

Nå må NAVs brukere mere over på nett

Som følge av digitaliseringen i NAV vil besøkende fra 03.04.17 merke endringer ved oppmøte i NAV Gildeskåls publikumsmottak. Endringer skjer på alle lokale NAV-kontor i landet og det skjer etter sentrale føringer.

Bakgrunnen for endringene

Det har allerede i en periode vært slik at de lokale NAV-kontorene ikke skal veilede brukere på regelverk som ikke har med oppfølging av brukere å gjøre. Det er ca. 50 ulike ytelser i NAV og ganske omfattende regelverk, faren for å gi feil veiledning er derfor stor dersom en skal prøve å ha oversikt over alle områder. På telefon sitter det spesialiserte NAV-ansatte som veileder på regelverk, utfylling av søknader med mer. Hva som er NAV-kontorenes rolle i forhold til spørsmål rundt statlige tjenester/ytelser blir enda mer spisset fra og med 03.04.17.

Som grunnlag for de endringer som skjer ligger også politiske avgjørelser om at offentlige kontorer, der i blant NAV, skal bli mer digitale.

Vår erfaring er at folk flest er mer digitale enn de selv kanskje tenker over. Vi betaler regninger over nettbank, leverer selvangivelse og bestiller reiser og billetter over nett, vi er aktive på stadig flere sosiale nettverk på nett etc.

Formålet med endringene og NAV-kontorets oppgaver og ansvar

Formålet med endringene er blant annet;

- Å gi riktig og oppdatert informasjon i rett kanal
- Mindre feilinformasjon til brukerne
- Lik veiledning og informasjon om statlige ytelser ved alle kontor
- Rydde i arbeids-oppgavene på NAV-kontorene
- Frigjøre tid til arbeidsrettet oppfølging av brukere

De lokale NAV-kontorene skal som primær oppgave gi bistand til brukere med oppfølgingsbehov og hovedmålet er å få flere i arbeid og færre på varige ytelser. Hvor tett oppfølging den enkelte bruker har behov for skal skje gjennom kartlegging i samarbeid med den det gjelder og etter en individuell vurdering basert på de opplysninger som foreligger. Oppfølging på NAV-kontorene skjer i forhold til arbeidssøkere, sykmeldte med og uten arbeidsgivere, enslige forsørgere, brukere under arbeidsavklaring. Det samme gjelder brukere som går i behandling og/eller er i arbeidsrettet utprøving og brukere med kvalifiseringsbehov.

De som har minst behov for oppfølging følges opp av NAV via digitale løsninger og dialog via Ditt NAV. Dette er relativt nytt i NAV, men gjør at brukere kan lese meldinger fra NAV og svare på disse eller stille spørsmål til NAV når det passer dem best. De med størst behov for oppfølging kan ha kontakt med sin veileder opptil flere ganger i uka (digitalt eller ved personlige møter) og NAV har tett samarbeid med arbeidsgivere, leger og andre aktuelle instanser.

De lokale NAV-kontorene skal også ha tett dialog med arbeidsgivere og ha god kunnskap om arbeidsmarkedet både lokalt og i hele landet for øvrig. Vi ønsker å gi best mulig veiledning til de brukerne vi følger opp og kunne "matche" våre brukere opp mot ledige stillinger. Vi ser også på de muligheter vi har for å tette gapet mellom brukers kompetanse og den kompetanse arbeidsgiver har behov for gjennom tiltak og kurs.

Så hvilke endringer kommer og hva betyr de for deg?

Ved personlig oppmøte ved NAV Gildeskål vil du fra 03.04.17 ikke få svar på regelverk, utfylling av skjema, kvalitetskontroll på utfylling av skjema etc. Du vil derimot få veiledning på NAV sine selvbetjeningsløsninger på www.nav.no

www.nav.no er døgnåpen og her får du/kan du;

- Generell veiledning på alle tjenester og ytelser
- Tilgang til statlige skjemaer og veiledning på utfylling
- Søke elektronisk på statlige ytelser og laste opp vedlegg
- Registrere deg som arbeidssøker
- Finne ledige stillinger og abonnere på disse
- Se status i egen sak, vedtak og utbetalinger
- Endre kontaktopplysninger og legge inn midlertidig adresse
- Endre kontoopplysninger og legge inn ekstra skattetrekk
- Kontakte NAV gjennom å skrive til oss
- Med mer

Du må imidlertid ha BankID for å få tilgang på alle disse tjenestene og vi anbefaler sterkt at folk anskaffer seg dette dersom de ikke allerede har det.

Dersom www.nav.no ikke gir de svar du trenger vil NAV Kontaktsenter gi nærmere veiledning og bistand på telefon 55 55 33 33. NAV Kontaktsenter videresender oppgaver til NAV kontoret eller andre enheter der dette vurderes nødvendig.

Du kan også chatte med NAV på enkelte områder og NAV er også på Facebook blant annet når det gjelder foreldrepenger og har en veldig god side for arbeidssøkere generelt og ungdom spesielt (NAV Jobblyst).

Dersom du ikke ønsker eller kan sende inn søknader elektronisk til NAV, vil du fra 03.04.17 ikke kunne levere søknader/dokumentasjon i din sak for videresending ved ditt lokale NAV-kontor. Dette må du selv sende inn til den adressen som står på førstesiden for innsending. Har du ikke en slik førsteside vil du kunne få veiledning på hvor du finner den på www.nav.no.

Dersom du på grunn av språk, kognitive utfordringer, lese- og skrivevansker etc. ikke klarer å benytte deg av NAV sine selvbetjeningsløsninger, skal de lokale NAV-kontorene, legge til rette for at du får den informasjonen/bistand du trenger. Dette kan for eksempel være gjennom å arrangere telefonmøte der den ansvarlig NAV-enhet og du kan snakke sammen eventuelt også med tolk på telefon. Her gjøres individuelle vurderinger.

Hva ser vi så langt

Vi erfarer allerede stor endring i folks bevegelsesmønster;

- I august søkte 68% om alderspensjon på nav.no
- Samme måned søkte 88% om dagpenger på nav.no
- 41% besøkte nav.no via mobil og nettbrett i 2. tertial 2016
- NAV hadde 245.000 færre utsendte utbetalingsmeldinger fra september i år
- NAV mottok 154.089 henvendelser via «Skriv til oss» i 2. tertial 2016

Med 2,8 millioner brukere i landet gir små brukerendringer store utslag.

De største endringene i NAV siden etableringen av NAV-kontor

Ledere på de NAV-kontor som har vært piloter på de nye arbeidsmetodene sier at den omlegging som nå skjer er den største endring i NAV siden etableringen av NAV-kontorene.

NAV Gildeskål ønsker å gi gode tjenester til kommunens innbyggere og det innebærer å gi god bistand til de som trenger det mest og har større eller mindre behov for arbeidsrettet oppfølging.

Hjelp oss med dette ved å ta utfordringen med å bli god på NAV sine digitale løsninger – start med www.nav.no!

,