

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

## **Delrapport november 2015**

### **Forfatter**

Jan-W. Lippestad, Stine Hellum Braathen



# Rapport

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

Delrapport november 2015

**EMNEORD:**

NAV  
Kontaktperson  
Pleiepengetelefonen  
Pilot  
Evaluering

**VERSJON**

1,0

**DATO**

2015-11-02

**FORFATTER(E)**

Jan-W. Lippestad, Stine Hellum Braathen

**OPPDRAGSGIVER(E)**

Arbeids- og velferdsdirektoratet

**OPPDRAGSGIVERS REF.**

Espen A. Gulbrandsen

**PROSJEKTNR**

102011148

**ANTALL SIDER:**

55

**SAMMENDRAG**

SINTEF Teknologi og samfunn, Avdeling Helse, legger med dette fram delrapport fra evaluering av NAV ordningene med fast kontaktperson og pleiepengetelefonen. Delrapporten baserer seg på dokumentgjennomgang og intervjuer (individuell og gruppe) med leder for piloten i Sør-Trøndelag, et utvalg kontaktpersoner, sentral prosjektledelse, samt lokalt brukerutvalg, referansegruppen og NAV Kontaktsenter. I henhold til avtale med oppdragsgiver inneholder delrapporten kun en resultatpresentasjon, og ingen oppsummerende drøfting og anbefalinger, da delrapporten skal danne utgangspunktet for drøfting i workshoper med deltakelse fra alle de sentrale informantgruppene.

**UTARBEIDET AV**

Jan-W. Lippestad, seniorrådgiver

**SIGNATUR****KONTROLLERT AV**

Arne H. Eide, forskningsleder

**SIGNATUR****GODKJENT AV**

Randi E. Reinertsen, forskningssjef

**SIGNATUR****RAPPORTNR**

SINTEF A27266

**ISBN**

978-82-14-05984-7

**GRADERING**

Åpen

**GRADERING DENNE SIDE**

Åpen

# Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Innledning .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Mål.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Metoder for datainnsamling og analyse .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Om struktur i resultatpresentasjonen.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Resultater .....</b>	<b>7</b>
5.1	Erfaringer fra piloten.....	7
5.1.1	Oppsummering av samlingen 9. juni 2015.....	7
5.1.2	Resultater fra evalueringen .....	9
5.1.2.1	Sør-Trøndelag som pilotfylke.....	9
5.1.2.2	Organisering av piloten.....	9
5.1.2.3	En kontaktperson ved hvert NAV-kontor .....	10
5.1.2.4	Brukermedvirkning i piloten .....	10
5.1.2.5	Samlinger og møtearenaer i piloten.....	13
5.1.2.6	Tidsramme for piloten .....	15
5.1.2.7	Opplæring av kontaktpersonene.....	16
5.1.2.8	Registreringer og dokumentasjon .....	17
5.2	Erfaringer med kontaktpersonordningen .....	18
5.2.1	Tanken bak ordningen .....	18
5.2.2	Hvem er brukerne.....	22
5.2.3	Hvem er kontaktpersonene.....	24
5.2.4	Rolle og funksjon som kontaktperson .....	25
5.2.4.1	Hva NAV tilbyr.....	25
5.2.4.2	Hva brukerne etterspør .....	28
5.2.4.3	Familieperspektiv.....	29
5.2.4.4	Uklar rolle .....	30
5.2.4.5	Kontakt med brukere.....	30
5.2.4.6	Hastesaker .....	31
5.2.4.7	Informasjonsflyt i NAV .....	32
5.2.4.8	Omfang og tid til rollen.....	32
5.2.5	Hvordan oppstår kontakten mellom brukerne og kontaktpersonen? .....	34
5.3	Erfaringer med pleiepengetelefonen.....	36
5.3.1	Innledning.....	36
5.3.2	Arbeids- og velferdsdirektoratets oppsummering juni 2015 .....	37
5.3.3	Resultater fra evalueringen .....	39

<b>6</b>	<b>Resultatoppsummering .....</b>	<b>45</b>
6.1	Innledning .....	45
6.2	Erfaringer med piloten.....	45
6.3	Erfaringer med kontaktpersonordningen .....	47
6.4	Erfaringer med pleiepengetelefonen.....	52
<b>7</b>	<b>Vedlegg 1 .....</b>	<b>53</b>

## 1 Innledning

SINTEF Teknologi og samfunn, Avdeling Helse legger med dette fram delrapport fra prosjektet evaluering av ordningen "Fast kontaktperson for foreldre med barn med mangfoldige behov – pilot i Sør-Trøndelag", og "Pleiepengetelefonen". I bestillingen fra oppdragsgiver heter det 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.*

Rapporteringen fra evalueringen skal, i henhold til avtale, skje i form av en delrapport innen 2. november 2015 og en sluttrapport innen 1. februar 2016. Den delrapporten som her legges fram er ment å danne grunnlaget for workshopene med aktuelle informantgrupper medio november 2015, hvor det med utgangspunkt i delrapporten, skal settes søkelys på forbedringsmuligheter. En samlet oppsummering av datainnsamlingen og resultater fra workshopene skal inngå i sluttrapporten.

I og med at det som legges fram i delrapporten er tenkt benyttet som grunnlag for workshopene, er bakgrunn og innledende betraktninger tonet ned. Dette blir grundigere presentert i sluttrapporten. Videre har vi komprimert resultatpresentasjonen og konsentrert den om sentrale temaer som skal inngå i diskusjonene i workshopene. En mer fylldig resultatpresentasjon vil inngå i sluttrapporten.

Delrapporten 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. Arbeidet med delrapporten har pågått i perioden juni – oktober 2015.

## 2 Mål

Overordnet mål for evalueringen er å studere hvordan ordningene "Fast kontaktperson for foreldre med barn med mangfoldige behov" og "Pleiepengetelefonen" fungerer og om de har bidratt til bedre flyt i oppgaveløsningen i NAV, mer tilgjengelig, relevant og forståelig informasjon til brukerne, og dermed bedret brukeropplevelsen. Evalueringen har omfattet 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

### 3 Metoder for datainnsamling og analyse

I arbeidet med delrapporten har metodene for innsamling av data bestått av dokumentgjennomgang, intervjuer og deltakelse på samhandlingsmøter.

I tabellen nedenfor har vi vist antallet intervjuer og antallet informanter:

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
<b>Totalt</b>	<b>7</b>		<b>23</b>

Vi har deltatt som observatør på fire samhandlingsmøter med representanter for direktoratet, pleiepengetelefonen, NAV Forvaltning og NAV Sør-Trøndelag. Videre har vi deltatt (på telefon) på Fagdag – pleiepengetelefonen i regi av NAV Kontaktsenter i september 2015. Utskrifter av intervjuene utgjør våre kvalitative data.

### 4 Om struktur i resultatpresentasjonen

I resultatpresentasjonen har vi skilt mellom *piloten* og *ordningene* som skal evalueres (kontaktpersonordningen og pleiepengetelefonen). Piloten omfatter i utgangspunktet forsøket med 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.

*Piloter*, 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 eller styring. Hensikten er å få til endring for å nå overordnede, konkrete mål. På den måten blir en pilot også et styringsredskap. En avgrenset bit av virkeligheten rammes inn, får spesielle arbeidsbetingelser i en avgrenset tidsperiode og settes under lupen.

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.

Evaluering av *kontaktpersonordningen* og *pleiepengetelefonen* som sådan forutsetter en annen tilnærming enn evaluering av piloten. Som eksempel vil vi trekke fram spørsmålet om brukermedvirkning, som i piloten dreier seg om deltakelse og medvirkning i et utviklingsarbeid i en begrenset tidsperiode, mens det i ordningene dreier seg om brukermedvirkning i praksisfeltet – i møtet mellom bruker og kontaktperson, bruker i møtet med NAV systemet, osv.

Eller for å si det på en annen måte:

- *Målet* for det som skal evalueres, er å få til bedre flyt i oppgaveløsningen, mer tilgjengelig, relevant og forståelig informasjon til brukerne, og dermed bedret brukeropplevelse.
- *Tiltaket* som settes i verk, er tilbud om faste kontaktpersoner for brukergruppen.
- *Piloten* utgjør rammen med hensyn til organisering, ressurser og tid.

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 delrapport fra Ekspertgruppen høsten 2015, rapporten *"Fast kontaktperson for foreldre som har barn med mangfoldige behov. Hvorfor? Hvem? Hvordan?"* utarbeidet av en arbeidsgruppe nedsatt av tjenesteavdelingen – Fast kontaktperson, 19. desember 2014, samt *"Statusrapport etter møte i ASD knyttet til supplerende tildelingsbrev av 22.10.14"* utarbeidet i februar 2015. 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.



## 5 Resultater

### 5.1 Erfaringer fra piloten

#### 5.1.1 Oppsummering av samlingen 9. juni 2015.

Som en del av piloten, ble det arrangert en samling i juni 2015. Til stede på samlingen var representanter for kontaktpersonene i NAV-kontorene, NAV fylket, NAV Arbeidslivssenter, NAV Hjelpemiddelsentral, Arbeids- og velferdsdirektoratet (AVD), representant for 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 ventesorg*" 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.

## 5.1.2 Resultater fra evalueringen

### 5.1.2.1 Sør-Trøndelag som pilotfylke

Informantene pekte på at 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 må 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"*.

### 5.1.2.2 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 (se 5.1.2.5 nedenfor).

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 brukervedvirkning i piloten er omtalt i egne punkter nedenfor.

### 5.1.2.3 En kontaktperson ved hvert NAV-kontor

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).

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. Intervjuet med kontaktpersonene viste at man fortsatt diskuterer innholdet i rollen som kontaktperson, og at man tilnærmer seg funksjonen ulikt. Utfordringen som kontaktpersonene peker på er at denne funksjonen skal dekkes i tillegg til opprinnelig stilling. 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.

Vi viser for øvrig til Vedlegg 1 i delrapporten.

### 5.1.2.4 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 brukervedvirkningen 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 brukervedvirkningen 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".

#### **5.1.2.5 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 ovenfor. 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, bl.a. 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"*.



### 5.1.2.6 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, bl.a. fra St. Olavs 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 (etter seks måneder av en pilotperiode på 10 måneder) 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 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.

### 5.1.2.7 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:
  - Grunnstønnad, Hjelpstønnad, bil/hjelpemidler, sykepenger, foreldrepenger, opplæringspenger, omsorgspenger, pleiepenger, gravferdsstønnad
  - 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.

### 5.1.2.8 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, sykepenger, opplæringspenger, 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.

Vi fikk oversendt samlet oversikt over registreringen foretatt av kontaktpersonene i perioden mai – september 2015. Oversikten viser store variasjoner kontaktpersonene i mellom både når det gjelder markedsføring, antall brukerhenvendelser, og hva som ble gjort med hver henvendelse. Flere av kontaktpersonene hadde ikke hatt noen henvendelser i perioden. Det har i varierende grad vært kontakt med media, og kontakten med samarbeidspartnere varierer fra at en har planer om informasjon eller møter, at henvendelser er sendt, til at informasjonsmøter er avholdt. På denne bakgrunn ble det 22. oktober 2015 sendt en henvendelse fra piloten til kontaktpersonene hvor en antok at det fortsatt var mange foreldre som ikke kjente til denne ordningen. NAV Sør-Trøndelag utfordret derfor alle kontaktpersoner til å invitere samarbeidspartnere i kommunene til et frokost/lunchmøte, hvor temaet skulle være *"å informere om ordningen, samtidig som dette er en ypperlig anledning til å bygge nettverk og se på hvordan en kan få til godt og smidig samarbeid"*.

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*", som beskrevet i statusrapporten ovenfor.

## 5.2 Erfaringer med kontaktpersonordningen

### 5.2.1 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 pekte på 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 (Rapporten "*Fast kontaktperson for foreldre som har barn med mangfoldige behov: Hvorfor, hvem, hvordan?*").

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 pleiepengetelefon, 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, drifting 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 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 kontaktpersonordninger er at kontaktpersonene 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 legekantoret 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 brukereninformantene mener kunne gjort tingene enklere for dem, var om brukerne fikk et direkte nummer 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 brukereninformantene 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.*

### 5.2.2 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 pleiepenge, 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 behovsdrevet. 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 pleiepengar 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.

### 5.2.3 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 utvalgsriterium 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, innlevelsesevne 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.*

## 5.2.4 Rolle og funksjon som kontaktperson

### 5.2.4.1 Hva NAV tilbyr

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. Men de sier at NAVs rolle er 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 pleiepenger, 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 en det de kan hjelpe til med.

Arbeid er det sentrale 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. 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.

#### 5.2.4.2 Hva brukerne etterspør

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.

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 inntektserstatninger; "*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 relevant aktører. Brukerinformantene syntes det er ønskelig at kontaktpersonen kunne delta 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."

### 5.2.4.3 Familieperspektiv

Viktigheten av et helhetlig brukerperspektiv ble løftet frem av kontaktpersonene. En 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 utfordring som brukerinformantene trekker fram når det gjelder helhetstenkningen er at "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.*

En av kontaktpersonene 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.*

#### 5.2.4.4 Uklar rolle

For flere av kontaktpersonene er rollen noe 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, 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.*

#### 5.2.4.5 Kontakt med brukere

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.*

#### **5.2.4.6 Hastesaker**

Et annet forhold som er nytt i forbindelse med kontaktpersonordningen 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.

#### 5.2.4.7 Informasjonsflyt i NAV

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".

#### 5.2.4.8 Omfang og tid til rollen

Kontaktpersonrollen er lagt til en ansatt ved NAV kontorene, og 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.*

Det er i piloten utpekt én kontaktperson på hvert NAV kontor i Sør Trøndelag. På noen kontorer er dette nok, på andre kontorer er det alt for lite. 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 under veis ut fra tilbakemeldinger en får.

### 5.2.5 Hvordan oppstår kontakten mellom brukerne og kontaktpersonen?

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 pleiepenge 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 hjelpetøynaden 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 rutinene 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.

### 5.3 Erfaringer med pleiepengetelefonen

#### 5.3.1 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.

### 5.3.2 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 pleiepenger 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 pleiepenger 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.

### 5.3.3 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 kompetanseøk 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 beskjeden 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 internnummer 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 skjont 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.*

## 6 Resultatoppsummering

### 6.1 Innledning

Resultatene som er presentert i denne rapporten skal danne grunnlaget for workshopene med aktuelle informantgrupper medio november 2015. Med utgangspunkt i delrapporten, skal det settes søkelys på forbedringsmuligheter. Vi har nedenfor gitt en punktvis oppsummering av resultatene av evalueringen så langt. Dette er en ren resultatpresentasjon uten noen form for drøfting og analyse fra vår side da dette vil legge for sterke føringer for det arbeidet som skal gjøres i workshopene.

### 6.2 Erfaringer med piloten

#### Forutsetninger for å være pilotfylke

I evalueringen har vi lagt vekt på 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. Erfaringene er at det er sentralt å få med alle NAV-lederne, både på fylkesnivå og ved NAV kontorene, og at engasjement blant deltagerne er viktig for å kunne dra i gang og teste ut nye ordninger. Fylker som skal sette i gang en ferdig utprøvd ordning er ikke like avhengig av de ekstra ressursene som trengs i en pilotfase.

#### Organisering av piloten

Evalueringen viser at piloten blir godt ivaretatt gjennom måten den er organisert på både sentralt og lokalt. Forankringen i Arbeids- og velferdsdirektoratet oppleves som positiv, og samhandlingsmøtene som avholdes hver 14. dag beskrives som en viktig møtearena. Piloten i Sør-Trøndelag drives godt, både med hensyn til informasjonsspredning, som bindeledd mellom piloten og sentrale aktører, og når det gjelder kontakt med brukerutvalget og kontaktpersonene. Det oppfattes imidlertid som en utfordring for framdriften at leder for piloten skal ivareta denne oppgaven i tillegg til øvrige oppgaver i NAV Sør-Trøndelag.

#### En kontaktperson ved hvert NAV-kontor

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. 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.

### **Brukermedvirkning i piloten**

I utgangspunktet var tanken at sentral referansegruppe skulle uttale seg på overordnet nivå, men gruppen er usikker på egen rolle da en mangler tydelighet om gruppens funksjon. Kun et informasjonsmøte er avholdt. Referansegruppen ble invitert til å foreslå organisasjoner som burde være med i gruppen, uten at noe har skjedd. Referansegruppen etterlyser rutiner i NAV for involvering og deltakelse når de oppnevner brukerutvalg og referansegrupper med hensyn til hvordan de skal involveres og på hvilke tidspunkt. Referansegruppen opplever at de ikke har hatt noen reell innflytelse, noe som er frustrerende da gruppen består av representanter med solid kunnskap både om familienes situasjon og utfordringer, og erfaringer med regelverket og NAV.

Det lokale brukerutvalget har en opplevelse av at brukermedvirkning er satt høyt på agendaen i piloten. Utvalget har faste møter med leder for piloten og har hatt møter hvor representanter fra hjelpemiddelsentralen og arbeidslivssenteret har vært til stede. En kontaktpersonordning er blitt etterlyst av brukerne i mange år og utvalget opplever det som positivt å bli trukket aktivt inn i piloten da en lokal forankring av brukermedvirkningen er helt sentral bl.a. når det gjelder å ansvarliggjøre de som er nærmest de aktuelle brukerne i piloten. Utvalget har gitt innspill og tilbakemeldinger underveis, men mener at det fortsatt gjenstår å se om deres forslag til løsninger for videreutvikling blir tatt hensyn til, noe utvalget mener kan by på utfordringer i og med at hovedutfordringen er et regelverk som ikke er tilpasset brukernes behov, og ikke kontaktpersonordningen som sådan.

### **Samlinger og møtearenaer**

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.

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 som hensiktsmessig. Kontaktpersonenes 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.

### **Tidsramme for piloten**

Evalueringen viser at en har brukt mye tid 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 drøftet en fortsatt innholdet i ordningen, og hvordan man skulle nå ut til samarbeidspartnerne og til brukerne. Informantene er derfor i tvil om en får høstet erfaringer med det reelle behovet i brukergruppen innen sluttrapporten fra evalueringen skal skrives primo 2016. Det man har hatt av tilbakemeldinger fra samarbeidspartnerne har vært gode. 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. Erfaringene i kontaktpersonordningen er så langt beskjedne og varierende.

### Opplæring av kontaktpersonene

Hovedinntrykket er at kontaktpersonene er fornøyd med opplæringen som ble gitt i mars, 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 enkelte mente at opplæringen kunne ha inneholdt eksempler eller caser som de kunne fått diskutert, noe som hadde gjort det enklere å møte brukerne hverdagen.

### Registreringer og dokumentasjon

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.

## 6.3 Erfaringer med kontaktpersonordningen

### Om kontaktpersonordningen

Kontaktpersonordningen beskrives som en hybrid løsning. 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. 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.

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 direktenummer til sin kontaktperson i NAV, for de opplever fortsatt å bli satt over fra hovednummeret, og å måtte fortelle sin historie gjentatte ganger.

### **Hvem er brukerne**

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.

### **Hvem er kontaktpersonene**

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 noen ekstra tid eller ressurser til den rollen 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 utvalgs-kriterium for å dekke de behovene brukerne har for en slik funksjon. Brukernes situasjon er så utfordrende og mangfoldig at det stiller krav til erfaring, bred kunnskap om hele NAV-systemet, innlevelsesevne 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 saksbehandler på NAV-kontorene. Videre er brukerne opptatt av betydningen av god kjemi mellom bruker og kontaktperson, og de spør seg hva som skjer hvis en føler mismatch med vedkommende, får man da oppnevnt en ny, sånn som en kan med fastlege? Og hva med de små NAV kontorene; kan man bytte NAV kontor for å få en kontaktperson man mener man kan kommunisere godt med? Og hva blir det så igjen av målet om å skape nærhet mellom kontaktperson og bruker? Brukerne spør seg om en forventer det umulige av kontaktpersonen: De skal både beherske et regelverk som er komplisert, må ha evnen til å omgås mennesker, og omgås 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 hvem kontaktpersonen er som person.

### Hva NAV tilbyr

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 ivaretatt i 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.

En tanke med piloten er at NAV gjennom kontaktpersonene bør bli mer aktive og tilby individuell plan (IP), for det har de mulighet til. IP vil kunne gjøre ting enklere for brukerne, blant annet 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. Målet er at involverte tjenesteytere opptrer mest mulig helhetlig.

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.

### Hva brukerne etterspør

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, et krav hvor 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.

### **Familieperspektiv**

En utfordring som brukerne trekker fram i helhetstenkingen er at NAV er individ-fokusert, mens familien som gruppe ikke eksisterer 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?

### **Kontaktpersonrollen**

For flere av kontaktpersonene er rollen noe uklar. De syntes de har for lite praktisk erfaring, og på mange kontorer er det få brukere som har kommet inn hittil i prosjektperioden. Kontaktpersonene føler at de burde hatt tettere dialog, diskutert erfaringer, løsninger og forbedringer seg i mellom. Brukerne mener det hersker en uklarhet med hensyn til kontaktpersonrollen, og at NAV må bli tydeligere på hva brukerne kan bruke kontaktpersonen til.

### **Kontakt med brukere**

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.

### **Hastesaker**

Kontaktsenteret og kontaktpersonen kan melde inn til NAV Forvaltning dersom de vurderer en sak som en hastesak. Erfaringene så langt tyder ikke på noe misbruk av denne muligheten. Redselen for å gi brukerne for store forventninger synes også å være overdrevet.

### **Informasjonsflyt i NAV**

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 det. Kontaktpersonene 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.

### **Omfang og tid til rollen**

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. Opprettelse av én kontaktperson ved hvert NAV-kontor uansett størrelsen på kommunen, var fordi en ikke hadde begreper om omgang og behov blant brukerne. Den kunnskapen mangler en fortsatt, da det antas at det er mange potensielle brukere som ennå ikke vet om kontaktpersonordningen.

### **Hvordan oppstår kontakten mellom brukerne og kontaktpersonen?**

Informantene er enige om at det er mange potensielle brukere som ikke vet om kontaktpersonordningen. Kontaktpersonene peker på at ordningen blir mer kjent etter hvert som det går mer tid, og at det derfor også kommer fler og fler brukere til. Når det gjelder arbeidet med å nå ut til brukerne med informasjon om ordningen, så har man benyttet media og samarbeidspartnere, om enn i varierende grad kommunene i mellom. Brukere blir også informert om kontaktpersonordningen i sin kontakt med Kontaktsenteret. Kontaktpersonene mener det ville vært bra for brukerne å få vite om dem så fort som mulig, noe som forutsetter at en har godt samarbeid med blant annet sosionomtjenesten på St. Olavs hospital. Dette arbeides det kontinuerlig med. Kontaktpersonordningen er lagt inn 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. Noen av kontaktpersonene har også hatt informasjonsmøte om ordningen på sitt eget NAV kontor. Kontaktpersonene mener at informasjon om ordningen burde stått på alle relevante skriv som går ut til denne brukergruppen fra NAV Forvalting, St. Olavs Hospital eller andre relevante aktører. Kontaktpersonene har inntrykk av at dette er veldig problematisk å få til både innad i NAV og for eksterne samarbeidspartnere. 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 Erfaringer med pleiepengetelefonen

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*" 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 mail kan skyldes at når kontaktpersonene sitter i en situasjon og har kontakt med bruker, så har man behov for svar der og da, og kan ikke vente på at det kommer et svar på mail ved et senere, uvisst, tidspunkt. Noen av kontaktpersonene har også erfart at det kan være vanskelig å nå fram til Kontaktsenteret pr telefon.

Evalueringen viser at Kontaktsenteret har fått en tettere tilknytning til Forvaltning, og de er blitt flinkere til å samhandle. Samhandlingen har gitt Kontaktsenteret bedre innsikt i hvordan 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 gagnar 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.

## 7 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	1058
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

I tabellen er tallene for Trondheim sett under ett, og ikke fordelt på de fire NAV-kontorene (NAV Midtbyen, NAV Østbyen, NAV Lerkendal og NAV Heimdal).

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 være med å avdekke det nærmere 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). Det er grunn til å presisere at tallene i tabellen kun er et teoretisk anslag basert på de beregningene som ble gjort i Vestfold (se ovenfor).

Dersom evaluering skal svare på utsagnet fra Arbeidsgruppen om at piloteringsfasen vil være med og avdekke det nærmere behovet for og omfanget av ordningen med fast kontaktperson, forutsetter dette at det gjøres gode kartlegginger av det arbeidet som gjøres av kontaktpersonene.



Etter det vi kjenner til gjennom intervjuene, varierer det hvor tett kontakt kontaktpersonene har med brukerne. Dette kan skyldes at de tolker sin rolle ulikt, men kan også skyldes at grad og omfang av kontakt og oppfølging henger sammen med antallet brukere de følger opp. I rapporteringen fra kontaktpersonene registreres antallet og typer av kontakter i en gitt tidsperiode, men ikke hvor mye tid som brukes i funksjonen som kontaktperson. Et moment som kom fram i intervjuene med kontaktpersonene, var at funksjonen eller rollen som kontaktperson kom i tillegg til opprinnelig jobb ved NAV. Noen av kontaktpersonene viste til at dette betød overtid for å dekke begge funksjonene.

Som beskrevet ovenfor, viste arbeidsgruppen til at piloteringsfasen "vil være med og avdekke det nærmere behovet for og omfanget av ordningen med fast kontaktperson". Dette forutsetter etter vår vurdering at dokumentasjonen fra kontaktpersonene gir en viss indikasjon på tidsbruk, noe den ikke gjør i dag. Siden kommunene i Sør-Trøndelag har fått utpekt en kontaktperson hver i pilotperioden, reflekterer tabellen ovenfor den store variasjonen i kommunestørrelse. Ser en bort fra Trondheim, vil med andre ord en kontaktperson i eksempelvis Malvik ha potensielt 78 familier å forholde seg til, mens kontaktpersonen i Tydal vil ha fem familier.



Teknologi for et bedre samfunn

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