

ET MED MULIGHETER

Bedre brukermøter, større handlingsrom og tettere på arbeidsmarkedet.

Leder for NAV-ekspertgruppen

Sigrun Vågeng

torsdag 9. april 2015

Ekspertgruppens medlemmer

- **Sigrun Vågeng (leder)**, direktør i SIFO- Statens institutt for forbruksforskning
- **Hege Randi Eriksen**, forskningsdirektør for Uni Research Helse og professor II ved Psykologisk fakultet, Universitetet i Bergen
- **Ingrid Ihme**, direktør i Telenor Open Mind
- **Simen Markussen**, seniorforsker ved Frischsenteret
- **Natasha Pedersen**, leder og fagansvarlig i Ja til lindrende enhet og omsorg for barn
- **Erik Stene**, velferdsdirektør hos Fylkesmannen i Nord-Trøndelag
- **Ivar Sæther**, tidligere leder NAV Tromsø

Mandat

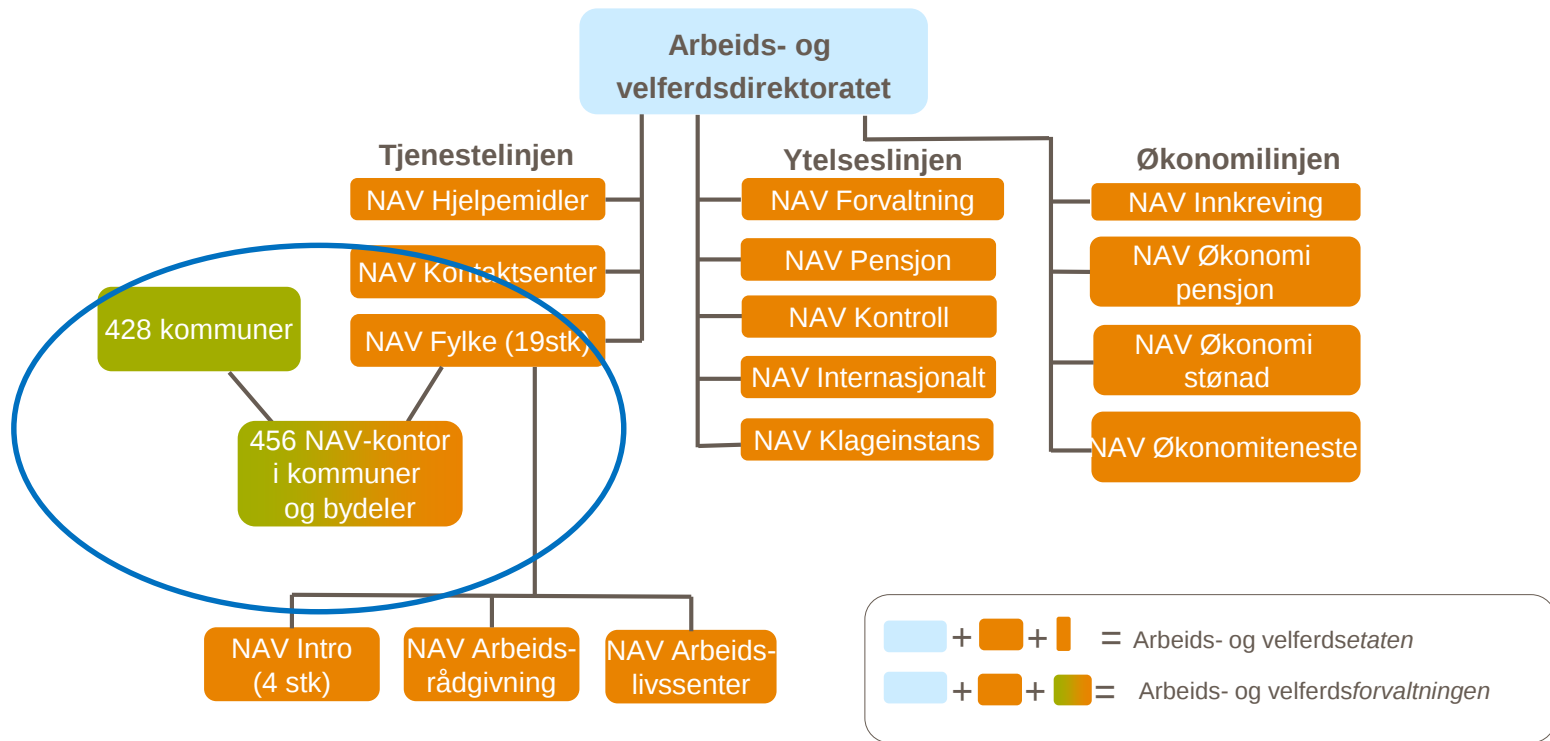
Ekspertgruppen skal vurdere hvordan NAV kan

- Gi bedre brukeropplevelser
- Øke overgangen til arbeid
- Skape et myndig NAV-kontor

så organisasjonen kan nå hovedmålene med NAV-reformen

- Flere i arbeid og aktivitet - færre på stønad
- Enklere for brukerne og tilpasset brukernes behov
- En enhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

Hvor i NAV finner vi NAV-kontoret?



Ekspertgruppen har lagt til grunn....

- Partnerskapet ligger fast.
- Det vil skje endringer i kommunestrukturen.
- Klare forbedringer siden reformperioden.
- NAV-kontoret har ikke ansvar alene.



EKSPERTGRUPPENS DELRAPPORT

– BEDRE BRUKERMØTER

NAV gjør brukerne usikre, flere enn nødvendig har behov for å ta kontakt

- Informasjon, veiledning, søknadsskjemaer og brev fra NAV er vanskelig å forstå.
- Det skaper usikkerhet og fører til unødvendig mange henvendelser til NAV-kontoret.
- NAV er for lite opptatt av brukere.
- Mange henvendelser til NAV-kontoret om ytelser gjør det vanskelig å rette medarbeidernes kompetanse og ressursbruk mot arbeidsrettet bistand.

NAV-kontoret må bistå de med særlige behov og hjelpe folk i arbeid

- Forbedre informasjon og utvikle nett og telefon så behovet for å besøke NAV-kontoret reduseres.
- Over tid utvikle NAV-kontorets oppgave med å informere og veilede om pensjons- og familieytelser.
- Forbedre brukerundersøkelsene. Gi en årlig brukermelding.
- Klare strukturer og rutiner trengs for å skape effektivitet og likebehandling, men helt nødvendig med tilpasset service for brukere med særskilte behov.



EKSPERTGRUPPENS SLUTTRAPPORT

– NAV-KONTORET OG ARBEID

Tre sentrale observasjoner

- NAV og arbeidsmarkedet har i for stor grad skilt lag.
- Arbeidsformen knyttet til inntektssikring preger i for stor grad måten å jobbe på for å hjelpe folk i arbeid.
- Partnerskapet gir mulighet til å kombinere frihet i den kommunale styringen med arbeidsfokus som må være tydelig tilstede i den statlige delen.

Hva må gjøres for at NAV kan gripe mulighetene?

Fem områder som krever endring:

1. Rykke nærmere arbeidsmarkedet og arbeidsgiver
2. Større lokal frihet til å tilpasse tjenester til brukerens behov
3. Mindre styring og mer ledelse
4. Økt oppmerksomhet på brukeren, ikke på system
5. Sikre kunnskapsbaserte tjenester og kompetanse i møte med brukerne

1. Rykke nærmere arbeidsmarkedet og arbeidsgiver

- Dersom ikke NAV-kontorene kommer nærmere arbeidsmarkedet og arbeidsgiverne, vil NAV ikke lykkes i å hjelpe flere i arbeid.
- NAV-veiledere må kunne se brukeren fra arbeidsgivernes perspektiv.
- God arbeidsmarkedskompetanse utvikles i møte med arbeidsgiverne, primært *på* arbeidsplassen.
- NAV må få bedre oversikt over stillingsmarkedet for å kunne drive bedre arbeidsformidling.

2. Lokal frihet til å tilpasse tjenester til brukerens behov

- Detaljert styring og mer anskaffelser av tiltak har gjort NAV-kontoret mer til et bestillerkontor enn en reell tjenesteyter i kontakt med arbeidsmarkedet.
- NAV bør selv gjennomføre en vesentlig del av tiltakene i ordinært arbeidsliv - arbeidsinkludering.
- NAV bør fortsatt anskaffe tiltak som krever tilpasset produksjonsmiljø eller særskilt kompetanse.

3. Mindre styring og mer ledelse

- For mye styring ovenfra setter klare begrensninger for ledelse i NAV-kontoret.
- Leder på NAV-kontoret må få handlingsrom til å utvikle og tilpasse tjenestene til lokale utfordringer og den enkelte brukers behov.
- NAV-kontoret må få ledere som tør og omgivelser som tåler.
- Større vekt på resultater, utvikling og læring.

4. Økt oppmerksomhet på brukeren, ikke på system

- NAV skal både vurdere rett til livsoppholdsytelser og hjelpe folk i arbeid.
- For mange detaljerte prosedyrekrav skaper et lite brukervennlig byråkrati når det gjelder arbeid.
- Det er ikke kvaliteten i dokumentene, men kvaliteten i brukermøtet som må evalueres.
- Tjenestene til utsatte grupper må bli bedre.

5. Sikre kunnskapsbaserte tjenester og kompetanse i møte med brukerne

- Kompetanseutvikling skjer først og fremst i møte med bruker og arbeidsmarkedet.
- NAV må sikre kompetansen hos medarbeidere som utfører kompliserte oppgaver i møte med bruker, f.eks. arbeidsevnevurdering.
- Færre NAV-kontor, større kompetansemiljøer og økt læring mellom kontorene.
- Økt kunnskap om hva som virker – mer utprøvinger og forsøk i samarbeid med forskningsmiljøer.

ET LANGSIKTIG ARBEID OG EN REKKE TILTAK SOM KAN GJENNOMFØRES NÅ

ET MED MULIGHETER

Bedre brukermøter, større handlingsrom
og tettere på arbeidsmarkedet

Gjennomgang av NAV
Sluttrapport fra Ekspertgruppen, april 2015

