



Digital hverdag – NAV Fredrikstad

26.10.2017 // Nestleder Jon-Harald Thorsås

NAV i endring

- 15 000 kroner ut av NAV hvert sekund.
- Mer enn 1/3 av statsbudsjettet.
- 2,8 millioner personer er avhengig av våre tjenester
- 127 millioner henvendelser (skriftlig og muntlig) årlig
- Nær 20 000 ansatte

*Hvordan vi i NAV velger å jobbe, utgjør en stor forskjell
(Sigrun Vågeng)*

- **Nav-kontoret: Arbeid og selvforsørgelse**
- **Kortest mulig vei til rett informasjon**



Norges største lokale NAV-kontor

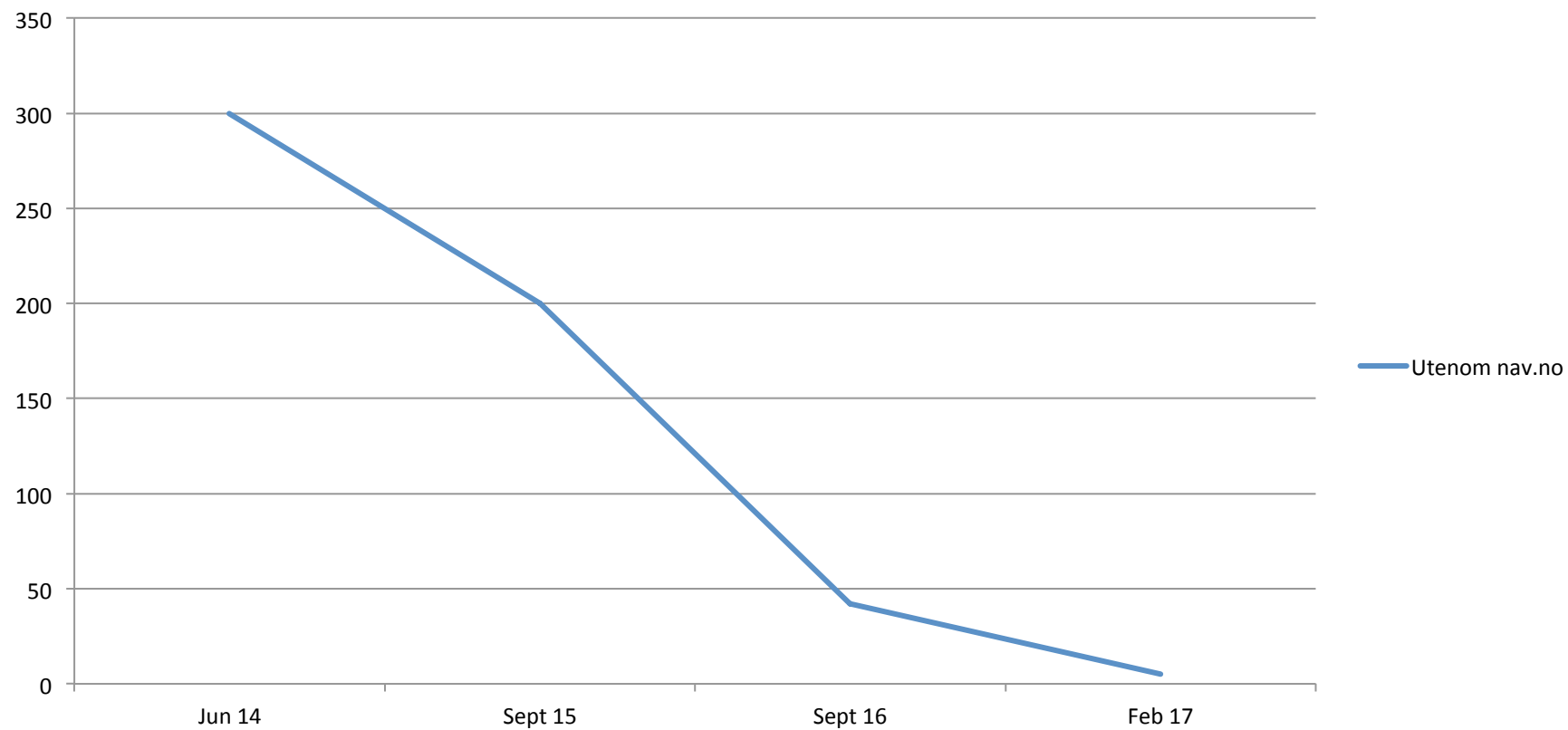


ALLE MÅ TRO AT DET ER MULIG



AD-HOC brukermøter – NAV Fredrikstad

utenom nav.no



Observasjoner NAV Fredrikstad – 2014

Hvem legger premissene for arbeidshverdagen vår?

- ❖ Kølapp lett tilgjengelig. Mange brukere i kø.
- ❖ Ventetid på opptil 90 minutter
- ❖ Barnevogner, venne- og familieansamlinger.
- ❖ 20 publikumsPCer. Flybilletter, bilsalg, VG m.m.m.
- ❖ Aviser
- ❖ Uoversiktlig - sikkerhet
- ❖ Stengetid. Kl. 14:00 eller 14:45?
- ❖ Bemanningsplanlegging:
Mye usikkerhet, endringer, reserveløsninger

- ❖ Avvik



Første steg på veien - 2014

- Infoskranke i front – med kontrollert innslipp til kølapp
- Selvbetjening: Antall PCer reduseres fra 20 til 8 – synlighet
- Fjerne møbler, aviser, unødig informasjonsmateriell
- Stengetid = 14:00 – Oppdragelse!



Gevinster

- ❑ 1 årsverk er til veiledning mot jobb
- ❑ Ventetid i skranke kraftig redusert.
- ❑ Fokus på: Selvbetjening og medvirkning – Kontaktsenteret
- ❑ Fornøyde veiledere. Atmosfæren er god
- ❑ Sikkerhet: Andel meldte tilfeller kraftig ned
- ❑ Snitt: 205 personer innom i løpet av dagen



Neste steg – 2015 - Partnerskapet

- Økonomisk sosialhjelp
- Fjerne postkassene – innlevering av dokumentasjon
- Fortsatt: Etterlevering av dokumentasjon, sjekke status i sak mv.
- Kvalitet – sjekk av søknader - oppsiktsvekkende resultater

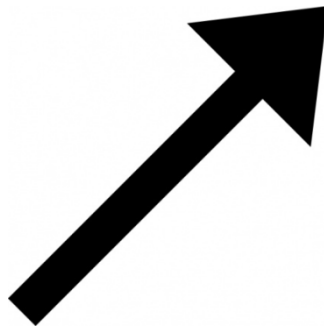
STEP ②



Mandat

Arbeids- og velferdsdirektoratets fem hovedprioriteringer for Tjenestelinjen
(Mål- og disponeringsbrevet til fylkene for 2016):

«NAV-kontor skal veilede brukere til informasjon og tjenester som leveres i **andre** kanaler»



Sigrun Vågeng



Bedre kvalitet i våre brukermøter

Forhåndsavtalte samtaler, der begge parter er godt forberedt

NAV skal i økende grad ta initiativet til samtalene



Ut på tur....



Er bruker digital?

- Har bruker tilgang til nav.no og selvbetjeningsløsningene?

Ikke vær forutinntatt!

Tør og spør!

«Bruker du nettbank?»

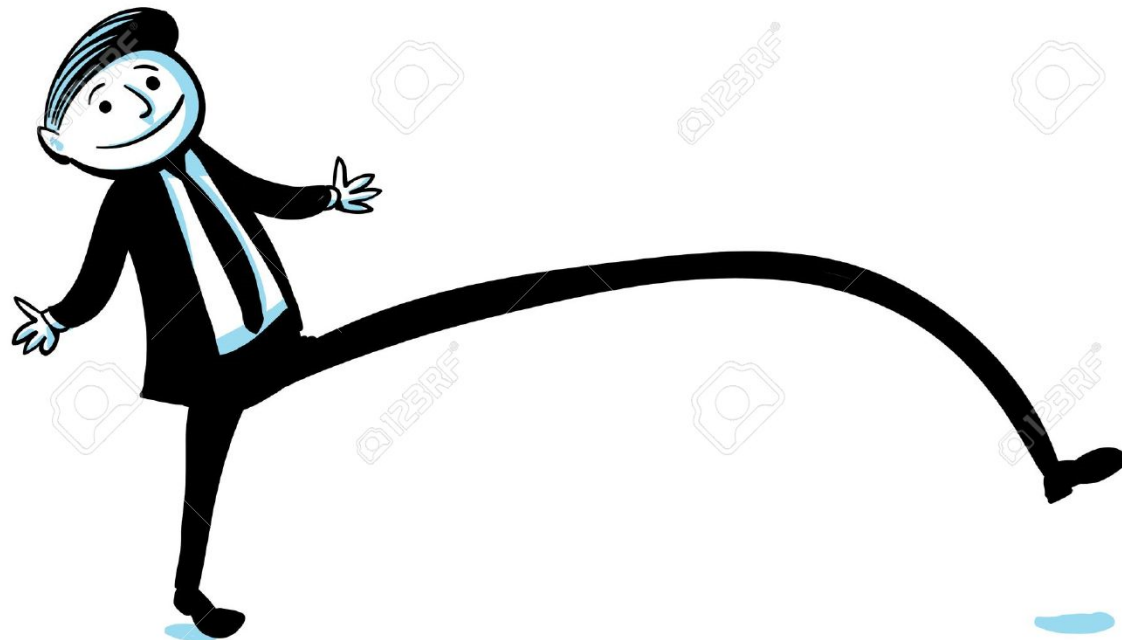
- ✓ **3,5 millioner** nordmenn bruker nettbank.
- ✓ **9 av 10** bruker internett daglig/ukentlig via PC.

Visste du det, hæ?



Det store steget – september 2016

- Informasjonsskrankene avvikles – fjerne fagsystemene
- Rendyrke – det avtalte brukermøtet
- Daglige evalueringer – 17 minutter



2017.

- 01.01.17: Ingen mulighet for å levere sosialhjelpssøknad
- 15.02.17: Åpningstid 10 – 12
- Totalt etter oppstart: 3 årsverk mer til veiledning☺



Risikovurdering – men hva ble fasiten?

- Ingen negative presseoppslag
 - Ingen serviceklager
 - Ingen flere telefoner
 - nav.no
 - Bibliotek-følelsen
 - Mer tid til de ressurskrevende – også i nuet
-
- Servicekontoret på kommunen – liten økning i henvendelser, veldig variert.
 - Men; så var vi veldig spent på brukerundersøkelsen.....

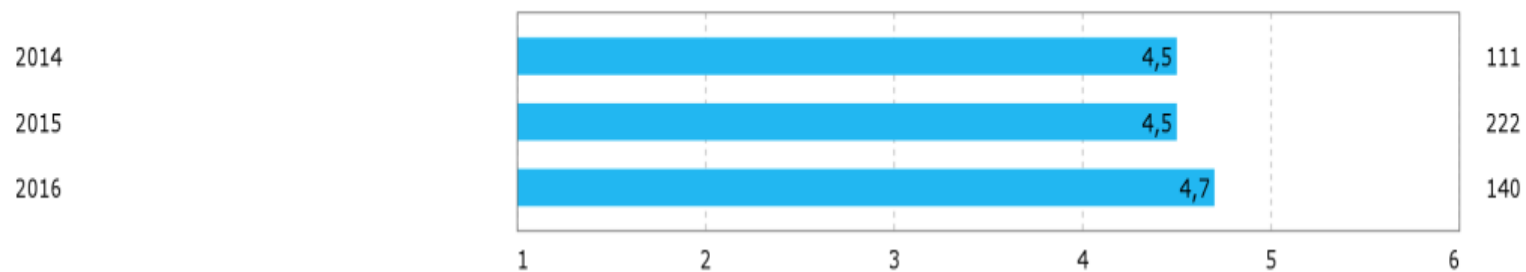


Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV-kontoret

Gjennomsnittscore:

**

Delt på: År

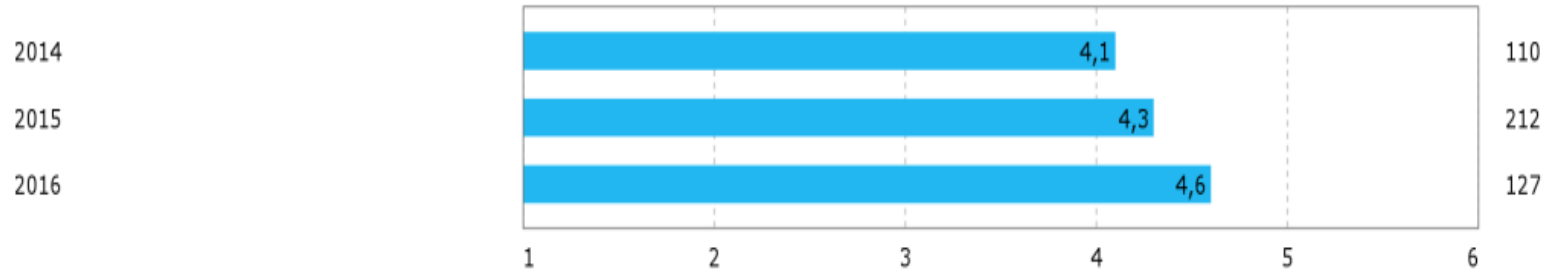


Jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret

Gjennomsnittscore:

**

Delt på: År

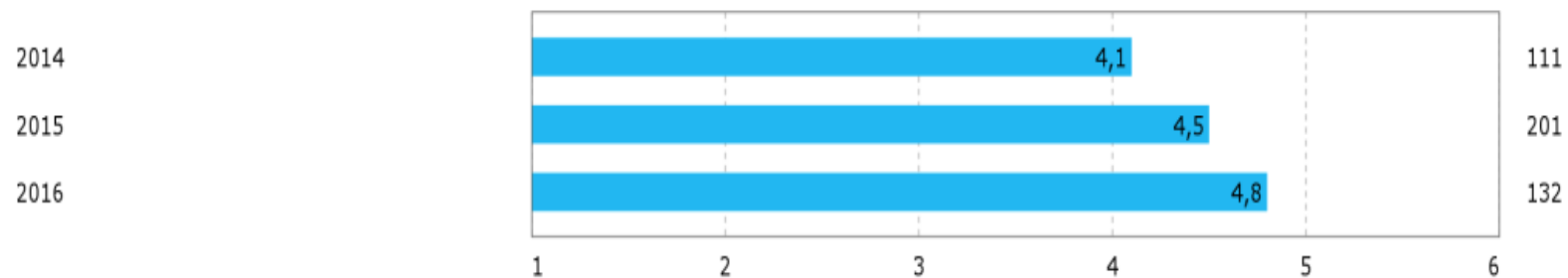


Måten du ble tatt imot på NAV-kontoret?

Gjennomsnittscore:

*

Delt på: År

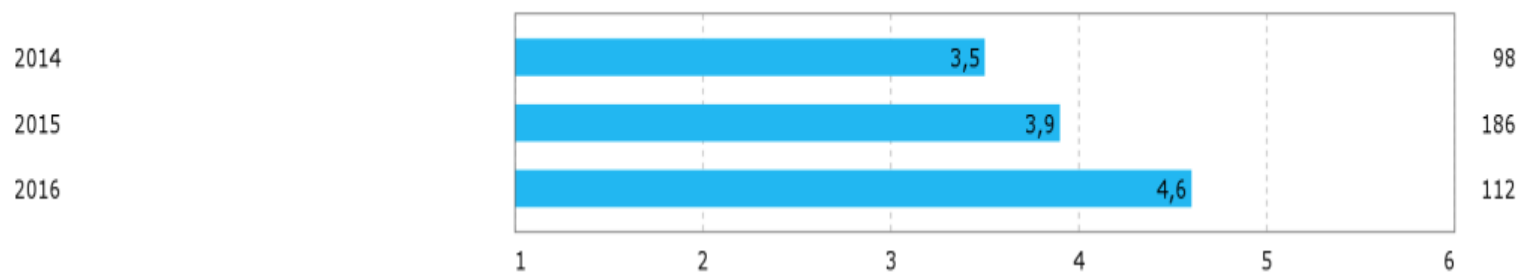


Ventetid for å få kontakt med rett person når du møter opp ved NAV-kontoret?

Gjennomsnittscore:

*

Delt på: År



Veien videre - organisering

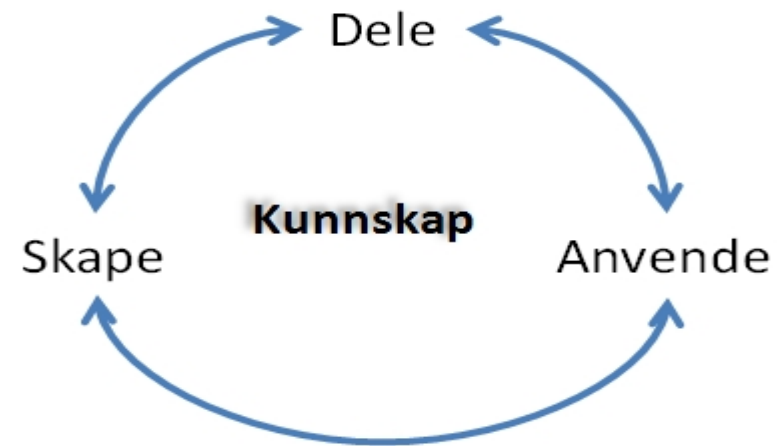
- Hvordan skape mest mulig kraft i møtet med brukeren?
 - Rett veileder til rett bruker
- **Veiledningskompetanse** + breddekompetanseheving
- Arbeidsgiverne – investere frigjort tid til vår største kunde
- Beslutningsmyndighet på lavest mulig nivå
- Veiledere får mer handlingsrom = mer ansvar
- Brukere skal komme raskere og mer smidig ut i arbeid
- Aktivitetsplanen og arbeidsevnevurderingen skal gjenskapes som et nyttig verktøy
- Nytt bygg i 2018
 - Digitale løsninger, aktivitetsbasert arbeidsmåte, tillitsbasert ledelse



Nytt NAV-hus - - Aktivitetsbasert



Dele kunnskap – lære av hverandre



Jon-Harald: jon-harald.thorsas@nav.no // 905 51 728

