

# Når systemet svikter

**Søkelys på NAV**

**LIVET** John Rasmussen • Foto: Steinar Lundendahl og privat

«Jeg heter John Rasmussen, er 38 år, og jeg har vært syk. Lenge. Fryktelig syk. Men det jeg har brukt mest energi på mens jeg har kjempet for mitt eget liv, er NAV.»

John Rasmussen er 38 år gammel og har vært syk i mange år. Han har brukt mye energi på å kjempet for sitt eget liv, og NAV er en viktig del av dette. Han har brukt mye energi på å kjempet for sitt eget liv, og NAV er en viktig del av dette. Han har brukt mye energi på å kjempet for sitt eget liv, og NAV er en viktig del av dette.

14. august 2013 | MÅNEDSBREV 13



**- Derfor har jeg skygga banen**  
THERESE JORHAUG  
SIDE 10

**SKIEN FENGSEL**  
Denne brakka BESKYTTER BREIVIK  
SIDE 12 OG 13

**SOVER DU DÅRLIG?**  
SJEKK HVA SOM GIR DEN GODE SØVNEN  
SIDE 20 OG 21

**Dagbladet**  
Onsdag 26. august 2013 | Nr. 236 | 16.50 kr. | 16.50 kr. | 16.50 kr.

**FØRSTEKONSULENT LONE HANSEN (52):**  
**DERFOR SVIKTER**  
NAV  
SIDE 16 OG 17

**Jeg får daglig hennervelferd av brukere om groteske saker.**  
LONE HANSEN, 52 år  
17. august 2013 | S. 16

**PLATTOFFISJENET**  
**IRON MAN 3**  
129 kr. | 159 kr. | 209 kr.

**Slik mister du lett 5 kg**  
**Slank uten KUR**  
SIDE 28 OG 29

**Henriette Steenstrup**  
**DERFOR DROPPET hun Facebook**  
SIDE 44, 46 OG 48

**Dagbladet**  
Onsdag 26. august 2013 | Nr. 236 | 16.50 kr. | 16.50 kr. | 16.50 kr.

**TRAGEDIEN**  
Tirsdag: Barnevernet på besøk  
Onsdag: GUTT (1) FUNNET DØD  
SIDE 8 OG 9

**Slik skal han FIKSE**  
NAV  
SIDE 12 OG 14

**Messi** ÅRETS JULEGAVE I BOKHANDELEN NÅ!  
WWW.PUBLICUMFORLAG.NO

## METODERAPPORT TIL SKUP 2013

John Rasmussen, Gunnar Ringheim, Merete Landsend og Lars Hojem Kvam

**Dagbladet**

**Tittel på arbeidet:**

Når systemet svikter. Søkelys på Nav.

**Sakene er publisert**

i Dagbladet på nett og papir fra 24. august til 28. november 2013. (Se vedlegg)

**Redaksjonens adresse:**

Dagbladet

Langkaia 1, Postboks 1184 Sentrum, 0107 Oslo.

Tlf: 24001000

**Journalistenes kontaktinfo:**

John Rasmussen, jor@dagbladet.no (916 00494)

Gunnar Ringheim, gri@dagbladet.no (901 69545)

Merete Landsend, mel@dagbladet.no (992 32178)

Lars Hojem Kvam, lkv@dagbladet.no (913 78430)

*“Jeg heter John Rasmussen, er 38 år, og jeg har vært syk. Lenge. Fryktelig syk. Men det jeg har brukt mest energi på mens jeg kjempet for mitt eget liv, er NAV”*

**STARTEN:** Sitatet ovenfor tilhører vår kollega i Dagbladet, sportsjournalist John Rasmussen, småbarnsfarens som ble dødssyk av kreft. Hans beretning om sitt møte med Nav, trykket i Magasinet 24. august 2013, opprørte mennesker over hele landet. Magasinets reportasje dannet opptakten til et lenge planlagt søkelys på Nav. I dagene som fulgte brakte vi intervjuer med statsråder og opposisjonspolitikere, som reagerte sterkt på den respektløse behandlingen Rasmussen var blitt utsatt for i Nav. Nav ble et viktig valgkamptema for politikerne og gjenstand for en rekke debatter i valgstudioene. Dagbladet opprettet leserkontakt via en egen nettløsning, der flere hundre Nav-brukere skrev til oss om sine Nav-erfaringer. Gjennomgang av dette omfattende materialet ga oss et bilde av situasjonen i Nav. Vi valgte ut brukerberetninger med allmenngyldige problemstillinger, vi intervjuet Nav-brukerne og publiserte deres opplevelser sammen med Nav-kontorenes kommentarer.

**BAKGRUNN:** Nav forvalter velferdssamfunnets midler til de mest utsatte blant oss. Nav er en lukket institusjon der vi har lite innsyn og kunnskap om den fungerer etter hensikten. Under høringen om Nav-reformen i Stortinget i januar 2010, sa arbeidsminister Bjarne Håkon Hanssen at politikerne hadde ventet for store resultater for raskt. Samtidig hevdet NTNU-professor Steinar Westin at Nav var på knærne. Nav-direktør Tor Saglie beroliget imidlertid kritikerne med at krisa i Nav var over.

**IDEEN:** Tre år seinere, våren 2013, i forbindelse med planleggingen av stortingsvalgkampen, minnet vi hverandre på disse utsagnene og spurte oss selv om Nav nå fungerer i tråd med politikernes intensjoner med den omfattende reformen. Vi bestemte oss for å gjøre Nav til Dagbladets viktigste valgkampsak.

**PROBLEMSTILLING:** Hvordan fungerer Nav-reformen i praksis sju år etter etableringen av en felles etat for sosialtjenesten, arbeidskontorene og trygdeetaten med utgangspunkt i hvordan Nav-brukerne opplever møtet med Nav-kontorene.

**GENUINT NYTT:** Vi opprettet leserkontakt ved å etablere en egen nettløsning, der mennesker som hadde vært i kontakt med Nav i et enkelt skjema kunne skrive ned og sende inn sine erfaringer. Det viste seg å være virkningsfullt. I løpet av dagene etter at Dagbladet

startet publisering av våre saker om Nav mottok vi over 700 leserberetninger fra Nav-brukere. Gjennom deres erfaringer kunne vi påvise store forskjeller mellom regelverk og praksis.

**ULTIMAT HISTORIE:** Vi startet jakten på en ultimat historie som kunne sette dagsorden og samtidig kunne gi et bilde av situasjonen i Nav. Vi kontaktet brukerorganisasjoner og trykderetten, men fant i løpet av noen uker ut at den sterkeste leserhistorien hadde vi innenfor våre egne rekker – dersom John Rasmussen hadde krefter til å fortelle den. Hele redaksjonen visste at John hadde vært alvorlig syk etter at han våren 2009 fikk diagnosen akutt leukemi og sto i fare for å dø fra sin gravide samboer og deres treårige datter. Vi visste også at han hadde vært gjennom mange cellegiftkurer og en krevende stamcelletransplantasjon. Det vi ikke visste, men som John hadde nevnt i en bisetning til Gunnar Ringheim noen måneder tidligere, var den skandaløse behandlingen han var utsatt for av Nav. Da vi ba John om å utdype sine opplevelser med Nav, sto det helt klart for oss at dette burde bli kjent for offentligheten.

**SKRIVE SELV:** Vi sto overfor valget mellom å intervju John Rasmussen eller å oppfordre ham til selv å skrive historien. Det siste var klart å foretrekke, hvis han orket. John gikk en runde med familien før han kom tilbake og sa at han ville forsøke å skrive et utkast. Hans beretning gjorde voldsomt inntrykk på oss som først leste den. Dessuten reiste John Rasmussen en rekke viktige, prinsipielle problemstillinger gjennom sine Nav-opplevelser, om hvordan Nav behandler sine brukere, om manglende smidighet, raushet og tilgjengelighet:

*«I to måneder hadde jeg forsøkt å få tak i saksbehandleren min i NAV. Uten å lykkes. Han ringte ikke tilbake, jeg kunne ikke sende ham e-post («vi oppgir ikke e-postadressene til brukerne»), jeg kunne ikke booke et møte med ham uten å ha avtalt det på forhånd med ham i telefon, og jeg kunne ikke bare møte opp på NAV-kontoret for å snakke med ham.*

*Jeg hadde min seks måneder gamle sønn på gulvet foran meg og en kropp som bare så vidt holdt seg oppreist etter å ha gått gjennom den tøffeste kreftbehandlingen norske sykehus utsetter pasienter for.*

*Jeg var på bånn. Både fysisk og psykisk.*

*Etter å ha ropt høyt inn i telefonen, forsøkte mannen hos NAV å trøste meg med følgende: «Heldigvis har vi akkurat innført en ny garanti. Nå legger jeg igjen en beskjed om at du har ringt, og da skal saksbehandleren din ta kontakt med deg i løpet av 48 timer.» Sa han.*

*«Så bra! Da får jeg jo endelig tak i ham», svarte jeg. «Men hva skjer om han mot formodning ikke skulle ringe meg i løpet av 48 timer?» «Da må du ringe på nytt.» Var svaret i telefon.*

*Jeg aner ikke hvor mange konsulentmillioner som gikk med til å lage denne garantien. Og saksbehandleren min ringte meg ikke opp i løpet av de neste to dagene. Det gjorde han ikke de neste åtte månedene heller. »*

*(...)*

*«Legene og sykepleierne dro meg gjennom ti måneder med cellegift, infeksjoner og stamcelletransplantasjon. De har holdt meg i live gjennom fire års sykdom. Tross feil og mangler, er min opplevelse av norske sykehus at de fungerer, og at de stort sett er befolket med mennesker som virkelig vil det beste for deg.*

*Dessverre kan jeg ikke si det samme om NAV, det sosiale sikkerhetsnettet jeg trodde var der for å fange meg opp hvis grunnen under føttene mine plutselig skulle forsvinne.*

*Mens jeg lå på sykehuset, har jeg kjent en så dyp fysisk smerte at ord ikke kan beskrive den. Jeg har kjent på lysten til å gi opp. Til å dø. Jeg merket at det ville være fristende å gi slipp på livet og la seg sluke av det mørket som kom sigende inn i hodet. Men jeg valgte noe annet. Jeg valgte å gripe fatt i håpet om at livet en gang der framme skal bli normalt igjen. At en feber skal bli noe jeg kan sove av meg, i stedet for å bli lagt inn på sykehus med intravenøs antibiotika i armen.*

*Men det jeg har brukt mest energi på i alle disse årene der jeg har kjempet for mitt eget liv, er NAV.*

*Utilgjengelige saksbehandlere, informasjonsløshet, inkompetanse, uhøflighet. »*

**PUBLISERING:** John Rasmussens tekst ble publisert i Magasinet i Dagbladet lørdag 24. august. Samme dag la vi historien hans åpent ut på nettavisen vår og fulgte opp med intervjuer, blant annet med Mimmi Kvisvik, leder for Fellesorganisasjonen, som påpekte at mange av de 18.000 Nav-ansatte er utsatt for stort arbeidspress.

**I søndagsavisa**, på nett og papir, varslet arbeidsminister Anniken Huitfeldt full gransking av Rasmussen-saken. I intervjuet opplyste hun at 22 prosent av brukerne opplever ikke å bli møtt med respekt av Nav.

«Et enhetlig system er godt ment. Men når du har en kreftdiagnose som dette, så er det galt. Da skal man godta legens forklaring. Da skal ikke NAV innkalle pasienten til møter, men legge til rette for pasienten, sa arbeidsministeren.

Som trodde NAV hadde brutt kravet om opplysningsplikt:

«Du skal ikke måtte kunne trygdelovgivning for å få hjelp av NAV. De har en informasjons- og veiledningsplikt overfor dem som henvender seg, som blant annet omfatter å opplyse om rettigheter og plikter. Her er det gjort feil i denne saken», sa Huitfeldt.

Hun mente det viktigste rådet til Nav var:

«Gi meg en saksbehandler, så jeg ikke trenger å fortelle historien min flere ganger.»

**Neste dag** fulgte vi opp i med å intervju Torbjørn Røe Isaksen, Høyres sosialpolitiske talsperson, som uttalte at det var ingen grunn til å friskmelde Nav.

«Jeg er nesten vantro etter å ha lest John Rasmussens fortelling i Magasinet. Nav's frister er til for å følges. Ikke å svare på ti måneder er jo paradisk. Jeg får rapporter om mange frustrerte møter med Nav», sa Røe Isaksen.

Og la til:

«NAV kan forklare at datasystemer ikke fungerer og at man har mye å gjøre, men det ikke å møte brukerne med respekt er det ikke mulig å bortforklare. Sånn skal vi rett og slett ikke ha det. »

**Dagbladets valgbot** gikk på lufta på Eidsvolls plass ved Stortinget mandag 26. august, to dager etter Magasinets publisering av John Rasmussens historie. Der møttes Nav-direktør Joakim Lystad, den tidligere Nav-ansatte sosionomen Heidi Follett og John Rasmussen til debatt på direkten. Diskusjonen ble dekket både på nett og papir.

Samtidig begynte vi å systematisere lesernes beretninger, som strømmet inn.

**De første Nav-historiene** fra brukerne publiserte vi tirsdag 27. august, et lite antall i papiravisa og et større antall ble lagt ut på nett. Vi hadde på forhånd opprettet kontakt med Nav's informasjonsavdeling og gjort avtale om tilsvarende rutiner. Dagbladets reportere skulle sørge for at Nav-brukere, som ønsket sine opplevelser offentliggjort, skriftlig fritok Nav's saksbehandlere fra taushetsplikten. På sin side garanterte Nav oss tilbakemelding med offisielle kommentarer innen ett døgn. Det løftet holdt Nav.

Vi begynte etter hvert å få inn til dels sterke reaksjoner fra Nav-ansatte. Noen var sinte fordi de mente Dagbladet gjorde arbeidsdagen deres vanskeligere, mens andre tok til orde for at Nav-ledelsen ikke lyttet til fotfolket.

**Onsdag 28. august** uttalte førstekonsulent Lone Hansen med 32 års fartstid i Nav og dets forløpere at Nav fortsatt har en lang vei å gå.

«Hver eneste dag møter jeg fortvilte brukere på telefonen. De er frustrerte over behandlingen de får av oss i Nav. Jeg opplever stadig brukere som ringer for fjerde eller femte gang, fordi

de ikke får hjelp. NAV-direktøren vår, Joakim Lystad, opplyser at han gremmes over behandlingen av John Rasmussen, slik han beskrev det i Magasinet sist lørdag. Men jeg får daglig henvendelser fra brukere om saker som er tilsvarende groteske», sa Lone Hansen. Hun mente at brukernes klagerett er en illusjon.

«NAV-ledelsen forventer at brukerne skal sende inn serviceklager når de ikke føler seg ivaretatt av oss. Men de fleste har ikke ork, fordi de er sjuke.

Derfor skulle jeg ønske at det var arenaer der vi som jobber på golvet, som vet hvor skoen trykker, fikk dele våre erfaringer og komme med konstruktive innspill til å forbedre Nav. Slike arenaer finnes ikke i dag», sa førstekonsulenten.

Intervjuet med Lone Hansen ble trykket som førstesideoppslag i papiravisa og utløste et nytt skred av reaksjoner både fra Nav-ansatte og Nav-brukere.

**Torsdag 28. august** fortalte Trond Berge Høvik om brevet han fikk i posten fra Nav ni dager etter at han hadde mistet sin 40-årige kone i kreft.

*«Vi har fått melding om at Monica Berge Høvik døde 210713. Vi sender dette brevet for å informere om at vi derfor har stanset utbetalingen av barnetrygd.»*

I brevet fra NAV understrekes det at barnetrygden for familiens to små sønner opphører med virkning fra 1. august, samme dag som skrivet er datert.

Enkemannen undret seg over hva som lå bak en så ufølsom utsendelse.

«Hvordan tenker NAVs ansatte når de velger akkurat disse ordene? Tenker de i det hele tatt på mottakeren, at dette skal vi sende ut til en enkemann som sitter alene igjen med foreldreansvaret? Hva med vanlig høflighet, for eksempel en liten kondolanse eller i det minste skrive: «Vi beklager ditt tap». Jeg synes det er graverende og ganske skammelig», sa Trond Berge Høvik.

Etter en stund fikk han bekreftelse på at han hadde krav på å beholde barnetrygden fordi han nå var å betrakte som eneforsørger.

Ytelsesdirektør i Nav, Kjersti Monland, lovet umiddelbart å rydde opp da hun ble konfrontert med saken.

«Vi forstår godt at dette brevet kan oppleves som både ufølsomt og som en ekstra belastning for mennesker som er i sorg. Vi vil nå vurdere teksten i dette standardbrevet på nytt», sa Monland.

«Dette er et eksempel på et av mange brev som genereres i våre datasystemer, og deretter sendes ut automatisk. Det ideelle hadde vært om vi kunne tilpasset disse brevene til den enkeltes situasjon bedre. Det er dessverre ikke mulig å få til med de datasystemene Nav», forklarte ytelsesdirektøren.

**Fredag 30. august** fortalte 56-årige Lars Ove Hovlid, hjerteoperert to ganger, at han ble nektet uførepensjon etter at en saksbehandler i Nav uten medisinsk erfaring overprøvde konklusjonen til legen hans. Hovlid måtte leve av sparepengene etter at sykepengene hans tok slutt.

Nav beklaget og erkjente feil.

«Jeg har fått tilbakemeldinger i dag om at saken er gjennomgått på nytt og at det er grunnlag til å tilbakebetale arbeidsavklaringspenger fra det tidspunktet utbetalingene ble stoppet i 2012. Jeg har fått forsikringer om at vi nå vil gjøre det vi kan for å få en god dialog med Hovlid slik at vi kan tilrettelegge for hans behov i framtida», uttalte Navs ytelsesdirektør Kjersti Monland.

«Slik som jeg kjenner saken har vi gjort en saksbehandlingsfeil som er veldig beklagelig. Vi gjør alt vi kan for å rette opp dette nå, sier Kjersti Monland, direktør for ytelser i NAV.

«Vi har verken hatt en god samhandling mellom enhetene eller tilstrekkelig kompetanse til å

vurdere saken. Det er leit for Hovlid at det er blitt gjort en slik vurdering», sa ytelsesdirektøren.

I en nettsak på db.no samme dag gikk Venstre ut med krav om systemendring i Nav. «Nav-brukere må få rett til å snakke direkte med den saksbehandleren som sitter med beslutningsdyktighet. Det er en menneskerett å kunne se i hvitøyet vedkommende som bokstavelig talt sitter med skjebnen sin i dine hender», uttalte Terje Breivik, nestleder i Venstre.

**Lørdag 30. august** fokuserte vi på Nav-brukere med positive erfaringer gjennom historiene til Thomas Anderberg og Tom Knudsen. Hver på sin måte har de kommet videre i livet takket være gode hjelpere i Nav.

**Mandag 3. september** publiserte vi et nettintervju med MS-syke Yngvil Beate Gundersen (26) som hadde mistet studiestøtten og måtte klare seg på 21 kroner og 14 øre hver dag i grunnstønad. Nav mente hun selv måtte ta ansvaret for situasjonen sin.

**Tirsdag 4. september** avsluttet vi første runde i artikkelserien om Nav med en gjennomgang av klagen. Den viste at fem Nav-ansatte daglig innklages for dårlig oppførsel. Totalt mottok Nav 5114 serviceklager i 2012. I tidsrommet 1. januar - 30. april i 2013 mottok Nav omtrent 10.000 forvaltningsklager – klager på saksvedtak – i tillegg til serviceklager i samme periode.

**Sterke signaler** fra Nav om at ledelsen hadde iverksatt arbeid for å forbedre organisasjonens rutiner førte til at vi besluttet å la det gå noe tid før vi fortsatte publiseringen.

**Tirsdag 26. november** startet vi en ny artikkelserie ved å la John Rasmussen fortelle om sitt møte med sjefene i Nav.

«Nav-direktør Joakim Lystad inviterte meg til Nav's topplederforum sammen med fagdirektørene og fylkesdirektørene. Jeg må si jeg berømmer Nav-ledernes offensivitet. Enkelte fylkesdirektører fortalte at de hadde brukt min sak som utgangspunkt i forhold til Nav-kontorene i deres region og spurt: «Kunne dette skjedd hos oss?». Konklusjonen var entydig: «Ja, det kunne det.» Jeg opplevde at Nav's toppledere tok situasjonen på dypeste alvor med et ærlig ønske om å forbedre organisasjonen. Det imponerte meg», fortalte John Rasmussen.

De neste dagene publiserte vi nye artikler i miniserien med utvalgte historier fra lesernes egne beretninger, samt en reportasje om helsefaglærlingen Anne Merete-Huse, som ble nektet sykepenger.

Nav-prosjektet ble avsluttet med et større intervju med Nav-direktør Joakim Lystad, som varslet flere konkrete forbedringsforslag for Nav.

## **ETIKK OG KILDEKRITIKK:**

Både i forkant og underveis i prosjektet brukte vi mye tid på å diskutere etiske problemstillinger i forhold til de ansatte i Nav og brukerne.

- Vi valgte ut brukerberetninger som vi mente hadde prinsipiell betydning.
- Vi droppet saker, der vi mente det var nødvendig å beskytte Nav-brukeren mot seg selv.
- Vi forberedte de Nav-brukerne vi intervjuet på hva som ventet dem ved å framstå offentlig. Tekstene ble godkjent av brukerne før de ble trykket.
- Vi sørget for at Nav fikk rimelig tid til å komme med tilsvar til den kritikken som Nav-brukerne kom med.
- Vi sørget for at Nav-brukerne skriftlig fritok saksbehandlerne i Nav fra taushetsplikten.

Etter hvert som vi publiserte artiklene i Nav-serien fikk vi stadig flere reaksjoner fra Nav-ansatte som mente Dagbladet bidro til at de ble utsatt for trusler. Fra 30. august valgte vi å droppe kommentarfeltet på nettartiklene om Nav på grunn av tiltakende hets.

**KONSEKVENSER:** Nav endret rutiner på flere områder etter Dagbladets artikkelserie. Ledelsen i Nav inviterte John Rasmussen til å fortelle om sine opplevelser til fagdirektørene og fylkesdirektørene på Nav's topplederforum etter stortingsvalget. I november offentliggjorde Nav-direktør Joakim Lystad fem tiltak for å forbedre Nav, her gjengitt med Lystads egne ord:

### **1. Veiledere**

Innfører ny opplæring i veiledningsfaget med kontinuerlig trening for at Nav-ansatte skal kunne veilede og samtale med brukerne på en profesjonell måte. Gjelder alle veiledere i Nav. Skal gjennomføres innen utgangen av 2014.

### **2. Nyansatte**

Utvikler et nytt opplæringstilbud til nyansatte på Nav-kontorene. De som begynner å jobbe i Nav skal forstå sin rolle som offentlige tjenestemenn og de skal ha nødvendig kunnskap og ferdigheter. Dette skal bidra til felles holdninger og mer lik praksis.

### **3. Etikkurs**

Nytt kurs i etikk er utviklet. Gjennomføres nå. Obligatorisk for alle statlig ansatte og et tilbud til alle kommunalt ansatte. Er et grunnlag for all samhandling og veiledning med brukere og samarbeidspartnere. Fokuserer på menneskesyn, Nav's verdigrunnlag og atferd. Bidrar til refleksjon rundt viktige etiske dilemmaer som er relevante for Nav-ansatte.

### **4. Serviceklager**

Som en direkte følge av historien til John Rasmussen styrker vi vårt arbeid med serviceklagene. Ny rutine skal sikre at alle klager blir fulgt opp på en skikkelig måte og at Nav tar lærdom av det det klages på.

### **5. Lederkrav**



Nye og tydeligere krav til ledere i Nav. Som leder i Nav har man et tydelig ansvar for å sikre at brukerne får tjenester av god kvalitet.

## **METODEDRØFTING:**

1. NAV er en stor viktig og institusjon i det norske velferdssystemet. De fleste mennesker som oppsøker Nav er i en svært vanskelig og sårbar livssituasjon knyttet til sykdom, mangel på arbeid, økonomiske problemer, osv.
2. Det er gått sju år siden Nav-reformen trådte i kraft. Dette er en institusjon som forvalter store deler av våre velferdsmidler. Det har med jevne mellomrom vært offentlig debatt om Nav fungerer etter hensikten. Men det har vært vanskelig å danne seg bilde av hvordan den reelle situasjon er – og da særlig sett med brukernes øyne.
3. Den mest vanlige metoden for å avdekke urett, maktmisbruk eller grove feil i offentlige eller private institusjoner eller selskaper, er gjennom å grave i dokumenter, gå gjennom postjournaler. I tilfellet Nav ville det vært å søke om innsyn i klagebasen.
4. Grunnen til at det vanskelig – og kanskje lite hensiktsmessig – når det gjelder Nav, er at det er en svært lukket institusjon. Årsaken er for så vidt lett å forstå: De ansatte har – og skal ha – taushetsplikt overfor brukerne.
5. Vi opplevde at det var nødvendig å bruke en annen tilnærming for å avdekke om Nav fungerte etter hensikten sett med brukernes øyne. Gjennom å bruke de nye muligheter for informasjonsinnsamling de digitale publiseringsplattformene gir, opprettet vi kontakt med Nav-brukerne gjennom en egen nettløsning. Etter først å ha publisert den sterke historien om én brukers erfaring med Nav – vår egen journalist John Rasmussen – la vi ut et enkelt skjema på Dagbladets digitale plattformer der mennesker som hadde vært i kontakt med Nav kunne skrive ned og sende inn sine erfaringer. Vi etablerte et enkelt skjema med fem rubrikker: Ditt navn, alder, ditt Nav-kontor, din historie og din e-post.  
Det viste seg å være virkningsfullt. I løpet av dagene etter at Dagbladet startet publisering av våre saker om Nav mottok vi over 700 leserberetninger fra Nav-brukere.
6. 700 beretninger er et stort materiale. Det var i hvert enkelt dokument nødvendig å gjøre en kildekritisk og etisk avveining av innhold. De 700 beretningene gir heller ikke nødvendigvis et representativt bilde av situasjonen. Men gjennom disse erfaringene hadde vi et godt og unikt utgangspunkt for å påvise forskjeller mellom regelverk og praksis i et lukket system. Og det ga oss en innsikt i systemet som tradisjonell leting i postjournaler og offentlige dokumenter ikke ville gitt oss.
7. Gjennom denne måten å jobbe på har vi utviklet en ny metode som har gitt oss en unik mulighet til innsikt i Nav-systemet, til å påvise skeivheter og dysfunksjoner. Vi tror at vi i god Dagblad-tradisjon har bidratt til å forbedre et system som er til for de svakeste i samfunnet vårt, mennesker som ofte er i en situasjon der de verken har ressurser, krefter eller mot til selv å kjempe mot urett de utsettes for fra systemet.

## PUBLISERTE ARTIKLER:

Db Magasinet, 24.08.13:	”Jeg heter John Rasmussen...”
Db nett, 24.08.13:	En NAV-beskuelse
Db nett, 24.08.13:	”Noen tar seg så nær av kritikken at de knapt orker gå på jobb”
Db nett, 24.08.13:	”Jeg blir både rørt og sint”
Db papir, 25.08.13:	”Jeg blir lei meg”
Db nett, 25.08.13:	Opprørt over NAVs behandling av kreftsyk småbarnspappa
Db nett, 25.08.13:	NAV møter kreftrammede John (38) til debatt
Db papir, 26.08.13:	Får John svar nå?
Db papir, 26.08.13:	”Det går bare ikke an”
Db nett, 26.08.13:	”Sykdomstegn at NAV ikke løser en så åpenbar sak”
Db nett, 26.08.13:	”Vi skal røske opp i NAV”
Db nett, 26.08.13:	”Vi gremmes over behandlingen du har fått”
Db papir, 27.08.13:	”Vi skal lære av din historie”
Db papir, 27.08.13:	Storm mot NAV
Db nett, 27.08.13:	”Oh my God! Er du helt dum, eller?”
Db papir, 28.08.13:	”Derfor svikter NAV”
Db papir, 28.08.13:	”Jeg synes det er så trist at vi ikke gir brukerne ...”
Db papir, 28.08.13:	”Skulle ut og forbedre verden”
Db papir, 28.08.13:	Kjenner seg ikke igjen
Db papir, 28.08.13:	Usosialt sikkerhetsnett (leder)
Db nett, 28.08.13:	”NAV er for byråkratisk og for opptatt av å måle detaljer”
Db papir, 29.08.13:	NAV inndro barnetrygden da kona døde
Db nett, 29.08.13:	Kona døde av kreft – da inndro NAV barnetrygden
Db nett, 29.08.13:	NAV forstår at det kan oppleves ufølsomt
Db papir, 30.08.13:	“Jeg trodde i min naivitet at NAV var til for å hjelpe ...”
Db papir, 30.08.13:	NAV beklager saksbehandlingsfeil
Db papir, 30.08.13:	Vurderer å bli mer følsomme
Db nett, 30.08.13:	Uføre Lars (56) nektes uførepensjon
Db nett, 30.08.13:	NAV beklager saksbehandlingsfeil
Db nett, 30.08.13:	”Må åpne opp for mer bruk av sunt folkevevt”
Db papir, 31.08.13:	Takker NAV for livet
Db papir, 31.08.13:	”Enestående støtte fra NAV”
Db nett, 31.08.13:	Takker NAV for livet
Db nett, 31.08.13:	“Jeg fikk enestående støtte fra NAV”
Db nett, 02.09.13:	MS-syke Yngvil får 21 kroner dagen fra Nav
Db nett, 02.09.13:	Nav: ”Hun må selv ta ansvar for dette”
Db papir, 03.09.13:	14 klager om dagen
Db nett, 03.09.13:	Hver dag klages fem Nav-ansatte inn for dårlig oppførsel
Db papir, 26.11.13:	Nå får Nav-sjefene skryt
Db nett, 26.11.13:	Berømmer Nav-sjefene
Db papir, 27.11.13:	Ble nektet sykepenger av Nav
Db papir, 27.11.13:	Nav: ”Vi fulgte henne tett”
Db papir, 28.11.13:	Slik skal han fikse Nav
Db papir, 28.11.13:	Nav-sjefen tar grep
Db papir, 28.11.13:	5 nye tiltak som skal forbedre Nav
Db papir, 28.11.13:	700 lesere skrev sine Nav-historier
Db nett pluss, 28.11.13:	5 nye tiltak som skal forbedre Nav
Db nett pluss, 28.11.13:	700 Nav-historier