



Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Tenestelina

# Framlegg

Dykkar ref:

Vår ref:

Dato: 13.10.2016

## **Fråsegn frå Sogn og Fjordane til grunnlagsdokumentet «Myndige og løsningsdyktige NAV-kontor»**

### **Innleiing**

NAV i Sogn og Fjordane ynskjer med denne fråsegna å gi innspel til høyringa av grunnlagsdokumentet «Myndige og løsningsdyktige NAV-kontor». Fråsegna kjem som resultat av ein prosess som har involvert alle einingar i fylket i tillegg til at vi har arbeidd inn innspel frå diskusjonar mellom NAV-leiarar og rådmenn, brukarar og brukarutval. Fylkesleiinga har også gjennom denne prosessen informert og drøfta notatet med dei 4 regionale rådmannsfora her i fylket, rådmannsutvalet i fylket og fylkestyret i KS.

Det er ei partssamansett arbeidsgruppe av fylkestillitsvalde, NAV-leiarar og fylkesleiinga som har utforma denne fråsegna etter ein høyringsrunde som har involvert heile NAV-organisasjonen i fylket, rådmennene i fylket og fylkesmannen i Sogn og Fjordane.

Vi vil innleiingsvis seie oss samde med grunnlagsdokumentet i at framtidige endringar knytt til NAV-kontora skal skje innanfor rammene av og i forståing med partnerskapet, all den tid partnerskapet som organisatorisk fundament står ved lag.

Vårt utgangspunkt er at NAV-kontoret i tillegg til å vere den lokale tenesteleverandøren frå Arbeids- og velferdsetaten er ei viktig eining i den kommunale organisasjonen. NAV-kontoret er i prinsippet ei kommunal tenesteeining på lik line med til dømes barnevern, helsetenester, oppvekst og grunnskule. NAV-kontoret har ansvar og oppgåver langt ut over tradisjonell helse- og sosialfagleg tenkning, og vi ser at forholdet til bedrifter og næringsliv i mange kommunar er undervurdert både når det gjeld plassering i den kommunale organisasjonen og dermed NAV-leiar sin medverknad på leiarnivå.

Målet med NAV-kontoret er å gi heilskaplege og integrerte tenester til både einskildpersonar og næringsliv. Med dette utgangspunktet må det etablerast systematisk samhandling internt i kommunen for å ivareta førebyggings-, tidleg innsats- og oppfølgingsperspektiv for ulike deler av innbyggjarane i kommunane, som til dømes born og unge, ungdom, flyktningar, personar med psykiske lidingar og/ eller rus. På same måte skal NAV-kontoret ivareta ein nær kontakt med næringslivet i kvar kommune for å bidra til både rekruttering og internt HMS/IA-arbeid.

Skal NAV-kontoret leve opp til dei relativt store forventningane som er stilte, blir dei lokale rammevilkåra viktige: Eit velfungerande og likeverdig partnerskap med presise forventningar (bestilling) og som samtidig gir NAV-kontoret og NAV-leiar tilgang til leiarfora med samarbeidande einingar.

Vårt utgangspunkt er at problema med eit delt eigarskap mellom kommune og stat blir vel mykje fokusert på. Det burde etter vår meining leggjast langt større vekt på kva mulegheiter som ligg i samhandling mellom NAV-kontoret og andre kommunale einingar.

### **Tilbakemelding på dei fire spørsmåla i grunnlagsdokumentet.**

Den sentrale arbeidsgruppa har bedd om tilbakemelding på fire spørsmålsstillingar:

1. Kva kjenneteiknar eit myndig og løysingsdyktig NAV-kontor?
2. Korleis kan vi lære meir av brukarane og leggje brukar erfaringane til grunn i betringa av tenestene?
3. Kva er dei viktigaste endringane som skal til for å realisere det myndige og løysingsdyktige NAV-kontoret?
4. Kva krav må stillast til leiarar og medarbeidarar i eit myndig og løysingsdyktig NAV-kontor?

I ei slik tilbakemelding står ein i valet mellom det omfangsrrike og godt grunngjevne svaret, eller dei meir kortfatta innspela, der det høgast prioriterte er teke med. Vi har valt det siste. Det vil difor vere mykje som er viktig og uunnverleg, men som likevel ikkje har fått plass her.

### **Spørsmål 1: Kva kjenneteiknar eit myndig og løysingsdyktig NAV-kontor?**

I våre merknader nedanfor legg vi til grunn at eit myndig og løysingsdyktig NAV-kontor er ei resultatining som skal jobbe målretta ut frå bestillinga frå partnerskapet, som har reelt mynde til å

setje i verk tiltak overfor brukarane og som har ei tydleg avklaring både på fullmakter og avgrensingar.

*Brukarane av NAV-kontoret møter ei brukarretta og integrert arbeids- og velferdsteneste.*

Brukarane av NAV-kontoret (uavhengig av kven som er tenesteeigar) skal ha enkel tilgang på tenester. I denne samanhengen er både nav.no og kontaktsentra ein del av NAV-kontoret. Tenestene skal vere lett tilgjengeleg, i forståinga lett å koma i kontakt med for å gjere avtalar. Tenester frå NAV-kontoret skal primært gjennomførast etter avtale.

*NAV-kontoret er i tett samhandling med viktige samarbeidspartar som tek eit sjølvstendig ansvar for å bruke utdanning og yrkesdeltaking som viktige mål i sitt arbeid.*

NAV-kontoret vil ikkje makte å løyse oppdraget om høg yrkesdeltaking åleine. Viktige samarbeidspartar innan helse og utdanning må ha eit sjølvstendig mål om å bruke deltaking i arbeidslivet både som mål og middel for at flest mogeleg skal vere økonomisk sjølvhjelpne.

*NAV-kontoret har tilgang til og nyttar oppdatert kunnskapsbasert kompetanse*

NAV-kontora må vere ein del av ein større fagleg samheng der det er mogeleg å hente ut spesiell kompetanse. Det betyr at NAV-kontora ikkje treng å sitje på all kompetanse sjølv, men har tilgang til naudsynt kompetanse utanfor eiga eining. I tillegg kan samarbeidet med høgskular rundt både undervisning og gjennomføring av praksisstudiar vere med å sikre tilgang på slik kompetanse.

*NAV-kontoret gir effektive og integrerte tenester*

NAV-kontora har ein-leiarmodell og styrer personalressursane ut frå kompetanse uavhengig av tilsettingsforhold.

*NAV-kontoret gir kunnskapsbaserte og heilskaplege tenester*

Tenestene frå NAV-kontoret tek utgangspunkt i forskings- og erfaringsbasert kunnskap og blir ytte med stor grad av likeverd mellom brukar og rådgjevar.

*Aktivitetsplanen skal ha større verdi og uttrykkje brukar sine ynskje for framtida og vere brukar og tilsett si rettesnor for innsats*

NAV sin innsats må i større grad byggja på ei likeverdig samhandling mellom brukar og tilsett.

*NAV-kontoret tek sjølv ansvaret for størstedelen av avklaring og utprøving i ordinært arbeidsliv*

Virkemidla må lettare kunne tilpassast brukarane sine behov, og NAV-tilsette må i stadig aukande grad kunne utføre avklaring og oppfølging sjølv.

### *NAV-kontoret yter profesjonelle og koordinerte tenester til arbeidsmarknaden*

NAV-kontora og arbeidslivssentra må byggje inkluderingskompetanse SAMAN med næringslivet. Det viser seg at ein av dei viktigaste suksessfaktorane for vellukka inngang til arbeidslivet for personar som treng oppfølging, er at arbeidsgjevar har kunnskap om oppfølgingsarbeid.

NAV-kontora må flytte ressursar frå individuell oppfølging til oppfølging i arbeidslivet

*NAV-kontoret sitt hovudoppdrag er å bevege folk i retning arbeidslivet. Dette må avspeglast i tenestemenyen.*

Det finst tenester på både kommunalt og statleg ansvarsområde i dag som er forstyrrende for NAV-kontoret sitt arbeidsfokus. Tenestemenyen er difor testen på om partnerskapet har lagt til rette for målretta fokus i eininga.

*NAV-kontoret har mobile og moderne dataløysingar som kommuniserer med kommunen sine system.*

Tilsette i NAV-kontora skal i tråd med moderne oppfølgingsmetodikk vere stadig meir til stades i næringslivet, både for å skape kontakt, men også for å støtte arbeidsgjevarar og brukarar i gjennomføring av arbeidspraksis m.m. Dataverktøy må støtte denne dreinga. Utveksling av data og dokumentasjon i kun eitt system vil vere eit stort framsteg.

### **Spørsmål 2: Korleis kan vi lære meir av brukarane og leggje brukar erfaringane til grunn i utviklinga av tenestene?**

Å leggje erfaringar frå brukarane til grunn for tenesteutvikling er viktig i all tenesteyting, og ut frå det området vi har ansvar for skulle dette vere særleg viktig for NAV å ivareta. Måten det er vorte handtert på fram til i dag kan vi ikkje sei vi er nøgde med utan at vi har konkrete og fullgode løysingsframlegg.

Det viktigaste og mest førebyggjande tiltaket vil vere at NAV legg opp til ei samhandling med brukarane som byggjer på eit større likeverd mellom brukar og rådgjevar enn i dag. Ordet «brukermedvirkning» kan i vår samheng gi eit feil utgangspunkt. Målet er at brukar skal ha handa på rattet og at vi skal støtte dei vala brukar gjer. Dette skal sjølvstøtt skje med den rådgjevinga som vi finn er fagleg rett og naudsynt. Dersom brukar ikkje klarar å ta naudsynte val er det vår utfordring – motivasjon til nyorientering.

Vi må sikre tilbakemeldingar frå einskildbrukarar på korleis dei opplever samhandlinga med NAV. Vi må samtidig gi forklaring på kvifor og korleis i samhandlinga. Ikkje alt kan gjerast etter brukar sine ynskje, men det må forståast.

Etter vår meining bør vi sikre tilbakemeldingar etter brukarmøte – var dette møtet ok? – fekk du løyst det du forventa? – vart du møtt med respekt? osv. Dette må vere mogeleg å få til gjennom ei elektronisk løysing – slik at anonymiteten blir ivareteken og at dette er ein naturleg del av samhandlinga.

Vi trur også at NAV sine tenester kan vurderast gjennom målretta vurderingar i målgruppene. Brukarpanel og workshops kan truleg vidareutviklast til å gi oss verdifull informasjon og inngå i eit system for kontinuerleg betring.

### **Spørsmål 3: Kva er dei viktigaste endringane som skal til for å realisere det myndige og løysingsdyktige NAV-kontoret?**

#### *Brukarretta tenester*

Sjølv med kortare opningstider i NAV-kontora og stort sett avtalebaserte tenester må vi sikre at brukarar lett får kontakt med oss. På same måte må kontaktsentra legga opp til at dei med størst behov får god hjelp. NAV sine nett-tenester må liggje føre på fleire språk.

#### *Samarbeidspartar*

Vi skulle ynskje at styringssignala frå styresmaktene gav tydlegare signal om medverknad i NAV sitt arbeid og at yrkesdeltaking vart nytta som både eit mål og middel. Dette kan gjelde alt frå grunnskule og vidaregåande, flyktningteneste, helsevesen – kanskje særleg innan psykiatriske tiltak, til alle andre viktige samarbeidspartar.

#### *Generelt om NAV-kontoret sine tenester og ressursar*

Eit arbeidsretta NAV-kontor krev ein meir arbeidsretta lokal tenestemeny, gjerne med ei tydlegare sentral tilråding på ei «maksimal-løysing».

Det bør vurderast ei reell aktivitetsplikt for alle brukarar

Ressursar må flyttast frå skjerma sektor(arbeidsmarknadsbedrifter m.m) til NAV-kontora

### *Oppfølgingsmetodikk*

Vi må ha ein kritisk gjennomgang av kva arbeidsprosessar som ligg i oppfølgingsmodell og fagsystem som gir meirverdi for brukar

Oppfølgingsarbeid med mål om motivasjon og nyorientering bør prøvast ut ved hjelp av gruppemethodikk

Standardiserte innsatsbehov må erstattast av ei tydlegare vektlegging av aktivitetsplan

Flytte ressursar og innsats frå førehandsvurdering (AEV) og kvalitetskontroll på dei som skal ut av arbeidslivet til bistand og oppfølging

### *Kontakten med næringslivet*

Kontakt med næringslivet er basiskompetanse for rådgjevarar i NAV-kontora og burde bli trekt fram i aktuelle høgskuleutdanningar

Konkretisere arbeidslivssentra sin innsats både på rekruttering og oppfølging av tiltaksplassar

Moderne oppfølgingsmetodikk viser at det er i arbeidslivet ungdom får orden på livet sitt, at innvandrarar lærer seg norsk og at psykisk sjuke blir friskare. Ut frå dette bør kommunane vurdere å bruke meir ressursar på kontakt med og oppfølging i arbeidslivet

Viktige arbeidsplassar har direktenummer til NAV-rådgjevarar

Mindre byråkrati for bedriftene i samband med arbeidsutprøving, praksisplassar m.m.

### *Arbeidsretta virkemiddel*

Styring på budsjett framfor tal tiltaksplassar

Gradvis innfasing av tiltak i eigen regi i alle større einingar

#### **Spørsmål 4: Kva krav må stillast til leiarar og medarbeidarar i eit myndig og løysingsdyktig NAV-kontor?**

Vi er samde om at det skal stillast tydelege krav til både tilsette og leiarar. Det er minst like viktig at både tilsette og leiarar er i eit system som ivaretek deira behov for kompetanse, til å ta ansvar, til å utvikla seg gjennom deltaking i lokal fagleg innovasjon og ikkje minst til å bli gitt ansvar. I for stor grad er utviklinga til no prøvd styrt gjennom sentralt utvikla tiltak med ei lokal implementering. Med dette som bakteppe har vi nokre innspel:

##### **Tilsette**

Ynskjer og har reell interesse i å bidra til å realisere NAV sitt samfunnsoppdrag

Utfører arbeidet med sterk yrkesetisk forståing av relasjonen mellom rådgjevar og brukar

Gjer sjølvstendige vurderingar, tek avgjerder, vågar å prøve og tåler å feile

Forstår og kan mellommenneskeleg kommunikasjon

Føler seg forplikta til å bidra og dele

Likar å bli utfordra, trivst og har vilje til kontinuerleg endring og forbetningsarbeid innanfor kunnskapsbasert kompetanse

Ynskjer å ta ansvar og drive utvikling

##### **Leiing**

Leiarrollen i NAV har vore og er i sterk utvikling i retning av å skulle leie medarbeidarar og tenester, der ho skal levere på resultatkrav både frå kommune og NAV. Vi har nedanfor sett opp det vi meiner er dei viktigaste krava til ein leiar:

Ynskjer og har reell interesse i å bidra til å realisere NAV sitt samfunnsoppdrag

Utfører arbeidet med sterk yrkesetisk forståing av sin rolle

Tydleg leiing av ressursbruk og tenester – kunnskapsbasert leiing

Ynskjer og klarar å løfte fram dyktige og sjølvstendige fagpersonar som får delegert mynde til å løyse oppdraget vårt

