



onsdag 12. oktober 2022

Mini GAIDEN

Nr. 12

FOR MEDLEMMER I NTL NAV

Møte i sentralt medbestemmelsesapparat (MBA) 11.10.2022

Tillitsreform. Mandatet for arbeidet med tillitsreform ble ferdig drøftet i MBA. NTL NAV har fått godt gjennomslag for våre krav. Vi har fokusert mest på målformuleringene i mandatet i denne runden. Målene for arbeidet med tillitsreform i NAV er følgende:

1. Vi gir våre medarbeidere større rom til å bruke sin faglighet og kompetanse til å finne riktig løsning sammen med brukerne
2. Det legges til rette for lokalt forankret tjenesteutvikling og etableres forsøk med større handlingsrom lokalt
3. Vi styrker partsamarbeidet i NAV og partsamarbeidet skal skje på alle nivåer, i tråd med intensjonene i hovedavtalen.
4. Mål- og resultatstyringen sikrer en god balanse mellom lokalt handlingsrom og behov for styring, krav til kvalitet, likebehandling og god forvaltningspraksis.
5. Vi videreutvikler tilliten vi viser i møte med brukerne.

NTL er spesielt fornøyd med at vi har fått gjennomslag for at partssamarbeidet skal styrkes som en del av tillitsreformen, og påpekte at den delen av arbeidet er bedre egnet til å behandle i MBA enn i arbeidsgruppen for tillitsreform. Arbeidsgiver var enig i dette. Videre påpekte vi at tillitsreformen er den viktigste reformen i offentlig sektor for sittende regjering og at siden NAV er pilot er det viktig at Arbeids- og velferdsdirektøren selv er tett på arbeidet. Direktøren svarte at han skal være tett på arbeidet, men at det ikke er naturlig for ham å sitte i arbeidsgruppen siden han skal motta rapporten fra gruppen.

NTL tok også opp spørsmålet om hvordan den kommunale siden skal involveres i arbeidet med tillitsreform og foreslo at de kommunale organisasjonene inviteres når arbeidsgruppa på tillitsreform skal ha møte med Kommunesektorens interesseorganisasjon KS. Arbeidsgiver svarte at de kommunale organisasjonene blir involvert i det lokale arbeidet med tillitsreform på NAV-kontor, og at de skal vurdere innspillet vårt om å invitere organisasjonene til møtet med KS.

Produktutviklingsmodell i NAV. NAV er helt i front i offentlig sektor når det gjelder digital produktutvikling. Hensikten med å lage ny produktutviklingsmodell er å koble produktutvikling og styringsprosesser tettere sammen slik at NAV blir bedre i stand til å fatte beslutninger om hva som bør stoppes, videreføres som planlagt eller videreføres med endret kurs. En av utfordringene er at NAV har styringsprosesser som ikke passer med produktområdeorganiseringen. Det er behov for tydelig avklaring om hvem som skal beslutte hva og på hvilket nivå. Produktutviklingsmodellen vil øke kvalitet på beslutningsgrunnlaget

og gjør det mulig å prioritere og ta riktig beslutning.

NTL synes forslaget er en god modell for forretningsutvikling. Vi stilte spørsmål om hvor tradisjonell risikokartlegging kommer inn. Det er tydeliggjort i saksunderlaget at risikovurdering bør være tydelig fremme. NTL spurte også om hvor utviklingsmøte og regelverksutviklingsmøte kommer inn i skjæringspunktet med eiermøtet. Videre stilte vi spørsmål ved utvalget av piloter i produktutviklingsmodellen og om det var vurdert å prøve modellen ut på et mer driftsrettet team. Arbeidsgiver svarte at å jobbe godt i første fase er risikoreduerende i seg selv. Det er mer kostbart å gjøre endringer senere. Det ligger risikovurdering i hver fase av utviklingsløpet. Produktutviklingsmodellen erstatter ikke vanlig rapportering, men gir grunnlag for god rapportering. Det er vurdert hvor det skal piloteres og om piloten er dekkende.

Statistikk og data om medarbeidere i oppfølgingstjenester i egen regi. Oppfølgingstjenester i NAVs egen regi består av arbeidsmarkedstiltakene Utvidet oppfølging og Individuell jobbstøtte (IPS). Tjenestene skal tilby personer med store og sammensatte utfordringer en individuelt tilrettelagt bistand for å få og beholde vanlig, lønnet arbeid.

I forbindelse med utvikling av en ny arbeidsflate for jobbspesialister i Salesforce som har fått navnet Jobbsporet, har Arbeids- og tjenesteavdelingen hatt dialog med personvernombudet for å få bistand til en personvernkontroll. I tilbakemeldingen stiller personvernombudet noen spørsmål rundt behandling av personopplysninger om ansatte i tjenestene knyttet til bruken av kvalitetsveiledninger i Utvidet oppfølging og fidelitymålinger i IPS. MBA drøftet innsamling av data i Jobbsporet, og om tiltakene arbeidsgiver har identifisert og iverksatt er tilstrekkelig for å motvirke feil bruk av informasjon om NAVs medarbeidere.

Jobbsporet skal hjelpe jobbspesialistene å holde oversikt over egen portefølje og skape struktur i arbeidet. Det blir mindre dobbeltregistrering og mer tid til jobboppfølging, sammenlignet med når dette har vært gjort i Excel. Tilgangsstyringen i Jobbsporet er knyttet til rolle, og er sikrere for både bruker og jobbspesialister. Jobbspesialisten har tilgang til egen portefølje, mens metodeveileder har tilgang til hele teamet. Avdelingsledere og NAV-leder vil få tilgang til overordnet statistikk og vil ikke lenger ha tilgang til de individuelle tallene .

NTL mener automatisering på dette området er til det bedre. Det er bra å si farvel til bruken av Excel og bruke mindre tid på rapportering. NTL er også fornøyd med at kun metodeveileder skal ha tilgang til individdata. Det er viktig å holde dette unna lønnsforhandlinger og personaloppfølging. Arbeidsgiver må følge opp at praktiseringa blir riktig og at ikke tilganger til individdata gis til andre enn metodeveilederne. NTL ba om en demo av løsningen for MBA.



Kvalitetssystemet for arbeidsrettet oppfølging. Internrevisjonen (IR) har i sin revisjonsrapport C2019-24 «Helhetlig styring på NAV-kontor», påpekt at det er behov for en mer systematisk gjennomgang av kvalitet i oppfølgingsarbeidet ved NAV-kontorene. Flere fylker har også etterspurt støtteverktøy for å jobbe systematisk med kvalitet. I revisjonsrapporten har IR vurdert at alle de besøkte kontorene og fylkesenhetene hadde god monitorering av kvantitative mål, men kontorene følger i mindre grad med på kvalitative mål. IR vurderte at det er en svakhet at det ikke er etablert sentrale rutiner for systematisk gjennomgang for å sikre kvaliteten i oppfølgingsarbeidet. På bakgrunn av rapporten ble det besluttet å utarbeide et enkelt kvalitetsmålingsystem for ulike deler av oppfølgingsarbeidet i NAV-kontoret. MBA fikk informasjon om dette systemet.

Våren 2022 ble det gjennomført en pilot i NAV Øst-Viken og NAV Vestland, der 25 kontorer av ulik størrelse deltok. Kontorene var stort sett positive til kvalitetssystemet. De opplevde at saksgjennomgangen var lærerik, og at den ga et godt grunnlag for å vurdere kvaliteten på oppfølgingsarbeidet ved eget kontor. Fylkene har gitt tilbakemelding på at Kvalitetssystemet ga god innsikt, ga oppmerksomhet til det som er viktig i oppfølgingsarbeidet og et godt grunnlag for deling og læring mellom medarbeidere og kontorer.

NTL ga tilbakemelding om at det er lurt med frivillig innkjøring i høst, men at det ikke bør ventes for lenge med å vurdere når dette skal innføres ved alle NAV-kontor. Hvordan kontorene er innrettet varierer i stor grad, og NTL mener fylkene bør få frihet til å velge makkere til veiledere på tvers av kontorer. Vi viste til at Internrevisjonen påpeker at det er stort fokus på kvantitative mål på NAV-kontorene, og at det er positivt å få et verktøy for å fokusere på kvalitet. Vi spurte også om hva pilotene ikke var fornøyd med. Arbeidsgiver svarte at pilotene savnet en del funksjoner, men at dette er adressert. Det er gjort en del endringer, blant annet mulighet for å ha to skjermbilder oppe samtidig. All informasjon er samlet på en egen side på navet, og det er laget mal for informasjonsmøte.

For NTL NAV møte

Elisabeth Steen

Torgeir Homme

Tarjei Haga

Harald Borgerud

