



ÅRSKONFERANSE NAV AGDER BRUKERUTVALG

Kvalitet i brukerreisen

ig strategisk markedsarbeid

Kvalifisering og utdanning

Sykefraværsoppfølging og
IA-oppdraget

**Sammen finner vi løsninger
med dem som trenger det mest**

Arbeidsrettet brukeroppfølging i NAV



Satsningsområder og ambisjoner



Verktøy



Kvalitet og utvikling

**Gi din
tilbakemelding
til NAV!**

**Hva synes du om møtet
ditt med NAV?**

Din tilbakemelding er viktig!

Vi håper du vil bruke 2 minutter på å dele din opplevelse av møtet med NAV. Slik kan du bidra i vårt arbeid om stadig å bli bedre. Dine svar er anonyme og kan ikke spores til deg.




NAV 2030


NAV bidrar til sosial og økonomisk trygghet, og fremmer overgang til arbeid og aktivitet



Vi mobiliserer
arbeidskraft i et
arbeidsliv i
omstilling



Alle får pengene
de har krav på
– enkelt og
forutsigbart



Sammen finner
vi løsninger med
dem som trenger
det mest



Sammen løser vi samfunnsoppdraget



NAV
2030

Satsningsområder og ambisjoner

Strategiplan

NAV i Agder

2022 – 2024



Innsatsområder

Team på tvers

Helhetlig strategisk markedsarbeid

Kvalifisering (kompetansegapet)

Sykefraværsoppfølging og IA-oppgavet

Sammen finner vi løsninger med dem som trenger det **mest**

Sammen finner vi løsninger med dem som trenger det mest

- Alle blir møtt med tillit og respekt. Brukerne blir forstått og medvirker til at vi finner løsninger sammen.
- De som trenger flere og sammensatte tjenester, møter helhetlige løsninger som tilpasses deres livssituasjon.
- De som får tett oppfølging, opplever kontinuitet og forutsigbarhet i møtet med NAV.
- Brukerne møter helhetlige tjenester på tvers av NAV, helsesektoren og kommunesektoren.



Til: Direktørene for NAV Fylke/Region
Fra: Arbeids- og tjenestedirektør

Dato: 19.02.2024
Saksnr. 23/36047-8

Mål- og disponeringsbrev 2024 til
NAV Fylke/Region

Vedlegg:

- Fordeling av driftsmidler
- Fordeling av midler til rammede virksomheter
- Kjernekompetanse i Arbeids- og tjenestelinjen
- Forsøk med midler til tilrettelagt fag- og yrkesopplæring
- Krav til rapportering

BLI KJENT OG FORSTÅ BEHOV

Jeg trenger hjelp til å komme i jobb



Kartlegging av behov og veiledning

Vurdere mulighet for jobb.
Skaffe eller beholde jobb.



Opprette aktivitetsplan



VEIEN TIL ARBEID

Hvilke muligheter har jeg?



Fortsette veiledning

Tett samarbeid med ulike aktører f.eks:

- arbeidsplassen
- helse
- andre NAV-tjenester
- utdanning
- tiltak
- andre tjenester



Aktiviteter som kan føre til jobb eller øke deltakelse i arbeidslivet

Justert aktivitetsplan



Kvalitetssystemet

VÆRE I JOBB

Det er trygt å vite at NAV er der hvis jeg trenger hjelp



Tilrettelegging og god dialog med ulike aktører



Avklare andre alternativer enn jobb

Verktøy til NAV veileder

Verktøy



Veileder for arbeidsrettet oppfølging



Veiledningsplattformen



Servicerutiner for NAV-kontor



Kvalitetssystem for arbeidsrettet oppfølging



Ny i NAV i Arbeid og tjenestelinja



Erfaringsbasen



Forvaltningskompetanse i arbeidsrettet oppfølging



NAV-akademiet (under arbeid)

Arbeidsrettet oppfølging og veiledning

Verktøy



Veileder for arbeidsrettet oppfølging



Veiledningsplattformen



Servicerutiner for NAV-kontor



Kvalitetssystem for arbeidsrettet oppfølging



Ny i NAV i Arbeid og tjenestelinja



Erfaringsbasen



Forvaltningskompetanse i arbeidsrettet oppfølging



NAV-akademiet (under arbeid)

Kvalitetssystem for arbeidsrettet oppfølging





FORMÅL

Kvalitetssystemet er et digitalt verktøy

- Gir NAV-kontorene støtte til å jobbe systematisk med kvaliteten i oppfølgingen av personbruker
- Verktøyet tar utgangspunkt i *NAV-loven §14a* og *Veileder for arbeidsrettet oppfølging*

Kvalitetssystemet gir:

1. Innsikt i kvaliteten på den arbeidsrettede oppfølgingen ved eget kontor
2. Grunnlag for læring og deling av gode grep mellom medarbeidere
3. Mulighet til å iverksette tiltak og forbedre kvaliteten i oppfølgingsarbeidet

Hvordan foregår en kvalitetsgjennomgang?

NAV-kontoret



Saksgjennomgang

- veileder og makker vurderer et utvalg saker



Workshop på kontoret

- erfaringsdeling/funn
- lage tiltak



Oppsummering for kontoret

- leder skriver oppsummering
- oppsummering deles med fylket

Fylket

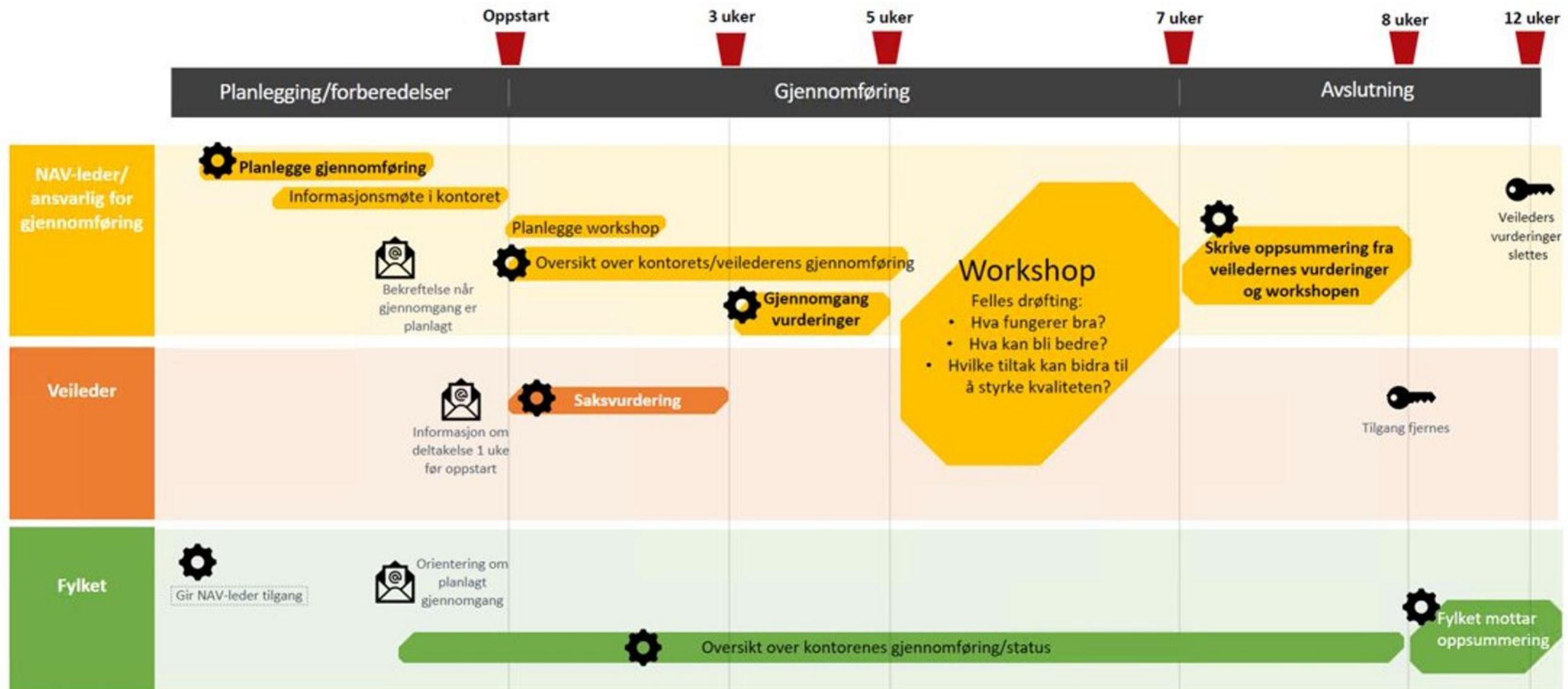
Oversikt over:

- trender på tvers av kontorene
- tiltak kontorene jobber med
- grunnlag for å vurdere tiltak fylket bør igangsette
- innsikt til resultat- og delingsdialogen og tertialrapporteringer

Direktoratet

Oversikt over:

- trender på tvers av fylkene
- tiltak fylkene jobber med
- grunnlag for å vurdere tiltak direktoratet bør igangsette



Symbol forklaring

- Utføres i Ledelsesinformasjon
- Epost
- Tilgang

Metoden:

- Spørsmålene tar utgangspunkt i *Veilederen for arbeidsrettet oppfølging* og NAV loven § 14a
- Saksgjennomgangen skal bidra til å identifisere hva i oppfølgingen
 - ✓ som **fungerer bra** (og hvordan og hvorfor)
 - ✓ som fungerer **mindre bra** (og hvordan og hvorfor)



Vurdering av kartleggingen og kvaliteten i oppfølgingsvedtaket / 14a-vedtaket



Vurdering av hvor arbeidsrettet oppfølging er



Vurdering av hvordan personen får medvirke i egen sak

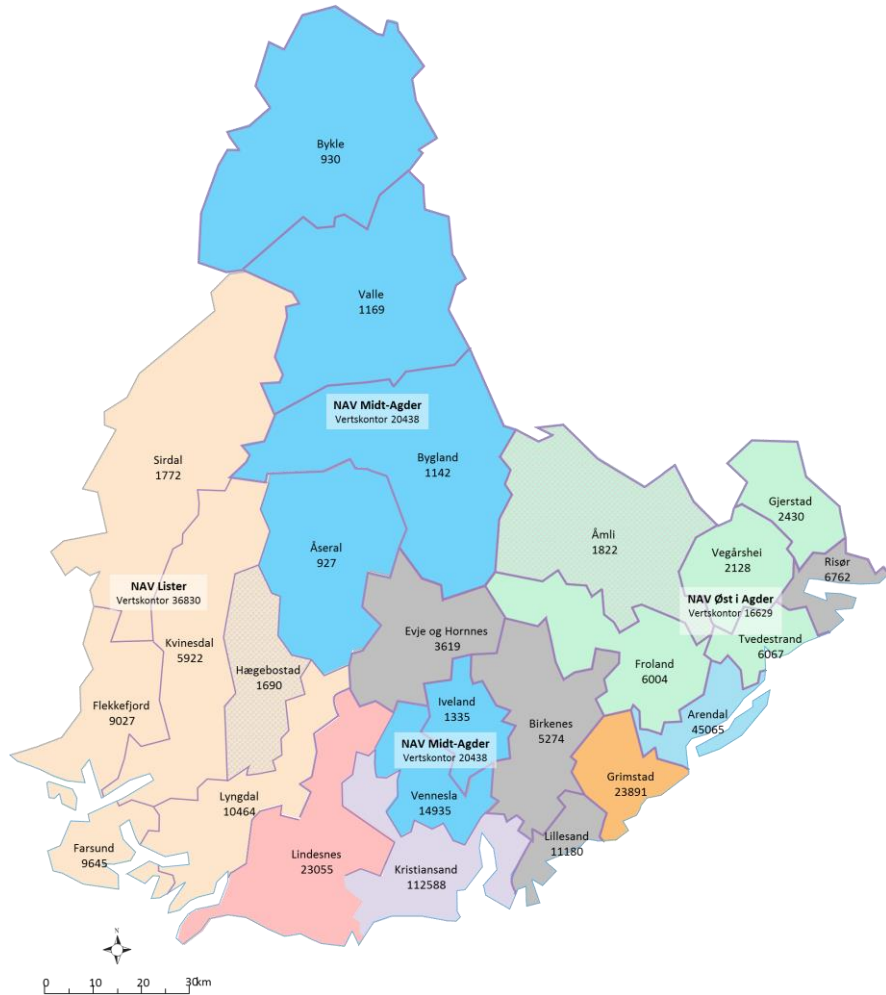


Vurdering om NAV har bidratt til fremdrift i oppfølgingen



PAUSE

Systematisk kvalitetsarbeid – Agder



11
NAV-kontor

400

Antall saker

80

Veiledere og
makkere deltatt

Systematisk kvalitetsarbeid - Norge rundt

Høsten 23, Unge under 30 år



- 192 kontorer har gjennomført
- 1527 veiledere og makkere har deltatt
- 3472 saker har vært vurdert

192
NAV-kontor

3472

Antall saker

1527
Veiledere og
makkere deltatt

Hva skal direktoratet jobbe videre med

- **Veileder for arbeidsrettet oppfølging**
 - Pågående revideringsarbeid
 - Innsikt bekrefter temaer som er viktige, som for eksempel samarbeid med arbeidsgivere, kartlegging, planlagte møter og agenda
- **§ 14 a – begrunnelser i vedtaket, ny vedtaksløsning**
- **Videreutvikling av Kvalitetssystemet**
- **Nytt fagnettverk for veiledning og arbeidsrettet oppfølging**



Hva skal Fylket jobbe videre med for bedre kvalitet i brukeroppfølgingen

Forvaltningskompetanse

Juridisk metode

Skjønnsutøvelse og begrunnelser

Samtalereferat- klart språk

Personvern og taushetsplikt

Arbeidsmetodikk

Se sammenhengen mellom behovs og AEV – 14A og løpende oppfølging

Brukermedvirkning

Aktivitetsplan – arbeidsrettet oppfølging og helhetlige planer

Strukturert og lik bruk av Modia

Brukermøter

Planlagte møter med agenda

Brukerinvolvering i kartleggingsfase og arbeid med mål

Flere fysiske brukermøter

Veiledningskompetanse
Relasjonskompetanse
Inkluderingskompetanse

Tillit
Klart språk

Suksessfaktorer

Læringsprosess som kontorene eier selv

- læring gjennom samarbeid med kollegaer
- kontoret lager tiltak tilpasset egne behov
- kontoret kan se tiltak i sammenheng med egne kompetanseplaner

Involvering og læringsløye

- involvering fra hele arbeids- og tjenestelinjen
- NAV-kontor, fylket og Arbeid og tjenestelina i NAV (ATA)
- resultatene fra kvalitetsgjennomgangene brukes til læring og utvikling

Personvern

- verktøy som ivaretar personvernet til brukerne og til de ansatte

Lederforankring

- NAV-lederne har en sentral rolle i planlegging og gjennomføring



Brukerundersøkelse

Hva synes du om møtet ditt med NAV?

Din tilbakemelding er viktig!

Vi håper du vil bruke 2 minutter på å dele din opplevelse av møtet med NAV. Slik kan du bidra i vårt arbeid om stadig å bli bedre. Dine svar er anonyme og kan ikke spores til deg.

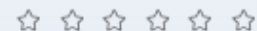
Start nå

- Frivillig
- Anonym
- Personvern ivaretatt
- Brukerstemme for en «temperaturmåling»
- Fokusgruppe for ytterligere informasjon
- Resultat på NAV-kontor og fylkesnivå
- Innsikt som tas med i prosessen med kvalitetsmålinger

Hva synes du om møtet ditt med NAV?

* Obligatorisk

1. I hvilken grad opplevde du at veilederen din møtte deg på en hyggelig og positiv måte? (1 er i svært liten grad og 6 er i svært stor grad) *



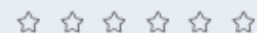
2. I hvilken grad opplevde du at møtet handlet om det du synes er viktig? (1 er i svært liten grad og 6 er i svært stor grad) *



3. Snakket dere om noen av disse temaene i møtet? (Du kan krysse av på flere) *

- Jobb
- Tiltak
- Utdanning
- Annet

4. Hvor fornøyd er du med ditt NAV-kontor? (1 er ikke fornøyd og 6 svært fornøyd) *



5. Er du over eller under 30 år? *

- Under 30 år
- 30 år eller eldre

6. Hvilket NAV-kontor tilhører du? *

- NAV Arendal
- NAV Birkenes

Hva skal NAV-kontoret jobbe videre med for bedre kvalitet i brukeroppfølgningen



NAV-kontorene jobber vider med funnene i kvalitetsgjennomgangen



Workshop/samlinger i kontoret der funn og erfaringer deles



Opplæringsaktiviteter på ulike tema

NAV-kontoret

NAV Arendal
deler sine erfaringer om hvordan de jobber med funnene i kvalitetsgjennomgangen



Kvalitetssystemet for arbeidsrettet oppfølging

NAV Arendal

April 2024 Anne-Karin Marcussen Møller



Hvordan jobber vi med dette lokalt?



15 veiledere, 75 saker, 4 overskrifter, 20 underpunkter

Hvilke funn?

Innsikt og forståelse

Kompetansebehov

Fokus og plan



Takk for meg!