

## Møte nr. 3378, 24. januar 2018, NAV - litt før og mye nå

Referent: Else-Gro Warp

President Ivar Eskestrand ønsket velkommen til kveldens møte hvor vi skulle få høre avdelingsleder i NAV, Irene Parthaugen fortelle om hvordan de tidligere hadde arbeidet, og hvordan NAV er nå.

Det har vært en digital utviklingsreise i NAV, men også rent organisatorisk har det vært store endringer. Nå er man mye mer spesialisert innen den enkelte enhet.

NAV Ringerike har for eksempel oppfølging mot arbeid og aktivitet. NAV skal forsøke å hjelpe personer som står utenfor i arbeidslivet.

Tidligere ble den som kom til NAV spurt, - om hva NAV kunne hjelpe med, saken startet der. Nå har den som søker NAV en timeavtale, og den ansatte vet hva spørsmålet/ saken skal dreie seg om. På denne måten er den ansatte allerede forberedt, og inne i problemstillingen saken gjelder.

Det er viktig for NAV at den enkelte bruker blir mer og mer selvstendig, - brukerne må med, og det er viktig at bruker får god service.

Nå kan bruker kontakte NAV 24 timer i døgnet via NAV. No og Ditt NAV.

I 2016 ble åpningstidene i NAV redusert, det ble lagt opp til digitale løsninger.

NAV etablert service møter, og det ble gitt informasjon til samarbeidspartnere.

Når det gjelder akutte henvendelser som nødhjelp og midlertidig bolig, skal ikke førstelinjen inn i disse sakene, men førstelinjen skal sørge for at bruker blir ivaretatt, og har rett veileder.

NAV har med de endringer som er foretatt, bedre tid til oppfølging av de som trenger dette. Utviklingen digitalt går raskere og raskere, og ikke alle brukere greie å følge med på dette. Disse brukerne får således den oppfølging som er nødvendig for ivaretagelse, noe som også er lovpålagt.

Endringene som er foretatt har ikke medført økning i vold og trusler, snarere tvert imot. Tidligere var vold og trusler vanlig, og ansatte var ofte redde, slik at politi og Securitas måtte kontaktes.

Endringene har ført til mer forutsigbarhet for brukerne.

For stadig å forbedre seg, har som nevnt, NAV servicemøtene for de ansatte hver fredag. Her diskuteres hva man har løst, hva kan gjøres bedre, og hvem fortjener ros. NAV har på disse møtene også besøk fra andre kontorer, man planlegger opplæring, informerer om endringer slik at man alltid er oppdatert.

Omstillingsprosessen som har vært, er i mål. Verktøyet NAV har blir bedre og bedre. Den digitale utviklingen er imidlertid ikke ferdig, den stadig forbedres og utvikles.



Erfaringen er, at man har fornøyde brukere, og også flere planlagte brukermøter. Det er økt brukerveiledning og brukere får større eierskap til sin egen sak noe som er viktig for brukere.

Presidenten avsluttet møtet med å takke Irene Parthaugen for god og interessant informasjon om NAV.

