

Leder for NAV Tjøme, Kristian Aas



Erfaringer fra NAV Tjøme

Frokostseminar om NAV-reformen 12.11.2007

NAV Tjøme

- Åpnet 3/10-06.
- Totalt 9 ansatte. 8,7 årsverk.
- 4,5 ansatte fra Arbeids- og velferdsetaten.
- 4,5 ansatte fra Tjøme kommune, Virksomhet sosial.
- Sosialtjenesten inn med hele tjenestespekteret (økonomisk sosialhjelp, rus, bosetting og introduksjonsprogrammet for flyktninger, tiltakskonsulent og økonomisk råd og veiledning, herunder gjeldsarbeid og forvaltning).
- Todelt ledelse frem til 1/3-07. Enhetlig leder fra 1/3-07 med fullt budsjett, personal og fagansvar.
- Felles driftsbudsjett fra 1/10-06.

Erfaringer fra partnerskapet:

- **Styringslinjene er utfordrende og krevende.**
- **Enorme informasjonsmengder.**
- **Hyppige endringer innen tjenesteområdene krever mye av de ansatte.**
- **Statlig direktiv pålegges uten kommunal/lokal forankring og godkjenning.**
- **Rådmannsnivået lokalt er ikke involvert som en likeverdig part når det gjelder styringslinjene.**
- **Kommunen må bli bedre på å informere den statlige part ved for eksempel budsjettreduksjoner og lokale beslutninger.**

Erfaringer fra partnerskapet:

2 linjer gir en rekke utfordringer i den daglige driften:

- **Være administrativ og personalmessig leder på to ulike nivå med to ulike regelverk.**
- **Ulikhet når det gjelder håndtering av budsjettoverskridelser: kommunen styrer hele driften på totalramme, stat kun på drift (ikke tiltak og ytelser).**
- **Kortere beslutningsvei på kommunal side kontra lengre og mer omfattende beslutningsvei på statlig side.**
- **Må delta på ledermøter og andre møter på begge nivåene.**
- **Må forholde seg til og kunne bruke IKT-systemer både på statlig og kommunal side.**
- **Kommunalt ansatt enhetlig leder kan ikke innstille i ansettelse av statlig medarbeidere.**

Erfaringer fra partnerskapet:

- **Ansatte må forholde seg til ulikt regelverk selv med enhetlig leder.**
- **Eksempelvis fleksitidsreglement, forskjeller i fridager, arbeidstidsbestemmelser og permisjonsreglement.**
- **Ulike prioriteringer og fokus på ansatte fra statlig og kommunal side.**
- **Statlig personalpolitikk er styrt enhetlig fra sentralt hold. Kan vanskeliggjøre lokale varianter og tilpasninger.**
- **Kommunal personalpolitikk er lokalt tilpasset og utformet. Ofte sammenheng med kommunen sin økonomiske situasjon.**
- **Ulikt lønnsnivå. Opplevs som det mest problematiske.**
- **Forskjellig medbestemmelsesapparat.**

Erfaringer fra partnerskapet:

- **Utfordring å få til et likeverdig partnerskap når de statlige tjenestene er førende og har størst fokus. Kvalifiseringsprogrammet kan endre noe på dette.**
- **Gir også utfordringer knyttet til IKT-løsninger – standardisering versus lokale behov.**
- **Det kommunale perspektivet og den kommunale kompetansen må få større fokus.**
- **Utnytter ikke potensialet i den kommunale kompetansen.**
- **Må utforme planverk og aktivitet for statlig og kommunal del. Utfordring å få til et felles planverk for kontoret.**

Erfaringer fra partnerskapet:

- **Arbeids- og velferdsetaten "eier" reformen. Medfører hovedfokus på de statlige tjenesten og resultatmål.**
- **Kommunale mål er mer kvalitativt styrt enn de statlige som har hovedfokus på kvantitet. Må ha fokus på individet – ikke stønaden.**
- **Den kommunale parten har ingen tilsvarende sentral forankring som AV-dir når det gjelder det faglige innholdet. Styringslinjene er mer fragmentert. Vanskeliggjør helhet.**
- **Vil ikke fremstå som nasjonale enhetlige kontorer uavhengig av hvor du bor. Dette grunnet store lokale forskjeller i det kommunale tjenestetilbudet.**

Erfaringer fra partnerskapet forts.:

IKT:

- **Behovet for IKT-kompetanse er underkommunisert.**
- **12 – 15 ulike IT-systemer i bruk i det daglige arbeidet.**
- **Løpende endringer krever betydelige ressurser lokalt for å sikre god og riktig kvalitet på dataene.**
- **Alle IT-systemer er tilgjengelig på et skrivebord.**
- **IT-løsningene fungerer tilfredsstillende.**
- **Utfordring å få til gode telefonløsninger. Bruker mye ressurser på dette.**

Erfaringer fra partnerskapet:

- **Kasteballproblematikken er løst.**
- **Oppnår en mer helhetlig og effektiv tjeneste. Unngår ventetid og passivitet mellom stønader.**
- **Rett person på rett stønad til rett tid.**
- **Svært mange brukere av et NAV-kontor mottar en statlig og en kommunal stønad.**
- **Utfordring å fremstå som enhetlig når det er nødvendig med to ytelser for brukeren.**
- **Partnerskapet må fungere i det daglige arbeidet, ikke bare gjennom de store ord.**

Kulturbygging:

- Avgjørende å sikre en felles forståelse av NAV-reformen blant alle ansatte.
- Målene med reformen er styrende – ikke hvordan det har vært.
- Felles kultur må forankres før man åpner som NAV-kontor.
- Alle har et like stort ansvar for kontorets samlede tjenester.
- Ivareta de beste fra de tre etatene og jobbe på en ny måte.
- Sikre at alle blir hørt i etableringen og i den daglige driften.
- Skjer kontinuerlig gjennom den løpende kompetanseoverføringen og –byggingen.

Brukeropplevelsen:

- I all hovedsak positive tilbakemeldinger fra brukerne.
- Ivaretagelsen av personvernet i brukersenteret er kritisk.
- Brukeren av enkle tjenester (frikort, reiserefusjon ol.) reagerer negativt på endringene.
- Løpende endringer er også en utfordring for brukeren.
- Brukeren sine forventninger er større enn hva vi kan levere i henhold til lov og forskrift.
- Lovverket er ikke justert i tråd med hva som kommuniseres. Brukeren opplever dette som vanskelig.
- NAV-kontorene bør gjennomføre regelmessige brukerundersøkelser.

Utfordringer videre:

- **Rendyrke enhetlig leder i praksis gjennom å samkjøre lederfunksjonen på statlig og kommunalt nivå.**
- **Samkjøre planverk ut over lokale planer. Sikre lokal forpliktelse for partnerskapet.**
- **Styrke IKT-kompetansen. Underkommunisert.**
- **Virkemiddelapparatet og byråkratiet må forenkles skal man nå målene med reformen.**
- **Må ha større fokus på forebyggende arbeid. Forhindre at personer blir brukere av NAV.**
- **Kompetansebehovet etter åpning.**

Utfordringer videre:

- Stor tro på reformen blant de ansatte og leder.
- Økt kompetanse gir bedre tjenester for brukerne.
- Oppnår et raskere og mer helhetlig tjenestetilbud.
- De kommunale tjenestene blir nedprioritert grunnet stort fokus på Arbeids- og velferdsetatens tjenester. Kvalifiseringsprogrammet kan endre på dette.
- Ser frem til nye virkemidler og lovendringer som støtter opp målene med reformen.
- NAV-reformen er riktig og etterlengtet!

Spørsmål?