

Delprosjekt: NAV - Nye Molde kommune
Mandatet er gitt av: Prosjektrådmann Nye Molde kommune Arne Sverre Dahl og fylkesdirektør i NAV Stein Veland
Versjon dato: godkjent av styringsgruppen 07.02.19

Rapport 2

Grunnlagsdokument nye NAV Molde

Innhold

1	Innledning.....	3
2	Målbildet for nye NAV Molde.....	3
3	Satsingsområder, mål og strategier for tjenestene, inkludert kompetansebehov.....	4
4	Tjenester til brukere og bedrifter	7
5	Nærhet og oppsøkende virksomhet i hele kommunen.....	8
6	Sikre og utvikle godt samarbeid med naturlige samarbeidspartnere i og utenfor kommunen	10
7	Digitalisering, nytenking og innovasjon – påvirkning i nye NAV Molde og levering av tjenester..	10

1 Innledning

Denne rapporten bygger videre på Rapport 1 – Kartleggingsgrunnlag, resultat av prosess-dag fra virksomhetsplanlegging 2019 med alle medarbeidere hos NAV Midsund, NAV Nesset og NAV Molde, innspill fra prosjekt-MBA, samt resultat av prosess i prosjektgruppen. Nye NAV Molde skal ivareta samfunnsoppdraget på en god måte. Gjennom et større kontor vil vi sikre god faglig utvikling av medarbeiderne, slik at alle innbyggere i den nye kommunen vil få likeverdige tjenester som er enda bedre enn i dag. Den viktigste aktøren for å lykkes bedre med å få flere i arbeid og arbeidsrettet aktivitet er veilederne. Det er disse som har kontakt med brukere og arbeidsgivere og som i disse møtepunktene kan utgjøre en forskjell.

2 Målbildet for nye NAV Molde

NAV Molde er en innovativ og framtidsrettet tjenesteleverandør som gjennom brukerinvolvering, samhandling og et sterkt kompetansemiljø bidrar til:

- **å hindre utenforskap**
- **at flere er i arbeid**
- **et velfungerende arbeidsmarked.**

Dette innebærer:

- Vi arbeider for å forbedre vilkår for vanskeligstilte og bidrar til sosial og økonomisk trygghet.
- Vi arbeider forebyggende og har tidlig dialog med brukere og arbeidsgivere.
- Vi fokuserer på brukerdrevet tjenesteutvikling som gir nytte for brukerne og bedre brukeropplevelser.
- Vi tar i bruk ny teknologi for å sikre bedre og mer effektive tjenester.
- Vi tenker helhetlig og bidrar til samordnet oppfølging.
- Vi viser åpenhet og er en sterk samarbeidspart for andre aktører i samfunnet.
- Vi er en naturlig samarbeidspartner for arbeidsgivere og næringsliv.
- Vi har kompetente og løsningsdyktige medarbeidere som sikrer inkludering i arbeidslivet.
- Vi er en synlig samfunnsaktør og bidrar gjennom vår kunnskap og erfaring inn i lokalsamfunnet.

3 Satsingsområder, mål og strategier for tjenestene, inkludert kompetansebehov

Målbildet til nye NAV Molde er tett knyttet opp mot hovedmålene til NAV reformen:

- Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad
- Tjenester som er enklere og mer tilpasset den enkelte bruker
- En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

Målbildet er videre knyttet til mål for den nye Molde kommune, jfr. intensjonsavtalen mellom kommunene Midsund, Molde og Nesset:

- Helhetlig og samordnet samfunnsutvikling
- Styrket lokaldemokrati
- Bærekraftig og robust kommune
- Gode og likeverdige tjenester

Målbildet til NAV Molde spisser vårt arbeid til å hindre utenforskap, at flere er i arbeid og et velfungerende arbeidsmarked – vi skal bidra til et inkluderende arbeidsliv.

Inkludering betyr for det første at arbeidstakere klarer å beholde sitt arbeid i størst mulig grad. NAV bidrar her gjennom bistand i sykefraværsoppfølging, gjennom avklaring og tilrettelegging. For det andre yter vi hjelp slik at brukere klarer å skaffe seg arbeid, gjennom oppfølging og bruk av nødvendige og hensiktsmessige tiltak. For det tredje innebærer inkluderingsarbeidet vårt tjenester til personer som gjennom økt deltakelse i samfunnet (frivillighet, aktiviserings- og sysselsettingstiltak) kan øke sin arbeidsevne og slik bli mer inkludert og integrert i arbeidslivet og lokalsamfunnet.

I arbeidsmarkedet er det mange arbeidssøkere som klarer å skaffe seg arbeid selv, blant annet ved å bruke selvbetjeningsløsningene til NAV. Vi skal yte tjenester til dem som har behov for det. Disse omtaler vi som målgrupper. Innen de ulike målgruppene skal vi yte tjenester til de som har størst behov.

Vi har følgende prioriterte målgrupper:

- Personer med nedsatt arbeidsevne
- Unge som ikke har fullført videregående opplæring
- Innvandrere fra landgruppe 3 (i praksis flykninger fra Asia og Afrika)

Innenfor disse gruppene har personer under 30 år særskilt prioritet.

Våre strategier for arbeidet mot målbildet er:

Tidlig innsats

NAV-kontoret har et særskilt ansvar for å bidra til å redusere fattigdom – inkludert barnefattigdom. Det er viktig å hindre stigmatisering og utenforskap for fattige familier for å lykkes med inkludering i samfunnet. Vår hjelp til å bli selvforsørget i størst mulig grad gjennom arbeid, er den viktigste veien for fattigdomsbekjempelse. NAV-kontoret skal fremme økonomisk og sosial trygghet, bedre levekår til vanskeligstilte, bidra til økt likeverd og likestilling. NAV-kontoret skal jobbe for å forebygge sosiale problemer. Nye NAV Molde skal styrke sitt arbeid med forebygging. Vi skal bidra til å hindre at noen faller ut av utdanning eller arbeid. Vi skal satse enda mer på tidlig innsats for de prioriterte brukergruppene.

Brukerinvolvering

For å kunne yte tjenester som nytter for bruker er det nødvendig med brukerdrevet utvikling. Bruker skal aktivt kunne eie sin sak, veileder skal lytte på bruker, avklare brukers behov og støtte bruker i sine avgjørelser. Ved utvikling av nye tjenester gjennom prosjekter o.l. skal vi involvere aktuelle brukere i målgruppen. Nye NAV Molde skal opprette et brukerutvalg og samarbeide aktivt med det ved blant annet virksomhetsplanlegging.

Digitale løsninger

Det er en stor satsing på digitalisering av tjenestene i NAV (nettbaserte løsninger – mer under pkt. 7). Det gjør at brukerne får tjenester lettere tilgjengelig og at dem får disse tidligere og blir mer involvert i egen sak. Tjenestene legger opp til at brukerne i økende grad kan gjøre mer selv og kan direkte påvirke aktiviteter i sin egen sak. Dette resulterer i mer brukerdrevet oppfølgingsarbeid. Samtidig frigjør dette tid og ressurser slik at veileder hos NAV bedre kan prioritere oppfølging av brukere som trenger mest hjelp av NAV, som har sammensatte utfordringer og som i mindre grad er digitale. NAV Molde skal ta i bruk de nye digitale løsningene, implementere nye arbeidsprosesser som følger av digitaliseringen og som blant annet gir flere nye samhandlingsmuligheter.

Samhandling og synlig samfunnsaktør

NAV Molde skal styrke sitt samarbeid innad i kommunen og med andre aktører i samfunnet. Vi skal medvirke der vår kunnskap kommer til nytte og invitere andre inn i vårt utviklingsarbeid. Vi skal styrke samarbeidet med frivillig sektor og spesielt med arbeidsgivere og næringslivet.

Innovasjon og kompetanse

Vi skal sikre arenaer for læring og kunnskapsdeling slik at medarbeidernes kompetanse blir sett, utviklet og brukt. Herunder er det særdeles viktig å sikre at alle våre medarbeidere har inkluderingskompetanse, dvs. ferdigheter i bruken av de digitale tjenestene, kunnskap om arbeidsmarkedet samt veiledningskompetanse. Arbeidet vårt skal være erfarings- og kunnskapsbasert. Det er nødvendig at vi i økende grad innhenter og bruker forskningsbasert kunnskap, samt statistikk og analyse. Vi må utvikle og forbedre oss kontinuerlig og søke smarte løsninger og mer effektive måter å gjøre ting på.

Vårt kompetansebehov er:

Skal vi lykkes bedre enn vi gjør i dag må vi spesielt satse på inkluderingskompetanse. Slik kan de viktigste kompetanseområdene i inkluderingskompetanse illustreres:

Tre viktige kompetanseområder for medarbeidere med brukerkontakt

- Inkluderingskompetanse er kunnskap, ferdigheter og holdninger i å støtte arbeidssøkere og arbeidsgivere slik at personer med bistandsbehov kan delta i det ordinære arbeidslivet
- Kompetanseutvikling fremover bør ivareta både fag, regelverk og hvordan NAV skal ta i bruk digitale tjenester

Veilednings- og relasjonskompetanse

Å forstå bruker, brukerkunnskap, brukervedvirkning, utgangspunkt i brukers behov, ønsker og ressurser
Samhandlingsferdigheter med ulike aktører



Arbeidsmarkedskompetanse

Kunnskap om bruk av ordinære arbeidsplasser for å få til inkludering for mennesker med bistandsbehov
Samarbeid med arbeidsgiveren om arbeidsinkludering



Digital kompetanse

Beherske digitale verktøy og nye systemer og benytte det som utvikles
Bistå bruker i å bruke de hvis behov



4 Tjenester til brukere og bedrifter

Vi yter tjenester etter Lov om folketrygd, Arbeidsmarkedsloven, NAV-loven og Lov om sosiale tjenester i NAV.

For å kunne levere i samsvar med mål og satsninger, ønsker Nye NAV Molde å yte følgende tilleggstjenester:

- Ungdomstiltak
- Veiledere i videregående skole
- IPS (Individual Placement and Support)
- Utvidet oppfølging (Supported Employment)

Dette er tjenester som krever at vi prioriterer ressurser til disse, og derfor er de nevnt særskilt. Dette er i tråd med satsningen på myndige og løsningsdyktige NAV-kontor.

Det går frem av Kartleggingsgrunnlaget at NAV-kontorene som skal inn i Nye NAV Molde, i dag yter litt ulike kommunale tjenester utover lovpålagt minimumsløsning.

Utenom tjenester som nevnt ovenfor i pkt. 4, tilrår vi at nye NAV Molde ikke skal ha kommunale tjenester utover det som er lovpålagt minimumsløsning. Dette fordi vi ønsker på styrke arbeidsretting av tjenestene i mest mulig grad, jf. St. mld. 33.

I flere kommuner i Norge er rustjenester i dag lagt inn i NAV-kontorene, på lik linje som i NAV Nesset. Forskning har vist at personer med rus- og psykiske lidelser, ikke har fått den hjelpen de har krav på. For å bedre dette, ble hjemmelen for rustjenester flyttet fra Lov om sosiale tjenester til Lov om helse- og omsorgstjenester. Rus- og psykiske tjenester må utøves av den enheten den naturlig hører hjemme. jf også den nye satsningen «Pakkeforløp for tverrfaglig spesialisert rusbehandling» gjeldende fra 1.1.19. Vi tilrår derfor at rustjenesten tas ut av NAV Nesset, og overføres til Ressurstjenesten i Molde kommune. NAV vil da kunne bruke sine ressurser for å styrke den arbeidsrettede oppfølgingen, mens Ressurstjenesten jobber miljørettet.

5 Nærhet og oppsøkende virksomhet i hele kommunen

Nærhet kan bety at tjenestene er tilgjengelig for bruker der bruker er – i hele kommunen. Gjennom digitalisering og oppsøkende oppfølging kan en få nærhet i omfang vi ikke har hatt tidligere. Nærhet kan også være lokasjoner hvor en kan etterspørre NAV-tjenester. (Kommer tilbake til lokalisering i neste rapport).

I Nye NAV Molde har alle medarbeidere bærbar PC og mobiltelefon, noe som innebærer at tjenestene kan leveres hvor det er mobil- og internettdækning.

De fleste tjenestene som NAV yter, samt kommunikasjonskanalene med bruker og arbeidsgiver, er i stor grad digitale. Dette gir oss muligheter til å kunne yte tjenester med oppsøkende virksomhet i store deler av kommunen. På bakgrunn av digitalisering, selvbetjeningsløsninger og mindre saksbehandling får vi frigjort tid til å bygge gode relasjoner og samarbeid med brukere og arbeidsgivere, slik at flere blir inkludert i arbeidslivet.

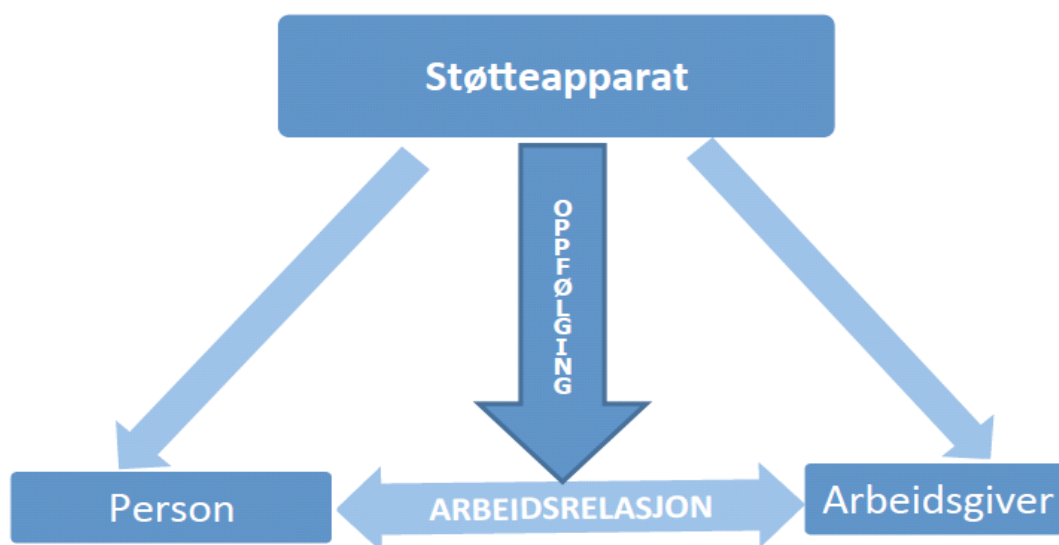
Hvorfor og hvordan utøve oppsøkende virksomhet?

I Nye NAV Molde vil vi benytte kunnskapsbaserte og anerkjente metoder, og praktisere dette i lys av kontorets erfaringer og brukerens behov. Hovedsakelig skal fokuset være rettet mot det ordinære arbeidslivet som tiltaksarena, hvor «Place-train»- og Supported employment-metodikken gir gode resultat for å få til arbeidsinkludering.

Mennesker med helseutfordringer utgjør en stor del av NAV-brukere som har behov for arbeidsrettet bistand. Arbeid og helse henger sammen. Det er mye å vinne på å fokusere på arbeidsdeltakelse og helse samtidig, framfor å tenke arbeid etter at de helsemessige utfordringene er behandlet. Ved at NAV og helsetjenestene samarbeider tett, kan en tidlig høste gevinst i forhold til at arbeid er helsefremmende. I Nye NAV Molde vil vi ha fokus på å få til gode parallelle løp der arbeidsrettet aktivitet og medisinsk behandling kombineres på en måte som sikrer at brukerne beholder arbeid eller klarer å skaffe seg arbeid.

Erfaringer fra arbeid med sykefravær, viser at tidligere intervensjon og oppfølging gir gode resultat fordi det bidrar til å redusere fravær og hindre utstøtning fra arbeidslivet. Vi ønsker å sikre tidlig innsats og rask avklaring i løpet av sykefraværperioden, og starte arbeidsrettet oppfølging som tidlig som mulig for de som har behov.

Inkluderingsarbeid kan illustreres slik:



For å gjøre en god «jobbmatch», må vi ha god kjennskap til brukerne og deres ressurser og behov. Vi må også bygge gode relasjoner med arbeidsgivere, slik at vi kan samarbeide for å få til inkludering i arbeidslivet. Dette gjør vi ved aktiv oppsøkende virksomhet. Vi må være en kompetent samhandler, som forstår bedriften og dens behov. Målet er at hver bedrift skal være trygg på å inngå samarbeid med NAV, med arbeidsinkludering som felles mål.

I tillegg må vi sørge for god samhandling med øvrige aktører, hvor NAV opptrer som likeverdig part for å kunne oppnå gode resultat sammen med andre. Vi vil bygge videre på erfaringer, forståelse for og kunnskap om samarbeidende aktører inn i den nye organisasjonen.

Det er viktig for Nye NAV Molde å etablere gode relasjoner og nettverk med bedrifter, både enkeltvis og i grupper. Som f.eks. næringsforum, lokale bransjefora o.l.

6 Sikre og utvikle godt samarbeid med naturlige samarbeidspartnere i og utenfor kommunen

Vi skal bruke ressursene til de brukerne som trenger det mest. De har ofte tjenester fra flere offentlige instanser. Å få økt samhandlingen med andre, er en kritisk suksessfaktor. Vi vil på systemnivå inngå formelle samarbeidsavtaler som sikrer god samhandling med andre tjenester (ikke uttømmende):

- Flyktingetjenesten
- Barneverntjenesten
- Ressurstjenesten Enhet for psykisk helse og rus
- Molde Voksenopplæringscenter
- Aktivisering- og sysselsettingstilbud
- Helse- og omsorgstjenesten
- Barnehage og skole
- Frivillig sektor
- Næringsliv

For å lykkes med tidligere nevnte satsningsområdet (Jf. pkt. 3) om å få flere inkludert i arbeidslivet, er det viktig at vi lager gode samarbeidsrelasjoner og møtefora for eksempel næringslag, lokale bransjefora, og høgskole. Videre at vi får styrket samhandling med legekontor, kriminalomsorgen og videregående skole. Dette ses i sammenheng med allerede etablerte arena som Strategisk utviklingsgruppe oppvekst, strategisk helse- og omsorgsgruppe, og SLT team (koordinerende nivå).

På individnivå:

Nye NAV Molde skal ha tverrfaglig samarbeid til det beste for bruker som har sammensatte behov gjennom ansvarsgruppe, individuell plan m.m. Tilgjengelige verktøy for individuell plan skal benyttes.

For å lykkes i størst mulig grad med å hindre utenforskap, er det avgjørende at samarbeidet med NAV Arbeidslivssenter er nært og velfungerende.

7 Digitalisering, nytenking og innovasjon – påvirkning i nye NAV Molde og levering av tjenester

I dette punktet vil vi synliggjøre at det er et stort potensial for hvordan vi leverer tjenester. Vi tar ut potensialet som digitalisering gir oss, og er innovative og nytenkende.

Brukerperspektiv:

Digitalisering av tjenestene innebærer at tjenestene blir mer brukervennlig. Det gjør at bruker kan gjøre mer selv og veilederne i NAV kontoret kan bruke tiden sin til oppfølging av de som trenger det

mest. Digitalisering øker brukerinvolveringen. Brukerne blir tidligere og mer involvert i egen sak; «Ingen avgjørelse om meg uten meg». Brukere kan i økende grad ta initiativ og komme med forslag til egen plan: «Hva er viktig for deg?»

Personlig oppmøte:

- Mindre behov for de fleste
- Personlig/ relasjonell oppfølging og samhandling kan skje der bruker er, for eksempel på «nøytral» grunn. Viktig at vi tenker på personvern og sikkerhet.
- Bruke tilgjengelige lokale kommunale møteplasser
- NAV- lokasjon

For NAV kontoret (Organisasjonsperspektivet):

Digitalisering av arbeidsverktøy:

- Bærbar PC og mobiltelefon, kontoret er med overalt
- Videomøte tilgjengelig hele tiden (Skype)
- Dialog med kolleger mulig uavhengig av lokasjon
- Dialog med bruker enklere og mer effektiv (nav.no – Ditt NAV)

Digitalisering i et brukerperspektiv og i et organisasjonsperspektiv, gir effektiviseringsgevinster som innebærer at vi jobber mest mulig med arbeidsinkludering.

Det er viktig i et organisasjonsperspektiv at en reflekterer over:

- I hvor stor grad vil en veileder i NAV være stedbundet til et kontor i 2020? Vil det være slik at en skal/ vil/ bør starte dagen på et NAV kontor?
- I hvilke tilfelle, hvorfor og når vil de være nødvendig å være samlet i NAV kontoret?

Vi er en kompetansebedrift og i økende grad en lærende organisasjon, som skal formålsrettes mer mot arbeid og arbeidsrettet aktivitet.

I ovenfor nevnte refleksjoner, må vi ta med oss følgende:

- Faglig påfyll (kompetansedeling), gruppe- og kollegaveiledning, erfaringsdeling, avdelings- og kontormøter er nødvendige fora for at vi skal få læring, utvikling og forbedring i nye NAV Molde
 - Balansen mellom organisatorisk læring og mobile veiledere
 - Ansatte sine opplevde behov for en arbeidsplass
 - Ivaretagelse av sikkerhet
 - Flere lokasjoner – ulike kulturer, hvordan sikre lik tjenesteutøvelse?
 - Samhandling mellom kommunale- og statlige dataprogrammer, for eksempel Personkortet og Socio.
 - Tilganger i datasystemer for ansatte på tvers av stat og kommune.
- Hvordan vi løser disse utfordringene kommer vi tilbake til i neste rapport (Nr. 3).