



NTL NAV
Størst og tydeligst i Nav

Partnerskapet – til hinder for kommunikasjon og informasjonsdeling i Nav

Navs samfunnsoppdrag er å sikre sosial og økonomisk trygghet. I virksomhetsstrategien mot 2030, er det en tydelig ambisjon om å være én organisasjon som jobber sammen, deler kunnskap og utvikler tjenester basert på det som faktisk virker. Den sosialtjenstlige telefonlinjen i Nav Kontaktsenter står i skarp kontrast til disse ambisjonene.

Navs faglige førstelinje mottar over fire millioner henvendelser årlig. En stadig større andel gjelder økonomisk sosialhjelp og omfattes dermed av sosialtjenesteloven. Dette lovverket gir strenge begrensninger i hva ansatte ved Nav kontaktsenter gis innsyn i, samtidig som Nav Kontaktsenter forventes å håndtere henvendelser fra brukerne.

Resultatet er at ansatte settes til å utføre en oppgave de verken har rettslige eller faglige forutsetninger for å løse. Manglende innsyn innebærer at veiledere ikke kan gi svar i konkrete saker. De kan ikke se søknader eller brev, se hvem som er saksbehandler eller videreformidle nødvendig informasjon i riktige fagsystemer.

For brukere i akutt behov for hjelp fører dette til frustrasjon, ekstra belastning og i mange tilfeller manglende bistand. For ansatte skaper det en arbeidssituasjon preget av utilstrekkelighet, høy belastning og manglende mulighet til å utøve forsvarlig veiledning.

Telefonlinjen var ment å avlaste Nav-kontorene ved å gi generell veiledning. I praksis fungerer Nav Kontaktsenter som et kommunalt sentralbord uten tilgang, ansvar eller myndighet. Dette er uakseptabelt. At ansatte ber om å bli tatt av telefonlinjen, er et tydelig varselsignal om at linjen ikke er bærekraftig.

Problematikken er kjent og har vært løftet gjentatte ganger av tillitsvalgte i Nav Kontaktsenter, i samarbeid med NTL Nav. Likevel skyves ansvaret systematisk oppover i etaten uten konkrete grep. Dette er ikke lenger et spørsmål om utredningsbehov, men om politisk og administrativ vilje til å rydde opp i en åpenbar systemsvikt.