



Hvor langt er NAV kommet?

Presseseminar 12. november 2007

NAV i stort

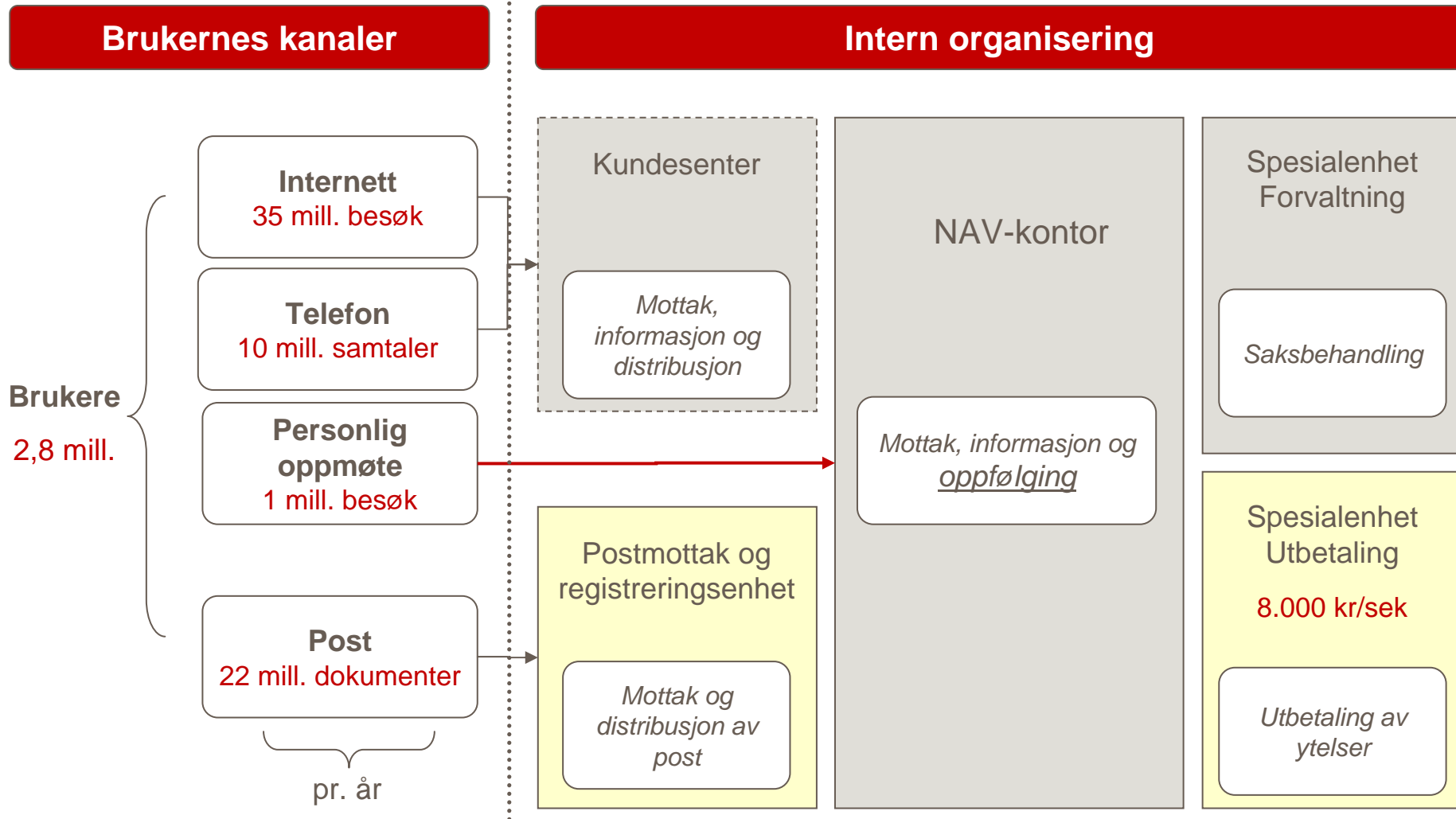
Tre reformer samtidig

- NAV-reformen
- Pensjonsreformen
- Helserefusjoner over til sosial- og helseforvaltningen

Steg for steg, stein på stein



Veien inn til NAV

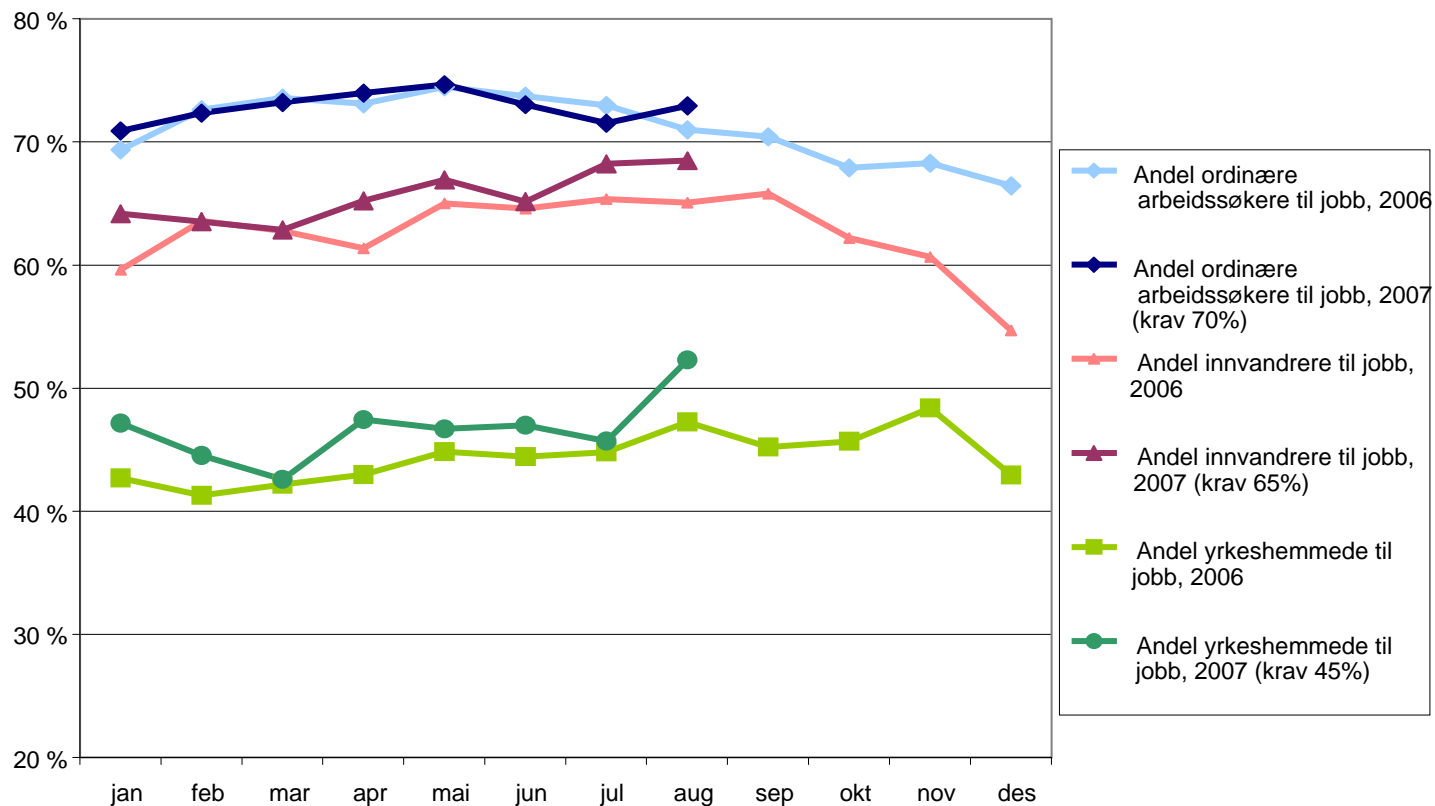


Jevn drift til tross for omstilling

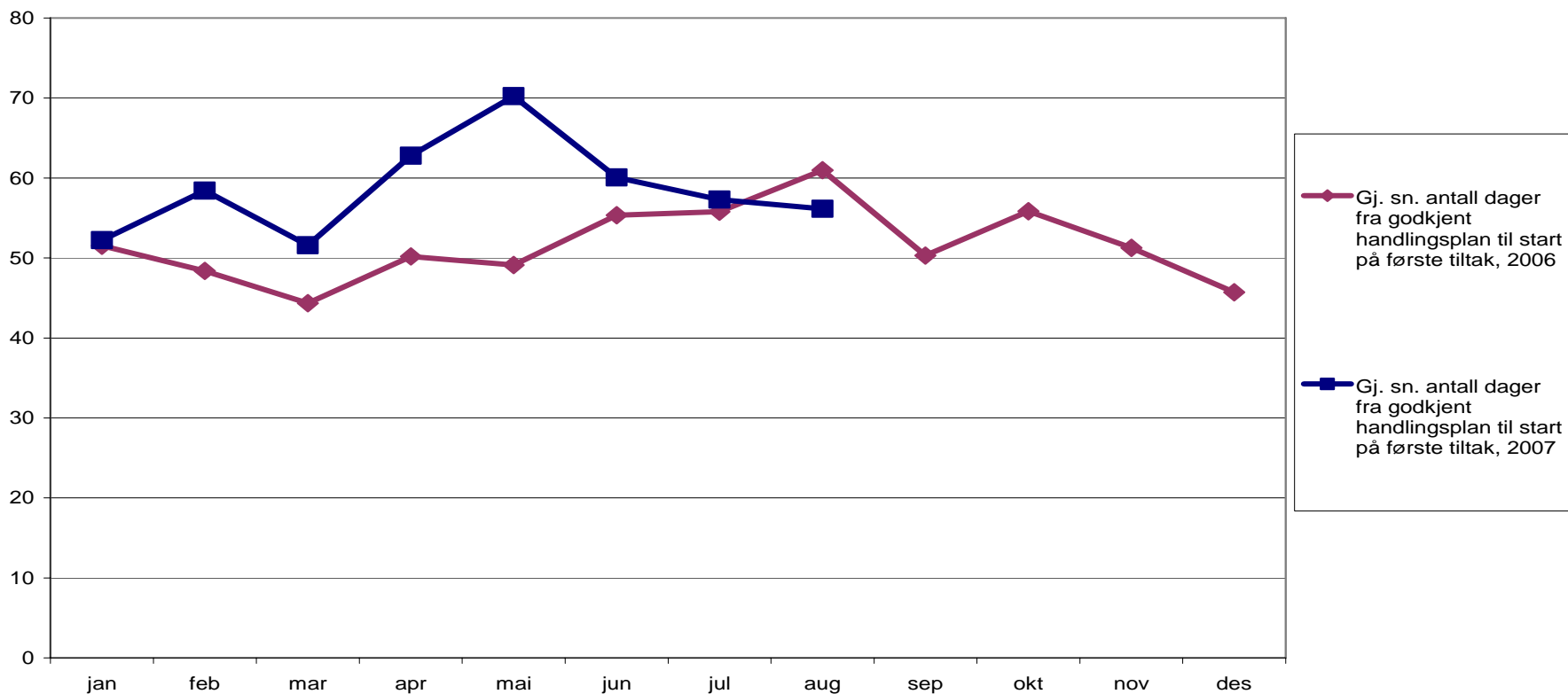
- Vi er preget av omstilling og etableringer
- Vi opprettholder, og på noen områder bedrer, resultatene
- En økende andel av de ordinære arbeidssøkerne får oppfølging
- Vi implementerer nytt system for å følge opp sykmeldte
 - et av områdene med størst utfordringer
- Innvandrere lykkes bedre med å få innpass på arbeidsmarkedet
 - Økt etterspørsel bidrar positivt
 - Økt vektlegging av individuelle behov og ekstra bistand fra NAV
 - Godt samarbeid med kommunene
- Handlingsplan mot fattigdom krever tilpasninger
 - Dagens tilbud passer ikke alle – påvirker gjennomføringen
 - Bidrar til det kulturbyggende arbeid rundt etableringen av NAV-kontorer

Overgang til arbeid

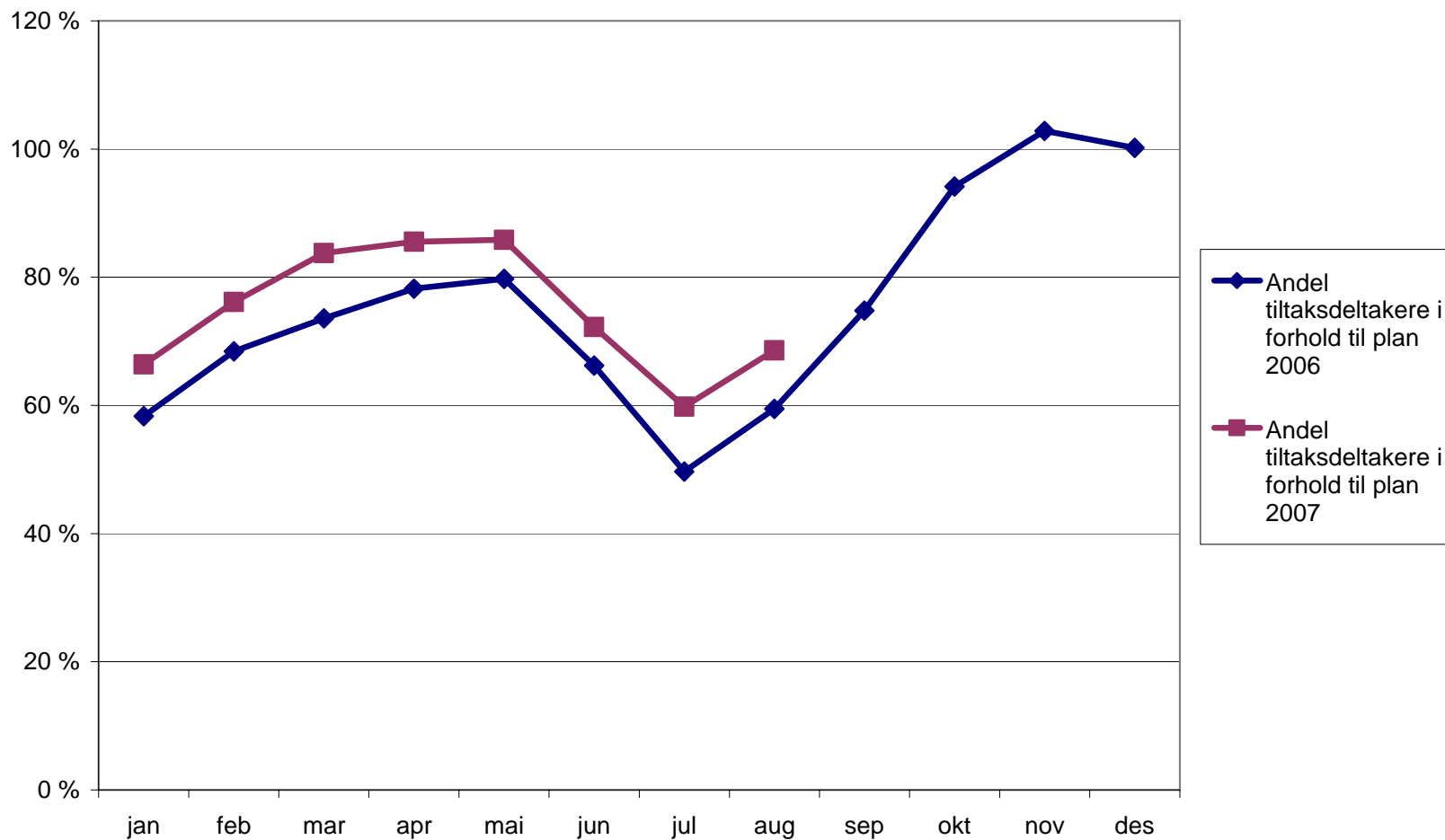
- Ordinære arbeidssøkere
- Arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn
- Yrkeshemmede



Tid fra det er fattet vedtak om yrkesrettet attføring til tiltaket starter



Handlingsplan mot fattigdom



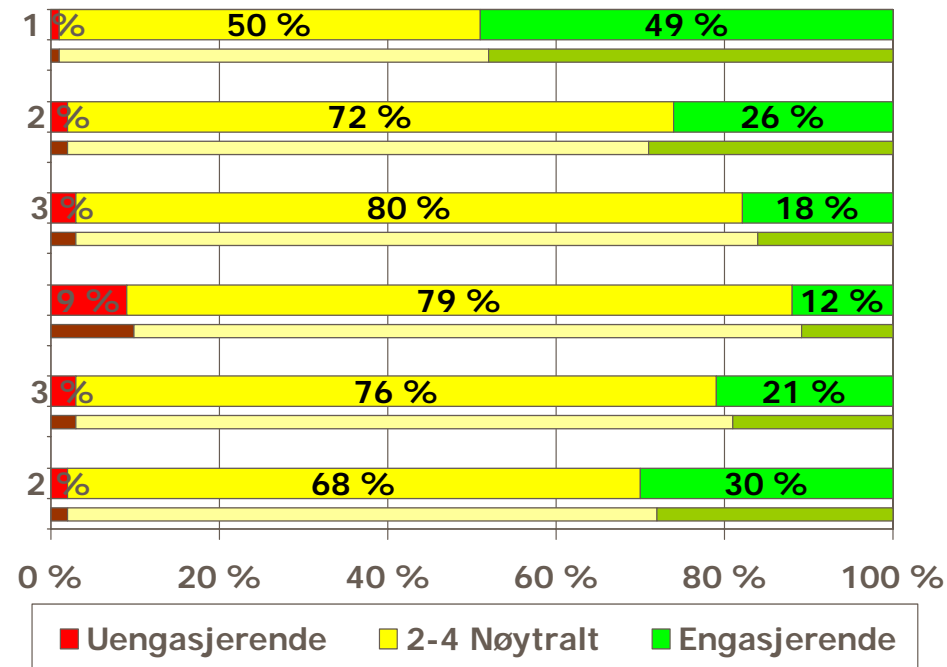
Saksbehandlingstider

Stønadsområde	Normtidskrav (mnd)	Beregnet normtid (mnd)	Behandlingstid i forhold til normtid
Alderspensjon ordinær *	3,0	4,4	1,4
Barnebidrag	2,0	2,5	0,5
Bidragforskudd	1,0	1,3	0,3
Barnepensjon*	4,0	4,8	0,8
Bil - spesialtilpasning	8,0	6,1	-1,9
Bil standard	4,0	2,8	-1,2
Fødsel/adopsjonspenger*	2,0	2,9	0,9
Helsetjenester	2,0	0,6	-1,4
Grunnstønad	5,0	4,4	-0,6
Hjelpestønad	5,0	3,9	-1,1
Kontantstøtte **	1,0	1,5	0,5
Legemidler prioriterte	0,4	0,5	0,1
Legemidler uprioriterte	0,7	1,2	0,5
Tannbehandling	0,7	0,7	0,0
Medlemskap ordinær*	1,0	2,6	1,6
Rehabiliteringspenger	2,0	1,4	-0,6
Supplerende stønad	1,0	0,8	-0,2
Tekniske hjelpemidler	0,7	0,5	-0,2
Uføreytelser	4,0	4,6	0,6
Unntak fra norsk trygd*	1,0	1,8	0,8
Yrkesskademeldinger	2,0	1,5	-0,5
Ytelser til enslig forsørger	1,0	0,9	-0,1
Ytelser til gjenlevende	1,0	1,0	0,0

Medarbeiderundersøkelse, oktober 2007

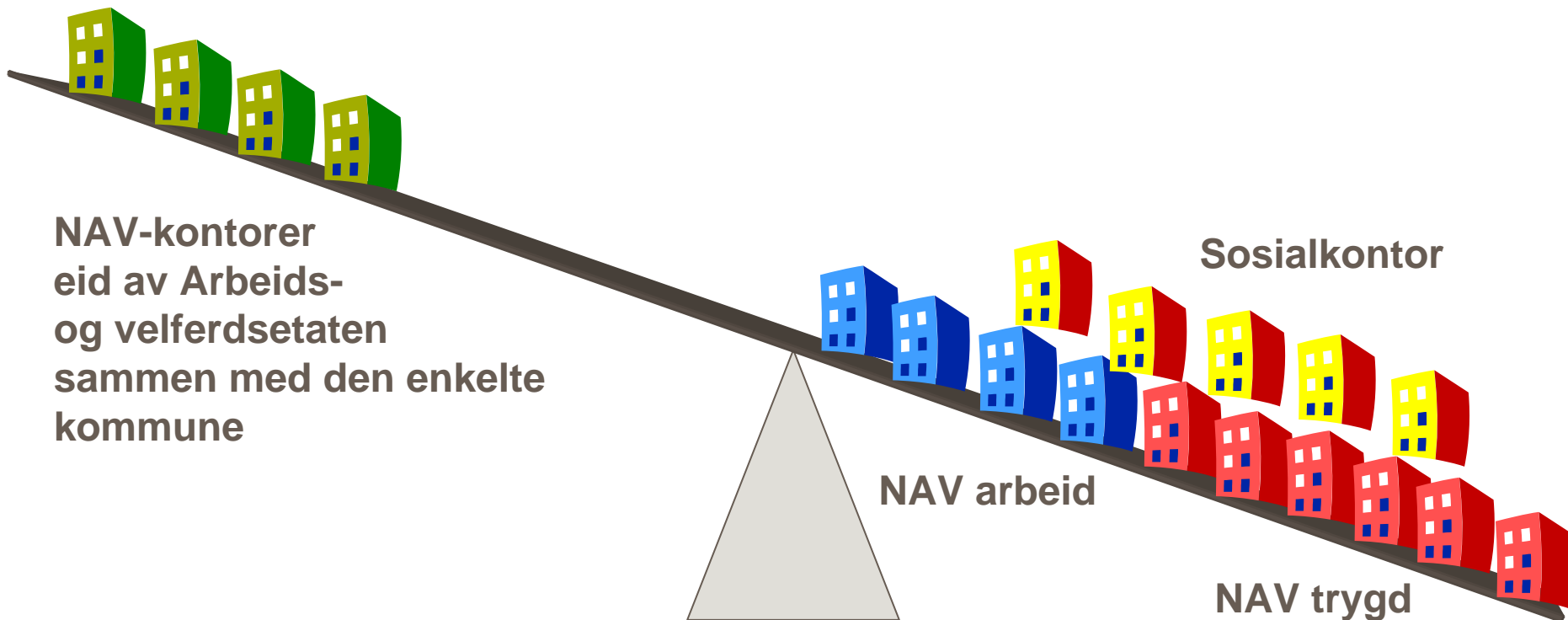
Skala fra 1-5

Jeg interesserer meg sterkt for det jeg gjør på jobben	4,3 (0,1)
Jeg har ressurser og handlingsrom for å mestre jobben	3,8(-0,1)
Jeg gjør hver dag noe av det som inspirerer meg mest	3,6 (0,1)
Jeg får hyppig anerkjennelse for min innsats	3,2 (0,1)
Jeg får ofte positiv oppmerksomhet og støtte av noen på jobben	3,6 (0,0)
Jeg lærer og utvikler meg kontinuerlig i mitt arbeid	3,9 (0,1)
Score	22,4 (+0,2)



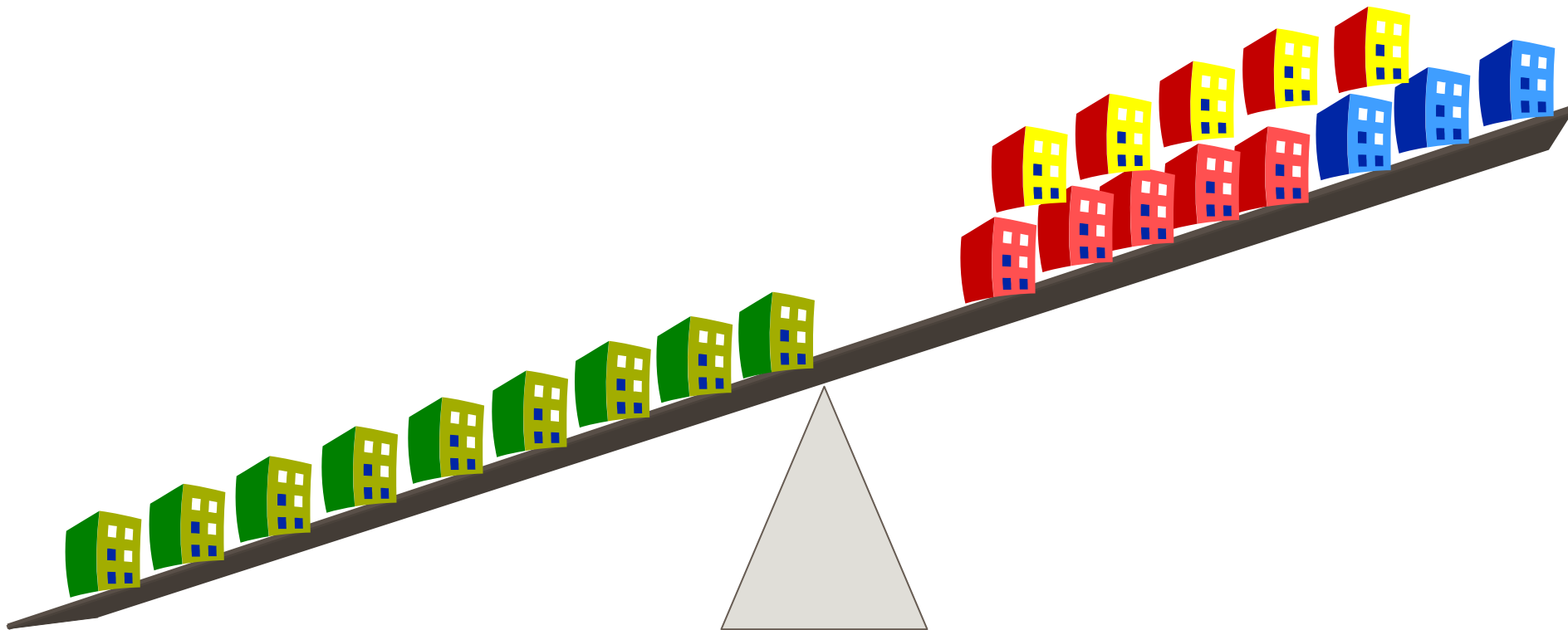
Status for etablering av NAV-kontor

- Vi har i dag 122 NAV-kontorer
- Ved utgangen av året vil ca 30 % av kommunene ha NAV-kontor



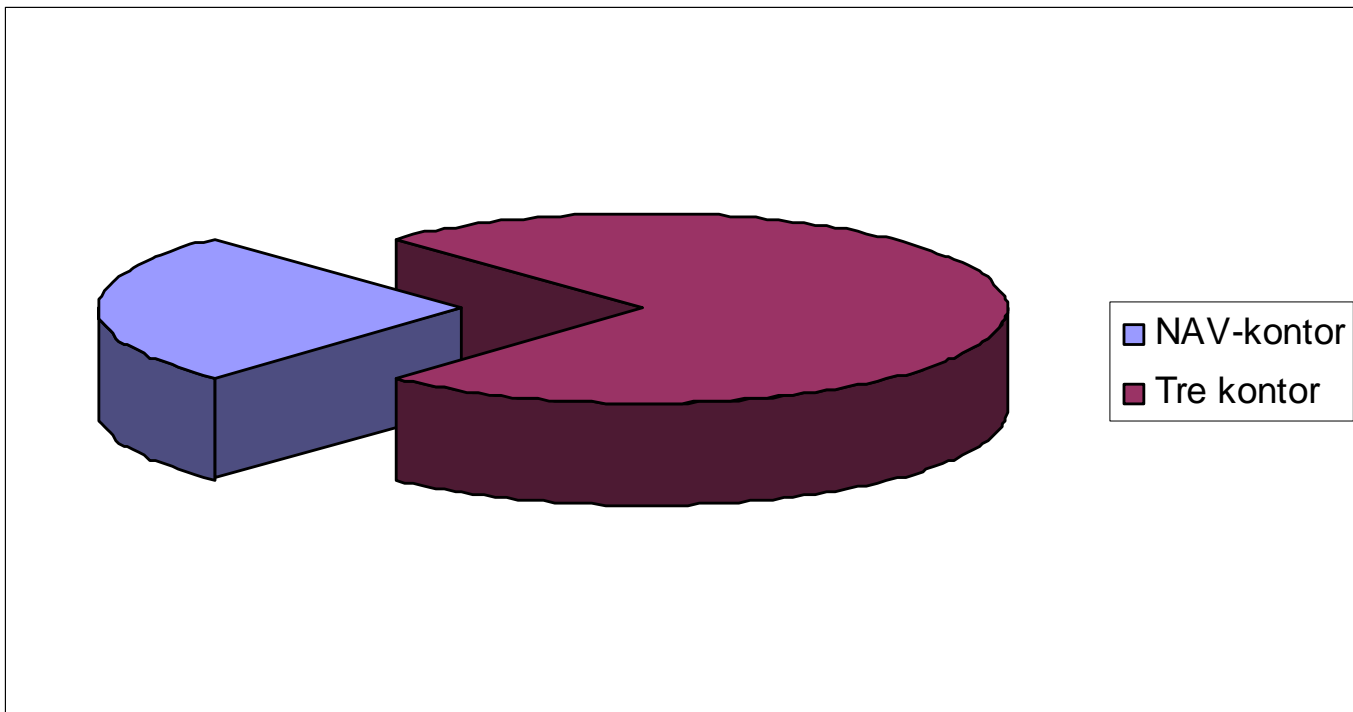
Om ett år

- Om ett år vil mer enn halvparten av kommunene ha NAV-kontor
- Mange av dem er små kontorer



Det meste gjenstår

- Tre av fire innbyggere har fortsatt ikke et NAV-kontor å gå til
- De fleste befolkningsrike områder gjenstår



2010... ”Hvorfor tar det så lang tid?”

- **Samarbeidsavtale** skal undertegnes og behandles politisk i kommunen
- **Egnet lokale** skal finnes
- **Data- og telefoniløsninger** fra stat og kommune skal sys sammen i hver enkelt kommune
- **Ledelse** med nødvendige fullmakter skal på plass
- **Ansatte** skal innplasseres og få nye roller
- **Nødvendige kompetansetiltak** skal planlegges og gjennomføres
- **Tiltak for kulturbygging** skal planlegges og gjennomføres
- **Plan for markedsarbeid og arbeidslivskontakt** skal utarbeides
- **Lokale forhold** skal kartlegges (brukere, arbeidsmarked, demografi m.m)
- **Lokale mål** skal defineres ut fra reformens mål og lokale forhold
- **Lokalet** skal bygges om og utformes slik at det støtter opp om nye arbeidsmåter
- **Arbeidsprosessene i kontoret** skal utformes slik at bruker møter et samordnet mottak og en samordnet oppfølgingstjeneste
- **Rutiner for HMS-, informasjonssikkerhet og beredskap**, samt arkiv- og økonomirutiner skal på plass

Fartsdumper

- **Gammelt regelverk**
- **Personvern stat/kommune**
- **Avtaleverk**
- **Kompetansebygging pågår**
- **Resultatkrav på nye og gamle områder samtidig**
- **Brukerne ligger foran – forventer det samme av ikke-reformerte kontorer som av nye**

Hva pilotene har lært oss

- **Det må fokuseres tidlig på ny kompetanse**
 - Veiledningskompetanse og regelverkskompetanse og
- **Tidlig samlokalisering setter fart på integrasjonen og kulturbyggingen**
 - i noen tilfeller mer krevende enn kompetansebyggingen
- **Kompetansetiltak må tilpasses lokale forhold**
 - Minimum av kompetansetiltak tilbys fra sentralt hold til hjelp for lokal leder
 - Lokal leder må gjøre tilpasninger og jobbe aktivt med kompetanse
- **Deltakelse og involvering bidrar til at ansatte er mer fornøyd med arbeidsmiljø, mål og resultater**
- **Rådmann/ordfører må være involvert i etableringsfasen**
- **Utformingen av lokalene har betydning for kompetanseoverføring, arbeidsflyt- og metodikk, trygghet og brukervennlighet**
- **IKT og telefoni krever mye oppmerksomhet**
- **Todelt ledelse gir spesielle utfordringer**

Hva pilotene har lært oss

(2)

- De ansatte har tro på reformen
- Kommunene er tilfredse så langt – opplever stat som fleksible og pragmatiske
- Enhetlig ledelse er den mest foretrukne ledelsesformen, også fra medarbeidernes side
- Innholdet i NAV-kontoret varierer ut fra lokale behov
 - Variasjon fra minimumsløsning til omfattende løsninger
 - Alle modeller synes å fungere greit så langt
- Behov for større fokus på markedsarbeid i NAV-kontoret
- Stor kompetanseutfordring
 - Veiledning
 - IKT
 - Fag

Hva pilotene har lært oss

(3)

- Mindre uro og episoder i mottak; sannsynligvis pga utforming av lokaler og kompetanse i front
- En del misnøye rundt telefoniløsningen – men stor variasjon på dette punktet
- Produksjonen er stort sett opprettholdt
- Ikke vesentlig økt sykefravær, men lokale forskjeller

To felles utfordringer for stat og kommune:

- **Fra form til innhold: Hvordan få bedre resultater for brukerne?**
 - Fagutvikling
 - Arbeidsprosesser
 - Virkemidler

- **Samhandling med tilliggende tjenester:**
 - Helseforetak
 - Hjelpemiddelsentraler
 - Forvaltningsenheter
 - Rehabilitering
 - Psykiatri
 - Rus
 - Spesialisthelse etc.

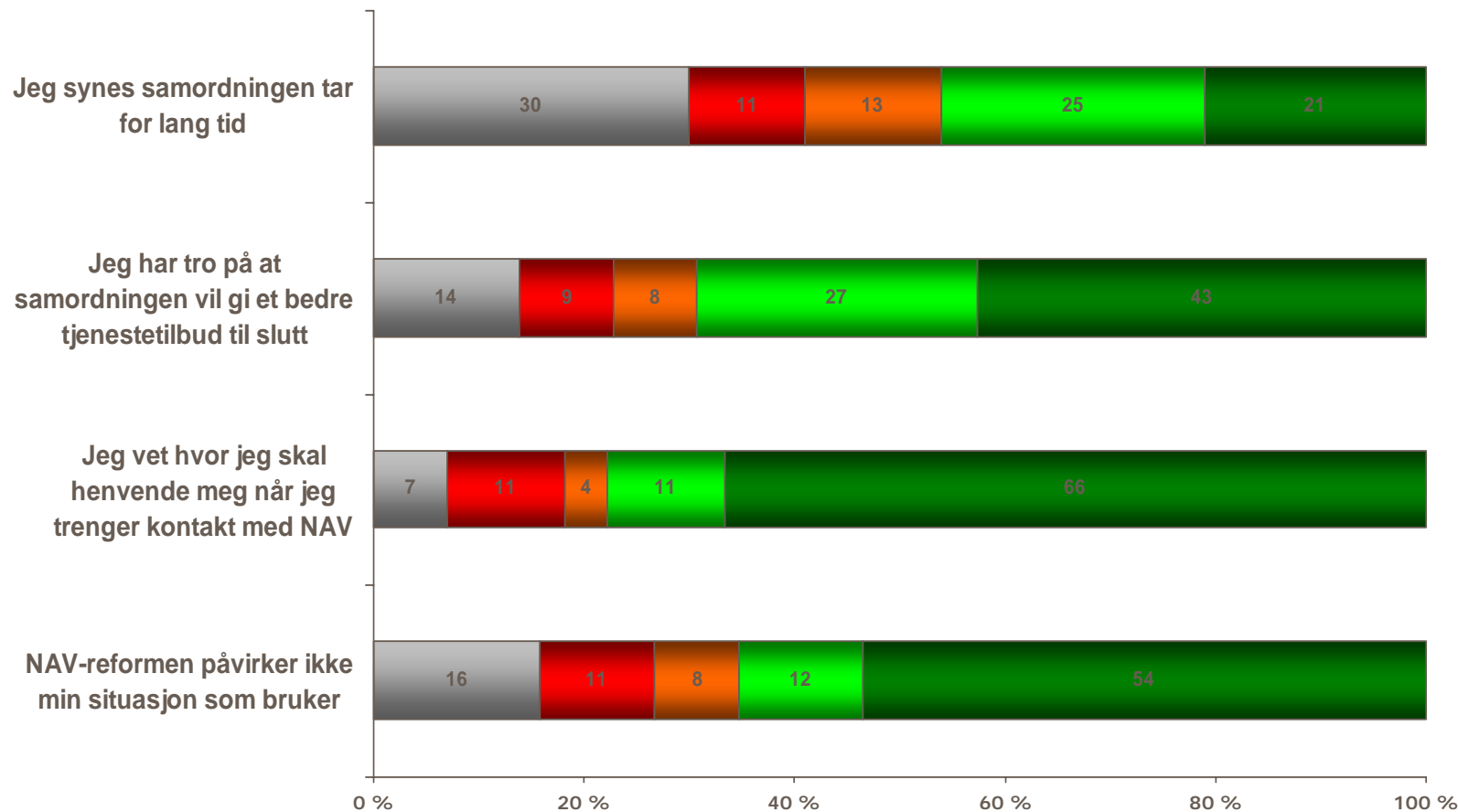
Hva befolkningen forventer

Spørreundersøkelse i uke 43 med 1000 respondenter

- 68% mener det er etablert et samordnet NAV-kontor i kommunen der de bor
 - 20% vet ikke
 - **Faktisk tall: Bare 26 % av befolkningen har NAV-kontor i sin kommune**
 - De som har vært i kontakt med NAV, er mest ”optimistiske”
 - Bare 10% vet ikke
 - 76% mener det er etablert nytt kontor der de bor
- De som har vært i kontakt med NAV er mest utålmodige
 - 52% synes samordningen tar for lang tid

70% er enige i at samordningen vil gi et bedre tjenestetilbud til slutt. Bare 13% mener reformen påvirker deres situasjon som bruker

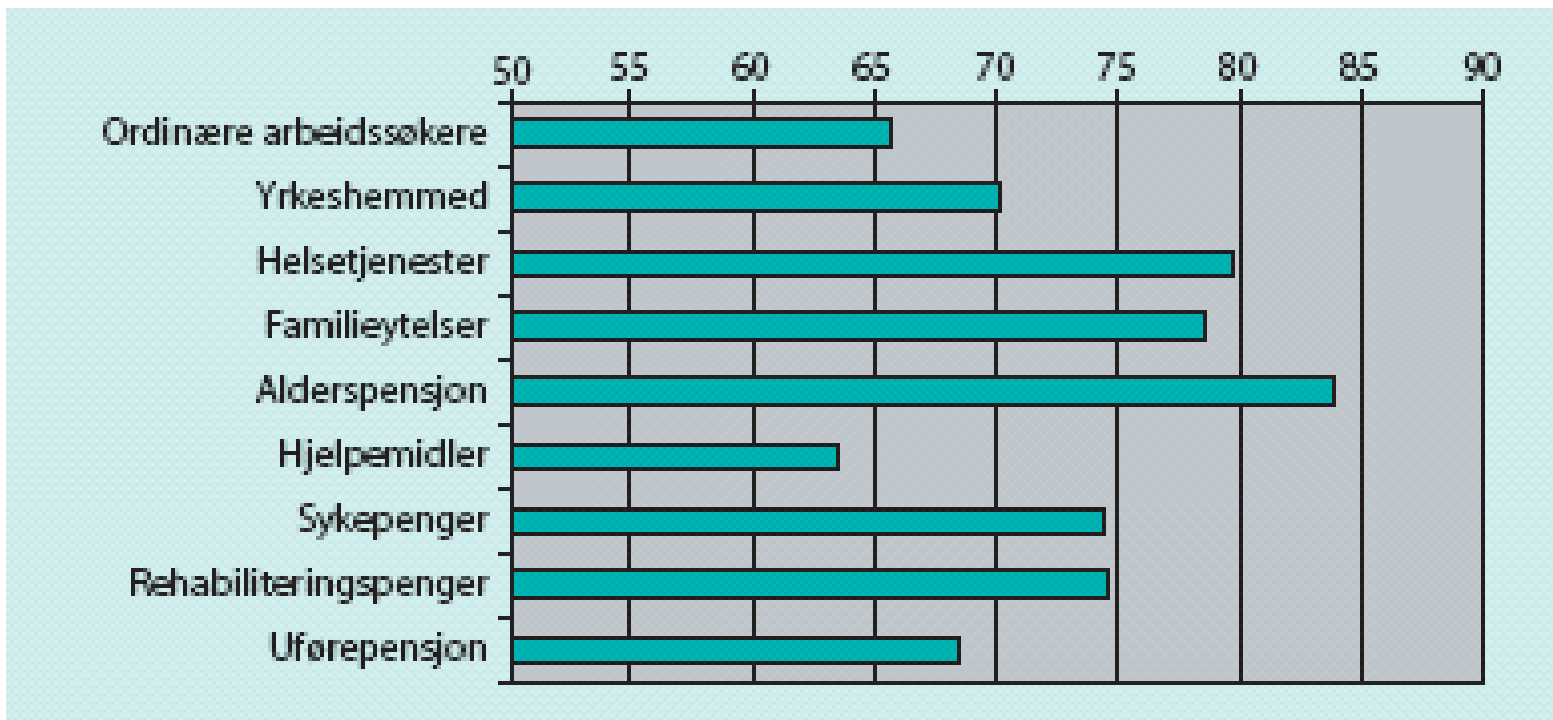
Spørsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om samordning av trygdekontor, Aetat og sosialkontor til NAV?



Vet ikke/ikke sikker
 Helt uenig
 Delvis uenig
 Delvis enig
 Helt enig

Situasjonen våren 2006 - statsetatene

- Størst tilfredshet med tjenester på "tilbudssiden"
- Lavest tilfredshet med tjenester som inneholder elementer av krav eller kontroll



Øyeblikksbilde fra pilotene, mai 2007

630 brukere av statlige tjenester i 25 **pilot**kommuner

Ingen vesentlige endringer i brukertilfredsheten:

- Fortsatt stor variasjon i brukertilfredshet mellom ulike brukergrupper
 - Ytelsene som har et krav til aktivitet har ikke like fornøyde brukere som mer ”automatiske” ytelser (helse, familie, alderspensjon)
- 74% er fornøyd med servicen fra NAV
- 65% er enig i at det er positivt for dem at tre kontor har blitt slått sammen
 - Bare 15% av brukerne får ytelser fra mer enn én etat
- 68 % var enig i at NAV ivaretar deres rettigheter, omtrent samme resultat som statsetatene i 2006
- Brukerne ved pilotkontorene føler i stor grad at de blir lyttet til og kan påvirke hvilken løsning som blir valgt i deres sak