra ressursene som trengs i en pilotfase. Det pekes i denne sammenheng på betydningen av at man i pilotperioden og evalueringen makter å identifisere hva som er suksessfaktorene i pilotfylket, med tanke på hvilke forutsetninger som må ligge til grunn for å utvide ordningen til de andre fylkene, om dette kan knyttes til organisering, enkeltpersoner eller andre faktorer i pilotfylket.

NAV Sør-Trøndelag og St. Olavs Hospital hadde i utgangspunktet et etablert samarbeid vedrørende barn og pårørende og overgangen til voksenlivet, særlig innrettet mot utfordringer for barn og foreldre og at noe måtte gjøres på dette området. Dette ble vurdert som et godt grunnlag for å ta ansvaret for piloten. En jobbet med andre ord allerede med denne brukergruppen, om ikke så systematisk. Det ble pekt på som et viktig element i piloten at en fikk med alle NAV-lederne, noe som hadde vært en utfordring uten en pilot. Det presiseres at for å lykkes med piloten så forutsetter dette god ledelsesforankring, at både fylkesledelsen og NAV ledelsen skjønner hvorfor tiltaket er viktig. Det ble pekt på at dersom en har denne forankringen på plass, er det gode muligheter for å lykkes i alle fylker, samtidig som det presiseres at nye ordninger og tiltak krever en del ekstra i oppstartsperioden. I tillegg til ledelsesforankringen vektlegges betydningen av "engasjerte medarbeidere som viser et personlig engasjement når det gjelder å være en servicemedarbeider". Det ble i piloten bl.a. også presisert at kontaktpersonene minst var ansatte i 50 % stilling, "så det var mulig å få tak i dem".

6.2.3 Organisering av piloten

Piloten er organisert med en sentral prosjektgruppe. Dette er en operativ arbeidsgruppe i Arbeids- og velferdsdirektoratet med ansvar for utforming og implementering av kontaktpersonordningen som er igangsatt etter oppdrag fra departementet. Styringen og hovedansvaret for piloten ligger i direktørmøtet i direktoratet. Det er opprettet en referansegruppe med tre representanter fra sentrale brukerorganisasjoner og et lokalt brukerutvalg med seks medlemmer. Daglig ledelse av piloten er lagt til koordinator for forskning og utdanning ved NAV Sør-Trøndelag, som har ansvar for piloten, samt for kommunikasjon med kontaktpersonene, lokalt brukerutvalg, samarbeidspartnere, og øvrige enheter i NAV. Leder for piloten deltar også på samhandlingsmøtene som avholdes hver 14. dag.

Hovedinntrykket fra intervjuene er at piloten blir godt ivaretatt gjennom måten den er organisert på både sentralt og lokalt. Vi får positive tilbakemeldinger om forankringen i Arbeids- og velferdsdirektoratet, og samhandlingsmøtene som avholdes hver 14. dag beskrives som en viktig møtearena. Ledelsen av piloten i Sør-Trøndelag får mye positiv omtale med hensyn til informasjonsspredning, som bindeledd mellom piloten og sentrale aktører, og når det gjelder kontakt med brukerutvalget og kontaktpersonene for øvrig. Det oppfattes imidlertid som en utfordring for framdriften i piloten at leder for piloten skal ivareta denne oppgaven i tillegg til øvrige oppgaver i NAV Sør-Trøndelag. Etter det vi kjenner til, er det på rapporteringstidspunktet tatt grep for å lette på denne arbeidssituasjonen. Vi viser for øvrig til at erfaringer med samhandlingsarenaer og brukermedvirkning i piloten er omtalt i egne punkter nedenfor.

6.2.4 Samlinger og møtearenaer i piloten

Når det gjelder kontakten mellom NAV Fylke og kontaktpersonene i piloten, har en hatt to samlinger i perioden (en på to dager og en endagssamling). Samlingen i juni (todagerssamling) er oppsummert nedenfor. Både kontaktpersonene og brukerne opplevde det som positivt å være sammen på samlingen, utveksle erfaringer og synspunkter og det var *"noen og en hver som fikk seg noen aha-opplevelser på samlingen"*.

Sett bort fra de to samlingene, har ikke kontaktpersonene noen felles arenaer for møter og erfaringsutveksling, ut over at de ringer hverandre ved behov. Flere av kontaktpersonene opplever behov for mer erfaringsutveksling og diskusjon nå som piloten har pågått en periode. Informantene viser til at i forbindelse med opplæringen i mars, så var rollen som kontaktperson enda uklar. Dette har gått seg til etter hvert, og behovet for diskusjon kontaktpersonene i mellom har blitt tydeligere, blant annet for å diskutere konkrete saker som kontaktpersonene får fler og fler av. Som en informant uttrykker det:

Dette var vanskelig på den første opplæringen, for de hadde jo ingen konkrete caser å diskutere, for ingen av dem hadde jobbet helt på denne måten før.

Også informanter ut over kontaktpersonene tar opp temaet *"arenaer for diskusjon"*. Kontaktpersonene har ulike erfaringer, som det ville være nyttig å utveksle med andre. Her har diskusjonen imidlertid vist at det hersker ulike syn på om slike arenaer bør opprettes. Fra starten tenkte en seg at kommuner med geografisk nærhet kunne samarbeide, eventuelt tilknyttet et storkontor. På den annen side ble det vist til at en ikke skulle ha slike arenaer eller nettverk, men benytte kompetansen til NAV Kontaktsenter når det gjaldt faglige spørsmål. Dette betyr imidlertid ikke at kontaktpersonene ikke kan diskutere saker seg i mellom, men det pekes på av enkelte av informantene *"at noe nettverk er ikke ønskelig"*.

Det er en generell enighet om at *samhandlingsmøtene* som avholdes hver 14. dag (videomøte) er viktige og nyttige. I møtene deltar den sentrale prosjektgruppa/direktoratet, NAV Forvaltning, Kontaktsenteret (pleiepengetelefonen i Troms), og leder av piloten i Sør-Trøndelag. Samhandlingsmøtene oppleves å fungere bra, og at to ukers intervaller er passe tid for at deltakerne kan få iverksatt tiltak og endringer som kommer frem på møtene. Deltagerne oppleves å ta ansvar, og sammensetningen av gruppen oppleves hensiktsmessig. Kontaktpersonenes perspektiv og lokalt brukerutvalg ivaretas gjennom leder av piloten, som har regelmessig kontakt med dem og får tilsendt registreringsskjemaene de har fylt ut. Det påpekes imidlertid at det i tillegg til videomøtene, vil være viktig å møtes fysisk av og til *"da slike møter gir en helt annen form for diskusjon"*.

Våre informanter viser til at på samhandlingsmøtene synliggjøres også ulikhetene når det gjelder rolle og funksjon blant enhetene. Mens NAV Forvaltning oppleves som *"veldig regelstyrt"*, oppleves Kontaktsenteret som *"veldig smidige og velvillige med ønske om å være til stede for brukeren"*. Men som informantene peker på så er ikke Kontaktsenterets rolle å vurdere regler, men gi informasjon og ha et brukerfokus. Så på disse møtene oppleves et tydelig møte mellom det som omtales som *"regelfokus"* og *"brukerfokus"*.

6.2.5 Tidsramme for piloten

Tiden avsatt til piloten (10 måneder) er en gjenganger i intervjuene, og hovedinntrykket blant alle informantgruppene i Sør-Trøndelag er at pilotperioden vurderes som for kort. Samtidig har man en positiv opplevelse av involveringen fra direktoratet når det gjelder tett oppfølging og fremhevelse av brukerperspektivet. En har brukt mye tid i piloten til å få på plass kontaktpersonene, få kontakt med samarbeidspartnerne, bruke media til å spre informasjon om ordningen og å nå ut til brukerne. Høsten 2015 var det fortsatt slik at en drøftet innholdet i kontaktpersonordningen, hvordan man skulle nå ut til samarbeidspartnerne og til brukerne. Det man har hatt av tilbakemeldinger fra samarbeidspartnerne har vært gode, blant annet fra St. Olavs Hospital som lenge har etterspurt en slik funksjon i NAV. En savner imidlertid fortsatt kontakt med og tilbakemeldinger fra helsesøstrene i kommunene. Antall brukerhenvendelser og kontakter viser at det fortsatt gjenstår mye med hensyn til å nå ut med informasjon om kontaktpersonordningen til brukere og samarbeidspartnere. Informantene er med andre ord i tvil om en får høstet erfaringer med det reelle behovet i brukergruppen innen sluttrapporten for evalueringen av piloten skal skrives primo 2016.

Informantene sentralt er enige i at implementering tar tid, spesielt når man skal lære og gjøre endringer underveis, men en er ikke uten videre enige i at man har satt av for liten tid til piloten. Dette begrunnes med at erfaringene fra tidligere forsøk og piloter er at noen forbedringsområder kommer fram ganske raskt. Så spørsmålet blir da om man i det videre arbeidet skal ta utgangspunkt i det man har erfart i perioden. Og som det pekes på, så er ikke det som følger av kontaktpersonordningen noe nytt, i det man med ordningen prøver å yte eksisterende tjenester mer koordinert inn mot brukerne. Det eneste som trekkes fram som nytt, er hastesaksutredning som er utarbeidet ved at det skal være mulig for de som møter brukerne å prioritere slik at saken blir behandlet raskt dersom dette anses som nødvendig. Kontaktpersonordningen handler derfor mer om hvordan NAV fungerer som organisasjon, og å få NAV som organisasjon til å fungere optimalt i forhold til den måten man har organisert seg etter NAV-reformen.

Brukerinformantene gir uttrykk for at tanken bak ordningen er god, og at det er riktige grep, samtidig som de er skeptiske med hensyn til tidsperspektivet for piloten og om det lar seg gjøre å stable en slik funksjon på beina på så kort tid, og få erfaringer med om det fungerer. Dersom en ikke når konkrete mål i perioden, er det å håpe at en konkluderer med at en beveger seg i riktig retning.

6.2.6 Opplæring av kontaktpersonene

Opplæring av kontaktpersoner ble gjennomført 25. og 26. mars 2015. Opplæringen besto av en kombinasjon av informasjon om interne rutiner, faglig opplæring og trening i å møte mennesker i ulike livssituasjoner.

Oversikt over tema i opplæring av kontaktpersonene

- Bakgrunn for at det etableres en ordning med fast kontaktperson i NAV-kontor
- Hvordan møte mennesker i krise, sorg og eller utfordrende livssituasjon (Sør-Trøndelag utarbeider et undervisningsopplegg i samarbeid med brukerrepresentanter i fylket)
- NAV Forvaltning underviser om:
 - Grunnstønad, Hjelpstønad, bil/hjelpemidler, sykepenger, foreldrepenger, opplæringspenger, omsorgspenger, pleiepenger, gravferdsstønad
 - Forvaltningslovens regler
 - Hva kjennetegner en god søknad?
- NAV Kontaktsenter underviser om:
 - Kanaler i NAV
 - Dokumentasjon av kontakt med bruker
 - Kontaktsenterets rolle som kontaktpunkt for brukere
 - Kontaktsenterets rolle som ressursteam for kontaktpersoner – kontaktpunkt mot Forvaltning – kriterier for prioritet av hastesaker
- NAV Sør-Trøndelag / Arbeidslivssenteret underviser om:
 - Foreldre som arbeidstakere – hva er viktig å tenke på?
- Hjelpemiddelsentralen underviser om:
 - Hjelpemiddelsentralens rolle
- Kommunale samarbeidsaktører (eks helse, omsorg, skole)
 - (her jobber Sør-Trøndelag med en plan for hvordan dette kan gjøres sammen med lokale aktører)
- Spesialisthelsetjenesten – (Sør-Trøndelag jobber sammen med f.eks. St- Olavs Hospital for å få på plass rutiner for samhandling med sykehus ved barns sykdom)
- Evaluering
 - Kontaktpersonene får verktøy/informasjon om evaluering (Arbeids- og velferdsdirektoratet utarbeider system for evaluering)
- Kommunikasjons- og lokal samhandlingsplan
 - «Hva må vi gjøre når vi kommer heim?» (deltakerne utarbeider en plan for hvordan de jobber med informasjon og samhandling når de kommer tilbake til eget kontor)

Hovedinntrykket fra intervjuene med kontaktpersonene at de er fornøyd med den opplæringen som ble gitt i mars. For noen var dette repetisjon av kjente temaer som en hadde god erfaring med, mens for andre var det ny kunnskap på områder hvor erfaringene var begrenset. Enkelte av informantene pekte på at opplæringen var nyttig, men at de hadde en følelse av at de ble overlatt til å greie seg selv kort tid etterpå. Dette så noen på som en utfordring. Enkelte mente også at opplæringen kunne ha inneholdt eksempler eller caser som de kunne fått diskutert "og brynt seg på", og som hadde gjort det enklere å møte brukerne hverdagen.

6.2.7 Brukervedvirkning i piloten

Piloten er organisert med et sentralt og et lokalt brukerutvalg. Den sentrale gruppa er gitt betegnelsen referansegruppe. I utgangspunktet hadde en tenkt seg å benytte det sentrale

brukerutvalget i NAV. Dette fant en ut ville ta for mye tid i forhold til tidsplanen for piloten, så en valgte derfor å henvende seg til brukerorganisasjoner i Oslo, som ble invitert til et informasjonsmøte i februar 2015. Invitasjon ble sendt til Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO), Kreftforeningen, Samarbeidsforumet for funksjonshemmedes organisasjoner (SAFO), Unge funksjonshemmede og kommunesektorens interesse- og arbeidsgiverorganisasjon (KS). Unge funksjonshemmede varslet om at de ble ivaretatt gjennom FFO, mens KS svarte at de ikke hadde anledning til å møte, men ville gjerne delta ved en senere anledning. På møtet ble organisasjonene bedt om å finne lokale brukerrepresentanter i Sør-Trøndelag, hvor forutsetningen var at representantene skulle tilhøre målgruppen for piloten og at de skulle ha erfaring med NAV. Fra sentralt hold har en hatt stor bevissthet omkring brukerne og deres opplevelser lokalt. Der referansegruppen skulle uttale seg mer på overordnet nivå, er det de lokale brukerrepresentantene "*som står i situasjonene*" og som sådan blir de viktige bidragsyterne i piloten. En ønsket derfor i utgangspunktet ikke lokale ledere for organisasjonene, men brukere med egenerfaring knyttet til utfordringer for foreldre med barn med mangfoldige behov. Dette har man oppnådd. Det lokale brukerutvalget hadde sitt første møte 29. april 2015, hvor det møtte representanter for Handikappede Barns foreldreforening, Norsk Forbund for Utviklingshemmede, Kreftforeningen, Epilepsiforeningen og FFO Sør-Trøndelag. Alle representantene er eller har vært i målgruppen for den aktuelle ordningen.

Sentrale informanter presiserer at den direkte brukermedvirkningen foregår lokalt, hvor brukerrepresentantene har jevnlig møter og har deltatt på opplæring og samlinger sammen med kontaktpersonene. Det er leder for piloten som opprettholder kontakten med disse brukerrepresentantene. I ettertid har også det sentrale brukerutvalget i NAV blitt orientert om prosjektet, og de er positive til ordningen.

Den sentrale prosjektgruppa i direktoratet holder kontakt med referansegruppen, og planen er at de skal ha tre møter i løpet av året; "*til å begynne med, underveis og helt til slutt*". På rapporteringstidspunktet har de kun gjennomført det første innledende møtet. Det er imidlertid litt uklart hvilken funksjon referansegruppen skal ha ut over å finne lokale brukerrepresentanter. Den direkte brukermedvirkningen beskrives å foregå lokalt. Som en informant uttrykker det:

Målet er at dette skal være en brukernær tjenesteutvikling. Det lokale brukerutvalget skal bli tatt med, lyttet til og ha mulighet til å påvirke piloten med sine innspill.

Fra referansegruppen etterlyses mer tydelighet omkring gruppens funksjon, om ikke direkte deltakelse, så i hvert fall informasjon underveis om status, hva som er gjort, hva man har oppnådd osv. Referansegruppen mener at de ble forespeilet god involvering hele veien, noe en har sett lite til: "*Etter informasjonsmøtet i februar sa det stopp*". Referansegruppen synes dette blir en merkelig fremgangsmåte, særlig ut i fra det at gruppen omtales som en referansegruppe av direktoratet: "*Vi er jo ikke blitt invitert med på noe som helst*". Informantene forutsetter at NAV og direktoratet har rutiner for involvering og deltakelse når de oppnevner brukerutvalg og referansegrupper med hensyn til hvordan de skal involveres og på hvilke tidspunkt. Som en av informantene uttrykker det: "*Det blir en sånn gisselsituasjon på en måte*".

Et annet forhold knyttet til medvirkning fra referansegruppen, var at direktoratet på møtet i februar presiserte at størrelsen på referansegruppen ikke var gitt, og at brukerorganisasjonene ble invitert til å foreslå organisasjoner som burde være med. Blant annet FFO fulgte opp dette og foreslo flere av deres medlemsorganisasjoner som hadde gitt uttrykk for at de gjerne ville være med i referansegruppen. Svaret var at direktoratet takket for innspill, og at de ville komme tilbake til saken. Siden hørte en ikke noe.

Intervjuet med referansegruppen viser at dette er brukerrepresentanter med solid domenekunnskap både om familienes situasjon og utfordringer, og erfaringer med regelverket og NAV. Informantene opplever det derfor som ekstra frustrerende at de ikke i større grad blir benyttet som en ressurs i piloten, og som et supplement til den kompetansen og erfaringen som det lokale brukerutvalget besitter.

Arbeidsgruppen som utarbeidet rapporten *"Fast kontaktperson for foreldre som har barn med mangfoldige behov. Hvorfor? Hvem? Hvordan?"* ble gitt som mandat å legge fram en utredning *"som skal danne grunnlag for iverksettelse av en pilot"*. Utredningen skulle bygge på Ekspertgruppens delrapport av 15. september 2014. Referansegruppen reagerer på at denne rapporten ikke ble forelagt dem i forkant av eller i forbindelse med informasjonsmøtet i februar i og med at den skisserer hvordan piloten var tenkt gjennomført. Som en informant uttrykker det: *"Jeg kjenner at jeg blir mer og mer provosert av dette"*.

Informantene fra referansegruppen mener også at de burde ha vært invitert til samlingen i juni. Ikke fordi de mener at ikke brukerperspektivet ble godt i varetatt av lokalt brukerutvalg, men ut fra det faktum at de har funksjon som referansegruppe, og at dette hadde vært en god anledning til å bli orientert om status og utfordringer i piloten.

I invitasjonen til informasjonsmøtet i februar het det at for å prøve ut en pilot på området, ville en gjerne presentere direktoratets forslag og *"høre organisasjonenes synspunkter og motta innspill slik at vi prøver ut en løsning som best mulig møter brukerens forventninger"*. Videre het det at det skulle opprettes en referansegruppe som skulle informeres underveis i piloten, og at en ønsket deltakelse fra organisasjonene. Informantene peker på at de har en følelse av at en sentral referansegruppe i realiteten aldri ble oppnevnt. Videre peker en på at det enkleste hadde vært dersom sentralt brukerutvalg hadde fått tilsendt rapporten fra arbeidsgruppen, og blitt bedt om å mene noe om den.

Informantene peker på betydningen av en kontaktperson for foreldre med barn med mangfoldige behov, en ordning organisasjonene har etterlyst lenge, noe som gjør dette pilotprosjektet ekstra viktig. Som en uttrykker det: *"Våre organisasjoner har mye erfaring som det ville vært nyttig å ta med inn i piloten"*. Informantene peker også på paradokset ved at de som referansegruppe først gis anledning til å mene noe om pilotprosjektet gjennom å bli intervjuet i evalueringen, vel et halvt år etter oppstarten av piloten.

Blant informantene fra referansegruppen har man gode erfaringer med å sitte i referanseprosjekter i andre prosjekter i regi av arbeids- og velferdsetaten, med god informasjon og deltakelse under veis. Og som en informant uttrykker det: *"I dette prosjektet er det tydeligvis noen som ikke har erfaring med å trekke inn brukermedvirkning"*. Og en spør seg om hvor det ble av tanken om bruk av *"inkluderende kompetanse"*. Informantene legger vekt på at skal man inkludere brukerorganisasjonene, som dels må ta seg fri fra jobb for å delta, så forutsetter dette at en har en opplevelse av reell brukermedvirkning. Også i det lokale brukerutvalget ser man at det kan være utfordrende å få samlet representantene til møter. Rollen som brukerrepresentant er frivillig, og kommer i tillegg til forpliktelser knyttet til jobb, hjem og sykt barn. Dette opplevde vi også i forbindelse med intervjuet med det lokale brukerutvalget, da flere måtte melde avbud i siste liten på grunn av uforutsette utfordringer på hjemmebane.

Og som en del av brukermedvirkningen, stusser en også over hvorfor ikke det lokale brukerutvalget deltar på de faste samhandlingsmøtene og kan bidra med de faglige diskusjonene en har på disse møtene, og at brukernes erfaringer og synspunkter kun formidles via leder for piloten i Sør-Trøndelag. Igjen settes det et spørsmålstegn ved reell brukermedvirkning.

Den lokale forankringen av brukermedvirkningen beskrives som helt sentral. Erfaringene fra tidligere prosjekter viser at det er vanskelig å lede og påvirke lokalt utviklingsarbeid fra sentral myndighet eller sentralt brukerutvalg, da man mangler det nødvendige eierskapet til utfordringene. Dette handler også om å ansvarliggjøre de som er nærmest de aktuelle brukerne i piloten.

Når det gjelder forholdet mellom piloten og det lokale brukerutvalget, så har en hatt tre møter i pilotperioden, samtidig som brukerutvalget har deltatt på fellessamlingen i juni 2015. Samlingen i juni blir av alle informantgruppene beskrevet som en positiv opplevelse. Det at to fra brukerutvalget fortalte om sin situasjon og at brukerrepresentanter var med i arbeidsgruppene, ble beskrevet som en aha-opplevelse blant kontaktpersonene. Det ga et innblikk i brukernes utfordringsbilde, og hvilken viktig funksjon kontaktpersonene vil ha for å gjøre livet enklere og smidigere for brukerne.

Det lokale brukerutvalget har en opplevelse av at brukermedvirkning er satt høyt på agendaen i piloten, og viser til at de har faste møter med leder for piloten og har hatt møter hvor representanter fra hjelpemiddelsentralen og arbeidslivssenteret har vært til stede. Men som en informant uttrykker det:

Det gjenstår å se om våre forslag til løsninger for videreutvikling blir tatt hensyn til.

Informantene ser at dette kan by på utfordringer i og med at hovedinnvendingen fra brukerne er et regelverk som ikke er tilpasset brukernes behov, og ikke kontaktpersonordningen som sådan, *"og regelendringer tar tid"*.

6.3 Kontaktpersonordningen - Erfaring fra pilotens første fase; mars – juni 2015

Som en del av piloten, ble det arrangert en samling i juni 2015 med representanter for kontaktpersonene i NAV-kontorene, NAV fylket, NAV Arbeidslivssenter, NAV Hjelpemiddelsentral, Arbeids- og velferdsdirektoratet (AVD), Ekspertutvalget, brukerrepresentanter – referansegruppa og St. Olav – sosionomavdelingen.

I sitt innlegg viste Natasha Pedersen (representant for Ekspertutvalget) til at mandatet til ekspertutvalget var å gi bedre brukeropplevelser, økt overgang til arbeid og skape et myndig NAV-kontor. Hun opplevde at NAV er god på mye, men at regelverket er både rigid og utdatert. Videre var ekspertutvalget tydelige på at denne gruppen trenger ekstra oppfølging og bistand. Videre omtalte hun temaer som: Hva er fagmiljø, hva er spisskompetanse, hva er kompetanse, tillit – viktigheten av å forstå brukeren og deres behov, hva gjør det med foreldre når de er usikre på barnas fremtid? Og usikre på egen situasjon, og jobbsituasjon – hjelp foreldre til å beholde jobben! Hun mente at en koordinator i NAV vil rydde mye for foreldrene.

I innlegget fra brukerrepresentantene ble det pekt på at å bygge tillit er den viktigste kompetansen. Foreldre er i *"kronisk ventesor"* med en konstant redsel for hva som skjer i morgen. Det er derfor viktig at kontaktpersonen er til stede og lett tilgjengelig. Videre må han/hun være åpen, lytte, møte mennesker med respekt, være lett å nå på telefon og mail. Det ble også pekt på viktigheten av å bruke klart og lettfattelig språk. Brukerrepresentantene utfordret NAV til å tenke på om fast kontaktperson skal være et valg, eller et tilbud de får. Foreldrene trenger hjelp til å beholde/komme ut i jobb. De trenger å bruke andre sider av seg selv som jobben blant annet gir. *"Ikke ta fra oss muligheten til en yrkeskarriere"*. Representantene viste til situasjonen hvor det *annerledes* blir det *normale*, og at det er stor forskjell på *"De som forstår sorgen"* og *"De som forstår regelverket"*. Et annet moment som ble trukket fram, var at det er viktig å tenke på at det også er utrolig mange barn med stort oppfølgingsbehov, men uten kjent diagnose: *"Man må bli flinkere til å se behovet enn diagnosen"*. Brukerrepresentantene viste til at statistisk viser det seg at kvinner med funksjonshemmede barn i større grad havner på AAP/uførepensjon. Dette fører til tap av karriere, nettverk, økonomi og pensjonspoeng for å nevne noe. Mangfoldet av aktører i hjelpeapparatet kan medføre ca 100 møter i året. Alle er på dagtid, og møter med systemet kan være krevende og utløse følelser – både sorg og glede: *"Husk at dersom noen blir sinte på en veileder eller viser stor sorg, kan dette også være tegn på tillit"*.

I innlegget fra sosionomene på St. Olavs Hospital ble det vist til at en ikke arbeider ut fra diagnose, men ut fra behovet til pasienten og pårørende. Sosionomene har etterspurt tilbudet om fast kontaktperson tidligere fordi foreldrene har utrolig mange å forholde seg til. Sosionomene ønsker derfor denne ordningen velkommen. St. Olavs har utarbeidet en sjekkliste som de arbeider ut i fra. Spesielt hos innvandrere med syke barn er det svært mye som *"ikke er på plass"*. Det er pr. i dag utarbeidet mange maler for hvordan legeerklæringer skal skrives, det oppleves at ordbruk kan være årsaken til avslag, og en spør seg om det skal være slik. Sosionomene stilte også spørsmål ved begrepet *"livsvarig"* om ytelser. For enkelte ytelser ser man 2-3 år frem i tid, mens for andre ytelser må det være avklart behov for resten av livet. En spør seg om hvorfor tolkningene er så

ulike. Pleiepenger – når situasjonen er stabil/ustabil ansees situasjonen som stabil og pleiepenger vil ikke lengre kunne tilstås. Dette fører ofte til uførepensjon hos foreldre. En spør seg om forvaltningen benytter regelverket smidig nok, og bruker de mulighetsrommene som eksisterer. Når de får svar som *"det er uten betydning hvilke konsekvenser dette vedtaket får"*, opplever man en *regelrytter* og ikke en som skaper tillit. Sosionomene opplever endret praksis ved skifte av NAV Forvaltning: Noen får pleiepenger selv om barnet er i barnehage, hos andre blir det avslag fordi barnet er i barnehage. Videre at pleiepenger utregnes ut fra regelverket for sykepenger, noe som gjør at studenter og fremmedspråklige ofte ikke har rettigheter til pleiepenger. Sosionomene opplever at det er lang saksbehandlingstid for søknader om pleiepenger, og en etterlyser mer myndige NAV-kontor.

I gruppeoppgaven *"Hva er viktig i rollen som kontaktperson?"*, ble det bl.a. pekt på følgende viktige punkter:

- det å lytte til foreldrenes behov
- informere og avklare brukers rettigheter/inntektssikring
- være bindeledd mellom arbeidsgiver og arbeidstaker (tilrettelegging),
- sikre forutsigbarhet mellom NAV (statlig og kommunale) ytelser/tjenester,
- fylle ut skjema
- sjekke ut med andre etater, og gi tilbakemelding til foreldre
- å være tilgjengelig
- nok tid til å være en god hjelper (frigjøring av tid),
- komme tidlig inn i saken,
- godt samarbeid med St. Olavs
- ha oversikt over pleiepengesaker
- åpenhet og respekt

Gruppene viste også til god informasjonsflyt mellom de forskjellige samarbeidspartene, samarbeid med Arbeidslivssenteret (ALS), hjelpemiddelsentralen (HMS) og kommunen, deltakelse i ansvarsgruppemøter, samt å skape gode holdninger.

I oppsummeringen av samlingen ble det bestemt at HMS og ALS skal inviteres med på neste møte i referansegruppen, koordinator for piloten og ALS møtes før sommeren hvor en ser på muligheten for samarbeid og informasjon til rådgivere på ALS, alle kontaktpersonene i Trondheim inviteres til møte på St. Olavs med sosionomene, alle sender utfordringer i regelverk, praksis mm til leder for piloten som igjen bringer tema inn i videomøtene med AVD, NAV Kontaktsenter og NAV Forvaltning. Videre ble det vist til at NAV Kontaktsenter sin postboks blir lite brukt. Oppfordring var: *"Bruk denne og Kontaktsenteret vil ringe dere tilbake"*. Det ble pekt på at det var viktig å dokumentere arbeidet som blir gjort da det er dette som kan skape grunnlag for ressurser på området. Videre ble det sagt at det er viktig å få informasjon til fremmedspråklige (møte med NAV Intro). Kontaktpersonene måtte fortsette arbeidet med informasjon i egen kommune.

Vi skal ikke her begi oss inn på en vurdering eller drøfting av det som kom fram på samlingen i juni 2015, men det vil fremgå av den videre resultatpresentasjonen nedenfor at relativt mange av de utfordringene og perspektivene som fremkom i juni, var like aktuelle i vår datainnsamling i september/oktober og i workshopene i november.

6.4 Resultater fra evaluering av kontaktpersonordningen

6.4.1 Hvem er brukerne

I sin rapport av 19.12.2014 beskriver arbeidsgruppen målgruppen for kontaktpersonordningen som foreldre som har barn med mangfoldige behov. Disse foreldrene antas å ha ulike behov for støtte, og behovene deres vil variere med barnas behov. Det er ikke utarbeidet spesifikke kriterier for hvem som er i målgruppen for tilbudet, annet enn at det er brukere som har behov for ytelser fra Folketrygden på grunn av barnas mangfoldige behov. Dette er fordi behovene til disse barna og foreldrene er individuelle og varierende, og det er brukerne selv som skal definere om de har behov for en kontaktperson eller ikke. Den sentrale prosjektgruppa støtter opp om denne beskrivelsen av brukergruppen, og utdyper at dette handler om en kompleks brukergruppe i møte med et komplekst system. NAV forholder seg til et regelverk som kan virke lite fleksibelt og firkantet i møte med denne brukergruppen. De opplever at denne brukergruppen har behov for bistand til å navigere i det komplekse NAV systemet. Målgruppa for ordningen ble diskutert mye i den sentrale prosjektgruppa i direktoratet. Bestillingen spesifiserte at det var en ordning for "foreldre med alvorlig syke barn", et begrep de brukte mye tid på å diskutere og definere:

Også diskuterte jo vi da det begrepet veldig mye. Hva er nå det? Noen er både funksjonshemmede og syke og noen er bare syke, og noen er funksjonshemmede og bare funksjonshemmede, og det er mer enn nok belastende det, så vi laget oss et nytt begrep, og det ble veldig diskusjon i NAV som organisasjon om at hvem, hvor mange er dem. Hvem er målgruppa? Og det var fryktelig urolig, og det var jeg jo kanskje jeg òg veldig ivrig på, at ikke vi skulle definere noen målgruppe, for målgruppa må jo få definere seg selv. Det er ingen foreldre som er lystspringere til NAV, fordi at dem har noen barn som har utfordringer. Det er dem som har barn med utfordringer som kommer til den ordningen. Og så er jo det spennende å se da, hvor mange er dem. Vi vet jo noe om at jeg tror det var cirka 30.000, jeg, som mottar hjelpestønad. Det indikerer jo at de foreldrene har noen barn som trenger noe ekstra. Og så er det cirka 10.000 foreldre som årlig mottar pleiepenger, så det sender noen i den gruppen. Og noen trenger ikke noen annen bistand, og for noen var det at barnet brakk foten og var på sykehuset, og det var det. Men sant, andre har kanskje mer omfattende problematikk over tid.

En annen informant fra den sentrale prosjektgruppa la til:

Det er veldig viktig det (vedkommende) snakker om her nå, for det kan være at vi, vi foretok mange diskusjoner rundt akkurat hvordan vi skulle definere den her målgruppen, og det som er litt kinkig i forhold til hvordan vi vanligvis innretter det, så bruker vi å definere noen sånne formalkrav for å dele inn i målgruppen. Men her har vi tenkt litt utradisjonelt i

forhold til hvordan vi vanligvis jobber, for vi mener at det er brukeren som selv best vet om man har behov eller ikke. Det er det som er viktig å få litt mer kunnskap om da, om det at vi gjør en sånn vridning kan medføre til mer eller mindre arbeid.

Målgruppen skulle altså få definere seg selv, og være behovsdrivet. Mange var skeptiske til denne tilnærmingen, og mente det ville komme alt for mange brukere og kreve for mye ressurser. Så langt har de ikke sett at det har vært tilfelle. Dermed har behovet for avgrensning foreløpig ikke kommet, selv om de var innstilt på at de kanskje måtte avgrense brukergruppen bedre etter hvert. Kontaktpersonene sier de ikke har oversikt over omfanget av potensielle brukere til ordningen, men de opplever at det kommer til fler og fler brukere etter hvert som tiden går og ordningen blir mer kjent.

Brukerinformantene bekrefter at dette er en brukergruppe som har veldig varierende behov, og den fleksible tilnærmingen til brukergruppen mener de er helt avgjørende for å unngå at potensielle brukere faller utenfor:

(...) hvis du ser på noen av disse regelverkene. Så er de utformet så detaljert, at hvis man ikke treffer akkurat så faller man utenfor. Eller man faller til og med mellom. Og det er klart at (...) her i denne gruppen så er det klart at behovene varierer. Altså ikke bare fra år til år. Men det varierer fra dag til dag. Fra time til time så å si. I forhold til hva det er behov for. (...) Og det er klart at da må det altså finnes systemer som makter å håndtere det på en fleksibel måte. At man må så å si gå utenom regelverket hvis det er nødvendig. Hvis det da gir den tjenesten som er nødvendig. (...) Hvis det skal gi mening, at det er foreldrenes behov som skal være styrende, ikke sant?

Fra piloten presiseres det at kontaktpersonordningen ikke er noe alle foreldre med barn med mangfoldige behov skal ha, men at det er opp til foreldrene selv å velge. Poenget er å nå ut til de foreldrene som sliter med systemet. Samtidig erkjennes det at dette kanskje også er de det er vanskeligst å nå ut til; de som ikke har hatt kontakt med NAV tidligere og som man erfarer har behov for mye veiledning om rettigheter. For mange brukere i denne gruppen kan kontaktene med NAV bli mange. Man har for eksempel brukere som søker om bil, som er en avdeling ved hjelpemiddelsentralen, og andre hjelpemidler som er en annen avdeling. Videre søker de kanskje om hjelpestønad til NAV kontoret, og eventuelt om pleiepenger hvor hovedkontakten ofte er på sykehuset (samtidig som dette er en NAV søknad), og saken går direkte til NAV Forvaltning, slik at det blir de som blir deres kontakt. De har kanskje noen spørsmål hvor de får beskjed om å ringe til kundesenteret, og kanskje en klage som har gått til NAV Klage og ankeenheten. For en del av disse foreldrene er NAV dermed et ganske stort system å forholde seg til.

Erfaringen fra piloten viser at flere av brukerne har erfaringer fra tidligere når det gjelder en fast kontakt i NAV – en som kjenner deres historie og som de har god kjemi med. Disse er fornøyd med det de har og vil ikke endre det. For disse vil ikke kontaktpersonordningen tilføre noe nytt.

6.4.2 Hva brukerne etterspør

Hovedinntrykket til brukerinformantene er at møtet med NAV ofte er krevende, og en er noe i tvil om kontaktpersonordningen vil gjøre situasjonen enklere. Dette er i hovedsak knyttet til usikkerhet omkring kontaktpersonens rolle og hva funksjonen eller stillingen skal inneholde. Våre brukerinformanter har etablerte kontakter i NAV. Dette er personer de har en relasjon til, som de kommuniserer godt med og som kjenner brukernes historie. Så derfor kan det synes som om det ikke er kontakten med NAV som er den store utfordringen og som en mangler. Utfordringen ligger i det å måtte forholde seg til et meget komplisert og uoversiktlig regelverk – et regelverk som også brukernes kontakt i NAV må forholde seg til og manøvrere innenfor. Det påhviler brukerne blant annet et arbeidskrevende dokumentasjonskrav – et krav hvor det vil hjelpe lite med en oppnevnt kontaktperson. Et annet perspektiv som løftes fram, er at NAV utgjør bare en liten del av det store behovet brukerne har for bistand. Kontakten med NAV knyttes i hovedsak til ytelser og innteksterstatninger; *"kamper for å sikre et inntektsgrunnlag"*. For mange av brukerne *"er kanskje den største bøygen å få riktig god kjennelse og vedtak fra kommunen"*.

Brukerinformantene ønsker seg en kontaktperson som kunne hjelpe dem med å minne om frister for søknader, en som holder oversikt over de tingene som blir vanskelig å følge med på i brukernes hverdag. Brukerutvalget mener det ville vært meget hensiktsmessig dersom brukerne kunne gi kontaktpersonene fullmakt til å innhente nødvendig dokumentasjon fra for eksempel lege, dokumentasjon som kreves for å søke om ulike ytelser i NAV:

(...) hvis kontaktpersonene skal fungere så burde jeg kunne gi vedkommende en fullmakt til, ja, "trenger du en legeattest så ta kontakt med fastlegen min. Så slipper jeg å bruke en hel arbeidsdag på å ta med sønnen min for å sitte og vente på det".

Referansegruppen mener at en kontaktperson skal ha en koordinatorfunksjon, og fungere som en link mellom familien og NAV systemet, og gjerne også andre relevante aktører. Brukerinformantene syntes det er ønskelig at kontaktpersonen deltar i ansvarsgruppemøter, men de stiller spørsmål ved hvor mye arbeid det blir for kontaktpersonene dersom de skal delta i slike møter, for det er mange som har behov for hjelp. Brukerutvalget påpeker viktigheten av at kontaktpersonen kommer på banen så fort som mulig etter at barnet har fått en diagnose. De beskriver tiden rett etter at man har fått diagnosen som den vanskeligste, *"for da har vi det verst. Det er da vi trenger det mest."*

Brukerne peker på viktigheten av et mer helhetlig familieperspektiv fra NAV sin side. Der det i dag er fokus på individet, mener brukerinformantene man i større grad må se på behovene til familien som gruppe. Dette er beskrevet mer i punkt 6.4.5 nedenfor.

Brukerutvalget påpekte viktigheten av å ha et direktenummer til kontaktpersonen, så de slipper å gå om NAVs generelle telefonnummer. Noen av kontaktpersonene gir mobilnummeret sitt til brukere, mens andre ikke ønsker å gjøre det. Noen er redde for å bli kontaktet for ofte og for mye,

og om ting som ikke ligger under deres rolle. De fleste har en mobiltelefon som er betalt av NAV. En kontaktperson som hadde gitt sitt mobilnummer til brukere fortalte:

Jeg synes det er veldig greit. Jeg har ikke opplevd og blitt nedringt altså.(...) Nei, da. Jeg synes det er greit. Jeg var litt skeptisk til å begynne med. For jeg tenkte "åh, nå får jeg aldri fri", men det er ikke sånn altså. Det blir ikke misbrukt. Så langt.

Brukerutvalget løfter også frem behovet noen brukere har for å kunne ha direkte kontakt med NAV Forvaltning, noe som ikke er mulig i dag. Noen ganger så er avslag så kompliserte, og regelverket så vanskelig, at både brukeren og de som jobber på NAV kontorene har problemer med å forstå begrunnelsen for et avslag:

Det er ikke alltid den personen faktisk forstår helt beslutningen eller kan forklare det på en god måte. Fordi det er spesialiserte ting. Så det hadde vært mye bedre for brukeren noen ganger å bare få direkte kontakt.

6.4.3 Hvem er kontaktpersonene

Prosjektgruppa i direktoratet sier at mange av kontaktpersonene er folk som tidligere har jobbet innenfor dette området når det var trygdekontor, og derfor har de noe forkunnskap. Alle har allerede en jobb som veiledere i sitt lokale NAV kontor. Kontaktpersonrollen kommer i tillegg til dette. Det er ikke avsatt noen ekstra ressurser til den rollen. Prosjektgruppa sier følgende om opprettelsen av en kontaktperson ved de lokale NAV kontorene i pilotfylket:

Det er bare at vi har sagt at det her er jo en oppgave som egentlig ligger til NAV kontor, å veilede og ta i mot brukere, og så har dem organisert seg og frigjort ressurser, sånn at noen har rett til ekstraoppgaven.

Hvem som er valgt ut som kontaktpersoner ved NAV-kontorene er i følge våre kilder i hovedsak basert på frivillighet og interesse. Kontaktpersonene selv sier de enten meldte seg frivillig til å bli kontaktperson, eller de ble utpekt av sin leder. En sa at hun ønsket å bli kontaktperson fordi hun syntes det var på tide at noen hjalp disse foreldrene, som hun opplever at "har veldig mye". En annen sa også at dette var en brukergruppe hun hadde ønsket å jobbe mer med, og da hun fikk forespørsel om å bli kontaktperson sa hun ja. De brukerrepresentantene vi har intervjuet, spør seg om "interesse" er tilstrekkelig som utvalgs-kriterium for å dekke de behovene brukerne har for en slik funksjon, og en informant uttrykker det slik: "kontaktperson bør ikke bli en post der de som har jobbet i NAV i mange år får denne oppgaven". Brukernes situasjon er så utfordrende og mangfoldig at det stiller krav til "erfaring, bred kunnskap om hele NAV-systemet, innlevelsessevne og forståelse, utdanning og dynamisk tenkning for å finne løsninger". Dette er så krevende at lang fartstid ikke er tilstrekkelig når funksjonen skal dekkes. Og som en brukerinformant spør når det gjelder hvem som blir kontaktperson: "Er det interesse eller egnethet som skal telle når NAV-kontoret skal opprette en kontaktperson ved kontoret?" Flere av kontaktpersonene beskrev sin arbeidserfaring som spesielt relevant for denne rollen.

Brukerinformantene var også opptatt av stabilitet i kontaktpersonrollen. Deres tidligere erfaringer med NAV er at det foretas hyppige skifter i hvem som er saksbehandler på NAV-kontorene (ny oppgavefordeling, omorganiseringer osv.). De var tydelige på at slike skifter når det gjelder kontaktperson ikke må forekomme og at dette må ligge som en forutsetning for ordningen for at den skal fungere: *"Dette må være stabile folk som har engasjementet og som er der over tid"*, og et skifte *"vil gjøre at vi må begynne helt på nytt for å skape en relasjon og sette kontaktpersonen inn i vår situasjon"*.

Forutsigbarhet blir altså fremhevet av brukerinformantene, og bekymring for at hyppig utskifting av kontaktpersonene vil ødelegge for denne forutsigbarheten:

Man må da stille krav til at den informasjonen som vedrører kontaktperson blir overlevert på en god måte. Det er den ene veien. Den andre veien vil jo selvsagt være å sørge for at disse menneskene som er kontaktpersoner blir så dedikerte og glad i den jobben at de fortsetter med det livet ut. Nei, men da må det også være en egen karriereveg. Som du får uttelling for, og belønning for, og høyere lønn for. Hvis du er en ekstremt dyktig kontaktperson.

De er imot at denne rollen skal komme i tillegg til deres ordinære jobb, og mener det vil bidra til at ordningen ikke vil fungere optimalt.

Brukerinformantene viser til at de og mange andre brukere allerede har etablert kontakt i NAV, en slags kontaktperson; en person de kjenner og som kjenner dem, en person de opplever å kunne kommunisere med, en som kjenner bruker og en som kjenner familien. De er derfor noe betenkte dersom de skal få oppnevnt en ny kontaktperson. En brukerinformant uttrykker det slik:

Jeg orker ikke flere personer inn i livet mitt – i livet vårt. Og hva skjer hvis jeg føler mismatch med vedkommende, får jeg da oppnevnt en ny, sånn som vi kan med fastlege?

Noen av NAV-kontorene er så små at det ikke er noen alternativ kontaktperson ved kontoret, og en brukerinformant spør seg om *"kan vi da bytte NAV-kontor?"* Hvis dette er mulig, spør en seg om en ikke da mister noe av ideen med kontaktpersonordningen; det å skape nærhet mellom bruker og kontaktperson. En av brukerinformantene spør seg om man ikke forventer det umulige av en kontaktperson:

Og det er klart at her forutsetter vi (...) at disse stakkars kontaktpersonene, at de nærmest skal ha umenneskelige egenskaper. De skal både beherske et regelverk som er komplisert og fryktelig vanskelig (...). De må ha evnen til å omgås mennesker, og omgås mennesker i mange ulike situasjoner. Og da er det helt andre kriterier som gjelder, enn det å kunne håndtere et regelverk.(...) For regelverket kan du lese deg til. Og regelverket kan du få hjelp til av kolleger. Det er ikke det som er det primære her. Det er hvem du er som person, og hva slags kompetanse du har.

6.4.4 Kontaktpersonrollen

I rapporten "Fast kontaktperson for foreldre som har barn med mangfoldige behov: Hvorfor, hvem, hvordan?" beskrives kontaktpersonen som en som er ansatt på et lokalt NAV kontor. Personen skal være tilgjengelig på nett, telefon og fysisk, alt ettersom hva brukeren har behov for. Han/hun skal bistå brukergruppen med informasjon om Folketrygdens støttetiltak, gi dem praktisk bistand til å skrive søknader og dokumentere behov. Kontaktpersonene skal opptre myndig i møte med brukerne, og dette krever opplæring og tilgang på fagekspertise, slik at de er trygge i egen rolle, i tillegg til at de har myndighet til å utøve sin rolle. For å oppnå dette har det blitt etablert et fagmiljø i NAV Kontaktsenter med spisskompetanse på denne brukergruppen (pleiepengetelefonen). Dette fagmiljøet skal fungere som støtte for kontaktpersonene. Videre så har kontaktpersonene fått utvidet myndighet til å påvirke prioriteringer i NAV Forvaltning og NAV Hjelpemiddelsentral (hastesaker).

Den sentrale prosjektgruppa i direktoratet spesifiserte at NAV, gjennom kontaktpersonene, skal hjelpe brukerne slik at de får sendt inn korrekt dokumentasjon til riktig tid, de kan prioritere saksbehandlingen der det er nødvendig, og de kan bidra i koordinering med andre aktører utenfor NAV. NAV og kontaktpersonen skal også være opptatt av foreldrenes arbeidsforhold, og det perspektivet har vært dårlig ivaretatt i for eksempel i ansvarsgrupper. Resultatet er at det ikke er noen som fremmer arbeidsfokus på vegne av disse foreldrene. En av informantene i den sentrale prosjektgruppa sa at:

Det er ikke noen som sitter og sier til kommunen at nå må dere virkelig styrke avlastningsoppholdet, så det er mulig å komme seg i jobb.

Derfor sier de at det er tenkt at en del av rollen til kontaktpersonene skal være å delta i ansvarsgrupper sammen med andre aktører utenfor NAV, som skole, helsetjenester, PPT, og mer. NAVs rolle beskrives som sentral:

(...) fordi at hvis ikke jeg får det jeg skal ha fra NAV, så er det jo ikke penger å leve av, og da har jeg jo ikke tid til å kontakte PPT og alle de spesialisthelsetjenestene og alt mulig. Så tanken var det at det for det første skal være en person som kan være til stede i ansvarsgruppen og løfte arbeidsperspektivet.

En av kontaktpersonene fortalte at hun deltar på ansvarsgruppemøter. Dette skjer utenfor NAV kontoret, og er derfor veldig tidkrevende.

En av informantene peker på at koordinatorene i kommunene er sentrale for brukergruppen, bl.a. når det gjelder individuell plan (IP). IP er viktig for brukerne; en slik plan gir bruker mer styring når det gjelder hva som foregår og hvem som er inne i nettverket. Sammenlignet med en ansvarsgruppe hvor det ofte er mange til stede, så kan en med IP plukke mer med hensyn til hvem en vil treffe. Når det gjelder NAV og individuell plan, så har en deltatt i den grad en blir invitert med inn. En tanke med piloten er at NAV gjennom kontaktpersonene bør bli mer aktive og tilby IP,

for det har de mulighet til. Og en IP vil kunne gjøre ting enklere for brukerne, bl.a. når det gjelder hjelpemidler. I en individuell plan ligger det en funksjonsbeskrivelse, en legeerklæring og en samtykkeerklæring, så det bare er for kommunen å skrive hva slags hjelpemiddel det er snakk om. Og koblingen mellom arbeidet med IP og kontaktpersonordningen kan sies å være at kontaktpersonen er en slags sekretær for brukeren i arbeidet med smidige og gode løsninger, og som pådriver for at bruker får en individuell plan der NAV er en av deltakerne. Målet er at involverte tjenesteytere opptrer mest mulig helhetlig.

Kontaktpersonene opplever først og fremst sin rolle som å være en støtte for denne brukergruppen. I det ligger det at de skal være en samtalepartner, og noen disse foreldrene kan kontakte for å få svar, en som hjelper de å finne svaret eller henviser de videre. De skal også sitte som et knutepunkt og knyte sammen alle trådene, slik at foreldrene kan konsentrere seg om barnet sitt, og slippe å bruke energi på NAV og systemene rundt. De sier det er viktig at de ikke bare svarer på det brukerne spør om, men også har god oversikt over hva brukerne har krav på, så de kan informere brukerne om deres rettigheter. De mener det er viktig for brukerne at det er en fast person på det lokale NAV kontoret de kan forholde seg til. En kontaktperson beskrev det slik:

Sånn som det står, at de skal slippe å være en sånn organisator i sitt liv i forhold til barnet. Sånn at de har bedre tid til å være mamma eller pappa. Og så tenker jeg at det handler om at de har et fast ansikt. Og at de vet hvem de kan ringe til. At det skal være enkelt. At de kan få nummeret her. Telefonnummeret her. Og så sende melding eller ringe. Så tar jeg det tvert. Og det har i hvert fall jeg prioritert høyt.

Kontaktpersonene opplever at denne måten å jobbe på er ny i forbindelse med kontaktpersonordningen. De jobber mye bredere, mer helhetlig, og de jobber tettere med brukeren. De opplever at de i all hovedsak er kontaktpersoner for kapittel 9 i Folketrygdloven, og dette er et meget omfattende lovverk og med ulike tolkninger av lovverket som det er vanskelig å gi råd om. De har imidlertid mulighet til å diskutere med fagpersonell i NAV Forvaltning og innhente så mye fakta som mulig for å gi råd til brukeren. Som beskrevet av en kontaktperson:

Men det er litt sånn, i hvert fall har jeg tenkt på det da. At her er vi en kontaktperson for kapittel ni, da, i hovedsak. Og pleiepengen, det er jo et sånn regelverk at der tørr de ikke å begynne og diskutere engang, selv om de vet grunnlinjene. For der sitter det jo eksperter. Så jeg føler at jeg sliter litt med at jeg ikke kan det nok. Og for å kunne det nok så må jeg jobbe med det. Og hvis jeg har jobbet med det, så hadde jeg ikke vært kontaktperson. Så det er vanskelig. Og lovverket, som jeg sier, har jo vært likt i mange, mange år. Men det er tolkningen av det som har endret seg etter hvert. Og spesielt nå når det ble eget forvaltningsetat-kontor da.

Kontaktpersonene sier at brukere til ordningen så langt har hatt ulike behov for hjelp og støtte. Noen trenger hjelp til å tolke vedtak/avslag, andre til å skrive søknader, klage på avslag, eller til å forstå hva de har krav på. Noen liker å styre det selv, andre vil at kontaktpersonen/ NAV skal bistå med så mye som mulig og gjerne ta styringen for dem. Regelverket er komplisert, og mange

brukere sliter med å forstå det. Kontaktpersonene kan bistå for å bedre forståelsen, og de opplever også at brukerne syntes det er godt å prate med dem og få forståelse for sin situasjon fra noen i NAV. Kontaktpersonene opplever i stor grad at brukerbehovet er større enn det de kan hjelpe til med.

En brukerhistorie fra en kontaktperson

Denne brukerhistorien handler om en gutt på 12 år med barneautisme, atferdsforstyrrelser og uspesifisert psykisk utviklingshemming. Han må ha tilsyn hele døgnet da han ellers kan stikke av. Foreldrene har avtale med Politiet at de ringer hvis det skjer. Det er søkt om GPS for han. Han må også ha hjelp til personlig hygiene og i matsituasjoner. Gutten går i spesialklasse, blir kjørt i drosje til og fra skolen. Pga. spastisitet får han hjelp til massasje/uttøyninger både hjemme og på skolen. Gutten har støttekontakt 3 t. pr uke, avlastning en uke i sommerferien og sporadisk ellers fra kommunen.

Dette barnet hadde så store atferds avvik at det var bare foreldrene og besteforeldrene som klarte å ta omsorg for gutten.

Historien startet ved at mor kom i publikumsmottaket på min vakt. Hun ville levere inn skjema for revurdering av hjelpestønad. Jeg fortalte om min kontaktpersonrolle og vi fikk anledning til å ta et møte med det samme. For henne var hverdagen kaotisk med full jobb og et barn som hadde store problemer i tillegg til andre i familien. Hun fikk hjelp til å fylle ut skjema noe som hun ikke hadde orket på forhånd. Vi fikk god kontakt og vi avtalte nytt møte for det viste seg at grunnstønadene også skulle revurderes.

Ved streik på skolen for noen år siden måtte foreldrene ta ut ferie. Spørsmål ble sendt til forvaltningsenheten om omsorgsdager kunne benyttes da jeg ikke var helt sikker. De undersøkte saken og vi fikk tilbakemelding om at omsorgsdager ikke kunne benyttes. Her kan en stille spørsmål med regelverket da ferie for slike foreldre er helt nødvendig!

Mor ga uttrykk for at hun hadde fått et helt annet syn på NAV og den bistand hun hadde fått. Det positive budskapet hadde hun videreformidlet til familie og venner. Det er da vi føler at jobben vi gjør er viktig og har stor betydning for familiene vi er i kontakt med.

Kontaktpersonene er opptatt av å drive med det som er deres oppgave som kontaktpersoner, det vil si å spille på lag med, men ikke gjøre oppgavene til andre i NAV. De mener de kun i liten grad kan ha en prosjektleder rolle i disse brukernes liv, for NAV er bare en liten brikke i hele hjelpeapparatet, og for eksempel individuell plan er et kommunalt ansvar å administrere, og NAV er bare en liten flik inn der. De mener, derimot, at de bør ha tettere kontakt med kommuner og hjelpeapparatet for øvrig, men dette gjøres i varierende grad. Kontaktpersonordningen kan også bidra til at det blir enklere for andre tjenesteytere, og en kontaktperson fortalte at mange eksterne aktører (utenfor NAV) i de sakene hun er involvert i gir henne tilbakemelding på at det er godt også for dem å ha kun én å forholde seg til i NAV systemet. En kontaktperson har blitt spurt om å ha koordinator rolle inn mot individuell plan, men det syntes hun ikke hun har tid eller kapasitet til slik situasjonen er nå. Hun ville ikke hatt noe imot å ha den rollen, men syntes ikke hun har tid og mulighet til det.

En kontaktperson uttrykte at hun opplever å mangle kunnskap for å utøve rollen best mulig, og syntes hun burde finne ut litt mer om hva denne brukergruppen har krav på (både innad i NAV og utenfor NAV), slik at hun kan veilede disse foreldrene så bra som mulig. Dette er så komplekst at disse foreldrene vanskelig kan gjøre dette på egenhånd.

For flere av kontaktpersonene er rollen uklar. De syntes også de har for lite praktisk erfaring med rollen, og på mange kontorer er det få brukere som har kommet inn hittil i prosjektperioden:

Men man må jo ha mengdetrening før virkelig man kjenner og det er vi ikke så heldige at vi har fått. For å si det sånn.

En kontaktperson fortalte at hun opplevde et behov for flere møter med de andre kontaktpersonene, for hun er litt usikker på rollen sin, og kjenner ofte på at hun gjør for mye, men behovet er der, og hun føler at hun må ta det. En annen kontaktperson fortalte at hun følger opp mange brukere utover bare innenfor NAV systemet, men hun er litt usikker på hvor langt det er ment at hun skal gå:

Den biten der er jeg faktisk litt usikker på, hvor mye jeg skal gjøre. Men jeg ser jo behovet hos foreldrene, derfor har jeg nå gjort det...

Kontaktpersonene føler at de burde hatt tettere dialog seg imellom, diskutert erfaringer, løsninger og forbedringer:

Men jeg føler at vi skulle hatt mye tettere samarbeid vi som er i dette prosjektet. Vi som er kontaktpersoner. Og diskutert. Fordi at vi sitter på hver vår tue. Men vi diskuterer ikke erfaringer og "hva kan vi gjøre på en annen måte" og forbedringer. Så det, kall det grasrota, da, der er det for lite. I forhold til hvor mye tid det brukes oppover i systemet.

På direkte spørsmål om brukerinformantenes vurdering av og erfaring med kontaktpersonordningen, vises det til at relativt få av dem har hatt noe særlig erfaring med ordningen. Hovedinntrykket er at det hersker en viss uklarhet med hensyn til kontaktpersonrollen, at NAV må bli tydeligere på hva brukerne kan bruke kontaktpersonen til. En informant uttrykker det slik:

Og det her er et sånt pilotprosjekt som går over i full fart, alt for høyt tempo.. nesten ingen som har sjans til å følge med, verken foreldre eller brukere, i forhold til hvem som får en kontaktperson.. om det fungerer eller ikke.

Intervjuet med kontaktpersonene viste at man fortsatt diskuterer innholdet i rollen som kontaktperson, og at man tilnærmer seg funksjonen ulikt. Det blir fra sentral prosjektgruppe pekt på at det som følger av kontaktpersonordningen ikke er noe nytt, i det man med ordningen prøver å yte eksisterende tjenester mer koordinert inn mot brukerne. Intervjuene med kontaktpersonene tyder på at en, enn så lenge, forholder seg til funksjonen som kontaktperson som en enkeltoppgave lagt til en enkeltperson, og at det gjenstår en del når det gjelder hva en kan kalle koordineringseffekten.

6.4.5 Familieperspektiv

En utfordring som blir trukket frem av brukerinformantene er mangelen på helhetlig familieperspektiv i NAV:

NAV ser jo individet. Familien som gruppe eksisterer ikke i NAV".

De trekker frem eksempler på at barnet har en kontakt i NAV, mens mor som prøver å komme tilbake til jobb, har en annen saksbehandler: "Hvordan kan man da i NAV få til å se helheten i familiesituasjonen?" En annen bruker sier:

Min saksbehandler har jo ikke greie på familien. For min arbeidsevne er jo bare halve bildet når det gjelder min og vår situasjon. For det er jo når jeg kommer ut i arbeidslivet at det vil vise seg om jeg kan stå i arbeid eller ikke, og da er det noen som må forstå helheten hjemme hos oss.

Også kontaktpersonene løftet frem viktigheten av et helhetlig brukerperspektiv. En kontaktperson fortalte at hun kunne ønske at hun også kunne dra hjem til disse familiene, fange opp hvordan ungene er, hvordan de fungerer. Det håper hun å få til på sikt, for hun klarer ikke å få et godt bilde bare gjennom møtene med foreldrene på kontoret. En annen kontaktperson løftet også frem familieperspektivet som viktig; at kontaktpersonene bør se behovet til hele familien og bistå der de trenger hjelp, både innenfor NAV- systemet og også utover det, for eksempel i arbeidsgruppemøter:

(...) jeg har en mor som er enslig forsørger. Og så har jeg et barn med ekstra behov. Så, der jobber vi som om det er en familie da. Og da er sykehuset inn i bildet. De var ikke på det møtet. Men da er det snakk om bolig og, ja. Massevis. Og det å få moren ut i noen form for arbeid. Så, det er ganske mangfoldig. (...) I det tilfellet der så var jeg først informert ifra barne- og familietjenesten. Og så tok jeg kontakt med mor. Og hjalp henne med å søke på de ytelsene hun hadde mulighet for som enslig forsørger. Og så har vi hatt et møte nå igjen hvor vi har gått videre på det som gikk da. Så det møtet som jeg skulle på, det ble egentlig bare utsatt. Men jeg fikk oppsummering liksom da. Hører at det går rette veien.

6.4.6 Arbeidsperspektivet

I arbeidsgruppens rapport fra 19.12.2014 ble arbeidsperspektivet særlig omtalt. Her ble det vist til at i NAVs Virksomhetsstrategi er «Arbeid først» løftet fram som et viktig tema. Foreldre til barn med mangfoldige behov bør oppleve at NAV framhever dette fokuset og er like tydelig i tilrettelegging for yrkesdeltakelse som NAV er for andre yrkesaktive. Videre pekes det på i rapporten at i samfunnsdebatten opplever man at «tidsklemma», mangel på barnehageplasser og likestilling er tema som løftes fram og beskrives som utfordringer i forhold til at småbarnsforeldre sin mulighet til å stå i jobb. Foreldre til barn med mangfoldige behov opplever i tillegg at hverdagen preges av kontakt med byråkratiet, praktiske gjøremål og bekymringer som gjør det ekstra utfordrende å stå i jobb. Fra et arbeidsperspektiv finner Arbeidsgruppen det riktig og viktig også å gjøre oppmerksom på at foreldre med barn som har mangfoldige behov og deres arbeidsgivere må ha kunnskap om fire ulike regelverk for inntektserstatning ved arbeidstakers fravær fra jobb på grunn av omsorgsoppgaver eller sykdom. Så langt arbeidsgruppen kjenner til, beregnes erstatning av inntekt etter samme regler for alle ordninger. Her bør det, i følge arbeidsgruppen, vurderes forenkling av regelverk. Arbeidsgruppene peker på at arbeidsperspektivet også kan komme barna til gode: "Foreldre er de viktigste rollemodeller for valg

av utdanning og yrke – også for barn med mangfoldige behov". I arbeidsgruppens beskrivelse av rollen som kontaktperson heter det bl.a. at kontaktpersonen skal avklare behov for bistand og bistå med den informasjon bruker har behov for (saksbehandlingsregler, skrive søknader/innhente dokumentasjon fra andre aktører, bistå med å skrive klager), ta initiativ til å veilede om rettigheter og muligheter for målgruppen, og "være tilgjengelig og bistå med informasjon til foreldrenes arbeidsgiver".

I intervjuene med det lokale brukerutvalget i Sør Trøndelag pekte informantene på viktigheten for disse foreldrene av å ha en relasjon til arbeidslivet i en ellers vanskelig familiesituasjon. De erkjenner samtidig at "de er vanskelige arbeidstakere for arbeidsgiver", og at det kan by på store utfordringer for arbeidsgiver å tilrettelegge arbeidet for arbeidstakere med mye fravær. Utfordringene er med andre ord langt mer enn inntektserstatning, da det handler om å opprettholde en kontakt med arbeidslivet til tross for at familiesituasjonen krever mye av dem. En av informantene i det sentrale brukerutvalget sa følgende;

Men det er jo en føring på at foreldre skal få en hverdag så de kan klare å ha en arbeidstilknytning i løpet. Når de har tunge omsorgsoppgaver med barna sine, så det er i hvert fall noe sånn underliggende i den, altså pleiepengeordningen også nå, eller det er jo kobling mot arbeid da.

Også informanter fra hjelpeapparatet (kontaktpersoner, sosionomer, helsesøstre) har sett hvor vanskelig det er å komme inn på arbeidsmarkedet i deltidstilling når en har barn med ekstra oppfølgingsbehov.

Arbeidsperspektivet sies å være sentralt for kontaktpersonene. I den forbindelse jobber de med arbeidslivssenteret (ALS) for å hjelpe foreldrene med å finne arbeid eller få mulighet for å stå i arbeid. Brukerrepresentantene, derimot, fremhevet at kontaktpersonene burde ha mer oppfølging av sykmeldte foreldre og opp mot arbeid, som de mener pr i dag ikke omfattes av kontaktpersonrollen. En av de lokale brukerrepresentantene var klar på at det bør være NAVs rolle å følge opp arbeidsgivere;

Jeg er av den klare oppfattelse at NAVs rolle er å bidra til at familier hvor behov oppstår, blir stående yrkesaktive og derigjennom at man innfører et dialogmøte mellom partene.

En av brukerrepresentantene sa at for henne ville det noen ganger være ønskelig om kontaktpersonen kunne ha en dialog med arbeidsgiver istedenfor henne;

Hvis jeg ikke orker. "Jeg orker ikke å snakke med sjefen min nå. Vær så snill. Så, kan du gjøre det for meg? Forklare hvorfor jeg er så ustabil arbeidskraft nå." Det er jo foreldre som faktisk ikke har fortalt arbeidsgiver hvor dårlig det står til hjemme med hverken barnet eller noe annet. Fordi de er redde for å miste jobben. Men hvis kontaktpersonen går inn og forklarer at dette er ikke en vedvarende situasjon, her må vi ha inn litt tilrettelegging, her

må vi beholde folk i arbeid. Sånn at ikke de ender opp med sykmeldinger eller uføretrygd fordi at barnet deres er sykt.

Brukerrepresentantene persisterte at kontaktpersonen bør ha oppfølging av foreldrene når det gjelder jobb, på samme måte som sykefravær. Kontaktpersonene bør gis tid til å følge opp, ha mulighet til å se muligheten i arbeidslivet, og også til å se hele familien, ikke bare barnet. Brukerne pekte på at kontaktpersonen bør starte med oppfølging for å få familien "på plass" før en begynner med arbeidsperspektivet: Få oversikt over økonomien, behovet for avlastning, bli kjent med barnets oppfølgingsbehov osv. Dette danner grunnlaget for å tenke arbeidsperspektivet.

Mangel på helhetstenkning og det å se familien som helhet trekkes fram av mange av brukerinformantene som en utfordring med dagens ordning. En informant viste til at datteren har fått kontaktperson i NAV, men da mor ønsket seg tilbake i arbeid, fikk hun en egen saksbehandler som ikke var den samme som datterens kontaktperson. Hun beskriver situasjonen slik:

Min saksbehandler i NAV som hjelper meg med å komme tilbake i arbeid, vet ikke noe om det andre vi har i NAV. Så jeg savner en helhetstenkning, for vi har jo også masse andre tjenester som burde ha vært sett i sammenheng. For det er ikke så enkelt å hjelpe meg og se min situasjon dersom saksbehandleren ikke kjenner til alt det andre – det min datter får.

En sentral tilbakemelding fra brukerinformantene er en opplevelse av at det er individet som er enheten i NAV, og ikke familien: "Vi trenger en som kan ivareta helheten". En informant uttrykker det slik:

Min saksbehandler har jo ikke greie på familien. For min arbeidsevne er jo bare halve bildet når det gjelder min og vår situasjon. For det er jo når jeg kommer ut i arbeidslivet at det vil vise seg om jeg kan stå i arbeid eller ikke, og da er det noen som må forstå helheten hjemme hos oss.

Intervjuene med brukerne viser at det å ha en kontaktperson i NAV er viktig, og særlig i den første fasen hvor foreldrene opplever systemene som uoversiktlige og kaotiske. Og det som hadde hjulpet hadde vært om kontaktpersonen ivaretok helheten, og da særlig når foreldrene skal ut i eller tilbake til arbeid. En utfordring blir at den faste kontaktpersonen representerer kontinuitet over tid, "mens min saksbehandler som skal hjelpe meg ut i arbeid skifter stadig".

En annen utfordring for foreldrene er å finne ut av regelverket og de ulike ytelsene. En brukerinformant viste her til følgende erfaringer:

Jeg var opp om natten for å hjelpe datteren min, noe jeg fikk litt omsorgspenger for det. Samtidig var jeg i 100 % praksis gjennom AAP. Jeg fikk jo ikke vite at jeg pga omsorgslønnen ble trukket i AAP. Dette kunne jo en kontaktperson ha hjulpet meg med å finne fram i, en person som har hele oversikten – og som vet hvordan det ene virker inn på det andre.

En annen brukerinformant opplever også at regelverket er vanskelig, både for bruker selv og for hans/ hennes arbeidsgiver. For eksempel vedrørende utvidet rett til omsorgsdager;

Ved «varig» utvidet rett til omsorgsdager etter § 9-6 (de ti ekstra dagene per foreldre ved kronisk sykt/funksjonshemmet barn). Her er dialogen mellom bruker og arbeidsgiver kun en forlengelse av allerede ordning med rett til fri. Mange foreldre med denne retten er ikke kjent med disse ekstra dagene - og en kontaktperson bør kunne bidra med å orientere bedre om muligheten. Dette da disse dagene blir direkte refundert av folketrygden til arbeidsgiver, mens man ved manglende «riktig vedtak» påfører både arbeidsgiver og -tager ulempe. Her bør det ligge i ryggmargsrefleksen for kontaktperson å se til at en slik ordning kommer på plass snarest mulig uten unødig byråkrati.

Regelverket knyttet til pleiepenger oppleves som komplisert, noe som kan by på problemer både for arbeidsgiver og arbeidstaker. Informanten mener at kontaktpersonen i disse tilfellene kan spille en viktig rolle;

Dagens pleiepengeordning medfører usikkerhet for arbeidsgiver med hensyn til utbetaling av lønn og eventuell refusjon. I praksis er det lett for arbeidsgiver å stoppe lønnsutbetaling når situasjon oppstår og i ytterste konsekvens også at arbeidsforholdet blir terminert (eksempelvis et tidsbegrenset engasjement blir ikke forlenget). Med foreslått ny modell, vil det for arbeidsgiver være enklere å forskuttede pleiepenger tilsvarende hva som til dels er praksis ved sykepenger. Med foreslått tidskontoordning, er det nærliggende at kontaktperson har et ansvar for å orientere arbeidstager og -giver om praktiske forhold ved overgang fra 100 % -> 66 % dekning.

6.4.7 Omfang og tid til kontaktpersonrollen

I rapporten "Fast kontaktperson for foreldre som har barn med mangfoldige behov. Hvorfor? Hvem? Hvordan?" ble det vist til at det er en stor usikkerhet omkring hvor mange familier som vil kunne omfattes av ordningen med fast kontaktperson. Arbeidsgruppen antok at utgangspunktet i piloteringen av ordning med fast kontaktperson "bør være minst én fast kontaktperson ved hvert lokalkontor, eventuelt to ved kontorer med større brukeromfang". Arbeidsgruppen viste til at piloteringsfasen vil bidra til å avdekke behovet for og omfanget av ordningen med fast kontaktperson. I Sør-Trøndelag er det som et utgangspunkt for piloten pekt ut en kontaktperson i hver kommune (fire i Trondheim). En informant foreller at når det gjelder opprettelse av én kontaktperson ved hvert NAV-kontor uansett størrelsen på kommunen, var dette med bakgrunn i at en ikke hadde begreper om omgang og behov blant brukerne. Den kunnskapen mangler en fortsatt, da det antas at det fortsatt er mange potensielle brukere som ennå ikke vet om kontaktpersonordningen. En har derfor valgt å se det an underveis ut fra tilbakemeldinger en får.

Kontaktpersonrollen kommer i tillegg til ordinær jobb ved det lokale NAV kontoret. NAV Sør-Trøndelag opplever at de fleste tilbakemeldingene fra kontaktpersonene går på at denne kombinasjonen går greit, men en har også tilbakemeldinger på at en ikke har fått frigjort nok tid til

å utføre kontaktpersonrollen. Tilbakemeldingen fra piloten er at dersom dette er tilfelle, så vil en fra fylket ta dette opp med kontaktpersonens nærmeste leder. Dette må da komme i form av en formell henvendelse fra kontaktpersonene.

Kontaktpersonene opplever at etter hvert som det kommer til fler og fler brukere til ordningen, så tar det mer og mer tid, og det gjør det vanskelig for dem å kombinere kontaktpersonrollen med sine opprinnelige arbeidsoppgaver, slik det var tenkt:

Jeg har like mange oppgaver som de andre her, jeg er ikke fratatt en ting. Så det er klart at det er ikke så lett å kombinere det her, jeg kjenner det, altså. Det går egentlig ikke, for atte da får ikke jeg gjort noen god jobb ovenfor de foreldra her.

En kontaktperson sier at hvis tilstrømmingen av brukere fortsetter sånn som i det siste, så vil det være potensiale for en hel stilling i hennes kommune bare for kontaktpersonordningen, og at man da ikke kan ha sin vanlige jobb i tillegg. Dette er nødvendig for at de kan være mer tilgjengelig, få bidratt mer og gjort mer med brukerne der de trenger det. En kontaktperson sier at "det blir utilfredsstillende for begge parter sånn som det er nå."

En annen kontaktperson forteller at brukerne gir henne tilbakemelding på at de er veldig glad for å ha henne som kontaktperson, men hun kjenner på at hun burde gjort mer for dem. Hun kjenner på at hun bare gjør det mest nødvendige:

Jeg syntes ikke jeg gjør noen god jobb, men det er på grunn av den andre jobben min. Jeg er jo nødt til å ta den og. SÅ hvis dere hadde ringt rundt nå og spurt hva dem syntes (brukerne), om dem får god nok hjelp, så sier dem sikkert nei, for jeg følger opp det nødvendigste, og det er ikke godt nok! En må følge opp mer, det ser jeg.

Kontaktpersonene mener at det må settes av mer penger til at kontorene skal kunne ha en funksjon som dette. Det krever tid og ressurser som ikke er tilgjengelig i dag. Men de peker på at for at det skal bli satt av penger, så må man vite noe om omfanget, noe som er vanskelig å si noe om i dag:

Før de gir oss penger, vil de vite omfanget. Hvordan skal vi klare å få gitt de noen tilbakemelding på omfanget? Og det bør vi jo, siden at vi har bare fire måneder igjen i utgangspunktet. Kanskje vi skulle fått det i et system. Hvor mye tid bruker vi? Vi må loggføre mer.

Også brukerinformantene uttrykte bekymring for at kontaktpersonene ikke er frikjøpt fra sin opprinnelige stilling for å dekke kontaktpersonfunksjonen. En av informantene uttrykker det slik: "Jeg var jo helt sikker på at de hadde noen ressurser til dette", og informanten ble da sittende med følelsen at kontaktpersonen hadde så mye annet å gjøre, så "å nei, da skal jeg ikke bry deg med mine spørsmål – du har nok å gjøre fra før". Våre brukerinformanter var tydelige på at dersom man skal få en slik kontaktpersonordning til å fungere, så holder det ikke å basere seg på tanken

om at "det er ikke satt av ekstra ressurser, så nå skal vi prøve ut dette her, så får vi se hvordan det går". En annen brukerinformant uttrykte det slik:

Det er ikke så vanskelig. Jeg er så redd for at man skal komplisere det, så veldig mange ekstra greier her. Det er rett og slett, sett en dedikert person og gi vedkommende det. Men ta vekk noe av den andre porteføljen. Ellers så går det ikke.

6.4.8 Registreringer og dokumentasjon

I "Statusrapport etter møte i Arbeids- og sosialdepartementet (ASD) knyttet til supplerende tildelingsbrev av 22.10.14" heter det at "for å sikre at brukerne skal oppleve kvalitet, er det nødvendig med grundig kunnskap om omfang, kostnad og at det kan dokumenteres at ordningen i Sør-Trøndelag gir bedre brukeropplevelse".

I piloten er det innarbeidet rutiner for rapportering fra kontaktpersonene til NAV Sør-Trøndelag hver 14. dag. Kontaktpersonene har egne Excel skjemaer de fyller ut for å dokumentere brukerne til ordningen; hvem de er og hva deres behov er. Kontaktpersonene er også blitt bedt om å sende inn utfordrende saker, som inngår i eksempelvis dialog med direktoratet og Forvaltning når det gjelder tolkning av regelverket. I registreringen inngår det som med en fellesbetegnelse omtales som markedsføring. Her registreres aktiviteter opp mot Remmedy, media, samarbeidspartnere, og internt i eget kontor. Videre registreres antall brukerhenvendelser totalt og fordelt på hjelpestønad, grunnstønad, pleiepenger, sykepenge, opplæringspenge, bil, omsorgspenger, hjelpemidler og annet. I tillegg registreres for hvert barn (initialer) hva henvendelsen gjaldt, hva som ble gjort, om henvendelsen ble videresendt, og om henvendelsen var videresendt fra NAV Kontaktsenter.

I intervjuene med sentrale informanter ble det vist til at ordningen skal være behovsbasert, og det er noe uklart hva som er det reelle behovet til brukerne. Dette er grunnen til at det er laget et dokumentasjonsverktøy (Excel skjema), hvor kontaktpersonene i pilotperioden registrerer hva slags saker og behov denne brukergruppen kommer med. Som en informant uttrykker det:

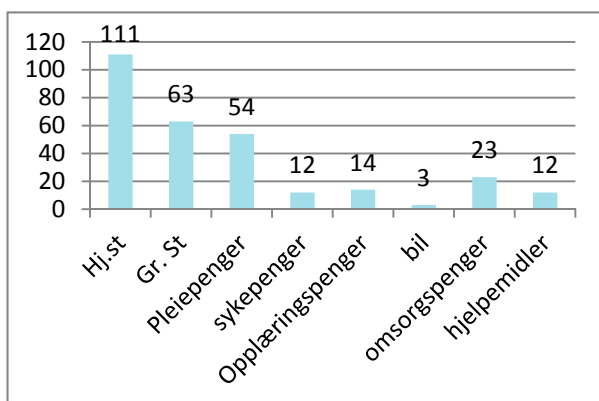
Så tenker vi at ut fra det, så må vi jo da drive fremover og gjøre justeringer i ordningen.

Informantene viser til at tanken har vært at dokumentasjon av faktiske henvendelser skal legge føringer for hva som trengs av opplæring og hva slags endringer som bør gjøres.

Det er vanskelig ut fra det som i dag registreres å få et godt bilde av det reelle behovet for og omfanget av ordningen med fast kontaktperson.

I januar 2016 fikk vi tilsendt de aktivitetsregistreringene som kontaktpersonene hadde gjort fra oppstarten i mars og fram til og med desember 2015. Hensikten med denne registreringen har vært å gi et bilde av hvilke tjenester brukerne etterspør og noe om omfang og volum av aktivitet i

rollen som kontaktperson. Det ble i perioden registrert 265 samtaler eller brukerhenvendelser fordelt på følgende temaer:



Antall brukerhenvendelser er ikke det samme som antall brukere, da en bruker kan ha hatt flere henvendelser til kontaktpersonene i perioden. Aktivitetstallene vist i tabellen ovenfor og i teksten nedenfor bør også sees i sammenheng med Vedlegg 1 i rapporten. I vedlegget har vi, med utgangspunkt i rapporten "*Fast kontaktperson for foreldre som har barn med mangfoldige behov. Hvorfor? Hvem? Hvordan?*", beregnet at det i Sør-Trøndelag anslagsvis vil være ca 1 800 familier som vil kunne omfattes av ordningen med fast kontaktperson. Intervjuene i evalueringen viser at ikke alle disse vil ha behov for eller ønske om en fast kontaktperson, men uansett beregningsmåte så illustrerer tallene et relativt stort avvik mellom brukere som henvender seg til kontaktpersonene og det faktiske antallet brukere som vil kunne ha nytte av ordningen. Årsakene til dette omtales nærmere nedenfor.

Av de 265 brukerhenvendelsene var 89 (34 %) registrert i Melhus, en kommune som utgjør vel 5 % av det samlede innbyggertallet i Sør-Trøndelag. Eksempelvis kan nevnes at i Malvik, som utgjør 4,5 % av befolkningen i fylket, var det registrert sju brukerhenvendelser i samme periode. Videre kan nevnes at det i Melhus var registrert flere brukerhenvendelser enn i de fire bydelene i Trondheim til sammen (Trondheim utgjør ca 60 % av det samlede innbyggertallet i Sør-Trøndelag).

Åtte kontaktpersoner hadde registrert en eller ingen brukerhenvendelser i samme periode. Vi vil ikke her gå mer i detalj når det gjelder fordeling av henvendelser, men kun fastslå at den registreringen som er foretatt blant kontaktpersonene er vanskelig å benytte som grunnlag for å konkludere om behovet for og omfanget av ordningen med fast kontaktperson som ble etterspurt i Arbeidsgruppens rapport fra 2014. Årsakene til de store variasjonene kan være flere. En forklaring kan være variasjoner med hensyn til hvor "flinke" kontaktpersonene har vært til å registrere sin aktivitet. En annen kan være variasjoner i hvor langt man har kommet i informasjons- og markedsføringsarbeidet. Noen av disse variasjonene kan en lese ut av de registreringene kontaktpersonene har foretatt bl.a. med hensyn til mediekontakt og kontakt med samarbeidspartnere i perioden. Tallene gir uansett forklaring lite grunnlag for å si noe om det reelle og faktiske behovet i brukergruppen i Sør-Trøndelag.

Intervjuene med kontaktpersonene viser også store variasjoner med hensyn til hva de legger i rollen, hva som er gjort av markedsføring av ordningen, og med dette også hva som er lagt inn i registreringsskjemaet. På spørsmål om hvor mye tid som går med til funksjonen kontaktperson, er svarene preget av stor grad av usikkerhet. Mens noen antyder et timetall ut fra hva de har av overtidstimer (kontaktpersonfunksjonen kommer i tillegg til opprinnelig stilling), er andre ganske vage i sine svar. Det er imidlertid enighet om at det er en svakhet ved dagens ordning at en ikke skal registrere medgått tid. Det er derfor enighet om at det er umulig å fremskaffe "*grundig kunnskap om omfang og kostnad*".

For å utvide bildet noe med hensyn til hva kontaktpersonene har lagt av oppgaver i rollen og hvor mye tid de bruker, tok vi etter workshopene i november kontakt med kontaktpersonen i Melhus og ba henne registrere oppgaver og tidsbruk i en måned (november/desember 2015). Som nevnt tidligere, fyller de forskjellige kontaktpersonene rollen ulikt, og hun som har gjort denne registreringen er en av de som gjør mest som kontaktperson.

I løpet av perioden har hun deltatt på seks ansvarsgruppemøter i forbindelse med seks ulike brukere. På disse møtene er det ofte gjennomgang av individuell plan, og fordeling av arbeidsoppgaver. Med ansvarsgruppemøtene følger en god del forberedelser, som å lese seg opp på saken, sjekke ut lovverket og eventuelle krav brukerne har. Det følger også mye oppfølging i etterkant. Eksempler på oppfølging er mot hjelpemiddelsentralen, PPT, undersøke krav på ytelser fra NAV (søker ofte hjelp og støtte i NAV Kontaktsenter og NAV Forvaltning), oppfølging på arbeid og mot eventuell arbeidsgiver (dialog med NAV veiledere som har kontakten opp imot arbeidsgiver), undersøke mulighet for tilleggsstønader (dekke reiseutgifter), bistå bruker med søknadsskriving, registrering og referat i diverse datasystemer (Modia, Arena). I tillegg til dette innebærer deltagelse i ansvarsgruppemøter en del reising. Totalt sett kan et ansvarsgruppemøte ta alt fra tre til fem timer, inkludert forarbeide, transport til og fra, deltagelse på selve møtet og oppfølging etterpå. Flere foreldre har ytret ønske om at kontaktpersonen skal delta på alle ansvarsgruppemøter, men kontaktpersonen mener dette bør vurderes i forkant av hvert møte, avhengig av hva møtet skal dreie seg om.

I tillegg til ansvarsgruppemøter har hun i perioden fått henvendelser fra brukere på telefon (5) og på NAV kontoret (4). Noen av brukerne kontaktet henne selv og ønsket hennes bistand, andre brukere fikk hun høre om fra andre i NAV eller det øvrige hjelpeapparatet, og hun kontaktet dem deretter på telefon og introduserte seg. Hun har også fått henvendelser fra andre i NAV på telefon (3) og på kontoret (3) som ønsket råd og bistand fra henne. I tillegg har hun deltatt på ett internt møte og gitt informasjon om ordningen. Hun har også fått henvendelser på telefon og mail fra eksterne samarbeidspartnere som helsesøster (1), ergoterapeut (1) og kommunen (1). Disse ønsket informasjon om ulike brukeres rettigheter opp mot NAV, og hvordan kontaktpersonen kan bistå. Fra 2016 vil hun også sitte i ukentlige møter (1 time) i Familiesenteret i kommunen (for barn 0-5 år), dette etter ønske fra dem. Planen fremover er at hun sammen med helsesøstrene og andre i familiesenteret skal jobbe tettere sammen for denne gruppa foreldre.

Totalt har hun brukt mellom 9 og 13 timer i uken på oppgaver knyttet til kontaktpersonrollen i løpet av de ukene hun har registrert aktiviteter og tidsbruk. Hun oppsummerer selv tidsbruken og omfanget slik;

Jeg bruker litt mer tid enn det som kanskje blir nødvendig på sikt i disse sakene. (...) Det er en annen type lovverk enn det jeg holder på med til daglig, så jeg må lese meg opp, sette meg inn i ulike type saker. Dette blir sikkert lettere etterhvert som jeg jobber mer med disse sakene. Jeg burde tatt ny kontakt og fulgt opp flere av de brukerne jeg har hatt samtale med, men dette har jeg ikke kunne prioritere på grunn av de andre arbeidsoppgavene jeg har. Jeg føler at jeg kun gjør det som er helt nødvendig i saken, og at jeg prater for lite med foreldrene og setter meg for lite i deres situasjon.

På spørsmål om hvor mange brukere kontaktpersonen har kontakt med samlet sett ("antall brukere i kontaktpersonporteføljen"), viser hun til at hun har "11 oppgaver i Arena knyttet til kontaktpersonrollen som jeg jobber med nå". Hun peker imidlertid på at hun har kontakt med flere brukere, men at hun ikke har laget oppgave på de sakene som hun ikke har oppfølging på. Etter hvert er planen å registrere alle i Arena, slik at hun raskt kan fange opp sakene når de kommer.

6.4.9 Markedsføring av kontaktpersonordningen

Alle våre informanter har en formening om at det er mange potensielle brukere som ikke vet om kontaktpersonordningen. Flere opplever at ordningen blir mer kjent etter hvert som det går mer tid, og at det derfor også kommer fler og fler brukere til.

Kontaktpersonenes oppdrag i denne sammenhengen har vært todelt: For det første å få informasjonen ut til foreldrene, og for det andre å gjøre ordningen kjent blant potensielle samarbeidspartnere, slik som St. Olavs Hospital, helsesøstre, barne- og familietjenesten, koordinatorene i kommunen, med mer. Når det gjelder arbeidet med å nå ut til brukerne med informasjon om ordningen, så har man benyttet media, om enn i varierende grad kommunene i mellom. Kontaktpersonene har blitt bedt om å rapportere inn til piloten hvem de har eller har hatt kontakt med, slik at en kan få en oversikt over hvilke aktiviteter som foregår. Erfaringene så langt viser at det er stor variasjon når det gjelder å etablere nettverk. Det ble i oktober 2015 sendt henvendelse til kontaktpersonene om å invitere lokalt nettverk på informasjons- og drøftingsmøte.

Andre måter brukerne kan få informasjon om ordningen er via Kontaktsenteret (inkludert pleiepengetelefonen). Hvis brukere som kontakter Kontaktsenteret kan være i målgruppen for å få en kontaktperson, så skal Kontaktsenteret legge inn en melding til den aktuelle kontaktpersonen (basert på hvor brukeren bor) i et datasystem. Videre skal kontaktpersonen innen to dager ta kontakt med den aktuelle brukeren på telefon. Hvis de ikke får svar, skal de forsøke en gang til, og så skal de til slutt sende en SMS og si at de har forsøkt å ringe. De KAN også sette direkte over til kontaktpersonene fra Kontaktsenteret, dersom de er på plassen sin og tilgjengelig på telefon, men kontaktpersonene forteller at det er sjelden det skjer. Informantene fra Kontaktsenteret fortalte at dersom de mottar de en henvendelse fra bruker i Sør-Trøndelag, tilbyr man bruker å bli satt i

kontakt med kontaktpersonen på NAV-kontoret deres, og ved å sende "en beskjed til NAV-kontoret, og kort beskrive situasjonen til bruker".

NAV fylke har hatt orienteringsmøter med barneklubben på St. Olavs Hospital og sosionomer der, da det oppleves som en bra inngangsport til ordningen. En del potensielle brukere søker om pleiepenger ved hjelp av legen sin på St. Olavs. Disse søknadene går rett til NAV Forvaltning, og kontaktpersonene vil ikke nødvendigvis få vite om dem. Dersom ikke St. Olavs eller NAV Forvaltning opplyser brukerne om kontaktpersonordningen, så vil ikke nødvendigvis brukerne få vite om ordningen. Her er det en svakhet i systemet. Kontaktpersonene mener det ville vært bra for brukerne å få vite om dem så fort som mulig når de kommer inn i dette systemet:

Men det hadde vært greit at de hadde visst at vi er der da. For de vet jo ikke om alle ytelsene de kan få, og den hjelpestøtten de kan få. Så det er noe med det. Å informere de til hva de har rett til.

Dette har NAV fylke hatt møter med sosionomavdelingen på St. Olav om. En utfordring kan være at sosionomene anbefaler en person å ikke søke pleiepenger fordi en ikke tror at han/hun vil få det på bakgrunn av den erfaringen man har med tilsvarende saker. Og hvis det er noen utenfor NAV som anbefaler ikke å søke, så søker brukeren ikke selv om de kanskje har krav på ytelsen, og så får de ikke muligheten til å klage på vedtaket. Hvis det viser seg at de har muligheten likevel, så går det en stund før de søker. Dermed mister brukeren muligheten til å gå tilbake i tid, fordi det ikke er NAV som har orientert dem om det, og det er opp til bruker å ta kontakt for å finne ut om sine rettigheter. Det er ønskelig fra NAV sin side at sosionomtjenesten, i det en søknad blir sendt, ser at brukeren også kan ha andre behov, og kobler på kontaktpersonen. Det arbeides nå med at en slik sjekk legges inn i rutinen hvor de spør alle foreldre om behov for hjelp og bistand, og at det orienteres om kontaktpersonordningen.

En av kontaktpersonene opplever å ha en god dialog og samarbeid med kommunen og St. Olavs Hospital. De tar direkte kontakt med henne når de har en potensiell bruker. Noen ganger deltar hun i møter med brukeren, kommunen og/eller St. Olavs, og er med på å vurdere videre behov og oppfølging av brukeren.

Det er også informasjon om ordningen på hjemmesidene til NAV, selv om kontaktpersonene er enige om at det er litt kronglete å finne frem til den informasjonen. På NAV Trøndelag sine hjemmesider ligger det oversikt over alle kontaktpersonene på de lokale NAV kontorene med navn og bilde. NAVs generelle telefonnummer blir oppgitt som eneste mulighet for å få kontakt med dem.

Kontaktpersonene må også minne andre ansatte på eget NAV kontor om at de er der som kontaktpersoner for denne brukergruppen. Noen av kontaktpersonene har hatt informasjonsmøte om ordningen på sitt eget NAV kontor, og etter det opplevde de et lite rush av brukere til ordningen.

Kontaktpersonene mener at informasjon om ordningen burde stått på alle relevante skriv som går ut til denne brukergruppen fra NAV forvaltning, St. Olavs Hospital eller andre relevante aktører. Det burde være del av malen, for man kan ikke forvente at saksbehandlere eller andre skal huske å skrive det fra gang til gang. Noe sånn som ”henvend deg til ditt lokal NAV-kontor for å få kontakt med kontaktperson”. Kontaktpersonene har inntrykk av at dette er veldig problematisk å få til både innad i NAV Forvaltning og for eksterne samarbeidspartnere. En kontaktperson foreslo at de kunne gi visittkort fra hver enkelt kontaktperson i fylket til sosionomene ved St. Olavs, slik at de kan dele ut relevant visittkort til aktuelle brukere. Men problemet, mener de, kan være å gi ut riktig visittkort. Dette med visittkort har blitt etterspurt fra St. Olavs, så de tror ikke det vil være noe motvilje mot å dele ut:

Men jeg synes den tanken med å gi visittkort nede til sosionomene hos St. Olav. Men utfordringen deres blir jo å gi riktig kort da. Sånn at man vet hvilken bydel man skal henvende seg. Hvor det står et navn. For det er veldig mye enklere for foreldrene. De har et navn og de har et nummer som ikke er 555333 nummer. Å vite at da treffer jeg den personen med en gang. Slipper å gå igjennom den møljen for å forklare alt dette. For da har de det. Og trenger de det da, så leter de i lommeboken så ligger det der.

Mer smidige rutiner og bedre informasjon drøftes kontinuerlig i NAV, men en er tilbakeholden med de store endringene i og med at dette er en pilot og et utviklingsprosjekt. Dette er tiltak (for eksempel endringer i datasystemet/brevmal) som det blir aktuelt å innføre dersom kontaktpersonordningen gjøres fast og landsdekkende.

6.4.10 Intern samhandling i NAV; informasjon, rutiner og IKT

I statusrapporten ble det pekt på at for at ordningen med fast kontaktperson i NAV-kontor skulle fungere, så ville det kreve innsats fra mange aktører i Arbeids- og velferdsforvaltningen. Både fra stat og kommune. Målbildet for ordningen var at brukerne skulle oppleve et samlet tjenestetilbud. De skulle også oppleve at informasjon som var gitt til en medarbeider, fantes i NAV sine systemer neste gang de tok kontakt. Og de skulle også oppleve at informasjon gitt til lokal kontaktperson ble hensyntatt i saksbehandlingen som foregikk i en forvaltningsenhet. Når kontakten med NAV foregikk ved å ringe NAV Kontaktsenter, skulle de også oppleve å møte en veileder som hadde den kunnskapen de allerede hadde gitt til en lokal kontaktperson. Videre het det i rapporten:

Dette krever videreutvikling av intern samhandling i NAV. Det krever ikke verken nye IKT-systemer eller omorganiseringer, men roller og rutiner må beskrives, kommuniseres, implementeres og praktiseres.

Hele veien skulle interne rutiner styrke kontaktpersonens myndighet til å møte bruker på vegne av alle ytelser og tjenester i Arbeids- og velferdsforvaltningen.

I statusrapporten ble det skissert hva ulike enheter i NAV måtte bidra med for å få ordningen slik at brukeropplevelsen blir god.

- **NAV Forvaltning** måtte bidra med å utarbeide rutiner for hvordan de skulle sørge for prioritert saksbehandling når kontaktpersoner i NAV-kontor vurderte at det er et behov.
- **NAV Forvaltning og NAV Kontaktsenter** måtte sammen utarbeide rutiner for håndtering av «prioriterte saker», og utarbeide rutiner for dokumentasjon som sikret at all kontakt blir dokumentert og var tilgjengelig for andre i NAV ved saksbehandling eller neste gang bruker tok kontakt.
- **NAV Kontaktsenter** må utvikle og etablere en tjeneste som skulle fungere som et «faglig ressurscenter» for kontaktpersoner i NAV-kontor. I det lå at kontaktpersoner i NAV-kontor skulle oppleve å kunne ringe til faglig kompetente rådgivere som hadde god oversikt over hele fagområdet. Videre skulle NAV Kontaktsenter utvikle en støttefunksjon for kontaktpersoner i de tilfeller det er behov for å få en sak prioritert hos NAV forvaltning. Årsaken til at den tjenesten burde ligge i NAV Kontaktsenter, var at de har oversikt over saksbehandlingstider og tilgang til alle systemer som gir oversikt over hvilken enhet som behandler saken. Denne oversikten krever kunnskap om mange IKT-systemer som veiledere i NAV-kontor ikke bruker til daglig. Det var derfor ikke hensiktsmessig ressursbruk at alle kontaktpersoner skulle lære disse systemene når en allerede hadde medarbeidere på NAV Kontaktsenter som kan bistå med dette på en effektiv måte.
- **Kommunen** måtte sikre at det var gode rutiner internt i NAV-kontoret som sikret at kontaktpersonen hadde nødvendig kunnskap om kommunale ytelser og tjenester som er i NAV-kontoret, og at NAV-kontorets kontaktperson ble en del av et koordinert lokalt tjenestetilbud til foreldrene, f.eks. i de tilfeller barnet har individuell plan.

Et forhold som er nytt i forbindelse med piloten er at både NAV kontoret, Kontaktsenteret og kontaktpersonen kan melde inn til Forvaltning dersom de vurderer en sak som en hastesak. Det sentrale blir at NAV kontorene ikke misbruker denne muligheten og vurderer alt som hastesaker. Dette er det eneste som er helt nytt i ordningen, i følge kontaktpersonene. Den sentrale prosjektgruppa opplever at det er mangel på tillitt mellom de ulike enhetene i NAV, at de ikke stoler på hverandre faglig, og det overrasker dem. Forvaltning virker, for eksempel, skeptiske til at kontaktpersonene skal få utvidet myndighet til å påvirke hastesaker:

Den mistenkeliggjøringen mellom..., jeg tror ikke vi har hatt ett eneste statusmøte der ikke Forvaltning har uttrykt redsel for at kontaktpersonene gir brukerne for store forventninger.

Erfaringene fra intervjuene og fra vår deltakelse på samhandlingsmøtene viser at det ikke kan påvises noe misbruk av muligheten til å definere saker som hastesaker og på den måten fremskynde saksbehandlingen i NAV Forvaltning. Både NAV Kontaktsenter og NAV Forvaltning viser til at de har fått til en god dialog og at samhandlingsmøtene fungerer som en god arena for faglige diskusjoner.

I tilbakemeldingene fra NAV Forvaltning ble det pekt på at deres oppgave er å forvalte det lovverket som Stortinget har vedtatt, hvor likebehandlingsprinsippet er viktig å ivareta. NAV Forvaltning kan ikke gjøre vedtak som går ut over regelverket, selv om en ser at dette ikke er den mest optimale løsningen for familiene. Der det er mulig innvilger en alltid til gunst for bruker, og NAV Forvaltning har et ønske om at en skal oppleves som ett NAV. Dette er grunnen til at NAV Forvaltning er opptatt av at all kommunikasjon med bruker må være forankret i regelverket.

Når det gjelder hastsaksrutinen er en i NAV Forvaltning ikke bekymret for misbruk. Bekymringen fra begynnelsen var at den omfattet for mange saker, slik at NAV Forvaltning ikke klarte å levere innen fristen. Dette var et problem før sommeren 2015. Etter gjennomgangen og endringen av rutinen tidlig høsten 2015, opplever NAV Forvaltning at rutineene fungerer bra.

Et overordnet mål for kontaktpersonordningen er å bidra til og sikre bedre informasjonsflyt i NAV. I "Statusrapport etter møte i ASD knyttet til supplerende tildelingsbrev av 22.10.14" het det at brukene skal oppleve at informasjon som er gitt til en medarbeider, finnes i NAV sine systemer neste gang de tar kontakt. Og de skal også oppleve at informasjon gitt til lokal kontaktperson blir hensyntatt i saksbehandlingen som foregår i en forvaltningsenhet. Når kontakten med NAV foregår ved å ringe NAV Kontaktsenter, skal de også oppleve å møte en veileder som har den kunnskapen de allerede har gitt til en lokal kontaktperson. I rapporten ble det pekt på at dette krever videreutvikling av intern samhandling i NAV, ikke i form av nye IKT-systemer eller omorganiseringer, men ved at roller og rutiner beskrives, kommuniseres, implementeres og praktiseres. Hele veien gjelder det at interne rutiner skal styrke kontaktpersonens myndighet til å møte bruker på vegne av alle ytelser og tjenester i Arbeids- og velferdsforvaltningen.

Kontaktpersonene er usikre på om de har gjort dette, og de syntes forøvrig det er for tidlig å si noe om. De har blitt mer bevisst på å legge igjen spor og informasjon i datasystemene, slik at informasjonsflyten skal bli bedre, og dette syntes de har blitt bedre etter at piloten kom i gang:

Men vi har blitt mer bevisst, fordi at vi har fått spesielle oppgaver. Hvordan vi skal skrive ting for at Kontaktsenteret lett skal se at her er det kontaktpersonordningen det gjelder. Det må vi vel si.

Informantene trekker også her fram samhandlingsmøtene som en god arena for informasjonsutveksling. Intervjuene med brukerne viser imidlertid at de fortsatt gir en beskrivelse av å måtte gjenta sin historie gang på gang. Usikkerheten blant kontaktpersonene på dette området, kan henge sammen med at kontaktpersonrollen og funksjonens innhold fortsatt er et diskusjonstema, og at en del av kontaktpersoner har få eller ingen henvendelser fra brukere å referere til. En del av kontaktpersonene har således hatt få eller ingen saker "hvor man har høstet erfaringer med samhandling og informasjonsflyt i NAV".

6.4.11 Samhandling med eksterne aktører

I arbeidsgruppens rapport fra desember 2014 ble det under punktet *Kommunale tjenester* pekt på at NAV er en av mange aktører som er viktig for foreldre til barn med mangfoldige behov, og for noen av dem vil NAV være en liten aktør:

For eksempel er individuell plan et verktøy som skal bidra til mer koordinerte tjenester. For brukere som har Individuell plan, blir NAV sin kontaktperson en aktør inn i samarbeidet.

Kommunen har for eksempel ansvar for helsetjenester (rehabilitering, lege, helsesøster osv), skole, barnehage, praktisk bistand (f.eks. omsorgslønn, brukerstyrt personlig assistent, støttekontakt, og avlastning), sosialhjelp, Husbankens stønader til om bygging og bostøtte. I tillegg har foreldrene ofte kontakt med spesialiserte tjenester som for eksempel landsdekkende kompetansesenter og ulike spesialisthelsetjenester:

Å tydeliggjøre grensesnitt og avklare samhandling med kommunale aktører, blir en oppgave den enkelte kontaktperson må gjennomføre i eget kontor/egen kommune ved etablering av ordningen.

I rapporten ble det videre pekt på at det i pilotfylket blir viktig å utarbeide en oversikt over aktører innen *spesialisthelsetjenesten* som er aktuelle lokal samarbeidsaktører. Videre må det utarbeides en lokal plan for hvordan ordningen skal gjøres kjent for aktører innen spesialisthelsetjenesten slik at aktuelle foreldre får nødvendig informasjon.

I statusrapporten, under overskriften *Ekstern samhandling*, ble det pekt på at for at ordningen med fast kontaktperson skal fungere for foreldrene f.eks. når det oppstår akutte behov etter ulykker eller ved alvorlig sykdom, er samhandlingen med aktører i helsetjenesten meget viktig:

Ordningen må være kjent for rådgivere i sykehus. Kommunens helsetjeneste er også en viktig samarbeidsaktør for å sikre at ordningen gjøres kjent for de foreldre som kan ha nytte av tilbudet.

Videre het det i rapporten at det gjøres et grundig arbeid i Sør-Trøndelag med å kartlegge lokale samhandlere, og deres erfaring kan gjenbrukes i andre fylker.

Samarbeid med eksterne aktører var tema både i intervjuene og i workshopene. Erfaringene fra intervjuene viste at det var store variasjoner med hensyn til informasjon til og etablert samarbeid med kommunale tjenester og spesialisttjenester. For å nå ut med informasjon om kontaktpersonordningen til brukerne ble det fra piloten presisert betydningen av å etablere lokale samhandlingsarenaer. I og med at forskjellene på dette området var så pass store, ble det sendt mail fra piloten til kontaktpersonene den 22. oktober hvor det het bl.a. følgende:

I forbindelse med ordningen fast kontaktperson for foreldre med barn med mangfoldige behov, tror vi at det fortsatt er mange foreldre som ikke kjenner til denne ordningen ennå.

NAV Sør-Trøndelag utfordrer derfor alle dere kontaktpersoner til å invitere samarbeidspartnere i deres kommune til et frokost/lunch møte.

I samhandlingsmøtet 4. desember 2015 ble det fra piloten orientert om at flere NAV-kontor hadde gjennomført frokostmøte med samarbeidspartnere, men ikke alle: *"Noen venter til nyåret, når det er litt roligere tider"*.

Evalueringen viste at kontakt og samarbeid med eksterne samarbeidspartnere er viktig av to hovedgrunner: For det første for å nå ut til brukerne med informasjon om kontaktpersonordningen, og for det andre for å få til et helhetlig samarbeid og tilbud til brukerne.

Det ble i intervjuene vist til behov for bedre samarbeid og kontakt med en rekke aktører, som bl.a. BUP, PPT, barneskole, ungdomsskole, og videregående skole. Samarbeidspartnere som imidlertid oftest ble trukket fram, var sosionomtjenesten ved St. Olavs Hospital og helsesøstre i kommunene.

Det er enighet om at *helsesøstre* er en meget sentral aktør i kontakten med foreldrene. Helsesøstre er alltid på hjemmebesøk når barn blir født, og er ofte på banen i forbindelse med sykdom, skader, osv. Da bør de gi informasjon om ordningen og være med på å etablere kontakt opp imot kontaktpersonen. Evalueringen viste at til tross for stor enighet om betydningen av et samarbeid mellom kontaktpersonene og helsesøstre, så gjensto det fortsatt mye når det gjaldt å etablere et slik samarbeide.

Sosionomtjenesten ved St. Olavs Hospital var veldig positive til ordningen med fast kontaktperson, og de ønsket et bedre samarbeid med NAV. Til dette har sosionomtjenesten behov for hjelp til bedre kjennskap til rettigheter og muligheter innenfor NAV-systemet for å kunne gi råd til brukerne. Sosionomtjenesten viste til at de får tilbakemeldinger fra brukere om at de er veldig fornøyd med kontaktpersonene og at brukerne opplever dem som tilgjengelige, positive og imøtekomende. Sosionomtjenesten pekte på områder for forbedring i samhandlingen med NAV, bl.a. når det gjelder søknad om hjelpestønad. Her må bruker først fylle ut søknadsskjema, som så skal verifiseres av lege. Sosionomtjenesten er åpne for at når det gjelder brukere som kommer fra St. Olavs hospital, så bør NAV kunne kontakte St. Olavs direkte med søknaden for å få legeerklæring, slik at bruker slipper en ekstra tur til St. Olavs. Fra sosionomtjenesten ble det pekt på at de også ønsker å informere om ordningen, og de viste til at de jobber med å opplyse om og henvise brukerne til kontaktpersonene, men en ønsker seg en mer spisset avklaring om hvilke brukere som skal henvises til ordningen.

Både fra kontaktpersonene og sosionomtjenesten var det enighet om at informasjonsarbeidet måtte styrkes. Foreldrene burde få tilbud om hjemmebesøk av kontaktperson, eller at kontaktperson kommer på sykehuset for å etablere kontakt. Foreldre burde gis informasjon om kontaktperson ved det enkelte NAV-kontor før barn ble skrevet ut fra sykehus. Kontaktperson burde også varsles når barn ble skrevet ut fra sykehus eller når barnet hadde fått en alvorlig,

kronisk lidelse. En mente at et tiltak ville være å invitere samarbeidspartnere i kommunen på møter.

Arbeidsgruppen konkluderte i sin rapport i desember 2014 med at det er ønskelig å tilby en kontaktperson til de foreldre som selv opplever at de har behov for en slik ordning. Direktørmøtet i NAV besluttet at kontaktpersonordningen skulle være for foreldre som oppfatter å ha barn med mangfoldige behov. En utfordring som kom fram i evalueringen både for når det gjelder spesialisthelsetjenesten og helsesøstre, var en større klarhet med hensyn til hvilke brukere som omfattes av kontaktpersonordningen, med andre ord hvilke brukere som skal informeres om ordningen og hva det skulle informeres om; hva brukerne kunne forvente av tjenester fra kontaktpersonene.

6.5 Resultater fra evaluering av pleiepengetelefonen

6.5.1 Innledning

I følge utlysningsteksten til evalueringsoppdraget, presiserte Arbeids- og sosialdepartementet i februar *"en bestilling ved å klargjøre at det i tillegg (pilot for kontaktpersonordning – vår merknad) ønskes en landsdekkende telefontjeneste der de som svarer har ekspertkompetanse innen kapittel 9 i Folketrygdloven, som gjelder pleie-, omsorgs- og opplæringspenger. Denne tjenesten ble etablert som et eget tastevalg når man ringer NAV Kontaktsenter"*.

I mars 2015 ble det opprettet en egne pleietelefon i NAV:

Egen pleiepengetelefon i NAV

Nå er det lettere for foreldre med barn med alvorlig syke barn eller sammensatte behov å få hjelp hos NAV. Vi har etablert en egen spesialisert telefontjeneste for disse foreldrene.

Hvis du er foreldre til alvorlig syke barn eller barn med sammensatte behov, kan du ringe 55 55 33 33, taste 4 og deretter 1. Da får du hjelp av veiledere som har spesialkompetanse på pleiepenger.

Vi kan blant annet hjelpe deg med informasjon, råd og veiledning om:

- *Når du har rett på pleiepenger.*
- *Hvordan du søker om pleiepenger.*
- *Spørsmål rundt et vedtak om pleiepenger.*
- *Spørsmål om status i sak eller spørsmål om utbetaling av pleiepenger.*

(hentet fra NAVs nettsider)

Før vi gir en presentasjon av resultatene fra vår undersøkelse, presenterer vi en oppsummering av erfaringene med pleiepengetelefonen som Arbeids- og velferdsdirektoratet gjorde i juni 2015.

6.5.2 Arbeids- og velferdsdirektoratets oppsummering juni 2015

Arbeids- og velferdsdirektoratet oppsummerte i sitt brev av 19. juni 2015 til Arbeids- og sosialdepartementet erfaringene med det som ble omtalt som "Fast team for foreldre som mottar pleiepenger". I oppsummeringen ble det vist til at det er spesielt to avdelinger/enheter i NAV som høster erfaringer med denne ordningen: NAV Kontaktsenter som tar imot henvendelser fra brukerne og Resultatområde NAV Forvaltning som gjennomfører saksbehandling. Oppsummeringen baserte seg på deres betraktninger. Ordningen ble etablert etter initiativ fra departementet/statsråden, som ønsket et kontaktpunkt for foreldre som mottar ytelsen pleiepenger. Siden en her snakker om en ytelse der NAV behandler ca 10 000 saker pr år, ble det av NAV vurdert å være best kvalitet for bruker om dette ble en profesjonell tjeneste i NAV Kontaktsenter. Skulle ordningen være en fast person, måtte det blitt en tjeneste i alle NAV-kontor. Med så få tilfeller pr år, ville det være mange NAV-kontor som sjelden får henvendelser om slike saker og derfor ikke har mulighet til å bygge opp og vedlikeholde kompetanse på fagområdet. NAV Kontaktsenter etablerte et kompetanseteam som fikk grundig opplæring i lov og regelverk for pleiepenger, og det ble etablert en landsdekkende tjeneste med eget tastevalg på telefon for pleiepenger. Tjenesten var tilgjengelig for brukere fra fredag 27. mars.

NAV Kontaktsenter (NKS) sine erfaringer pr 19. juni 2015 med pleiepengetelefonordningen:

- I mai måned mottok NKS ca 700 telefonsamtaler som omhandler pleiepenger
- Brukerne gir gode tilbakemeldinger på telefonen. De opplever å få kompetent veiledning med en gang og trenger ikke forklare seg flere ganger. Dette har bakgrunn i at brukerne

taster valget selv og kommer rett inn til veilederne med rett kompetanse, de trenger ikke å bli satt over og forklare seg gang på gang

- Saker behandles i NAV Forvaltning. NKS opplever at samarbeidet med NAV Forvaltning fungerer godt. Rutiner følges. I de tilfeller NKS oppdager avvik fra gjeldende rutiner, er det løpende dialog med kontaktperson på Forvaltning som følger opp i sine enheter
- NKS har en rutine for å fange opp saker som bør hastebehandles i Forvaltning ut fra gitte kriterier som bla gjelder saker der dokumentasjon foreligger, bruker ikke mottar forskudd fra arbeidsgiver eller saksbehandlingstiden i NAV har overskredet normtiden. I slike tilfeller har NKS myndighet til å bestemme at saken skal behandles innen 2 dager. Denne rutinen gjør at i situasjoner der det virkelig er krise, er det mulig å få rask saksbehandling. Dette opplever vi har stor verdi for de familier som er rammet. NKS opplever god samhandling med Forvaltning i disse hastesakene
- NKS opplever mange familier med utfordringer en ikke kan bidra til å løse med gjeldende regelverk. Det er ofte i de tilfeller der barna har vært syke lenge, og foreldrenes opplevelse av alvorlighetsgraden av diagnosen ikke er i samsvar med det som legges til grunn for NAV sin lovtolkning ut fra lov, forskrift og rundskriv
- Det er en problemstilling en opplever særlig utfordrende for foreldre. Det er foreldre med barn som har fått diagnose, eller er under utredning. I NAVs regelverk skilles det i noen tilfeller mellom barn over og under 12 år. Denne problemstillingen gjelder for barn opp til 18 år. Typisk for denne gruppen foreldre er at de har barn med ME, Anorexia eller psykiske lidelser. Foreldrene opplever at barna trenger tett oppfølging, men har ingen rettigheter til inntektserstatning fra NAV.
- NKS opplever at foreldrene ikke får god informasjon på sykehus, de får ofte beskjed om at de må ringe NAV. Når foreldrene tar kontakt med Kontaktsenteret, veileder en på at behandlende lege må fylle ut legeerklæring. Dette føles frustrerende for foreldre da de mener at behandlende lege/sykehus burde vite dette og informere med en gang.
- Familier med varig pleiebehov som får avslag på pleiepengar opplever å falle mellom to stoler. De henvises til å søke omsorgslønn fra kommunen. Det oppleves feil for foreldrene å bli henvist til omsorgslønn som for de aller fleste er lavere inntekt enn lønn. Foreldre opplever også at det hindrer deres yrkesdeltakelse. Folketrygdlovens definisjon av varighet oppleves urimelig for foreldrene og gir dem økonomiske problemer i tillegg til at de har et barn som er syk.
- NKS får mange gode tilbakemeldinger fra foreldre og fra samhandlere på bakgrunn av at tastevalg pleiepengar er opprettet. NKS opplever at det er behov for tjenesten.

NAV Forvaltning sine erfaringer med ordningen:

- Forvaltningsenhetene merker en liten nedgang i antall henvendelser fra NKS fra ordningen startet i slutten av mars, men det er fortsatt mange henvendelser og stor pågang på kompetansetelefonen hos forvaltningsenhetene
- Det mottas en del hastesaksoppgaver i NAV Kontaktsenter. Det har vært 2-3 saker NAV Forvaltning ikke har klart å besvare innen fristen. Kontaktsenteret og Forvaltning er enige i at det er behov for en gjennomgang av rutinen for å sikre lik forståelse. For å sikre

kontinuerlig forbedring av ordningen, avholdes det videomøter med alle involverte i NAV hver 2. uke. Dette er typisk et tema som tas opp i slike møter

- NAV Forvaltnings kommentarer til samhandlingen bruker – NAV Kontaktsenter:
 - I noen tilfeller der bruker får avslag, opplever NAV Kontaktsenter at det er mer hensiktsmessig å sette over telefonen slik at bruker får snakke med noen i NAV Forvaltning. Det mener NAV Forvaltning er unødvendig. Bruker må veiledes til å klage og skaffe til veie f.eks. nye medisinske opplysninger når de er uenige i vedtaket
 - NAV Forvaltning mener det er viktig at Kontaktsenteret i sin dialog med bruker presiserer at bruker KAN ha rett. Forvaltning har inntrykk av at bruker opplever å ha god dialog med Kontaktsenteret, og at de får inntrykk av at vilkårene for rett er oppfylt. Viktig at Kontaktsenteret også er bevisst at det er andre ting enn helse som må være oppfylt, f.eks. inntektstap.

I oppsummeringen av erfaringene pekte Arbeids- og velferdsdirektoratet på at de opplever at tjenesten som er etablert i NAV Kontaktsenter dekker et behov. Når en tar i betraktning at det er ca 10 000 tilfeller pr år, er 700 henvendelser i mai måned etter direktoratets vurdering et stort antall. Rutine for hastesaksbehandling gjør det mulig å prioritere saksbehandling når det vurderes nødvendig.

Direktoratet fant i tillegg grunn til å bemerke at saksbehandlingen i NAV Forvaltning gjennomføres med bakgrunn i et regelverk der lov, forskrifter og rundskriv til sammen regulerer mange detaljer for pleiepengeordningen. I sin kontakt med brukerne, erfarer NAV Kontaktsenter flere tilfeller der brukerne opplever regelverket som urimelig i forhold til sin situasjon. NAV Forvaltning opplever at ca 30 % klager på vedtak, men at det er liten omgjøringsprosent pga at saksbehandlingen følger gjeldende lovverk. Disse foreldrene opplever sannsynligvis ikke at pleiepengetelefonen gir dem bedre tjenester fra NAV, siden de får avslag på en ytelse de ut fra sin egen situasjon mener de burde fått innvilget.

6.5.3 Resultater fra evalueringen

Pleiepengetelefonen ble som tidligere nevnt, opprettet som et tastevalg i mars 2015 som en tilleggsbestilling fra Arbeids- og sosialdepartementet. Det ble pekt på at et behov for tiltak for brukere med behov for pleiepenger, og at det *"ikke var nok å vente på piloten (kontaktpersonordningen – vår merknad) og vurderingen av denne"*. Tjenesten ble lagt til Kontaktsenteret i Troms, og koblingen til piloten var at Kontaktsenteret også skulle være et kompetansemiljø og bistå kontaktpersonene i Sør-Trøndelag når det gjelder spørsmål om pleiepenger. En informant forteller:

Og dermed ble det, på tre uker, opplært, ordnet med det tekniske, og satt i gang rett før påske, tastevalg for pleiepenger, med veiledere som jobber med familie- og foreldrepengespesialisering, som da også fikk utvidet kunnskap om denne gruppen brukere. Det var fra politisk hold at det kom inn, at det måtte settes i gang et tiltak nå.

Fagmiljøet i Troms skulle ha veiledning mot kontaktpersonene på piloten på NAV-kontorene. I og med at tastevalg for pleiepenger kom i tillegg til veiledningsfunksjonen, valgt en å koble inn Kontaktsenter Nordland også.

Når det gjelder koblingen til kontaktpersonordningen, ble det opprinnelig en "*fellespostkasse for kontaktpersonordningen*", som var ment brukt for kontaktpersonene for å nå fram til veilederne ved Kontaktsenteret slik at de slapp å vente på telefon på veiledere som satt i brukersamtale. Poenget med denne postkassen var at kontaktpersonene kan sende inn spørsmål, som fagansvarlige ved Kontaktsenteret hadde ansvar for å følge opp. Når en fikk en henvendelse, tok en kontakt med veileder eller kontaktperson for å avklare hva en trengte hjelp til.

Erfaringene er at i og med at en har opprettet tastevalget for pleiepenger, så er dette også en kanal som kontaktpersonene benytter seg av. Tastevalget er imidlertid ment for pleiepenger, mens kontaktpersonordningen dekker flere ytelser:

og derfor var det at teamet av fagansvarlige ved Kontaktsenteret på de ulike ytelsene skulle samarbeide om veiledning mot de kontaktpersonene for å få god informasjon og veiledning til dem.

I tilleggbestillingen het det at det skulle etableres ekspertkompetanse på kapittel 9 i folketrygdloven, som er langt mer enn pleiepenger. Kompetansesenteret svarer på hele kapittel 9, men det er et eget tastevalg kun for pleiepenger. Det ble gitt ekstra opplæring om det som handler om pleiepenger for syke barn. Før pleiepengetelefonen ringte brukerne Kontaktsenteret og "*tastet seg inn på familievalget*" som var lært opp på familieytelsene i NAV, og som er langt mer enn pleiepenger. Erfaringen var at dette var mye å svare på for veilederne og at det var vanskelig å holde seg ajour på hele regelverket. Med det nye tastevalget for pleiepenger, har alle veilederne god og kontinuerlig opplæring.

Ved Kontaktsenteret registreres det automatisk hvor mange telefoner som kommer inn på tastevalg pleiepenger. I tillegg har veilederne, fra pleiepengene startet, logget hver samtale med hensyn til hva de omhandler, og hva som skjedde med dem. Med dette får man tall på hvor mange av samtalene som blir tastet på pleiepenger og som faktisk gjelder pleiepenger for sykt barn. Videre registreres hvor mange som går til hastesak, hvor mange blir avsluttet, hvor mange går til andre oppgaver, og hvor mange som henvises til kontaktpersonordningen. Informantene viser til at det er en mulig feilkilde i det at denne loggingen skjer manuelt, men en mener likevel at det gir et godt bilde av situasjonen.

Det registreres vel 6-700 samtaler månedlig på pleiepengetelefonen, hvor av vel 25 % faktisk dreier seg om pleiepenger. Det store antallet feiltastinger gjør at en vurderer å endre tastevalget hvor "*en flytter valget ett hakk ned*". En ser det som nødvendig å få bukt med feiltastingen bl.a. av hensyn til de brukerne som faktisk ringer angående pleiepenger. Det kan være flere forklaringer på det store omfanget av feiltastinger. I intervjuene pekes det bl.a. på følgende:

Det som jeg opplever er at det kanskje spesielt gjelder de som kanskje ikke er etnisk norske, som ikke egentlig helt hører, eller forstår, hva som blir sagt når de ringer inn til NAV. Kanskje de får med seg litt, kanskje de får med seg familie, og så kommer det et valg til, og så har de kanskje mistet tråden. Det er jo mange som ikke har hørt om pleiepenger, men så hører de "sykt barn" og tenker, ja! Og så har du de som ikke forstår norsk i det hele tatt.

Fra Kontaktsenteret blir det pekt på som en viktig oppgave i tiden framover å få ned antall feiltastinger "for å få et korrekt bilde av det faktiske behovet". Alle informantene i evalueringen opplever at den hjelpen som gis fra pleiepengetelefonen, er veldig god. Ved Kontaktsenteret diskuterer en "å koble opp en tredje enhet" om nødvendig dersom en ikke klarer å få ned antallet feiltastere, for slik det er i dag, kan brukerne oppleve ventetid for å nå fram.

"Tastevalg pleiepenger" får ofte henvendelser av typen: "Jeg har søkt om pleiepenger, hva er status?", "Har jeg fått pleiepenger? Hva har kommet inn?", "Hvordan søker jeg om pleiepenger? Jeg skal inn på sykehuset med barnet mitt da og da, hvordan gjøres det rent praktisk?". Veilederne skriver ikke søknader om pleiepenger og gir aldri et svar over telefon om bruker får eller ikke får pleiepenger, men de opplyser om vilkårene for å få pleiepenger, hvordan man skal gå fram når det gjelder lege eksempelvis, osv. Videre får en spørsmål om saker som ligger i Forvaltning og hvor bruker opplever at det tar lang tid før en får svar. Da kan de på tastevalg pleiepenger:

ringe Forvaltning mens en har bruker på vent, og komme med en tilbakemelding, så de slipper å bare bli satt over til et nytt menneske og bare fortelle historien på nytt, men at vi kanskje tar oss tid til å høre hele historien, fange opp, "hva er egentlig problemet her", for det kan også være vanskelig for bruker selv å vite også, hva er det egentlig de trenger hjelp til? Og det skal vi være trent på å fange opp. Og så ta direkte, kjapp kontakt med det som kalles kompetanseø på NAV Forvaltning, hvor det sitter folk klare.

Videre har de mulighet til å vurdere om en sak er en hastesaksoppgave til NAV Forvaltning. Dette formidles som en oppgave i fagsystemet, hvor en informerer Forvaltning "om at her er det en bruker som trenger å få saken sin behandlet innen to virkedager, og en kort begrunnelse".

En av oppgavene for Kontaktsenteret er, som tidligere nevnt, at de skal være et ressurs- og kompetansesenter for kontaktpersonene. Erfaringen så langt er at dette er en mulighet som blir benyttet i liten grad. Dette bekreftes både i intervjuene med Kontaktsenteret og med kontaktpersonene: "Kontaktpersonenes mulighet til å sende faglige spørsmål på mail blir brukt veldig veldig lite". Noe av forklaringen mener en kan ligge i det at det ikke er behov for denne støttetjenesten, eller at kontaktpersonene bruker hverandre dersom de trenger faglig hjelp. Kontaktsenteret har også informert piloten og kontaktpersonene om at Kontaktsenteret kan brukes som ressurs, uten at dette har påvirket pågangen nevneverdig. En forklaring som trekkes fram er at dette er en ny måte å jobbe på og at NAV-kontorene ikke er vant til å kunne kontakte Kontaktsenteret og at det tar tid å vende seg til dette. En informant ved Kontaktsenteret uttrykker det slik når det gjelder mulige forklaringer på lite bruk av ressursenheten:

De prøver å finne det ut selv. Kontaktpersonene sitter jo med samme systemer som oss, og tilgangen til alt av informasjon, det gjør de jo. Så det kan godt være at de finner ut av ting selv.

Kontaktsenteret hadde en antakelse om at pågangen fra kontaktpersonene ville øke med at kontaktpersonordningen ble bedre kjent og dermed et økt antall brukere, men en slik effekt har man ikke registrert så langt. Det pekes imidlertid på at det her ligger mulige feilkilder, for på tastevalget får Kontaktsenteret en del henvendelser fra NAV internt hvor en ikke alltid presenterer seg med hvem som ringer og hvor fra, og blant disse kan det være ansatte fra NAV Sør-Trøndelag som enten er kontaktpersoner eller ikke. Slik verifisering av avsender er enklere når det gjelder mail, men denne muligheten blir som sagt brukt i liten grad. Fra kontaktpersonene blir det pekt på at begrenset bruk av mail kan skyldes at når de sitter i en situasjon og har en kontakt med en bruker, så har man behov for "*svar der og da*", og ikke kan vente på at "*det kommer et svar på mail en eller annen gang*".

I tilbakemeldingene om pleiepengetelefonen, eller heller bruk av Kontaktsenteret som ressursmiljø på pleiepenger, ble det løftet fram et annet relevant perspektiv. I intervjuene etterlyste kontaktpersonene en arena hvor de kunne møtes og diskutere utfordringer. Kontaktpersonene har ulike erfaringer, som det ville være nyttig å utveksle med andre. Her har diskusjonen vist at det hersker ulike syn på om slike arenaer bør opprettes. Fra starten tenkte en seg kommuner med geografisk nærhet kunne samarbeide, eventuelt tilknyttet et storkontor. På den annen side ble det vist til at en ikke skulle ha slike arenaer eller nettverk, men benytte NAV Kontaktsenter når det gjaldt faglige spørsmål og benytte den kompetanse de besitter. Dette betyr imidlertid ikke at kontaktpersonene ikke kan diskutere saker seg i mellom, men noe nettverk er ikke ønskelig. Det ble med andre ord også i denne diskusjonen oppfordret til bruk av Kontaktsenterets kompetanse, uten at det synes å ha hatt vesentlig innvirkning på antallet henvendelser.

Vi spurte kontaktpersonene om deres bruk av Kontaktsenteret som faglig ressurs når det gjelder pleiepenger. At Kontaktsenteret brukes i beskjedne grad bekreftes av kontaktpersonene. Noen viser til at de har kontaktet Kontaktsenteret, men da pr telefon og ikke på mail. Enkelte opplever at det har vært vanskelig å nå fram "*selv med eget internt nummer vi kan ringe og som er spesielt for oss*".

Blant spørsmålene om erfaringer med Kontaktsenteret og tastevalg-pleiepenger kom vi også inn på hvordan brukerne blir gjort kjent med kontaktpersonordningen. Mottar de en henvendelse fra bruker i Sør-Trøndelag, tilbyr man bruker å bli satt i kontakt med kontaktpersonen på NAV-kontoret deres, og ved å sende "*en beskjed til NAV-kontoret, og kort beskrive situasjonen til bruker*".

Tastevalg-pleiepenger mottar også mange henvendelser fra sosionomtjenesten, men i liten grad fra leger. Noen ganger er det en som ringer, mens andre ganger "*kobles vi inn i et telefonmøte*". Med fullmakt fra bruker, kan da Kontaktsenteret gå inn og vurdere enkeltsaker. Uten en slik

fullmakt blir spørsmål og svar av mer generell karakter, *"så da vet vi jo egentlig ikke hva som skjer i den aktuelle saken, annet enn det sosionomen har oppfattet"*.

I oppsummeringen om pleiepengetelefonen fra Arbeids- og velferdsdirektoratet (se ovenfor) het det bl.a. under punktet "NAV Forvaltning - erfaringer med ordningen" at *"det er stor pågang på kompetansetelefonen hos forvaltningsenhetene"*. I våre intervjuer ble det vist til at Kontaktsenteret av og til trenger å snakke med en saksbehandler da Forvaltning har tilgang til fagsystemer som ikke Kontaktsenteret har. Kontaktsenteret tar kontakt med Forvaltning dersom en er usikre på om NAV har mottatt all den informasjonen de trenger: *"Da må vi av og til dobbeltsjekke med Forvaltning hvis det ikke kommer fram av det vi ser i fagsystemene, og det hender"*. En informant uttrykker det slik:

Det har blitt mye bedre, så det er mye lettere for oss å se nå om alt er på plass eller ikke, men det kan være.. Det er jo alltid noen saker som er litt sånn i gråsoner som man er usikker på.

I den samme oppsummeringen het det også at *"i noen tilfeller der bruker får avslag, opplever NAV Kontaktsenter at det er mer hensiktsmessig å sette over telefonen, slik at bruker får snakke med noen i NAV Forvaltning"*. Dette var noe NAV Forvaltning mente var unødvendig. Vår informanter peker også på at en eksempelvis ikke skal *"sette over til Forvaltning en bruker som har fått avslag"*. Det Kontaktsenteret da gjør er eksempelvis å informere om hvordan man går fram for å klage, gå gjennom vedtaket, eventuelt vise brukerne hvor de kan lese mer i rettskilder osv.

I oppsummeringen fra juni ble det også vist til at Kontaktsenteret opplever mange familier med utfordringer som en ikke kan bidra til å løse med gjeldende regelverk. Informantene mener at pleiepengetelefonen har bidratt til å løfte fram en del av familienes utfordringer på en bedre måte. Ansatte på tastevalg-pleiepenger har bygget seg opp en solid kompetanse når det gjelder pleiepenger, og brukerne erfarer at de som betjener denne tjenesten vet hva de snakker om, noe som gjør at brukerne forteller mer og at veilederne får bedre innsikt i familienes hverdag. Som en informant uttrykker det:

Og det har vi også helt fra starten vært klare på, at hvis vi snakker med folk som opplever at de faller mellom to stoler ifølge regelverket, at vi tar oss tid også til å videreformidle dette her til NAV Forvaltning eller på de møtene vi har hatt også. Typisk vanskelige saker som vi hører, som vi fanger opp.

I bakgrunnsdokumentene heter det bl.a. at kontaktpersonordningen og pleiepengetelefonen må føre til nye rutiner og andre måter å samhandle på i NAV. Opplevelsen blant våre informanter er at Kontaktsenteret har fått en tettere tilknytning til Forvaltning, og de er blitt flinkere til å samhandle. Dette mener en henger sammen med at en helt fra oppstarten av prosjektet har hatt jevnlig kontakt om hva slags problemstillinger Kontaktsenteret har overfor Forvaltning, og også motsatt, hva Forvaltning synes er utfordrende med Kontaktsenteret:

Vi har blitt enige om hvordan man skal løse ting, og blitt enige om at vi skal gjøre det på samme måte. At alle veiledere på Kontaktsenteret opptrer på samme måte ovenfor Forvaltning, og vice versa. Det har blitt mer samkjørt.

Her trekkes også fram verdien av samhandlingsmøtene som avholdes hver 14. dag, hvor en har hatt med direktoratet, regelverksavdelingen, "som hører både fra Forvaltningssiden og fra dem som sitter med brukerkontakt opp til dem i Sør-Trøndelag, og vi på Kontaktsenteret". Sett fra Kontaktsenteret opplever man å ha fått til en god dynamikk slik at man får belyst sakene fra ulike sider:

Når du sitter uten å ha brukerkontakt, så mister man en dimensjon, og sitter du uten å forvalte, så mister man en dimensjon, så vi har fått en veldig sånn god samkjøring.

Sett fra Kontaktsenteret opplever man det som positivt å få bedre innsikt i hvordan Forvaltning jobber og utfordringene deres når det gjelder mengden av saker som kommer inn, de hastesakene Kontaktsenteret sender. Alt bidrar til å skape et bedre helhetsbilde, noe som også gagnar brukerne:

vi har skjønnt mer at vi ikke må være for ukritiske, vi må tenke både på bruker, men også på Forvaltning og den jobben de skal gjøre.

Pleiepengetelefonen er opprettet som et fast nasjonalt tilbud, mens kontaktpersonordningen er en pilot i Sør-Trøndelag i en tidsbegrenset periode, og hvor kontaktpersonene kan benytte Kontaktsenteret som et kompetansemiljø når det gjelder pleiepenger. Tanker om hva det vil innebære for Kontaktsenteret dersom kontaktpersonordningen gjøres gjeldende for alle landets kommuner opptar våre informanter. Kartleggingen av i hvor stor grad kontaktpersonene benytter Kontaktsenteret som ressurs, viser at dette blir benyttet i svært liten grad. Som en informant uttrykker det:

(...) så det er vanskelig å si hvordan dette vil bli hvis ordningen rulles ut til hele landet.

Informantene peker på at det sentrale for å få en slik landsdekkende ordning til å fungere, er at rollene og funksjonene ved det enkelte NAV-kontor (f.eks. hvem som er kontaktperson) er registrert i datasystemet. Gitt at denne informasjonen er lagt inn, ser ikke Kontaktsenteret det som noen stor utfordring: "for vi er jo vant til å tenke landsdekkende på alle ytelser". En informant uttrykker det slik:

Jeg har jo hele tiden oversikten. Når jeg får opp et fødsels- og personnummer, så ser vi hvilken tilknytning de har til hvilket NAV-kontor, og så er vi veldig kjappe på å slå opp på NAV-kontoret og se hvordan det ligger an der, hvem som jobber med hva.

Når det gjelder evalueringen og pleiepengetelefonen, peker informantene på at det primært er kontaktpersonordningen som skal evalueres, og at koblingen til pleietelefonen i hovedsak går på

den ressursen Kontaktsenteret skal være for kontaktpersonene, og her har man begrenset erfaring så langt i pilotperioden. Hovedinntrykket sett fra brukerne er imidlertid at pleiepengetelefonen er en god løsning. Som en brukerrepresentant uttrykker det:

Der har de jo gjort et genialt grep med denne pleiepengetelefonen. Sånn at, for der sitter det virkelig kompetanse. Det er geniale grep. Og jeg tror kanskje vi må få flere sånn. Og da får du spesialistene tilbake igjen. De kan det de snakker om.

7 Andre fase i datainnsamlingen - Oppsummering av workshopene

7.1 Innledning

Vi har i dette kapittelet gitt en oppsummering av workshopene som ble avholdt 10. og 11. november 2015 i Trondheim. Workshopen på *dag 1* besto av representanter for piloten i Sør-Trøndelag, Arbeids- og velferdsdirektoratet, brukerutvalget, kontaktpersoner og samarbeidspartnere (helsesøstre og sosionomtjenesten ved St. Olavs Hospital). På *dag 2* møtte representanter for piloten i Sør-Trøndelag, Arbeids- og velferdsdirektoratet, kontaktpersoner, NAV Forvaltning, NAV Kontaktsenter og NAV Hjelpemiddelsentral. Deltakerne på workshopene ble utfordret til å presentere forslag til tiltak og løsninger når det gjelder videreutvikling av kontaktpersonordningen. Resultatpresentasjonen fra workshopdagene er delt i to hoveddeler for hver av de to dagene. Vi presenterer temaene som ble diskutert på de to dagene. Under hvert tema presenterer vi først en kort oppsummering av diskusjonen, før vi presenterer konkrete forslag til endringer i kulepunkter under hvert tema. Kulepunktene representerer resultatene fra gruppearbeidene.

7.2 Workshop dag 1: Kontaktpersoner, brukere og samarbeidspartnere

7.2.1 Kontaktpersonrollen

Innhold; Fra kontaktpersonene ble det pekt på at kontaktpersonrollen er uklar, og kontaktpersonene fyller rollen veldig ulikt. Det er et ønske om en klarere rolle- og oppgavebeskrivelse, eventuelt en stillingsinstruks. Dette vil også gjøre det enklere for brukerne med hensyn til hva de kan forvente av kontaktpersonene. Diskusjonen viste at kontaktpersonordningen er organisert ulikt i de forskjellige kommunene, spesielt er det forskjell mellom de små og de store kommunene. Kontaktpersonene mener man bør jobbe mer likt, så brukerne får det samme tilbudet uavhengig av kommune. Det ble en diskusjon om fordeling av ansvar på de ulike aktørene både innad i NAV og i det øvrige tjenestetilbudet. NAV skal først og fremst sikre at foreldrene holder seg i jobb. Det ble pekt på at andre aktører skal gjøre mye av det som kontaktpersonene føler at de bør og kan bidra med, men når andre i systemet svikter, så er det mange av kontaktpersonene som da føler på at de må bidra som pådriver for å utvikle lokale tjenestetilbud på kommunalt nivå. Her har kontaktpersonene definert innholdet i rollen meget forskjellig, og det er behov for presiseringer av hva kontaktpersonene skal gjøre og hva samarbeidspartnere og brukere kan forvente.

- Kontaktpersonene skal være en los for foreldrene for å finne fram i et mangfoldig regelverk, et regelverk med kontinuerlig behov for forenkling.
- Kontaktpersonen bør ha en pådriverrolle for å utvikle lokalt tjenestetilbud, også ut over tjenestene fra NAV.
- Kontaktpersonene må følge opp foreldre opp mot arbeid. Kontaktpersonen bør ha oppfølging av foreldrene når det gjelder jobb, på samme måte som sykefravær, samt oppfølging av enslige forsørgere som har barn med mangfoldige behov. Det er vanskelig å

komme inn på arbeidsmarkedet i deltidsstilling når en har barn med ekstra oppfølgingsbehov. Fast kontaktperson bør gis tid til å følge opp, ha mulighet til å se muligheten i arbeidslivet, og også til å se hele familien, ikke bare barnet.

- Kontaktpersonene må kunne spille en mer aktiv rolle overfor brukerne – ta kontakt på eget initiativ. Familier med store utfordringer trenger å vite at noen bryr seg og tar kontakt.
- Kontaktpersonrollen er uklar og innholdet defineres forskjellig. En stillingsinstruks er ønskelig.

7.2.2 Skille mellom NAV stat og NAV kommune

NAV har en kommunal del og en statlig del. En av kontaktpersonene var av den oppfatning at de kun skulle serve den statlige delen, mens en annen sa at hun også bidrar inn på den kommunale delen hvis det er behov for det. Brukerrepresentanten påpekte at brukerne ikke skiller mellom NAV kommune og NAV stat, og syntes at en kontaktperson bør dekke begge deler. Det kom fram at kontaktpersonene burde tillegges et koordinerende ansvar uavhengig av om det er en statlig eller kommunal oppgave i NAV. Dette skillet burde foreldrene slippe å forholde seg til. For dem bør NAV være NAV.

- Kontaktperson NAV bør ha det koordinerende ansvaret uavhengig om det er en kommunal oppgave i NAV eller en statlig oppgave i NAV.

7.2.3 Individuell Plan

Et tema som var oppe i diskusjonen var bruk av individuell plan (IP), som det er enighet om er et godt verktøy både for brukerne og tjenesteyterne. IP gir forutsigbarhet, plasserer ansvar og kan lette dokumentasjonskravet til brukerne. I følge våre informanter åpner NAV-loven for at NAV involveres i å ta initiativet til og arbeide med IP. Her påhviler det NAV et ansvar for å sørge for at brukere som har krav på det får et tilbud om IP, hvis de ikke allerede har det. Samtidig ble det presisert at kontaktpersonen skal representere NAV i dette arbeidet, men skal ikke ta over jobben til andre aktører. Det fremkom synspunkter på at NAV ikke burde ha ansvar for å skrive IP, men påse at det blir gjort.

- Kontaktpersonen bør bidra i arbeidet med og ta initiativet til IP, noe NAV-loven åpner for. Kontaktpersonrollen skal påse at IP skrives, men trenger ikke ha ansvaret for å skrive den selv.

7.2.4 Ansvarsgruppe

Det ble stilt spørsmål om hvordan man ville forholde seg dersom det ble presisert at kontaktpersonene kun skal jobbe med "NAV-ting". Det ble vist til fra kontaktpersonene at de syntes at de likevel måtte være til stede på eksempelvis ansvarsgruppemøter, for å få et bilde av og være en del av det helhetlige tilbudet til brukerne selv om de bare skulle følge opp det som handler om NAV. Dette tar tid. Fra kontaktpersonene ble det vist til at de synes et slikt skille er

problematisk. Kontaktpersonene er i kontakt med brukerne og er tett på kompleksiteten brukerne opplever, og ønsker å hjelpe og bidra så mye som mulig.

- Kontaktpersonen bør delta i ansvarsgruppemøter og bringe inn NAV-perspektivet som en del av det helhetlige tilbudet.

7.2.5 Helhetlig familieperspektiv

Kontaktpersonen bør være for hele familien, og må se hele familien under ett. Det ble pekt på at kontaktpersonene også burde ha oppfølging av sykmeldte foreldre og opp mot arbeid, som pr i dag ikke omfattes av denne rollen. Dette ble fremmet som et ønske fra brukerne. Og for å få dannet seg et helhetlig bilde av familiesituasjonen, bør kontaktpersonene ta hjemmebesøk og følge opp utenom ansvarsgruppemøtene. Dette tar imidlertid tid og taler for øremerking av hel eller delt stilling som kontaktperson.

- Man må bli flinkere til å løfte fram familieperspektivet, og bl.a. fokusere på utfordringer knyttet til det å være søsken til en bror eller søster med mangfoldige behov.
- Familiens behov vil variere i intensitet over tid og nye utfordringsområder vil dukke opp. Kontaktpersonene bør kunne bistå i å sortere og prioritere, og veilede når det gjelder å plassere ansvaret for de ulike behovene.
- Foreldre og barn kan oppleve å forholde seg til forskjellige veiledere. Bør kontaktpersonen følge hele familien så ikke andre veiledere er inne i bildet? Er det tilstrekkelig at kontaktperson holder kontakt med de øvrige veilederne?
- Kontaktpersonen bør starte med oppfølging for å få familien "på plass" før en begynner med arbeidsperspektivet. Få oversikt over økonomien, behovet for avlastning, bli kjent med barnets oppfølgingsbehov osv. dette danner grunnlaget for å tenke arbeidsperspektivet.
- Kontaktpersonen bør ha oversikt over øvrig tilbud i kommunen uten å ta over disse oppgavene. Kontaktpersonen bør ha kontakter/ nøkkelpersonell i kommunen som en samarbeider med (ergoterapeut, helsesøster, koordinator oa.). Dette gjør det mulig med et helhetlig tilbud til familiene.
- Viktig at kontaktpersonen samhandler med andre veiledere, f.eks. dersom mor eller far står i fare for å bli sykmeldt og har egen veileder/saksbehandler. Kontaktpersonen skal ikke ta over disse sakene, men bør vite hva som skjer med familien (helhetsperspektiv).
- Kontaktpersonen følger den kommunen hvor barnet bor. En utfordring når foreldrene ikke bor sammen, men i hver sin kommune.

7.2.6 Tidsbruk og omfang

Det er fortsatt uklart hvor mange som er potensielle brukere av kontaktpersonordningen. Det er et ønske om at det gjøres beregninger av hvor mange brukere hvert NAV-kontor har, og at en får registreringer av hva kontaktpersonene gjør og hva de bruker av tid på de ulike oppgavene. Dette er en forutsetning for å kunne si noe om hvor mange kontaktpersoner man bør ha ved hvert kontor. Utgangspunktet for piloten var en kontaktperson ved hvert NAV-kontor fordi volumet var uklart. Fra direktoratet blir det pekt på at beregning av volum og registrering av tidsbruk kan føre til at noen store kontorer må ha flere kontaktpersoner, mens det ved noen av de minste kontorene vil være tilstrekkelig med mindre enn en hel stilling. Disse vurderingene henger sammen med temaet ovenfor om kontaktpersonrollen og hva som skal være kontaktpersonenes oppgaver. Det ble vist til eksempel fra to kontaktpersoner med et likt antall brukere, hvor en kontaktperson mente å dekke behovet med en 20 % -stilling, mens en annen mente det var oppgaver til å fylle en hel stilling. Den ene viste til at hun stort sett er på kontoret, svarer på spørsmål, hjelper til med informasjon og søknadsskriving, mens den andre i tillegg deltar i ansvarsgruppemøter og har en tett oppfølging av brukerne. Det kom også fram at brukerne ønsker mer enn det de fleste kontaktpersonene føler at de kan tilby. Kontaktpersonene mener det er viktig å bli kjent med brukerne og få kunnskap om deres situasjon for å forstå deres behov, men det praktiseres forskjellig med hensyn til hvor tett på brukerne man velger å være.

- Det må gjøres registreringer som viser hva kontaktpersonene gjør og hva som går med av tid for de enkelte aktivitetene. Det er viktig at andel av stilling som øremerkes det å være kontaktperson sees i forhold til antall innbyggere og brukere i kommunen.

7.2.7 Tilgjengelighet

Tilgjengelighet var et sentralt tema på workshopene. I utgangspunktet har ikke veiledere i NAV kontor (kontaktpersonene) jobbmobil, kun fasttelefon på kontoret sitt, et sted hvor de er ganske sjelden. Kontaktpersonene jobber ofte flere dager i uka i mottak, og er ikke på plassen sin. Noen gir i dag ut sitt private mobilnummer til brukerne, andre gjør det ikke, og ønsker ikke å gjøre det. Selv med mobiltelefon ville kontaktpersonene ikke vært tilgjengelige hele tiden, men da vil brukerne komme til en personlig svarer der de kan legge igjen beskjed, eller de kan sende en tekstmelding. Enkelte av kontaktpersonene har tatt opp spørsmålet om jobbmobil med sin leder, og fått til svar at dette ikke er aktuelt så lenge det er en pilot.

- Tilgjengeligheten må bli bedre. Litt tilfeldig i dag hvilke brukere som får direkte telefonnummer til kontaktpersonen. I dag er det slik at brukernes plattform er smarttelefoner, og kontaktperson bør være tilgjengelig på samme plattform. Det bør være mulig med mobile løsninger med tilgang til fagsystemer så det ikke er nødvendig å måtte dra tilbake på kontoret for eksempelvis å sjekke ut status.

7.2.8 Kompetanseutvikling

Behovet for kompetanseutvikling for kontaktpersonene kom tydelig fram i diskusjonen, og da særlig innen regelverk og diagnoser. En del av kompetanseutviklingen mener en bør bestå av jevnlig samlinger med brukerrepresentantene. Erfaringene fra tidligere samlinger viser at en har mye å lære av dette. Videre var det et ønske om at kontaktpersonene kunne utveksle erfaringer og hjelpe hverandre faglig gjennom bruk av NAV Fagnettverk. Kollegaveiledning ble satt frem som et forslag.

- Kontaktpersonene har behov for et støtteapparat for veiledning og ivaretagelse. Erfaringen er at kontaktpersonen kommer opp i vanskelige situasjoner ovenfor foreldrene, og må av og til forsvare og forklare avgjørelser kontaktpersonen er uenig i. Det bør gis opplæring i "den vanskelige samtalen" og konfliktløsning.
- Kompetansebygging blant kontaktpersonene må styrkes eksempelvis innen regelverk og diagnoser. Samlinger har også kompetansehevende effekt, og det foreslås to samlinger med brukerrepresentanter og to samlinger med andre kontaktpersoner pr år.

7.2.9 Informasjon om ordningen

Bedre informasjon om kontaktpersonordningen ble trukket fram av flere.

Fra *helsesøstre* ble det vist til at de alltid er på hjemmebesøk når barn blir født, og er ofte på banen i forbindelse med sykdom, skader, osv. Da bør de gi informasjon om ordningen og være med på å etablere kontakt opp imot kontaktpersonen.

Fra *sosionomtjenesten ved St. Olavs Hospital* ble det pekt på at de også ønsker å informere om ordningen, og de viste til at de jobber med å huske å opplyse om og henvise brukerne til kontaktpersonene, men en ønsker seg en mer spisset avklaring om hvilke brukere som skal henvises til ordningen.

- Informasjonsarbeidet må styrkes. Foreldrene bør få tilbud om hjemmebesøk av kontaktperson, eller at kontaktperson kommer på sykehuset for å etablere kontakt. Foreldre må gis informasjon om kontaktperson ved det enkelte NAV-kontor før barn skrives ut fra sykehus. Kontaktperson bør varsles når barn skrives ut fra sykehus eller når barnet har fått en alvorlig, kronisk lidelse.
- Viktig at ordningen med fast kontaktperson blir gjort kjent. Et tiltak er å invitere samarbeidspartnere i kommunen på møter.

7.2.10 Brukerne av ordningen

Det reises spørsmål om hvem som egentlig er brukerne og hva som skal regnes som mangfoldige behov. Kontaktpersonene ser spesielt utfordringer når det gjelder brukere og familier med psykisk helseproblematikk hvor mange opplever å falle utenfor når det gjelder tilbud og rettigheter.

- Foreldrene har mange behov og trenger en å snakke med. Her kan kontaktpersonen spille en viktig rolle, men kontaktpersonen kan ikke ta eierskap til alle prosessene.

7.2.11 Samhandling med andre aktører

Kontaktpersonene har en erfart behov for bedre samarbeid og kontakt med *BUP, PPT, barneskole, ungdomsskole, og videregående skole*.

Sosionomtjenesten ved St. Olavs Hospital er veldig positive til ordningen, og det er et ønske om bedre samarbeid med NAV. Til dette trenger sosionomtjenesten hjelp til bedre kjennskap til rettigheter og muligheter innenfor NAV-systemet for å kunne gi råd til brukerne. Sosionomtjenesten får tilbakemeldinger fra brukere om at de er veldig fornøyd med kontaktpersonene og at brukerne opplever dem som tilgjengelige, positive og imøtekommende. Sosionomtjenesten pekte på områder for forbedring i samhandlingen med NAV, bl.a. når det gjelder søknad om hjelpestønad. Her må bruker først fylle ut søknadsskjema, som så skal verifiseres av lege. Sosionomtjenesten er åpne for at når det gjelder brukere som kommer fra St. Olavs hospital, så bør NAV kunne kontakte St. Olavs direkte med søknaden for å få legeerklæring, slik at bruker slipper en ekstra tur til St. Olavs.

7.3 Workshop dag 2: NAV – intern samhandling

7.3.1 Kontaktpersonrollen

Også på denne workshopen hadde man en diskusjon om avgrensning av kontaktpersonrollen. Kommunene er ulikt organisert og jobber ulikt. Det er derfor vanskelig å gi noe entydig svar om hvor kontaktpersonen skal plasseres i bildet. I utgangspunktet skal kontaktpersonene bare veilede i forhold til kompleksiteten i NAV, men det ble pekt på at en også har et ansvar til å bidra til samhandling med andre aktører. Det er i denne avgrensingen at problemene kan oppstå. I diskusjonen ble det pekt på at det er nødvendig å beskrive hva rollen skal inneholde, men ikke hvordan rollen skal utøves, dette må hvert enkelt kontor bestemme lokalt. Man må ha en tydelighet på hva brukeren skal oppleve er viktig, og så er det ikke så viktig hvordan det organiseres å levere en løsning til brukerne. Erfaringen er at etter hvert som brukerne blir bedre kjent med kontaktpersonen, så involveres kontaktpersonen mer og mer og i en del sammenhenger også på områder som strengt tatt ikke er NAVs ansvar. Det ble fremmet forslag om et kartleggingsverktøy til bruk av kontaktpersonene. Pr i dag oppleves det som vanskelig for kontaktpersonene å ha oversikt over alt familiene kan ha behov for. Kontaktpersonene bør derfor ha et verktøy for å dokumentere behov og vite hva som kan tilbys, og eventuelt hvem og hvor man

kan henvende seg for å få råd og hjelp. Hovedinntrykket til kontaktpersonene er at en får veldig gode tilbakemeldinger fra brukerne om ordningen og at "de har fått et helt annet syn på NAV".

- Det er en utfordring at kontaktpersonene skal møte bruker på vegne av alle ytelser og tjenester. Kontaktpersonene har ikke kapasitet eller tid til å ha tilfredsstillende kunnskap på alle fagområder.
- Kontaktpersonen bør ha en mal som sier hvilke opplysninger som skal innhentes når det gjelder de ulike ytelsene.
- Kontaktpersonen bør få et verktøy for til å kartlegge behovene/videreføre behovene til riktig person for oppfølging i NAV.
- Kontaktpersonene bør gis en jobbmobil.

7.3.2 Ansvarsgruppe

Erfaringene fra kontaktpersonenes deltakelse i ansvarsgruppemøter er at det ikke alltid er nødvendig at de er til stede, da noen av møtene kan være konsentrert om eksempelvis skole og oppfølging der. Dette blir imidlertid en avveining, for det kan være et poeng at kontaktpersonen har et helhetlig forhold til den situasjonen familien er i. Men en bør kunne få til en ordning hvor kontaktpersonen innkalles ved behov, og ellers holdes orientert om status for familien. Et annet perspektiv om også kom fram var at deltakelse og involvering i ansvarsgrupper er tidkrevende, og det gjenstår fortsatt en enighet om dette er noe kontaktpersonene skal prioritere.

7.3.3 Tidsbruk og omfang

I diskusjonen ble det vist til at en har registrering av de ulike arbeidsoppgavene kontaktpersonene har gjort, slik som møter på kontoret, deltagelse i arbeidsgruppemøter, telefonsamtaler, osv. En har litt oversikt over sånn ca hvor lang tid de ulike tingene tar, så det bør være mulig å beregne omtrent hvor mye tid man potensielt sett kan bruke, gitt en viss mengde brukere. Det ble fra piloten pekt på at det kan være noe underrapportering, men at man kan gjøre noen beregninger ut ifra den informasjonen man har. Det ble presisert at det er viktig at en enes om en eller annen måte å beregne på, selv om det alltid vil være usikkerhet i beregningen. For å møte dette kan en legge inne visse forutsetninger.

7.3.4 Informasjon om ordningen

Fra kontaktpersonene ble det pekt på at en i starten av piloten opplevde at informasjon om kontaktpersonordningen ble spredd via jungeltelegrafen. Det er prioritert i pilot-perioden å spre informasjon om ordningen til brukerne via aktuelle samarbeidspartnere. Fra NAV Forvaltning ble det pekt på at en ikke vil sette inn noe ny standardtekst med informasjon om kontaktpersonordningen i brev til disse brukerne nå, så lenge dette er en pilot. Men hvis dette blir en landsdekkende ordning, så er det enkelt å legge inn tekst i brev til brukerne som sier at de kan ta kontakt med sin lokale kontaktperson. Det ble også vist til at søknad om pleiepenger ofte går rett fra sykehus/helsetjenesten til NAV Forvaltning, og kontaktpersonene får da ikke vite om disse

søknadene, og brukerne får ikke nødvendigvis vite om kontaktpersonene. Dette er ting en vil ta tak i dersom kontaktpersonordningen gjøres landsdekkende. Også Kontaktsenteret mener det vil bli enklere å gi standardisert informasjon om ordningen til aktuelle brukere dersom den blir landsdekkende.

- Kontaktpersonene bør ha visittkort som kan deles ut til alle aktuelle samhandlere. En brosjyre om kontaktpersonordningen bør utarbeides og distribueres.
- Det er behov for en bedre søkemotor for å finne oversikt over kontaktpersonene på nav.no.

7.3.5 Kompetanseutvikling og faglig støtte

Fagteamet ved NAV Kontaktsenter; Direktoratet pekte på at en hadde en erkjennelse av at kontaktpersonordningen ville bli krevende og at de ville ha behov for et fagteam til å bistå i faglige spørsmål. En hadde en diskusjon om hvor dette skulle ligge (lokalt eller sentralt), og endte opp med at det beste ville være om dette ble lagt til NAV Kontaktsenter ved pleiepengetelefonen. Det ble i den forbindelse opprettet en postkasse (epost) som kontaktpersonene kunne benytte seg av. NAV Kontaktsenter etablerte denne felles postkassen hvor fagpersoner skal være tilgjengelig for kontaktpersoner ved spørsmål om pleiepenger. Her sitter et fagteam og besvarer spørsmål fra kontaktpersonene på mail. Erfaringene så langt er at postkassen blir lite brukt, og at kontaktpersonene i hovedsak benytter tastevalg (pleiepengetelefon) på telefon, ringer Forvaltning, konsulterer kollegaer, eller annet. Det ble pekt på at dersom kontaktpersonene benytter tastevalg til pleiepengetelefonen, vil de stå i den samme køen som brukerne. Kontaktpersonene bekrefter at de bruker ordningen lite, og at de heller tar en telefon. Noen av kontaktpersonene foretrekker bruk av epost da en vil skrive og sende spørsmålet når det passer. De fleste foretrekker å ringe for å få svar der og da, at en ønsker å avslutte saken med en gang når man sitter i situasjonen, og ikke må vente på svar. Et annet forhold er at en ikke har noen registrering av bruken av denne telefonen fra kontaktpersonene. Telefonen er landsdekkende, så man vet ikke hva som kommer fra Sør Trøndelag, og hva som kommer fra resten av landet. Kontaktpersonene registrerer heller ikke når de bruker pleiepengetelefonen.

- Kontaktpersonene bør i større grad bruke tastevalg pleiepenger for faglig avklaringer i første omgang (dele av kompetanse).

NAV erfaringsforum; I diskusjonen ble det også vist til erfaringsforum i NAV hvor en del problemstillinger tas opp og drøftes. Erfaringene er imidlertid at kontaktpersonene bruker dette forumet i liten grad, bl.a. begrunnet med at kontaktpersonene syntes det er vanskelig å finne svar på de problemene de melder inn i erfaringsforum.

- Det bør opprettes en egen «tråd» i erfaringsforum for kontaktpersonene, koblet opp til kontaktsenteret. Tråden kan brukes til erfaringsutveksling, faglig avklaring, tilstrebe lik praksis.

7.3.6 Samhandling med andre aktører

NAV Kontaktsenter har en *hastesaksordning* som de benytter seg av (omkring 10 hastesaker pr måned), og en opplever å ha fått til et godt samarbeid med NAV Forvaltning. Også kontaktpersonene har mulighet til å benytte seg av denne hastesaksordningen. Fra NAV Forvaltning ble det pekt på at en fra Forvaltning ikke har vært redde for misbruk fra kontaktpersonenes side når det gjelder hastesaker, men en så at en fikk så mange at Forvaltning ikke klarte å ta unna, så en måtte gjøre en justering på hva som er de reelle hastesakene. En måtte gjøre noe med rutinen for den var opprinnelig veldig vid, og det ble fler saker enn det som var mulig å ta unna. Nå er den strammet inn litt, og det fungerer mye bedre, og Forvaltning opplever at de kan ta unna det som kommer.

Saksbehandling; fra NAV Forvaltning ble det presisert at de er satt til å forvalte vedtatte lover omkring barns sykdom, grunn/hjelpestønad, hjelpemidler og annet. Forvaltning erfarer at for den aktuelle brukergruppen så er ikke løsningen alltid optimal, men en har ikke myndighet til å innvilge noe utover lovverket. Samtidig peker en på at hvis en er i tvil, så gjøres vedtak til gunst for bruker. Men i og med at regelverket er strengt, så kan det oppleves av bruker at Forvaltning leter etter grunner til avslag. Ved spesialisering av oppgaver i NAV er en nå mer samkjørt enn tidligere ved at en får mer lik praksis, noe en del brukere kan oppleve som at en er blitt strengere. Samtidig vises det til at kapittel 9 i Folketrygdloven er det området som har lavest omgjøringsprosent av alle ytelser. Forvaltning peker på at dersom en hadde hatt bedre søknadsskjema så hadde en fått bedre informasjon, og sluppet å etterspørre mer informasjon. Hvis Forvaltning må etterspørre mer informasjon, så tar saksbehandlingen lenger tid. Det er derfor viktig å få all dokumentasjon med en gang for å få fortgang i saksbehandlingen. Bl.a. når det gjelder hastesaker, så skal en motta sak og fatte vedtak i løpet av to dager noe som forutsetter at saken da er klar til behandling, med all nødvendig dokumentasjon på plass. Når det gjelder brevmalene, ble disse endret i november 2015. En har fått et mer lettfattelig språk, og likere praksis. En har fått tilbakemeldinger fra brukerne om at endringen har bedret kommunikasjonen. Målet er at brukerne skal forstå innholdet i brevet første gang de leser det. Pleiepengetelefonen har også fått tilbakemelding på at brukerne syntes denne endringen er veldig positiv. Det vises også til at brukerrepresentantene i piloten har gitt tilbakemeldinger og kommentert på de nye brevmalene. Når det gjelder innhenting av informasjon, ble det fra NAV Forvaltning vist til at malen har blitt endret. Bruker oppgir navnet på legen, og NAV forvaltning kan etterspørre legeerklæring dersom det er behov for det, ved å sende forespørsel direkte til lege. Det ble pekt på at legeerklæring er viktig, ikke for å bekrefte diagnose, men for å beskrive funksjonsnivå på barnet og hjelpebehov. Dette kan også gjøres av kontaktperson; de kan beskrive brukeren og hjelpebehov, og send dette til NAV Forvaltning.

- Kontaktpersonen bør gis mulighet til å innhente ny legeerklæring på vegne av bruker
- De lokale legene må få opplæring i hvordan en legeerklæring skal skrives, hva som er viktig å få med.
- Det er en utfordring at St. Olav har skjönt hvordan de skal skrive legeerklæringer så de «unngår» avslag. To pasienter med lik tilstand og pleiebehov kan få både avslag og innvilgelse etter hvordan legeerklæringen er.

Dokumentasjon og informasjonsflyt; Spørsmål om dokumentasjon og informasjonsflyt mellom de ulike leddene i NAV sto sentralt i diskusjonen. Når det eksempelvis gjelder samarbeid mellom NAV-kontor og hjelpemiddelsentralen er det en utfordring at man ikke har tilgang til dokumentasjonen mellom veiledere i NAV kontor og hjelpemiddelsentralen. De på hjelpemiddelsentralen har kun tilgang på egne dokumenter. I Datatilsynets diskusjon med NAV ble det pekt på at hver medarbeider skal kun ha tilgang på dokumentasjon i sitt fagfelt, derfor så har man ikke tilgang på alle NAV systemer, og det gjør informasjonsflyt vanskelig. På workshopen ble det pekt på at disse sperrene i systemet sikkert er riktig utfra personvern hensyn, men det hindrer flyt mellom enheter på den måten NAV har organisert seg på. En kontaktperson viste til at man kan ta utskrift og sende i posten informasjon om brukeren til en annen relevant instans. En annen viste til at det finnes en funksjon om journalføring i andre systemer.

- Merking i Modia angående kontaktpersonrollen må gjøres i alle saker. Kontaktperson bør gis opplæring av informasjonsskriving i Modia kontra bruk av forvaltningsnotat i Gosys.
- Det bør innarbeides en ordning med merking av brukere med kontaktperson i Gosys og Modia.
- Det er en utfordring at forvaltningsenhetene ikke bestandig har tilgang til andre ytelser hvor det kan være aktuell dokumentasjon/notater (Gosys). En bør få til bedre gjenbruk av informasjon på tvers av fagområder.

NAV Hjelpemiddelsentral; Fra Hjelpemiddelsentralen ble det pekt på at deres kompetanse brukes i for liten grad, noe en mener skyldes manglende kunnskap om kompetansen ved hjelpemiddelsentralen. En har eksempler på at hjelpemiddelsentralen i noen tilfeller bør delta i ansvarsgrupper i stedet for kontaktpersonen da det er hjelpemiddelsentralen som har den relevante kompetanse. En bør derfor få til en bedre kommunikasjon mellom kontaktpersonene og hjelpemiddelsentralen, også fordi sentralen sitter med mye kompetanse om disse familiene og barna, har vært hjemme hos familien og vurdert hjelpemiddelbehovet, og denne kompetansen kunne vært bedre brukt som en del av kontaktpersonrollen. Det er enighet om at en har et stort uforløst potensial i bedre kommunikasjon og samarbeid.

- Prioritering av saker: Saker der det er en kontaktperson inne i bildet må prioriteres eks. hos NAV Hjelpemiddelsentral.

7.3.7 Pleiepengetelefonen

NAV Kontaktsenter har registrert omkring 6-700 telefoner hver måned siden en startet i mars 2015. Erfaringene viser at kun vel 25 % er reelle henvendelser til pleiepengetelefonen, og hvor resten er feiltasting. Kontaktsenteret tror det handler om at folk taster det første tastevalget de får (nivå 1). Fra Kontaktsenteret har en bedt om å bli tastevalg nivå 2, i håp om at mye av feiltastingene blir borte. En ser det som viktig at antallet feiltastinger går ned da tidvis er mye kø på telefonen, og det er uheldig, særlig når mange av henvendelsene ikke skulle dit. Pleiepengetelefonen oppleves imidlertid som et godt tilbud og en har stor avslutningsgrad på de samtalene ved at bruker får løst saken sin gjennom telefonsamtalen.

Når det gjelder samhandlingen mellom NAV Forvaltning og NAV Kontaktsenter (pleiepengetelefonen), så er det en gjensidig opplevelse at en har fått til en god dialog. Samtidig opplever Forvaltning færre henvendelser om pleiepenger på kompetansekøen, noe en mener skyldes at pleiepengetelefonen tar unna mange av disse henvendelsene.

8 Post delrapporten og workshopene

I oppdragsgivers beskrivelse av evalueringsoppdraget ble det vist til at det er stort politisk trykk på dette arbeidet, og at en var avhengig av at det forelå evalueringsresultater både underveis og umiddelbart etter pilotering: *"Hele piloteringen er basert på en metode der vi starter, prøver, evaluerer og justerer. Det er viktig for oss også å få den eksterne evalueringen inn i denne loopen"*.

Delrapporten, som satte søkelys på en rekke utfordringer i piloten *Fast kontaktperson*, ble oversendt oppdragsgiver 2. november 2015, som var i henhold til avtale. I og med at det i evalueringen ble lagt opp til læring som grunnlag for justeringer underveis, satte vi i evalueringens siste fase (november 2015 – januar 2016) søkelys på hva som var gjort av endringer i piloten etter at delrapporten forelå. Vi rettet en henvendelse til piloten med spørsmål om hva som var gjort av endringer. Vi fikk ikke svar på henvendelsen, noe vi tolker dit hen at piloten ble videreført uten endringer.

En annen kilde for å få et bilde av eventuelle endringer har vært referatene fra samhandlingsmøtene. Vi har nedenfor gitt en oppsummering av referatene fra samhandlingsmøtene som ble avholdt etter at SINTEF oversendte delrapporten 2. november 2015. I presentasjonen har vi vektlagt temaer som vi mener er relevante for evaluering av piloten og pleiepengetelefonen. Hovedhensikten med dette har vært å få belyst hva som eventuelt er gjort i det som ble presentert av utfordringer og forbedringsområder i delrapporten.

Første møte etter at delrapporten ble oversendt ble avholdt 6. november 2015. Fra NAV Sør-Trøndelag ble det rapportert at kontaktpersonene hadde blitt mer aktive i å melde tilbake at det er ressurskrevende å ha denne rollen.

Fra NAV Kontaktsenter ble det rapportert at en fortsatt mottok få mailer fra kontaktpersonene og at en hadde en god dialog med NAV Forvaltning. Videre ble det opplyst at en har bestilt endringer i tastevalg som skal gjøre det enklere for brukerne å finne fram til pleiepengetelefonen. Videre ble det vist til at det skulle avholde møte med SINTEF 13. desember for gjennomgang av delrapporten. I en kommentar fra piloten i Sør-Trøndelag ble det vist til at det foreløpig var vanskelig å si noe om behovet for kontaktpersoner, da ordningen har fungert i kort tid og at ordningen fungerer ulikt fra NAV-kontor til NAV kontor. Delrapporten skulle sendes ut før workshopene 10. og 11. november. Fra direktoratet ble det informert om at det vil bli vurdert behov for ytterligere erfaringsinnhenting i forbindelse med evalueringen. Informasjon om dette skulle legges fram på neste samhandlingsmøte, hvor også erfaringer fra fremlegging av delrapporten og workshopene ville bli diskutert.

På samhandlingsmøtet 20. november 2015, het det under punktet "Oppfølging av aksjonspunkter fra forrige møte" at ytterligere erfaringsinnhenting i forbindelse med evalueringen ville bli vurdert etter møte med ledelsen i Tjenestelinjen.

Fra NAV Sør-Trøndelag ble det rapportert at "83 familier hadde vært innom, og ca 170-180 samtaler". Videre viste erfaringene store variasjoner fra NAV-kontor til NAV-kontor, og også fra familie til familie med hensyn til behov for oppfølging. NAV Kontaktsenter rapporterte om litt færre samtaler til pleiepengetelefon i november, ellers status som før hvor det fortsatt var stille i «fellespostkassen».

Fra Kjerne teamet ble det vist til at det var gitt tilbakemelding til SINTEF med kommentarer til delrapporten. Videre at det skulle bli avholdt møte med ledelsen i Tjenesteavdelingen om delrapport og videre behandling/kontakt med Arbeids- og sosialdepartementet.

På samhandlingsmøtet ble det også presentert oppsummering og tilbakemeldinger til workshopene:

Fra de som deltok fra gruppen:

- Skryt til SINTEF: engasjerte i oppdraget, og god presentasjon av resultater.
- Ella (Melhus) trekkes frem som en kontaktperson som har en god og reflektert forståelse av kontaktpersonrollen.
- Veldig fint å være så mange forskjellige aktører samlet, både faglig og for å bli kjent
- Opplever stor enighet om utfordringene
- Tilfeldig utvalg deltakere ettersom det var Heidi som plukket ut. Ønske om at alle kunne vært invitert.
- Usikkerhet, greier SINTEF å fange opp betydningen av hva denne ordningen har for den enkelte familie?
- Tidsperspektiv: er det hensiktsmessig å evaluere allerede nå? Ordningen har vart kort, og den har ikke vært markedsført (det kan ha betydning for antallet)
- Ser behov for rammer rundt ordningen knyttet til rollebeskrivelse og definisjon av behov
→ «hvordan skal brukerne oppleve det likt?»

Referert fra deltakere:

- Spannende med en evaluering
- Har fått flere gode praktiske tips
- Enighet om hva som er utfordringene
- Brukerhistoriene er det som sitter sterkest igjen
- Behov for å kunne ha mere faglige diskusjoner, og egne samlinger neste år med egne case, ikke bare erfaringsdeling. Deltakelse fra både kontaktsenter og forvaltning.
- Håper å kunne få jobbe mer på dette området fremover
- Flere ser behov for frikjøp, for å ha nok tid og rom til å fylle rollen
- Kontaktsenteret fremhevet at det er ulik tilnærming til hvordan kontaktpersonen arbeider. Hva kan forventes/ikke forventes. Bør avklares, særlig i.f.t. samarbeidspartnere.

Når det gjelder innspill til delrapporten, het det følgende i referatet fra samhandlingsmøtet:

- SINTEF har fått med mye

- Dersom håndtering av regelverket ser ut som å være et stort tema, er det kanskje en ide og også intervju forvaltning
- Hvis utbredelse av ordningen til hele landet, ser flere behov for å se på om det bør settes av penger til dette sentralt fra i NAV

Det siste samhandlingsmøtet i 2015 ble avholdt 4. desember. Fra NAV Sør-Trøndelag ble det vist til at kontaktpersonen på NAV Melhus skulle se nærmere på tidsbruken, og rapporterer dette tilbake til SINTEF. Videre ble det vist til at en hadde fått noen tilbakemeldinger fra ledere som mener kontaktpersonordningen er svært ressurskrevende for kontoret, og at det bør være en økonomisk kompensasjon. NAV Sør-Trøndelag svarer på slike henvendelser med at dette er en oppgave som ligger i NAV-kontoret, og at rollen videreføres i 2016: *"Vi bemerker videre at dette ikke er et prosjekt, men en metodikk/ordning som skal implementeres i alle fylker. Ordningen kommer som en følge av «Ekspertutvalgets» anbefaling i delrapport 1. Statsråden er veldig tydelig på at dette skal implementeres i alle fylker"*. Til det siste ble det bemerket at det gjelder hvis pilot gir kunnskap om at dette er en viktig tjeneste for brukerne. Fra NAV Sør-Trøndelag ble det orientert om at flere NAV-kontor har nå gjennomført frokostmøtet med samarbeidspartnere, men ikke alle. Noen venter til nyåret, når det er litt roligere tider. Det ble også stilt spørsmål om det blir avsatt midler neste år til piloten, samlinger, brukerutvalg m.m. Fra direktoratet ble det vist til at det kommer et eget brev om dette til Sør-Trøndelag. Videre var det et ønske om at samhandlingsmøtene fortsatte i 2016, i hvert fall så lenge piloten ble videreført.

Fra NAV Kontaktsenter ble det vist til at en avslutter rutine med registrering av antall henvendelser pleiepengetelefon pr. 1. januar 2016, da dette er etablert som en varig ordning. Fra Kjerne teamet ble det vist til at ordningen var forankret i Tjenestelinjen der det ble besluttet ikke å konkludere med noe som helst før det foreligger endelig rapport i februar. Sør-Trøndelag var blitt anmodet om å fortsette piloten første halvår 2016 i påvente av etablering. Det skulle sendes eget brev om dette til Sør-Trøndelag. Videre ble det informert om at det i januar utarbeides en plan for hvordan resultater fra evaluering følges opp når rapporten kommer i februar. Sør-Trøndelag vil bli involvert i arbeidet. Samhandlingsmøtene skulle videreføres, i første omgang fram til juni 2016. Når det gjelder kompetansepostkassen ved NAV Kontaktsenter ble det fra NAV Sør-Trøndelag bedt om en vurdering av å avvikle denne ordningen fra 1. januar. Erfaringen er at kontaktpersonene skaffer seg faginformasjon via andre kanaler. Og siden postkassen brukes sjelden, kan det være en fare for at henvendelser blir liggende dersom det skulle komme noe. Denne problemstillingen skulle følges opp videre av NAV Sør-Trøndelag.

9 Oppsummering og drøfting

9.1 Innledning

I dette kapittelet drøfter vi sentrale punkter i evalueringen med utgangspunkt i hva vi og våre informanter mener må gjøres av endringer og presiseringer for at kontaktpersonordningen skal leve opp til intensjonen med ordningen og hva som må gjøres dersom tilbudet skal videreføres som en landsdekkende ordning. Strukturen tar utgangspunkt i problemstillinger beskrevet i bestillingen av evalueringsoppdraget og i kapittel 2 i denne rapporten.

Videre har vi drøftet resultatene med utgangspunkt i mål og intensjoner med *kontaktpersonordningen*. *Pleiepengetelefonen* er allerede etablert som et fast nasjonalt tilbud og er derfor ikke viet den samme oppmerksomheten som kontaktpersonordningen som er gjennomført som en pilot i Sør-Trøndelag. I kapittelet har vi tatt utgangspunkt i tilbakemeldinger fra Oppdragsgiver hvor det pekes på at analysen skal sette søkelys på brukernes behov og hvordan de blir møtt, rolleutøvelse og rolleforståelse i kontaktpersonrollen, og samhandling internt i NAV og med andre aktører. De tre punktene skissert ovenfor er imidlertid ikke gjensidig utelukkende. Eksempelvis vil brukernes opplevelse av hvordan de blir møtt, henge sammen med kontaktpersonenes rolleforståelse og hva kontaktpersonene har å tilby brukerne (hvilke oppgaver de mener en kontaktperson skal ivareta - rolleutøvelse). Videre er det slik at kontaktpersonene er en del av NAV, og deres rolleforståelse og rolleutøvelse vil ha betydning for samhandlingen internt i NAV. Brukernes opplevelse av hvordan de blir møtt vil i sin tur henge sammen med hvordan den interne samhandlingen i NAV er organisert. Vår presentasjon har derfor en noe annen tematisk inndeling enn den tredelingen som er vist ovenfor. Vi mener likevel at vi i dette kapittelet belyser de tre sentrale temaene.

Hovedkonklusjonene i vår evaluering kan oppsummeres som følger:

- *Brukernes behov* er mangfoldige og varierer over tid og i intensitet. Det er bred enighet om at kontaktpersonene kan spille en viktig rolle for brukerne, spesielt i det som omtales som akuttfasen. Etter hvert vil behovet for regelverkeksptise (ala *Pleiepengetelefonen*) bli tydeligere.
- *En kontakt i NAV eller utpekt kontaktperson?* Vår evaluering viser at brukerne ser betydningen av en fast kontakt i NAV, men at god kjemi, innlevelsessevne og personlig egnethet bør være sentrale kriterier for hvem denne kontakten bør være. Videre vektlegger brukerne betydningen av kontinuitet når det gjelder hvem som skal være deres kontakt i NAV. Det er langt fra sikkert at kontaktpersonordningen, slik den i dag er utformet, tilfredsstiller disse forventningene og forutsetningene.
- Det gjenstår fortsatt en del jobb for å få en mer ensartet *rolleutøvelse* og rolleforståelse blant kontaktpersonene. Kontaktpersonrollen må tilpasses lokale forhold i kommunen, men må bli tydeligere når det gjelder hva som kreves av dem, og brukerne må informeres om hva de kan forvente av bistand. Piloten har ikke gitt tilstrekkelig kunnskap til å anslå det reelle behovet for kontaktpersoner i kommunene.

- *Samhandlingen* i NAV er styrket som følge av piloten, i særlig grad mellom kontaktpersonene, Forvaltning og Kontaktsenter når det gjelder rolleforståelse og informasjonsflyt. Det er et uforløst potensiale i samarbeidet med hjelpemiddelsentralen. Formelle hindringer for informasjonsutveksling eksisterer fortsatt. Piloten har avdekket tiltak for informasjonsspredning om kontaktpersonordningen som vil kunne iverksettes dersom ordningen gjøres landsdekkende. Samhandlingen med kommune og spesialisttjeneste er av avgjørende betydning for å spre kunnskap om kontaktpersonordningen, og for å integrere kontaktpersonene i et samlet, helhetlig tilbud til brukerne.
- *Helhetsperspektivet og familieperspektivet* blir ikke i tilstrekkelig grad ivaretatt i dagens kontaktpersonordning. Når eksempelvis barnet får tildelt en kontaktperson mens forelder som skal ut i eller tilbake i jobb får en annen veileder, er det lett å miste familieperspektivet av syne. Dette fordrer enten at familiens behov for bistand knyttes til og samles hos kontaktpersonen, eller at en innarbeider gode lokale rutiner for samhandling og informasjonsutveksling på NAV-kontoret. Slik vi ser det, gjenstår det fortsatt en del arbeid på dette området.

Disse og andre punkter drøftes nærmere nedenfor.

9.2 Er fast kontaktperson svaret på brukernes behov og utfordringer?

Hovedspørsmålet som skal besvares i evalueringen er etter vår mening om tilbud om fast kontaktperson er svaret på de utfordringene foreldre med barn med mangfoldige behov står overfor i møtet med NAV. Resultatene i evalueringen kan ikke gi noe entydig svar på dette. For det første står vi ikke overfor noen homogen brukergruppe. Til grunn for kontaktpersonordningen ligger at foreldrene selv skal definere om de har behov for en kontaktperson. Hva en trenger bistand med og intensiteten i utfordringene vil variere over tid og variere fra familie til familie. Og som brukerinformantene peker på, utgjør kontakten med NAV kun en liten del av de kontaktene og tjenesteyterne familien vil være avhengige av hjelp og støtte fra. NAVs bidrag i denne sammenheng vil i all hovedsak være knyttet til økonomiske ytelser og inntektserstatning, og når det gjelder det som i evalueringen er omtalt som arbeidsperspektivet.

Kontaktpersonordningen beskrives som en hybridløsning. NAV søker generelt et system som ikke krever personavhengighet ut mot brukerne og at brukerne skal bli ivaretatt uansett hvem de henvender seg til. Samtidig ser en brukere med behov for en kontaktperson som kan bistå med å navigere. Noen foreldre har også behov for en kontaktperson som kan være en samtalepartner og en støtte, spesielt i det de beskriver som "akuttfasen"; når barnets utfordring avdekkes. En kontaktpersonordning har vært etterlyst fra brukerhold i mange år, og informantene er positive til at den nå har kommet i gang. Samtidig viser evalueringen at noen brukere foretrekker å beholde den kontaktpersonen de har hatt i lengre tid, fremfor å få en ny kontaktperson i forbindelse med denne piloten. Det positive med piloten, er at rollen har blitt satt mer i system. Brukerne er noe i tvil om det er ønskelig at kontaktpersonen skal overta prosjektlederrollen i brukerens liv, en rolle informantene mener foreldrene stort sett ønsker å ha selv. Behovet er heller en serviceperson, en

som kan hjelpe foreldrene med å finne fram, med å forstå svarene fra NAV, informere om rettigheter, osv.

Brukerne peker på at tanken bak ordningen er god, og at det er riktige grep, samtidig som de er skeptiske med hensyn til tidsperspektivet for piloten og om det lar seg gjøre å stable en slik funksjon på beina på så kort tid, og få erfaringer med om det fungerer. Dersom en ikke når konkrete mål i perioden, håper de at en allikevel konkluderer med at en beveger seg i riktig retning. Brukerne erfarer at møtet med NAV er krevende, spesielt i forståelsen av regelverket, og en er noe i tvil om kontaktpersonordningen vil gjøre situasjonen enklere. Dette er i hovedsak knyttet til usikkerhet omkring kontaktpersonens rolle og hva funksjonen eller stillingen skal inneholde. Det vises blant annet til at det påhviler brukerne et arbeidskrevende dokumentasjonskrav, og at brukerne mener det vil hjelpe lite med en oppnevnt kontaktperson. Når det gjelder hva en kontaktperson skal kunne bistå med, synes brukerne det ville vært meget hensiktsmessig dersom de kunne gi kontaktpersonene fullmakt til å innhente nødvendig dokumentasjon fra for eksempel lege, dokumentasjon som kreves for å søke om ulike ytelser i NAV. Videre mener brukerne det er ønskelig at kontaktpersonen deltar i ansvarsgruppemøter, men de stiller spørsmål ved hvor mye arbeid det blir for kontaktpersonene dersom de skal delta i slike møter, for det er mange som har behov for hjelp.

Utfordringen, sett fra brukerne, er om NAV evner å se helheten i brukerens situasjon, og om kontaktpersonene er personer som evner å se situasjonen foreldrene er i, se fasettene og mangfoldet, og ikke kun legge til grunn likebehandlingsprinsippet. Brukerne opplever fortsatt vanntette skott mellom enheter i NAV – så som NAV-kontorene og Hjelpemiddelsentralen og Arbeidslivssenteret. Brukerne mener de burde kunne gitt informasjon og fullmakter til kontaktpersonen *"slik at de kan overføre informasjon til de andre"*. Samtidig opplever de det som viktig at de ikke mister kontrollen over bruk av informasjonen, men at systemet fungerer slik at *"jeg slipper å ta alle de telefonene selv, men at jeg fortsatt er hovedpersonen i egen sak"*. Videre har brukerne behov for hjelp til å fylle ut skjemaer, overholde frister, skaffe dokumentasjon osv. Hovedutfordringen for brukerne er å forholde seg til et regelverk som ikke er tilpasset deres behov, og de er i tvil om en kontaktperson vil kunne bidra til å gjøre det enklere for dem. Brukerne mener det ville gjort ting enklere dersom de fikk et direkte nummer til sin kontaktperson i NAV, for de opplever fortsatt å bli satt over fra hovednummeret, og å måtte fortelle sin historie gjentatte ganger.

Skal vi i korte trekk oppsummere erfaringen fra piloten med fast kontaktperson, må det bli at rolleutøvelse og rolleforståelse i kontaktpersonrollen fortsatt er uklar, antallet bruker med behov for tilbudet er usikkert, NAV har fortsatt fokus på individ og ikke på familien (manglende helhetsperspektiv), det interne samarbeidet i NAV bærer fortsatt preg av vanntette skott mellom enheter brukerne forholder seg til, og regelverket er vanskelig å forstå og i liten grad inn

kontaktpersonordningen. Brukernes situasjon er utfordrende og mangfoldig, noe de mener stiller krav til kontaktpersonene om erfaring, bred kunnskap om hele NAV-systemet, innlevelsessevne og forståelse, utdanning og dynamisk tenkning for å finne løsninger. Dette er så krevende at det *"ikke er nok bare å rekke opp hånden"* når funksjonen skal dekkes, slik det har vært i piloten. Videre peker brukerne på at de har en fast kontakt eller veileder i NAV, en veileder de over tid har fått en relasjon til og som kjenner deres situasjon og historie. Vi har også i evalueringen avdekket at dagens kontaktpersonordning i for liten grad ivaretar helhetsspektivet og familieperspektivet. Brukerne opplever pleiepengetelefonen som et *"genialt grep"* og en tjeneste som bør omfatte også andre ytelser i NAV.

Er det en slik regelverkeksptise brukerne har behov for, eller har foreldrene behov for en fast kontaktperson som svarer for hele arbeids- og velferdsetaten? Er det en kontakt i NAV som er løsningen, eller en oppnevnt fast kontaktperson? Vårt datamateriale viser at det ikke er mulig å gi noe entydig svar på disse spørsmålene. Det er imidlertid enighet om at foreldre, i det som omtales som den første akutte fasen (når barnets utfordringer avdekkes), har behov for en kontakt i NAV som kan gi råd og veilede i en kaotisk situasjon, men om dette skal være en fast kontaktperson som skissert i den aktuelle piloten eller om det bør være en veileder som foreldrene har god kjemi med og som kan involvere seg over tid, er det ikke helt enkelt å svare på. Regelverkseksptise, som eksempelvis pleiepengetelefonen, er et tjenestetilbud som både brukerne og kontaktpersonene har gitt en positiv mottakelse, og som spesielt brukerne mener bør innføres også når det gjelder andre ytelser i NAV. Etter vår vurdering utelukker ikke det ene det andre. En kontaktperson skal fungere som en los og en veileder for foreldre i NAV systemet, mens et tastevalg til regelekspertise bistår dem som langt på vei kjenner systemet og vet hvor de skal henvende seg.

For å kunne svare på en del av de spørsmålene som er nevnt ovenfor, vil det etter vår vurdering være behov for avklaringer på en rekke områder innenfor kontaktpersonordningen. Disse avklaringene omtales nærmere nedenfor.

9.3 Erfaring, læring og justering

9.3.1 Drøfting

I utlysningen av evalueringsoppdraget viste Oppdragsgiver til at det i pilotfasen vil legges stor vekt på å erfare, lære og justere. Slik ønsket en også å samhandle med de som gjennomførte den eksterne evalueringen. I de tilfeller det ble identifisert forbedringsmuligheter, ønsket Oppdragsgiver å forbedre underveis heller enn å vente på en sluttrapport. Videre het det at det var stort politisk trykk på dette arbeidet så en var avhengig av at det forelå evalueringsresultater både underveis og umiddelbart etter pilotering: *"Hele piloteringen er basert på en metode der vi starter, prøver, evaluerer og justerer. Det er viktig for oss også å få den eksterne evalueringen inn i denne loopen"*.

Samhandlingsmøtene i piloten har vist seg å være en god arena for læring og justering basert på erfaringer gjort underveis i piloten. Men, som vist i kapittel 8 ovenfor, er det foretatt få, om noen, endringer i piloten etter at delrapporten ble oversendt 2. november 2015.

9.3.2 Konklusjon

Tanken om læring og eventuelle justeringer basert på funn fra evalueringen vil for en stor del være knyttet til de utfordringene og anbefalingene som legges fram i denne sluttrapporten.

9.4 Erfaringer med organisering og gjennomføring av piloten

9.4.1 Drøfting

Piloten i Sør-Trøndelag har vist at for å få i gang denne typen endringsprosesser, så er det sentralt å få med alle NAV-lederne, både på fylkesnivå og ved NAV kontorene, og videre at engasjement blant deltagerne er viktig for å kunne dra i gang og teste ut nye ordninger. Forankringen i Arbeids- og velferdsdirektoratet mener vi har vært en styrke for piloten, og samhandlingsmøtene har vært en viktig møtearena. Piloten i Sør-Trøndelag har vært drevet godt, både med hensyn til informasjonsspredning, som bindeledd mellom piloten og sentrale aktører, og når det gjelder kontakt med brukerutvalget og kontaktpersonene. Vi mener imidlertid at det har vært en utfordring for framdriften at leder for piloten skal ivareta denne oppgaven i tillegg til øvrige oppgaver i NAV Sør-Trøndelag.

Brukermedvirkningen i piloten har etter vår vurdering blitt godt ivaretatt lokalt, men vi setter et spørsmålstegn ved funksjonen og rollen til den sentrale referansegruppen. Erfaringene og kompetansen i den sentrale referansegruppen har etter vår mening ikke blitt utnyttet på noen god måte. Styrken ved det lokale brukerutvalget er at det sammensatt av brukere med bred erfaring bl.a. i møtet med NAV, mens svakheten er at en i liten grad har med brukerrepresentanter med erfaring fra ordningen fast kontaktperson. Det er et paradoks at man har oppnevnt et brukerutvalg som skal fungere som referansegruppe for en ordning som medlemmene har liten eller ingen egenerfaring med.

Både kontaktpersonene og brukerne opplevde det som positivt å være sammen på de *samlingene* som er avholdt. Dette har vært gode arenaer for å utveksle erfaringer og synspunkter. Ut over samlingene har ikke kontaktpersonene noen felles arenaer for møter og erfaringsutveksling, noe kontaktpersonene opplever å ha behov for selv om det er ulike syn på om det bør opprettes lokale samarbeidsarenaer og nettverk av kontaktpersoner. Gjennomføring av samlinger har etter vår mening vært vellykket og har bidratt til læring. Det er imidlertid en svakhet at man ikke i større grad har initiert møtearenaer og læringsnettverk for kontaktpersonene.

Samhandlingsmøtene oppleves å fungere bra, og to ukers intervaller ansees som passe tid for at deltakerne kan få iverksatt tiltak og endringer som kommer frem på møtene

perspektiv ivaretas her gjennom leder av piloten, som har regelmessig kontakt med dem. Det påpekes imidlertid at det i tillegg til videomøtene vil være viktig å møtes fysisk av og til.

Endringsarbeid og implementering av nye måter å arbeide på tar tid, noe erfaringene fra piloten viser med all tydelighet. Oppfordring til kontaktpersonene om å arrangere lokale informasjons- og samhandlingsmøter med samarbeidspartnere, bl.a. for å nå ut med informasjon om ordningen til potensielle brukere, kom i oktober 2015 – vel sju måneder etter oppstart av piloten. I november 2015 drøftet man fortsatt innholdet i rollen som kontaktperson og etterlyste tydeligere oppgavebeskrivelse eller stillingsinstruks. Kontaktpersonordningen handler om hvordan NAV fungerer som organisasjon, og å få NAV som organisasjon til å fungere optimalt i forhold til den måten man har organisert seg etter NAV-reformen. I et slikt perspektiv er erfaringene fra kontaktpersonordningen etter vår mening beskjedne og varierende. Vår konklusjon er at man i større grad har pekt ut en retning, enn nådd de oppsatte målene for ordningen.

Hovedinntrykket er at kontaktpersonene er fornøyd med *opplæringen* som ble gitt, som for noen var en repetisjon av kjente temaer som en hadde god erfaring med, og som for andre var ny kunnskap på områder hvor erfaringene var begrenset. Enkelte av informantene hadde en følelse av at de ble overlatt til å greie seg selv kort tid etterpå, og noen mente at opplæringen kunne ha inneholdt eksempler eller caser som de kunne fått diskutert, noe som hadde gjort det enklere å møte brukerne i hverdagen.

I piloten er det innarbeidet rutiner for *rapportering fra kontaktpersonene* til NAV Sør-Trøndelag hver 14. dag. Kontaktpersonordningen var tenkt å være behovsbasert, da det er uklart hva som er det reelle behovet til brukerne. Dette er grunnen til at det er laget et dokumentasjonsverktøy. Tanken var at dokumentasjon av faktiske henvendelser skulle legge føringer for hva som trengs av opplæring og hva slags endringer som bør gjøres. Evalueringen viser at dagens registrering gir et visst bilde av aktiviteten, men det er en svakhet ved dagens ordning at en ikke skal registrere medgått tid. Det er derfor umulig å fremskaffe grundig kunnskap om omfang og kostnad. Dette omtaler vi nærmere nedenfor.

9.4.2 Konklusjon

En eventuell videreføring av ordning med fast kontaktperson til foreldre med barn med mangfoldige behov forutsetter forankring på ledelsesnivå både i NAV Fylke og ved NAV-kontorene. Implementeringen bør ledes av dedikert person i NAV Fylke med avsatt tid til oppgaven. For å lykkes, forutsettes etablert lærings- og erfaringsarenaer både på fylkes og kommunenivå. Det bør opprettes brukerutvalg på fylkesnivå som medspiller, i det minste i implementeringsfasen. Samhandlingsmøtene i piloten har vært en viktig møtearena i utviklingsarbeidet, men anses som lite hensiktsmessig dersom ordningen gjøres landsdekkende.

9.5 Kontaktpersonrollen

9.5.1 Drøfting

Kontaktpersonene opplever først og fremst sin rolle som å være en støtte for brukergruppen i form av en samtalepartner, og en som foreldrene kan kontakte for å få svar, en som hjelper dem å finne svaret eller henviser de videre. De skal sitte som et knutepunkt slik at foreldrene kan konsentrere seg om barnet sitt, og slippe å bruke energi på NAV og systemene rundt. Kontaktpersonene sier at de ikke bare skal svare på det brukerne spør om, men også ha oversikt over hva brukerne har krav på, så de kan informere om deres rettigheter. Kontaktpersonene opplever at de jobber mye bredere, mer helhetlig, og tettere med brukeren enn NAV forøvrig. Kontaktpersonene kan bistå for å bedre forståelsen av regelverket, og de opplever at brukerne syntes det er godt å prate med dem og få forståelse for sin situasjon fra noen i NAV. Kontaktpersonene opplever imidlertid at brukerbehovet er større enn det de kan hjelpe til med. Noen kontaktpersoner jobber med arbeidslivssenteret (ALS) for å hjelpe foreldrene med å finne arbeid eller få mulighet for å stå i arbeid. De mener også at de bør ha tettere kontakt med kommuner og hjelpeapparatet for øvrig, men dette gjøres i varierende grad. Kontaktpersonordningen kan også bidra til at det blir enklere for andre tjenesteytere, og en erfarer at eksterne aktører gir tilbakemelding på at det er godt også for dem å ha kun én å forholde seg til i NAV systemet.

Etter vår vurdering er kontaktpersonrollen fortsatt uklar, noe som gjør at kontaktpersonene fyller rollen ulikt. Brukerne mener det hersker en uklarhet med hensyn til kontaktpersonrollen, og at NAV må bli tydeligere på hva brukerne kan bruke kontaktpersonen til. Det er behov for en klarere rolle- og oppgavebeskrivelse, eventuelt en stillingsinstruks. Dette vil også gjøre det enklere for brukerne med hensyn til hva de kan forvente av kontaktpersonene. I en slik avklaring ligger også en grensedracting i forhold til kommunale tjenester. Kommunene er ulikt organisert og jobber ulikt. Det er derfor vanskelig å si noe entydig om hvor kontaktpersonen skal plasseres i bildet. I utgangspunktet skal kontaktpersonene bare veilede i forhold til kompleksiteten i NAV, men det ble pekt på at en også har et ansvar til å bidra til samhandling med andre aktører. Dette krever lokale avklaringer. Pr i dag oppleves det som vanskelig for kontaktpersonene å ha oversikt over alt familiene kan ha behov for. Kontaktpersonene bør derfor ha et verktøy for å dokumentere behov og vite hva som kan tilbys, og eventuelt hvem og hvor man kan henvende seg for å få råd og hjelp.

9.5.2 Konklusjon

Det må g

9.6 Hvem er brukerne?

9.6.1 Drøfting

Det er ikke utarbeidet spesifikke kriterier for hvem som er i målgruppen for tilbudet, og det er brukerne selv som skal definere om de har behov for en kontaktperson eller ikke. Dette handler om en kompleks brukergruppe i møte med et komplekst system. I og med at brukeren selv skal definere sitt behov, blir det sentralt å få mer kunnskap om det at en gjør en sånn vridning kan medføre mer eller mindre arbeid. Skepsisen mot ordningen var at det ville komme alt for mange brukere og kreve for mye ressurser, men så langt har de ikke sett at det har vært tilfelle. Brukerinformantene peker på at dette er en brukergruppe som har veldig varierende behov, og den fleksible tilnærmingen til brukergruppen mener de er helt avgjørende for å unngå at potensielle brukere faller utenfor. Utfordringen blir å nå ut til de brukerne som trenger ordningen mest, noe en er i tvil om en har fått til så langt.

9.6.2 Konklusjon

Det er fortsatt usikkerhet om hvem som egentlig er brukerne av kontaktpersonordningen og hva som skal regnes som mangfoldige behov. Kontaktpersonene ser spesielt utfordringer når det gjelder brukere og familier med psykisk helseproblematikk hvor mange opplever å falle utenfor når det gjelder tilbud og rettigheter. I den grad det er en usikkerhet blant kontaktpersonene og samarbeidspartnerne om hvem brukerne er, bør dette avklares.

9.7 En kontaktperson ved hvert NAV-kontor – hva er behovet?

9.7.1 Drøfting

Kontaktpersonrollen er lagt til en ansatt ved NAV kontorene, og kommer i tillegg til ordinær jobb. Noen kontaktpersoner syntes denne kombinasjonen går greit, men en har også tilbakemeldinger på at enkelte opplever ikke å ha fått frigjort nok tid til å utføre kontaktpersonrollen. Kontaktpersonene opplever at etter hvert som det kommer til fler og fler brukere til ordningen, så tar det mer og mer tid, og det gjør det vanskelig for dem å kombinere kontaktpersonrollen med sine opprinnelige arbeidsoppgaver, slik det var tenkt. Dette går ut over tilgjengeligheten, noe som oppleves som utilfredsstillende både for kontaktpersonene og brukerne. Kontaktpersonene mener at det må settes av mer penger til at kontorene skal kunne ha en funksjon som dette. Det krever tid og ressurser som ikke er tilgjengelig i dag. Men de peker på at for at det skal bli satt av penger, så må man vite noe om omfanget, noe som er vanskelig å si noe om i dag. Brukerne uttrykte bekymring for at kontaktpersonene ikke er frikjøpt fra sin opprinnelige stilling for å dekke kontaktpersonfunksjonen

En tok utgangspunkt i at piloteringen av ordning med fast kontaktperson i Sør-Trøndelag bør være én fast kontaktperson i hver kommune (fire i Trondheim). Piloteringsfasen skulle bidra til å avdekke behovet for og omfanget av ordningen. Det er imidlertid vanskelig ut fra det som i dag registreres å få et godt bilde av det reelle behovet for og omfanget av ordningen med fast kontaktperson. Det er fortsatt stor usikkerhet omkring hvor mange familier som vil kunne omfattes av ordningen med fast kontaktperson. Antall registrerte kontakter er betydelig lavere enn det antatte behovet (se vedlegg 1 til denne rapporten). Evalueringen viser at informasjon om kontaktpersonordningen ikke har nådd ut til alle potensielle brukere, og det hersker fortsatt usikkerhet omkring hva rollen som kontaktperson skal inneholde, hvor mye tid som skal settes av og hvordan man skal få til bedre koordinering med øvrige tjenester i NAV.

9.7.2 Konklusjon

Det må gjøres beregninger av hvor mange brukere hvert NAV-kontor har, og det må gjøres fortløpende registreringer av hva kontaktpersonene gjør og hva de bruker av tid på de ulike oppgavene. Dette er en forutsetning for å kunne si noe om hvor mange kontaktpersoner man bør ha ved hvert kontor. Dagens registreringsrutiner gir ikke et godt nok grunnlag til å kunne beregne antatt volum og arbeidsmengde. Dette forutsetter også en avklaring av hvilke oppgaver som skal ligge til rollen som kontaktperson (se punkt 9.5 ovenfor)

9.8 Krav til kontaktpersonene og behovet for kompetanse

9.8.1 Drøfting

Mange av kontaktpersonene har lang erfaring og forkunnskap. Alle har allerede en jobb som veiledere i sitt lokale NAV kontor. Kontaktpersonrollen kommer i tillegg til opprinnelig stilling, og det er ikke avsatt ekstra tid eller ressurser da dette er en oppgave som allerede ligger til NAV. Kontaktpersonene sier de enten meldte seg frivillig til å bli kontaktperson, eller de ble utpekt av sin leder.

Brukerne mener interesse ikke er tilstrekkelig som utvalgsriterium for å kunne være kontaktperson. Brukernes situasjon er så utfordrende og mangfoldig at det stiller krav til erfaring, bred kunnskap om hele NAV-systemet, innlevelsessevne og forståelse, utdanning og dynamisk tenkning for å finne løsninger. Dette mener brukerne er så krevende at interesse og lang fartstid ikke er tilstrekkelig når funksjonen skal dekkes. Et annet forhold brukerne er opptatt av, er stabilitet i kontaktpersonrollen. Tidligere erfaringer med NAV er at det foretas hyppige skifter i hvem som er saksbe

mennesker i mange ulike situasjoner, noe som er noe helt annet enn å kunne håndtere et regelverk. For regelverket kan man lese seg til, og regelverket kan man få hjelp til av kolleger. Brukerne presiserer at det sentrale blir kontaktpersonens personlige egenskaper.

9.8.2 Konklusjon

I de kravene som bør stilles til de som skal være kontaktperson, er vi langt på vei enige med brukerne: Interesse og lang fartstid er ikke tilstrekkelige utvalgsriterier. Brukernes situasjon er så utfordrende og mangfoldig at det stiller krav til erfaring, bred kunnskap om hele NAV-systemet, innlevelsessevne og forståelse, utdannelse og dynamisk tenkning for å finne løsninger. Det er behov for kompetanseutvikling for kontaktpersonene, særlig når det gjelder regelverk og diagnoser. Det bør også vurderes jevnlig samlinger med brukerrepresentantene. Videre bør vurderes fagfellebistand (kollegaveiledning) for kontaktpersonene, for kontaktpersonene kan utveksle erfaringer og hjelpe hverandre faglig gjennom bruk av NAV Fagnettverk.

9.9 Helhetlig familieperspektiv

9.9.1 Drøfting

Helhetstenkning og familieperspektivet er helt sentralt for denne brukergruppen. Familiens behov vil variere i intensitet over tid, og nye utfordringsområder vil dukke opp. Kontaktpersonene bør bistå i å sortere og prioritere, og veilede når det gjelder å plassere ansvaret for de ulike behovene. Kontaktpersonen bør starte med oppfølging for å få familien "på plass" før en begynner med arbeidsperspektivet, for å få oversikt over økonomien, behovet for avlastning, bli kjent med barnets oppfølgingsbehov osv. Dette danner grunnlaget for å tenke arbeidsperspektivet.

Kontaktpersonen bør ha oversikt over øvrig tilbud i kommunen uten å ta over disse oppgavene. Kontaktpersonen bør etablere kontakter/nøkkelpersonell i kommunen som en samarbeider med (ergoterapeut, helsesøster, koordinator oa.). Dette gjør det mulig med et helhetlig tilbud til familiene.

Det er viktig at kontaktpersonen samhandler med andre veiledere, f.eks. dersom mor eller far står i fare for å bli sykmeldt og har egen veileder/saksbehandler. Kontaktpersonen skal ikke ta over disse sakene, men bør vite hva som skjer med familien (helhetsperspektiv).

En utfordring som brukerne trekker fram i helhetstenkningen er at NAV er individfokusert, mens familien som grup

ikke omfattes av denne rollen. For å få et helhetlig bilde av familiesituasjonen, bør det også vurderes om kontaktpersonene skal ta hjemmebesøk og følge opp utenom ansvarsgruppemøtene (se mer om ansvarsgruppe nedenfor).

9.10 Arbeidsperspektivet

9.10.1 Drøfting

Kontaktpersonene skal være en los for foreldrene for å finne fram i et mangfoldig regelverk, et regelverk med kontinuerlig behov for forenkling. Kontaktpersonene må i særlig grad følge opp foreldre opp mot arbeid. Kontaktpersonen bør ha oppfølging av foreldrene når det gjelder jobb, på samme måte som sykefravær, samt oppfølging av enslige forsørgere som har barn med mangfoldige behov. Det er vanskelig å komme inn på arbeidsmarkedet i deltidsstilling når en har barn med ekstra oppfølgingsbehov. Fast kontaktperson bør gis tid til å følge opp slik at det blir rom for å se mulighetene i arbeidslivet, og også til å se hele familien, ikke bare barnet.

9.10.2 Konklusjon

Arbeidsperspektivet er sentralt og særlig utfordrende for foreldre med barn med mangfoldige behov, og er så langt i liten grad ivarettatt av kontaktpersonene, noe som dels henger sammen med mangel på helhetstenkning ut fra familienes situasjon og behov, og dels ut fra en uklar rollebeskrivelse. Dette krever en tydeliggjøring i beskrivelsen av kontaktpersonordningen.

9.11 Bruk av individuell plan og ansvarsgruppe

9.11.1 Drøfting

NAV-kontoret har plikt til å sørge for at *individuell plan (IP)* utarbeides for tjenestemottakere med behov for langvarige og koordinerte tjenester eller som er deltakere i kvalifiseringsprogram. Har tjenestemottakeren behov for tjenester fra andre tjenesteytere eller etater, skal NAV-kontoret samarbeide med disse. NAV-kontoret har en selvstendig plikt til å sørge for at arbeidet med IP settes i gang uavhengig av om tjenestemottaker mottar eller har mottatt bistand fra andre deler av tjenesteapparatet.

IP er et godt verktøy både for brukerne og tjenesteyterne. Den gir forutsigbarhet, plasserer ansvar og kan lette dokumentasjonskravet til brukerne. I en

Det må avklares om det skal ligge til kontaktpersonrollen å delta i *ansvarsgruppemøter*, for å bringe inn NAV-perspektivet og arbeidsperspektivet, og få et bilde av og være en del av det helhetlige tilbudet til brukerne selv om de bare skulle følge opp det som handler om NAV. Erfaringene fra kontaktpersonenes deltakelse i ansvarsgruppemøter er at det ikke alltid er nødvendig at de er til stede, da noen av møtene kan være konsentrert om eksempelvis skole og oppfølging der. Dette blir imidlertid en avveining, for det kan være et poeng at kontaktpersonen har et helhetlig forhold til den situasjonen familien er i. En bør få til en ordning hvor kontaktpersonen innkalles ved behov, og ellers holdes orientert om status for familien.

9.11.2 Konklusjon

Kontaktpersonenes mulighet for og ansvar når det gjelder å initiere tilbud om individuell plan må tydeliggjøres. Den samme tydeliggjøringen gjelder kontaktpersonenes eventuelle deltakelse i ansvarsgrupper. Dagens situasjon, hvor det er opp til den enkelte kontaktperson å definere sin rolle på disse områdene, er ikke tilfredsstillende.

9.12 Intern organisering i NAV og eksternt samarbeid – bedre tilgjengelighet, samhandling og informasjonsflyt

9.12.1 Drøfting

I føringene for ordningen heter det at kontaktpersonen skal være tilgjengelig på nett, telefon og fysisk, alt ettersom hva brukeren har behov for. Han/hun skal bistå brukergruppen med informasjon om støttetiltak, gi dem praktisk bistand til å skrive søknader og dokumentere behov. Kontaktpersonene skal opptre myndig i møte med brukerne. Dette krever opplæring og tilgang på fagekspertise, slik at de er trygge i egen rolle, i tillegg til at de har myndighet til å utøve sin rolle. For å oppnå dette har det blitt etablert et fagmiljø i NAV Kontaktsenter med spisskompetanse på denne brukergruppen (pleiepengetelefonen). Videre har kontaktpersonene utvidet myndighet til å påvirke prioriteringer i hastesaker. Kontaktpersonen skal være opptatt av foreldrenes arbeidsforhold, et perspektiv som har vært dårlig ivarettatt, for eksempel i ansvarsgrupper. Resultatet har vært at det tidligere ikke har vært noen som har fremmet arbeidsfokus på vegne av disse foreldrene. De kontaktpersonene som deltar i ansvarsgruppemøter viser til at dette er veldig tidkrevende.

Et overordnet mål for kontaktpersonordningen er å bidra til og sikre bedre informasjonsflyt i NAV. Kontaktpersonene er usikre på om de har gjort dette, og syntes forøvrig det er for tidlig å si noe om

NAV-kontor før barn skrives ut fra sykehus, og kontaktperson bør varsles når barn skrives ut fra sykehus eller når barnet har fått en alvorlig, kronisk lidelse. Helsesøstrene er alltid på hjemmebesøk når barn blir født, og er ofte på banen i forbindelse med sykdom, skader, osv. Da bør de gi informasjon om ordningen og være med på å etablere samarbeid med kontaktpersonen.

Fra NAV Forvaltning er det pekt på at en ikke vil sette inn noe ny standardtekst med informasjon om kontaktpersonordningen i brev til disse brukerne nå, så lenge dette er en pilot. Hvis ordningen blir landsdekkende, bør det legges inn tekst i brev til brukerne som sier at de kan ta kontakt med sin lokale kontaktperson.

Søknad om pleiepenger går ofte rett fra sykehus/helsetjenesten til NAV Forvaltning, og kontaktpersonene får da ikke vite om disse søknadene, og brukerne får ikke nødvendigvis vite om kontaktpersonene. Dette bør en ta tak i dersom kontaktpersonordningen gjøres landsdekkende.

Dersom ordningen med fast kontaktperson gjøres landsdekkende, bør det gis standardisert informasjon fra NAV Kontaktsenter om ordningen til aktuelle brukere.

Kontaktpersonene bør ha visittkort som kan deles ut til alle aktuelle samhandlere. En brosjyre om kontaktpersonordningen bør utarbeides og distribueres.

Kontaktpersonene bør tillegges et koordinerende ansvar uavhengig av om det er en statlig eller kommunal oppgave i NAV. Dette skillet bør foreldrene slippe å forholde seg til. For dem bør NAV være NAV.

Det bør opprettes en egen «tråd» i *erfaringsforum* for kontaktpersonene, koblet opp til kontaktsenteret. Tråden kan brukes til erfaringsutveksling, faglig avklaring, tilstrebe lik praksis.

NAV Kontaktsenter og kontaktpersonene har en *hastesaksordning* som de benytter seg av, og samarbeidet med en NAV Forvaltning fungerer godt. Ordningen bør vurderes videreført i sin nåværende form.

I samarbeidet mellom NAV-kontor og NAV Hjelpemiddelsentral er det en utfordring at man ikke har tilgang til *dokumentasjonen* mellom veiledere i NAV-kontor og hjelpemiddelsentralen. De på hjelpemiddelsentralen har kun tilgang til egne dokumenter. Evalueringen viser at disse, og tilsvarende sperrer i datasystemet hindrer flyt mellom enheter i NAV. Vi støtter oss her til tilbakemeldingene fra kontaktpersonene om tiltak som bør iverksettes:

- Merking i Modia angående kontaktpersonroll

- Det er en utfordring at forvaltningsenhetene ikke bestandig har tilgang til andre ytelser hvor det kan være aktuell dokumentasjon/notater (Gosys). En bør få til bedre gjenbruk av informasjon på tvers av fagområder.

Hjelpemiddelsentralens kompetanse brukes i for liten grad i samarbeidet om tilbudet til brukerne, noe som skyldes manglende kunnskap om kompetansen ved hjelpemiddelsentralen. En bør derfor få til en bedre kommunikasjon mellom kontaktpersonene og hjelpemiddelsentralen, da sentralen sitter med mye kompetanse om familiene og barna, har vært hjemme hos familien og vurdert hjelpemiddelbehovet. Denne kompetansen må brukes bedre som en del av kontaktpersonrollen. Det bør vurderes om saker der det er en kontaktperson inne i bildet bør kunne prioriteres hos NAV Hjelpemiddelsentral.

Tilgjengeligheten til kontaktpersonene må bli bedre. Direktenummer til kontaktpersonene etterlyses av brukerne så de slipper å gå om NAVs generelle telefonnummer. Noen av kontaktpersonene gir mobilnummeret sitt til brukere, mens andre ikke ønsker å gjøre det da de er redde for å bli kontaktet for ofte og for mye, og om ting som ikke ligger under deres rolle. Det er imidlertid i dag for tilfeldig hvilke brukere som får direkte telefonnummer til kontaktpersonen. I dag er det slik at brukernes plattform er smarttelefoner, og kontaktperson bør være tilgjengelig på samme plattform. Det bør være mulig med mobile løsninger med tilgang til fagsystemer så det ikke er nødvendig å måtte dra tilbake på kontoret for eksempelvis å sjekke ut status.

9.12.2 Konklusjon

Et overordnet mål for kontaktpersonordningen er å bidra til og sikre bedre informasjonsflyt i NAV. Kontaktpersonene har blitt mer bevisst på å legge igjen spor og informasjon i datasystemene, slik at informasjonsflyten skal bli bedre. Dette arbeidet må videreføres. Vi viser for øvrig til foreslåtte tiltak under punkt 9.12.1 ovenfor.

Arbeidet med å få til lokale samarbeidsmøter må videreføres. Her gjenstår mye arbeid. Foreldre må gis informasjon om kontaktperson ved det enkelte NAV-kontor før barn skrives ut fra sykehus, og kontaktperson bør varsles når barn skrives ut fra sykehus eller når barnet har fått en alvorlig, kronisk lidelse. Helsesøstrene bør kunne gi informasjon om ordningen og være med på å etablere samarbeid med kontaktpersonen.

Hvis ordningen blir landsdekkende, bør det legges inn tekst i brev til brukerne som sier at de kan ta kontakt med sin lokale kontaktperson.

Søknad om pleiepenger går

Kontaktpersonene bør ha visittkort som kan deles ut til alle aktuelle samhandlere. En brosjyre om kontaktpersonordningen bør utarbeides og distribueres.

Kontaktpersonene bør tillegges et koordinerende ansvar uavhengig av om det er en statlig eller kommunal oppgave i NAV. Dette skillet bør foreldrene slippe å forholde seg til. For dem bør NAV være NAV.

Det bør opprettes en egen «tråd» i erfaringsforum for kontaktpersonene, koblet opp til kontaktsenteret. Tråden kan brukes til erfaringsutveksling, faglig avklaring, tilstrebe lik praksis.

NAV Kontaktsenter og kontaktpersonene har en hastesaksordning som de benytter seg av, og samarbeidet med en NAV Forvaltning fungerer godt. Ordningen bør vurderes videreført i sin nåværende form.

Samarbeidet mellom kontaktpersonene og hjelpemiddelsentralen må styrkes noe som bl.a. forutsetter at det åpnes for tilgang til hverandres dokumentasjon. Det må innarbeides bedre rutiner for informasjonsutveksling.

Kontaktpersonenes tilgjengelighet må bli bedre ved at brukerne kan nå dem direkte på mobiltelefon, og ved at kontaktpersonene gis tilgang til fagsystemer ved bruk av smarttelefon.

9.13 Fagteamet ved NAV Kontaktsenter (pleiepengetelefonen)

9.13.1 Drøfting

NAV Kontaktsenter skal være et kompetansemiljø og bistå kontaktpersonene i Sør-Trøndelag når det gjelder spørsmål om pleiepenger. Det er opprettet en "*fellespostkasse for kontaktpersonordningen*" (mail) for faglige spørsmål til Kontaktsenteret. De som har benyttet seg av dette tilbudet opplever at den hjelpen som gis fra pleiepengetelefonen er veldig god, men Kontaktsenteret som ressurs- og kompetansesenter blir benyttet i liten grad. Kontaktsenteret har informert piloten og kontaktpersonene om at Kontaktsenteret kan brukes som ressurs, uten at dette har påvirket pågangen nevneverdig. Forklaringene som trekkes fram er at det ikke er behov for denne støttetjenesten, at kontaktpersonene bruker hverandre dersom de trenger faglig hjelp, at dette er en ny måte å jobbe på og at NAV-kontorene ikke er vant til å kunne kontakte Kontaktsenteret og at det tar tid å vende seg til dette. Begrenset bruk av postk

Forvaltning jobber og utfordringene deres når det gjelder mengden av saker som kommer inn. Alt bidrar til å skape et bedre helhetsbilde, noe som også gagner brukerne.

Fra brukerne beskrives pleiepengetelefonen som et genialt grep, at pleiepengetelefonen besitter god kompetanse og at NAV bør vurdere tilsvarende ordninger også på andre områder.

9.13.2 Konklusjon

Erfaringene så langt er at postkassen og fagteamet ved NAV Kontaktsenter blir lite brukt, og at kontaktpersonene i hovedsak benytter tastevalget (pleiepengetelefon) på telefon, ringer Forvaltning, konsulterer kollegaer, eller annet. Erfaringen med piloten i Sør-Trøndelag er at kontaktpersonene får dekket sitt behov for faglig støtte via andre kanaler enn postkassen og fagtemaet. I et slikt perspektiv bør en vurdere å avvikle dette tilbudet. Det er imidlertid usikkert hva behovet vil bli for en slik tjeneste dersom ordningen med fast kontaktperson gjøres landsdekkende. Tilbudet bør derfor videreføres inntil en har høstet mer erfaring. Et alternativ vil etter vår mening være at det opprettes et internt telefonnummer som kontaktpersonene kan benytte seg av dersom de har behov for faglige avklaringer i spørsmål om pleiepenger. Bruk av dagens tastevalg innebærer at kontaktpersonene blir stående i samme telefonkø som brukerne, noe som virker unødvendig. Pleiepengetelefonen oppleves av brukerne som et meget godt tilbud og bør vurderes innført også når det gjelder andre ytelser i NAV.

10 Vedlegg 1

I rapporten "Fast kontaktperson for foreldre som har barn med mangfoldige behov. Hvorfor? Hvem? Hvordan?" fra arbeidsgruppen oppnevnt 19. desember 2014, ble det vist til at det er en stor usikkerhet omkring hvor mange familier som vil kunne omfattes av ordningen med fast kontaktperson:

På usikkert grunnlag anslår vi at antallet familier som vil benytte seg av fast kontaktperson vil ligge et sted mellom 25 000 og 35 000 (30 000).

I vurderingen av antall kontaktpersoner ved hvert lokalkontor, så en i rapporten hen til ordningen i Vestfold, der det er én kontaktperson ved hvert lokalkontor, totalt 14 kontaktpersoner i fylket:

Om man tar utgangspunkt i at fylkets forholdsmessige del av befolkningen, og dermed målgruppen (30 000), er ca. 4,7 %, har hver kontaktperson i gjennomsnitt ansvar for ca. 100 familier.

I rapporten pekte en på at størrelsen på målgruppen vil variere mye fra fylke til fylke og kontor til kontor, og det vil derfor være ulikt antall kontaktpersoner ved hvert kontor.

Vi har tatt utgangspunkt beregningene som arbeidsgruppen la til grunn i sin rapport og overført dette til Sør-Trøndelag. Pilotfylket utgjør pr i dag ca 6 % av landets samlede befolkning. Dette betyr igjen at det i Sør-Trøndelag anslagsvis vil være ca 1 800 familier som vil kunne omfattes av ordningen med fast kontaktperson (6 % av 30 000). Vi har nedenfor presentert et antatt behov for hver av kommunene i Sør-Trøndelag hvor det samme beregningsgrunnlaget er lagt til grunn:

**Antatt antall familier med behov for fast kontaktperson i forhold til folketall i hver kommune.
Folketall pr 1. januar 2015 (SSB)**

Kommune	Folketall 1. januar 2015	Antatt antall familier med behov for fast kontaktperson
Trondheim	182 035	1 058
Hemne	4 224	24
Snillfjord	980	6
Hitra	4 522	26
Frøya	4 547	26
Ørland	5 164	30
Agdenes	1 744	10
Rissa	6 646	39
Bjugn	4 711	27
Åfjord	3 242	19
Roan	986	6
Osen	997	6
Oppdal	6 814	40
Rennebu	2 556	15
Meldal	3 962	23
Orkdal	11 628	68
Røros	5 583	32
Holtålen	2 024	12
Midtre Gauldal	6 361	37
Melhus	15 844	92
Skaun	7 392	43
Klæbu	5 970	35
Malvik	13 371	78
Selbu	4 030	23
Tydal	864	5



Teknologi for et bedre samfunn

www.sintef.no