

pp Egen pleiepengetelefon i NAV

DIARØPPLINNE
PROGRAMMET

Nå er det lettere for pårørende med alvorlig syke barn eller sammensatte behov å få hjelp hos NAV.



– Vi har etablert en egen spesialisert telefontjeneste. Du kan ringe 55 55 33 33, taste 3 og deretter 2. Da får du hjelp av veiledere som har spesialkompetanse på pleiepenger, sier avdelingsdirektør Hanne Kristin Lorentsen i NAV.

Hun sier at pleiepengetelefonen blant annet kan 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

– NAV Kontaktsenter sin nye spesialiserte tjeneste for pleiepenger er blitt meget godt tatt i mot av brukerne som nå får raskere og bedre hjelp når de ringer til NAV, sier Lorentsen.

“ Familier som mottar pleiepenger er en brukergruppe med mange og sammensatte behov og har tidligere slitt med å finne fram i det store NAV-systemet.

NAV Kontaktsenter hadde før etableringen både kompetanse på å gi råd og veiledning på dette området, men ved å samle denne kompetansen har brukerne nå fått en telefontjeneste som gir dem råd og hjelp med en gang. Brukerne får nå svar på det de lurer på med en gang og slipper å forklare seg så mange ganger.

– NAV kontaktsenter har hatt mange henvendelser i den nye tjenesten og har hjulpet 80 prosent av dem i den første samtalen. I noen tilfeller må brukerne videre til andre i NAV-systemet, men i disse tilfellene har pleiepengetelefonen hjulpet dem med å finne fram raskere, sier Hanne Kristin Lorentsen.



Tekst:

Marie Rein Bore

Journalist