



NAV i en ny tid... på Ytre Søre

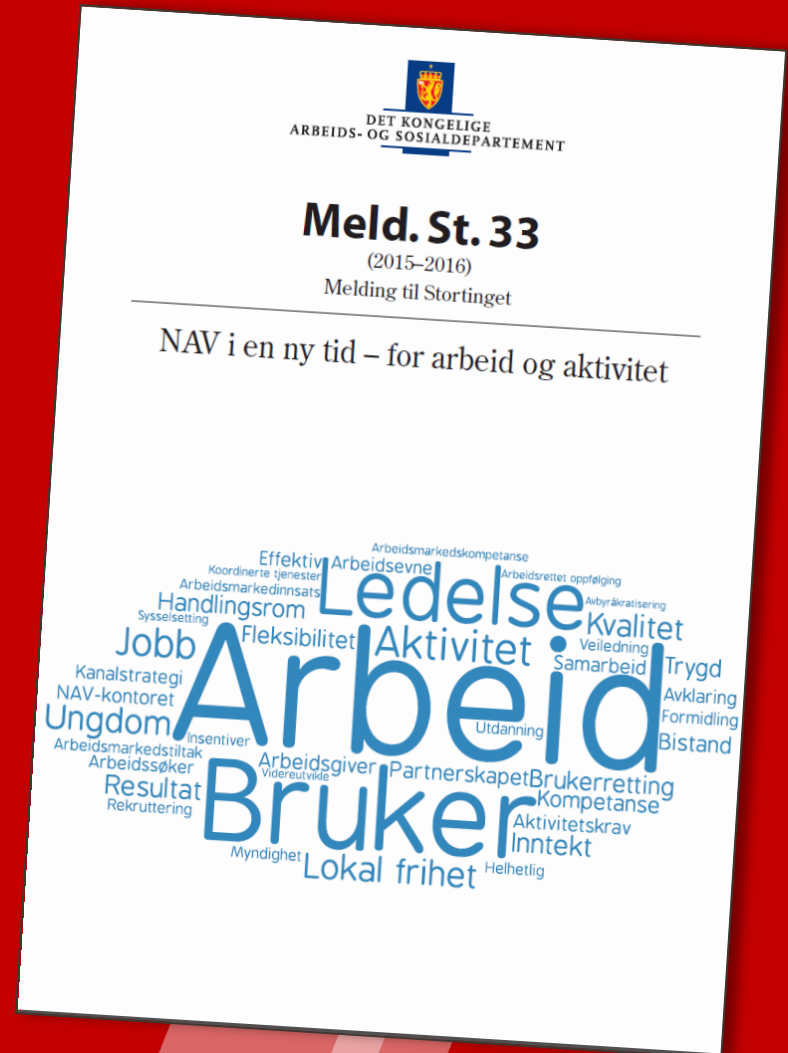
Innlegg for ordførere, rådmenn fylkesmann og NAV ledere.

07.12.2017 v Stein Veland



«NAV I EN NY TID»

- Mindre styring, mer ledelse
- Regionalisering/spesialisering
- Myndige NAV kontor
- Rykke nærmere arbeidsgiverne
- Mer egenproduksjon
- Større og færre NAV-kontor
- Digitalisering av tjenestene



«Regionalisering» i vårt fylke:

- **Nordmøre:**
 - Halsa går inn i Heim kommune, sammen med Hemne og deler av Snillfjord. Prosess for å gi NAV Trøndelag fullmaktene til å kjøre prosessen videre fra nyttår.
 - Rindal vil etter det vi får opplyst bli gjenstand for en grensejustering mellom fylkene fra 2020.
 - I Romsdalen har vi:
 - Fræna og Eide (13200 innb, de har felles NAV tjenester i dag - vertskommunemodell).
- **Romsdal**
 - Nye Molde kommune med Nesset og Midsund (31800 innb, her er vi i en innledende prosess)
- **Sunnmøre :**
 - Nye Ålesund (64 000 innb) Ørskog, Skodje, Haram, Sandøy og Ålesund
 - Ørsta og Volda (19600 innb, Vertskommunemodell)
 - Hareid og Ulstein, felles NAV kontor er vedtatt i begge kommunestyrer.
 - Hva skjer på ytre søre? Herøy, Sande Vanylven?



Sjekkliste for gode prosesser ved sammenslåing av NAV- kontor ved kommunesammenslåing

Dokument til fylkesdirektør og rådmann



Hvor får brukerne den beste hjelpen?

Kanalstrategi i NAV





- Finn ledige stillinger
- Registrer deg som arbeidssøker
- Skriv til oss på Ditt NAV
- Send søknader
- Sjekk utbetalinger

Vi svarer på telefon 55 55 33 33 kl. 08:00-15:30
Spørsmål om pensjon 55 55 33 34 kl. 08:00-15:30

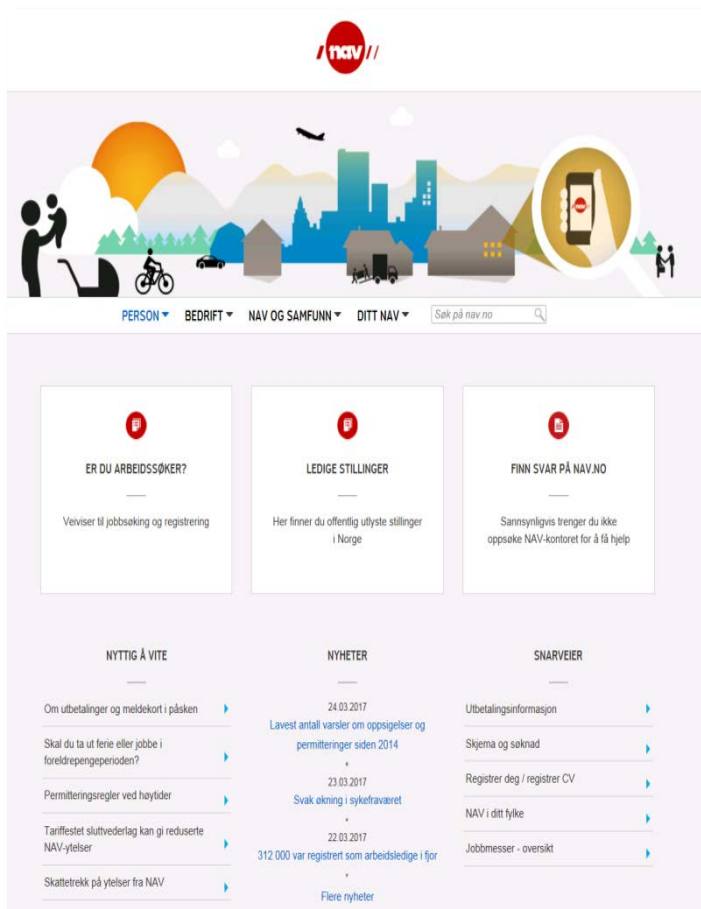
nav.no har åpent hele døgnet

Fra «en dør» til «riktig kanal»

«NAV-kontoret har til nå vært **en dør** inn for alle brukere i NAV. Vi har informert brukere om NAVs ytelser og stønader ved behov. På 10 år har det skjedd en utvikling i hvordan flertallet av brukerne **ønsker å ha kontakt med NAV**. NAV har også satset stort på å **utvikle løsninger** som gjør det enklere for brukeren å ta kontakt. NAV har fått et døgnåpent hus med nav.no»



Mange ting løser brukerne best på nettet



Den mest oppdaterte informasjonen får man på **nav.no**.

Brukerne **bestemmer selv** når de vil ha kontakt med NAV: nav.no er **åpen hele døgnet**.

Brukerne kan **forberede seg**: Lese på nav.no før møte med veileder hos NAV.

Hva er rett kanal? Brukerens behov avgjør



nav.no

- status i sak
- søknader
- informasjon
- skriv til oss
- meldekort
- beregninger
- ...og mye mer!



Telefon

- svar på det du lurer på
- hjelp til å bruke nav.no
- kontakt med rett person i NAV

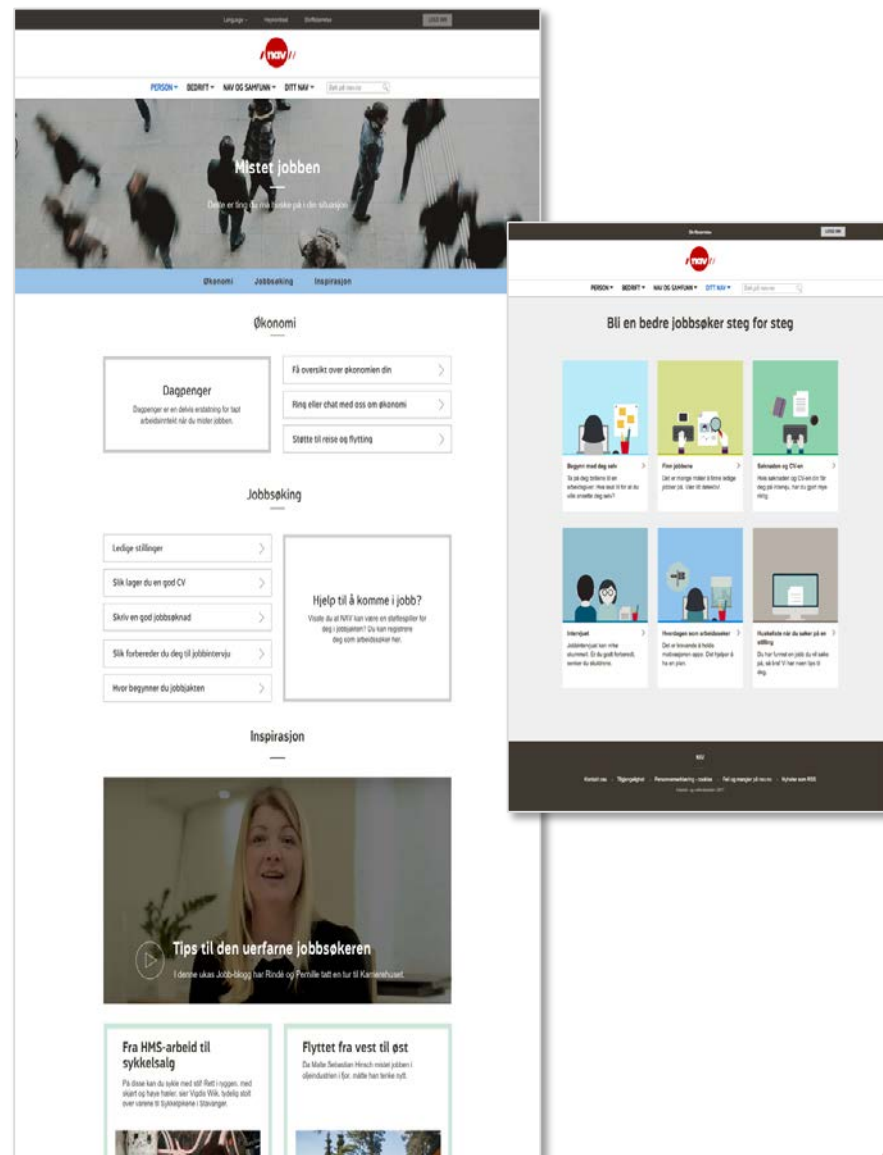


NAV-kontoret

- hjelp til å komme i jobb
- rådgivning
- oppfølging
- låne PC for å bruke nav.no

Dialogen mellom bruker og NAV skal handle om jobb

- Selvbetjening på nett, tilpasset informasjon og digital dialog gjør at NAV-kontorene kan bruke mindre tid på ad hoc-henvendelser og informasjon om ytelser og **mer tid på arbeidsrettet oppfølging**.
- Vi utnytter også de digitale flatene til å synliggjøre jobbrelaterte tjenester.



Selvbetjening skal bedre tjenestetilbudet, og frigjøre tid til oppfølging av dem som trenger det mest

Vi skal henvises til **nav.no** som hovedkanal, med telefoni som støttekanal.

NAV-kontorene kan selv velge **åpningstider**.

Mange kontorer velger å sette av **mindre tid til drop in**, slik at veilederne kan hjelpe brukerne som trenger mest bistand.



Digitalisering er nødvendig



Kr. 385,-
per besøk

NAV-kontoret oppleves som tilgjengelig, men har i realiteten svært begrenset tilgjengelighet sammenlignet med nav.no

32 prosent av henvendelsene til NAV skjer til mottak i NAV-kontor (2016).

Mange kunne fått svar på sine henvendelser hjemme i sofaen.

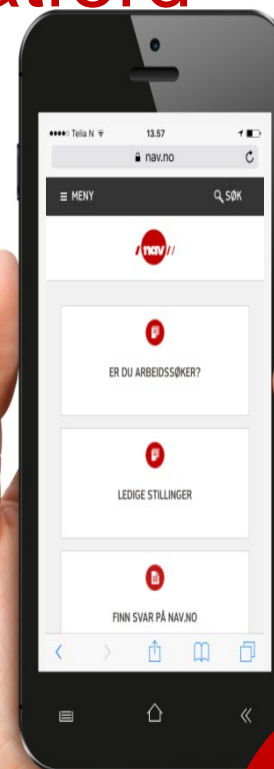


Kr. 4,-
per besøk

Alle må bidra til å endre brukeratferd

Kommunene må hjelpe oss med å:

- veilede bruker til rett kanal for riktig informasjon
- markedsføre selvbetjening og telefoni som beste kontaktpunkter med NAV



nav.no
har åpent
hele
døgnet

Ta eierskap til kompetanseutviklingen



«Bærebjelken i det myndige NAV-kontoret vil være **kunnskapsbasert kompetanse** om hva som virker for brukerne. Den myndige NAV-lederen må **ta eierskap** til vår kjernekompetanse, **se handlingsrommet** og utnytte det»