

Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 5 St. Olavs plass
0130 OSLO

Deres referanse

Vår referanse
15/00167-27

Vår dato
01.11.2016

Innspill til arbeidsgruppen for et myndig og løsningsdyktig NAV-kontor. Stortingsmelding nr. 33 (2015-2016) "NAV i en ny tid - for arbeid og aktivitet"

Fellesorganisasjonen (FO) er fagforening og profesjonsforbund for over 27.000 barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere.

FO takker for at vi får mulighet til å bidra med innspill til arbeidsgruppen for et myndig og løsningsdyktig NAV-kontor. Våre innspill er basert på informasjon fra medlemmer, brukere og ansatte i NAV.

1. Hva er de viktigste kriteriene for et løsningsdyktig og myndig NAV-kontor?

- Større handlingsrom og mer myndighet til lokale NAV-kontor.
- Tydeligere profil på krav til utdanning og kompetanse for å løse ulike oppgaver.
- Mer sosialfaglig kompetanse i tjenesten, også på ledernivå.
 - o Ledere og ansatte må ha sosialfaglig kompetanse og kunnskap for å møte brukerne med respekt og med utgangspunkt i den enkeltes behov
- Tilstrekkelige ressurser til tett og individuell oppfølging
 - o En større andel av tiltaksmidlene må gå direkte til NAV-kontorene. Kontorene trenger økte ressurser for å gjennomføre målsettinger om endring.
- Mer tillit og respekt for vurderingene veilederne gjør.
 - o Mange ansatte rapporterer at deres vurderinger av brukernes behov ikke blir vektlagt. De opplever at manglende interaksjon mellom veileder på NAV-kontoret og saksbehandler hos forvaltning er uheldig, og at dagens praksis ikke ivaretar brukerne godt nok, for eksempel i uføresaker.
 - o Avgjørelser må tas nærmest mulig bruker, og ikke av saksbehandlere som aldri har sett eller snakket med brukeren. Å beskrive brukeren og hans/hennes situasjon og behov skriftlig kan

FO

Besøksadresse:
Mariboestgt. 13
0183 Oslo

Postadresse:
Pb. 4693 Sofienberg
0506 Oslo

Telefon:
02380

Telefaks:
94 76 20 18

e-post:
kontor@fo.no

www.fo.no

Bankgiro:
9001.06.35674

Bankgiro kontigent:
9001.08.71394

Foretaksnr.:
870 953 852 MVA

- være utfordrende. Dagens system, med tette skott mellom NAV-kontor og forvaltning, må endres. Myndighetene må la NAV-kontorene slippe til og stole på at de gjør jobben og får det til.
- Mindre telling og målstyring, og større fokus på kvalitet.
 - Økt fokus på arbeid og plikt går på bekostning av individuell tilrettelegging og ivaretagelse av helt grunnleggende behov. Dette gjør at brukere ikke klarer å følge opp kravene som stilles. Mulig konsekvens er sanksjoner og forverring av brukerens situasjon.
 - Mer samarbeid på tvers av linjene og mellom stat og kommune.
 - Det kan være langt mellom teori og praksis hva angår helhetlig oppfølging. Ulike tradisjoner og praksis i stat og kommune bidrar ikke til at NAV framstår samlet og enhetlig utad. Delt ledelse, oppdeling av arbeidsoppgaver, ansvar og arbeidsvilkår bidrar ikke til dannelsen av løsningsdyktige og myndige NAV-kontor. Det er behov for stabilitet og godt samarbeid mellom kommune og stat.
 - Like ansettelses- og lønnsvilkår for statlig og kommunalt ansatte.
 - Økt mulighet til å tilpasse tiltak til lokale behov. Dette innebærer:
 - Mer fokus på individuell tilpasning og tilrettelegging
 - Brukerne må få tilbud om tiltak som er riktige og hensiktsmessig, og som er basert på en (langsiktig) plan, som bygger på kompetanse brukeren har fra før.
 - Brukerne må ikke tvinges ut i tiltak som åpenbart ikke er riktig for dem, bare fordi det er det som er tilgjengelig og/eller er midler til.
 - Mulighet til å justere og omdisponere midler på grunnlag av lokale behov.
 - Brukere må ikke tildeles tiltaksplass på grunnlag av ledig kapasitet, men med utgangspunkt i kartlegging av behov og individuell tilrettelegging.

Ulike brukere har ulike behov og trenger forskjellige typer tiltak og hjelp. Derfor er det viktig å se ulike målgrupper hver for seg. Standardløsninger er ikke et godt utgangspunkt for å gi individuell hjelp.

2. Hvordan kan vi lære mer av brukerne?

- Ta brukeren på alvor.
- Tid til sosialfaglig arbeid som omfatter samtaler med brukerne.
- Etablere brukerforum, brukerkvelder, brukermøter og liknende.
 - Skape en arena hvor brukerne får informasjon om hvilke planer som foreligger og hvordan det kan komme til å påvirke dem, direkte eller indirekte. Gi brukerne mulighet til å komme med direkte innspill. Dette kan arrangeres på ulike måter, for eksempel dialogkafe, gruppearbeid, etc.
- Gjennom meningsfulle tiltak, basert på brukerens ønsker og behov.
- Invitere brukerorganisasjoner til å fortelle om sine opplevelser i møte med NAV for å få tilbakemelding på hva som fungerte godt, hva som fungerte dårlig og hvordan skulle de ønske at det hadde vært.
- Faste kontaktpersoner i NAV – forutsigbarhet og økt tilgjengelighet.
- Brukerundersøkelser og bruk av chat-funksjonen i flere fora.

Veilederen må ha lojalitet med brukerne og aksept for å tale brukerens sak overfor ledelsen og systemet. Hver bruker har sin unike historie og erfaringer som betyr at man må utøve faglig skjønn i møte med den enkelte. Historiene og erfaringene får vi kjennskap til først når vi tar oss tid til å snakke med dem! Å ta brukeren på alvor innebærer å lytte og reflektere over hva de formidler. Mange av tilbakemeldingene FO har fått handler om å få mer tid til brukerne. Tid til å lytte til hva de har å si, og til å arbeide videre med ta utgangspunkt i brukernes behov. «NAV-arbeid» er mer enn å få mennesker i jobb. Mange brukere har komplekse utfordringer som krever tid og ressurser. De trenger mye tilrettelegging og oppfølging. For mange er det helt åpenbart at de aldri vil komme i ordinært arbeid, verken fulltid eller deltid, men det brukes likevel mye ressurser på å forsøke å få dem inn i tiltak og arbeid.

3. Hva er de viktigste endringene som skal til for at vi skal lykkes?

- Mer myndighet til lokale NAV-kontor
- Mer faglighet og økt fokus på sosialfaglig tilnærming på alle nivå.
 - o Øke kompetansen på samtale og veiledningsteknikk hos de som har direkte brukerkontakt, samt mer bruk av kollegaveiledning. Sørge for gode brukeropplevelser i møte med NAV.
- Mer helhetstenkning og samarbeid på tvers både internt og eksternt.
 - o Vektlegge samarbeid mellom styringslinjene med fokus på brukerinvolvering og utvikling av kvalitativt gode tjenester.
 - o Skape rom for kritisk refleksjon over egen praksis, og takhøyde for å ta opp/melde fra om ting som ikke fungerer etter intensjonen.
 - o Tettere samhandling og dialog med leger, arbeidsgivere og andre samarbeidspartnere.
 - o Det bør være én styringslinje i NAV.
- Mer brukermedvirkning og brukerinvolvering.
 - o Mer individuell tilrettelegging og vektlegging av brukernes ønsker og behov, og hva de selv mener vil være riktig tilnærming for at de skal mestre eget liv og komme videre.
 - o Mer mobil og fleksibel oppfølging. Legge til rette for brukermøter utenfor kontoret.
- Bruke kompetanse og virkemidler til beste for brukerne og deres behov.
 - o Ledelsen må ha god oversikt over ansattes kompetanse og tørre å bruke den til beste for brukerne og å videreutvikle tjenestene.
 - o Økt markedskompetanse på lokalkontorene.
 - o Lav terskel for å sette i gang kompetansehevende tiltak der det er nødvendig, når det er nødvendig.
- Mer tid til brukerne, mindre tid på rapportering og måling.
- Økt tilgjengelighet på telefon.
- Økte ressurser: Flere ansatte, flere tiltak og mulighet for mer individuelt tilpassede tiltak.
- IKT-systemer som fungerer og tar bort dobbeltføring og dobbeltarbeid.

4. Hvordan kan vi lære av hverandre?

- Samarbeid om saker mellom NAV- kontor og forvaltning
 - o Det er ønskelig med mer og bedre samarbeid mellom de ulike forvaltningsnivåene.
 - o Skape større forståelse for hverandres arbeidsoppgaver, ansvarsområder og tenkemåte.
- Faglig nettverksgrupper for erfaringsutveksling.
- Regionale fagsamlinger og kurs – skape møteplasser
- Hospitering ved andre NAV-kontor
- Skape felles forståelse for hverandres oppgaver
- Mulighetskonferansen – Gjøre «suksess-historiene» kjent i hele organisasjonen.
 - o Løfte fram og synliggjøre NAV-kontor som har fått til gode løsninger. For eksempel via intranett (navet).
- Tettere samarbeid mellom NAV og utdannings- og forskningsinstitusjoner
- Felles opplæring i relevant lovverk.

Vi håper våre innspill vil være til nytte i det videre arbeidet med utviklingen av løsningsdyktige og myndige NAV-kontor.

Med vennlig hilsen

Sign
Mimmi Kvisvik
Forbundsleder

Sign
Allis Aresdatter
Rådgiver