



Oppfølging fra Nav-kontor

- på tvers av
stat og kommune

Et partnerskap mellom:



Oslo

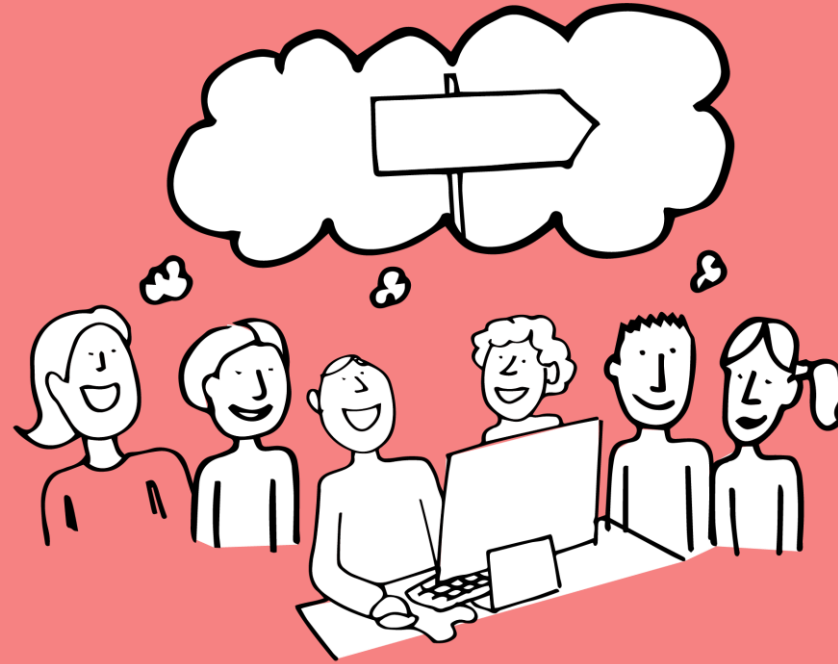


Nav-reformen - Én dør inn?



I 2006 ble tre etater organisert under samme tak, men systemer og tjenester ble ikke samordnet

- Hensikten var å levere koordinerte tjenester til innbyggere med sammensatte behov
- Nav-kontoret er et partnerskap mellom stat og kommune, som leverer både statlige og kommunale tjenester



Innsiktsarbeid

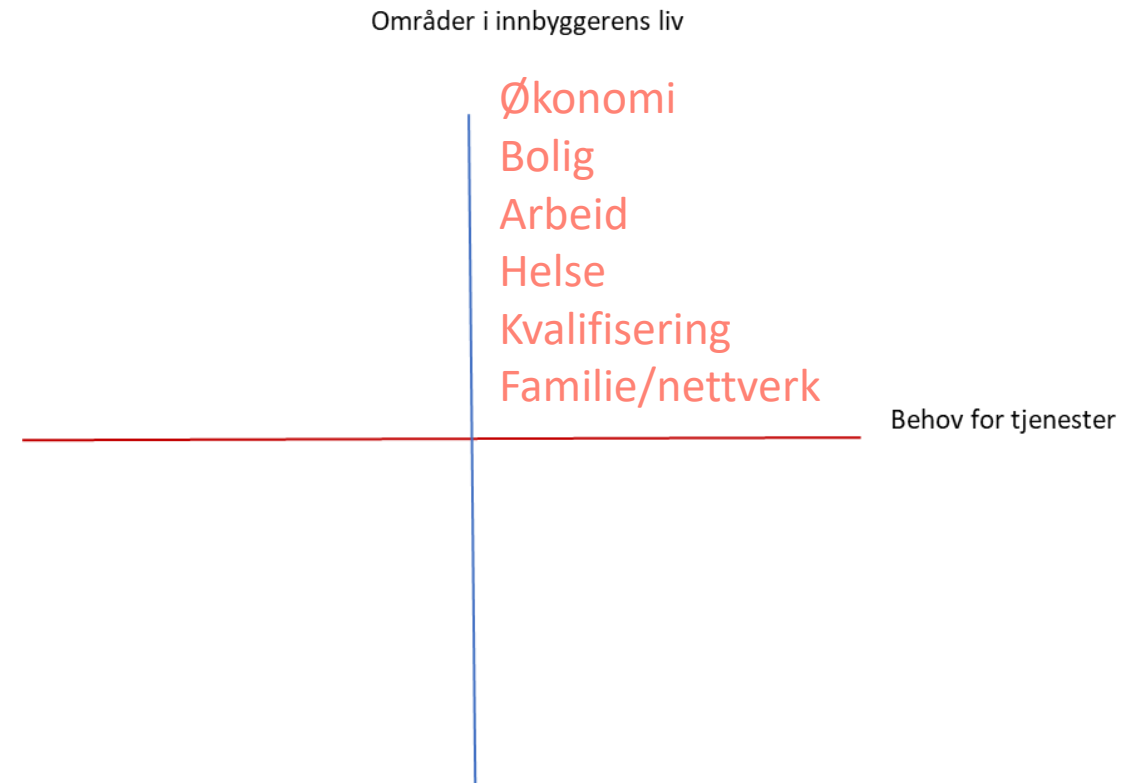
Hvem er de som trenger flere og sammensatte tjenester fra Nav-kontor? Og hvilke utfordringer kan de ha?



Helhetlig oppfølging

Vi forstår at helhetlig oppfølgingen beveger seg langs to akser.....

- På den ene siden tas det hensyn til flere av livets områder i oppfølgingen
- På den andre siden samordnes og koordineres tjenester som er nødvendig for å nå målet med oppfølgingen



Tjenester og oppgaver i minimumsløsning



Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (Nav-loven)

- §14a Vurdering av behov for bistand for å beholde eller skaffe arbeid og rett til aktivitetsplan
- §15 Individuell plan med tilhørende forskrift
- §15a Samarbeid med andre offentlige organer og tjenesteytere



Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesten)

- § 13 Samarbeid med andre offentlige organer og tjenesteytere
- § 17 Opplysning, råd og veiledning
- § 18 (19) Økonomisk stønad
- § 27 Midlertidig bolig
- § 28 Individuell plan med tilhørende forskrift
- § 29-40 Kvalifiseringsprogram



Lov om arbeidsmarkedstjenester (arbeidsmarkedsloven)

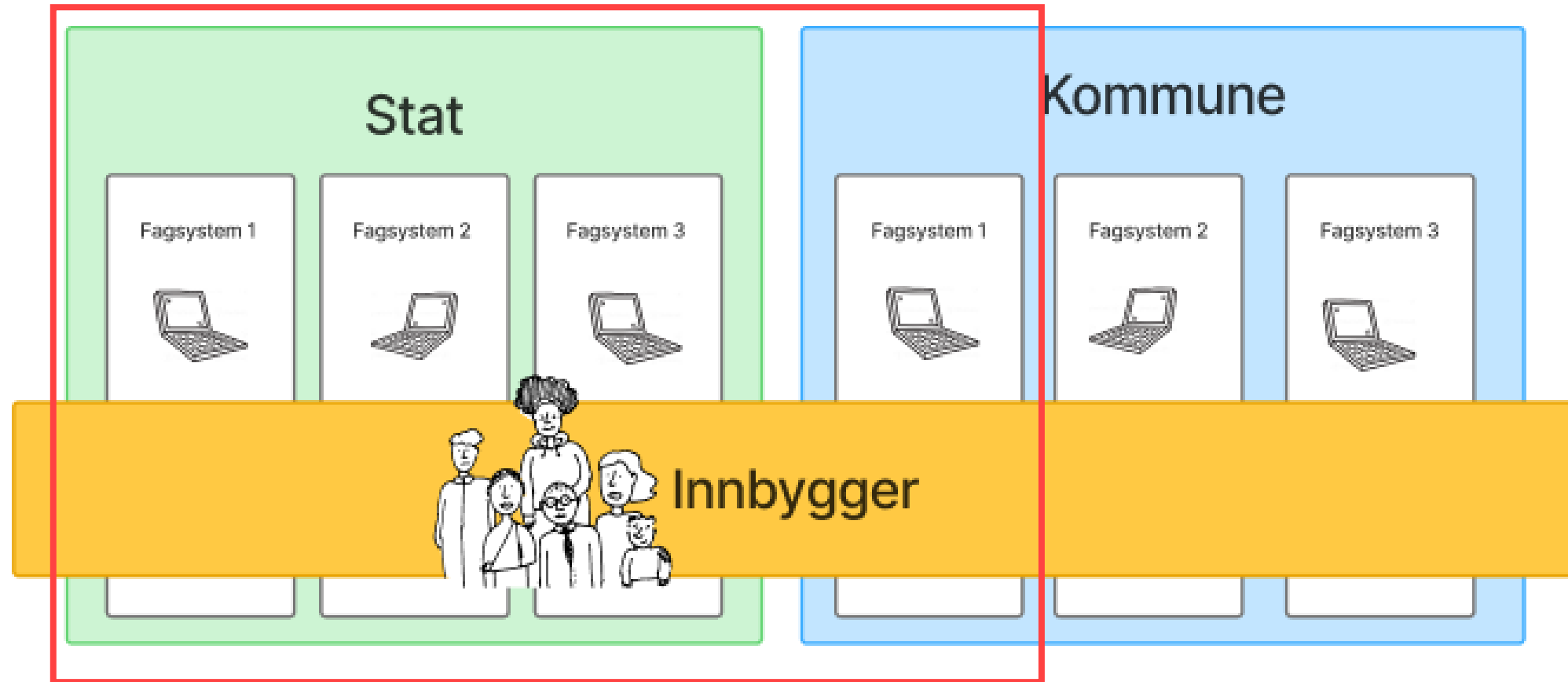
- §12 Arbeidsmarkedstiltak, tiltaksforskriften og forskrift om oppfølgingstiltak i egenregi
- Ungdomsgarantien



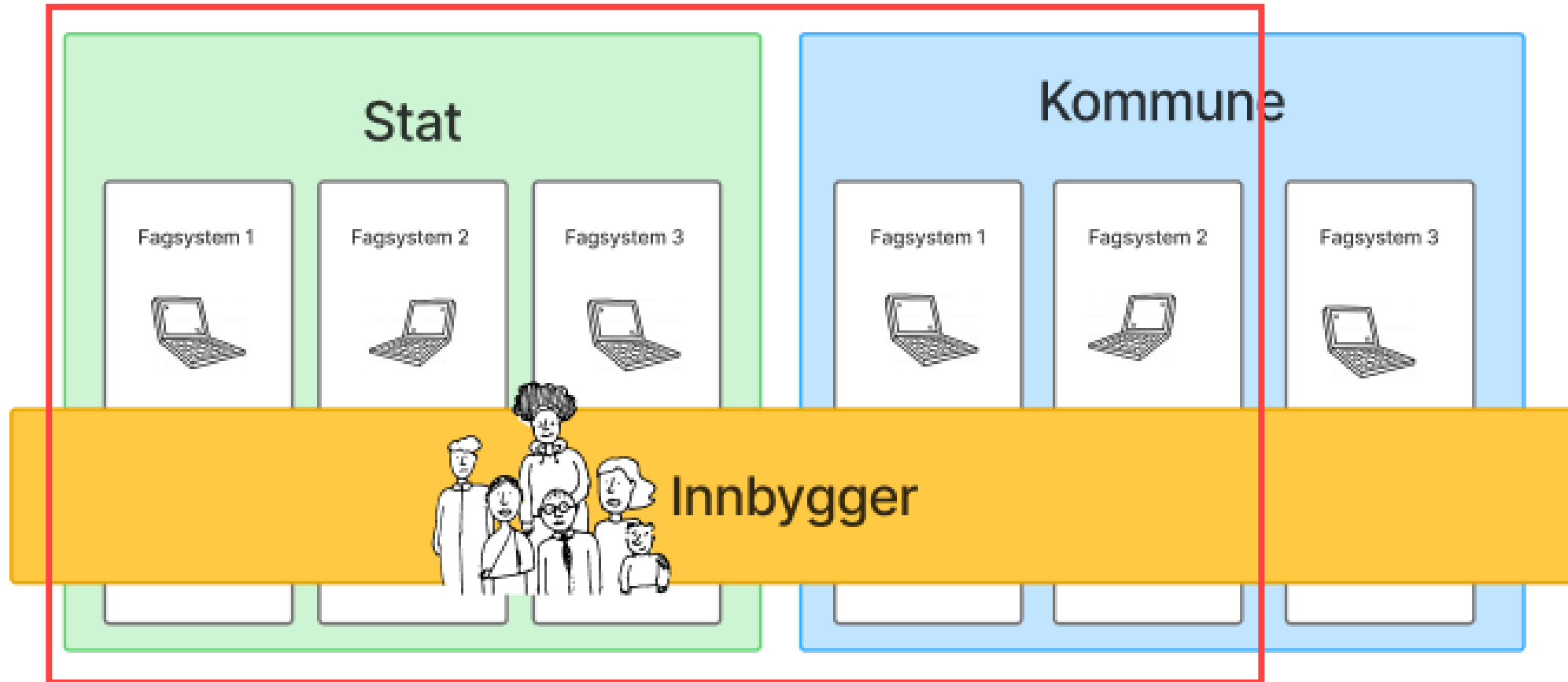
Lov om folketrygd (folketrygdloven)

- Kap. 8 Sykefraværsoppfølging
- Kap. 11 Medisinske inngangsvilkår på AAP

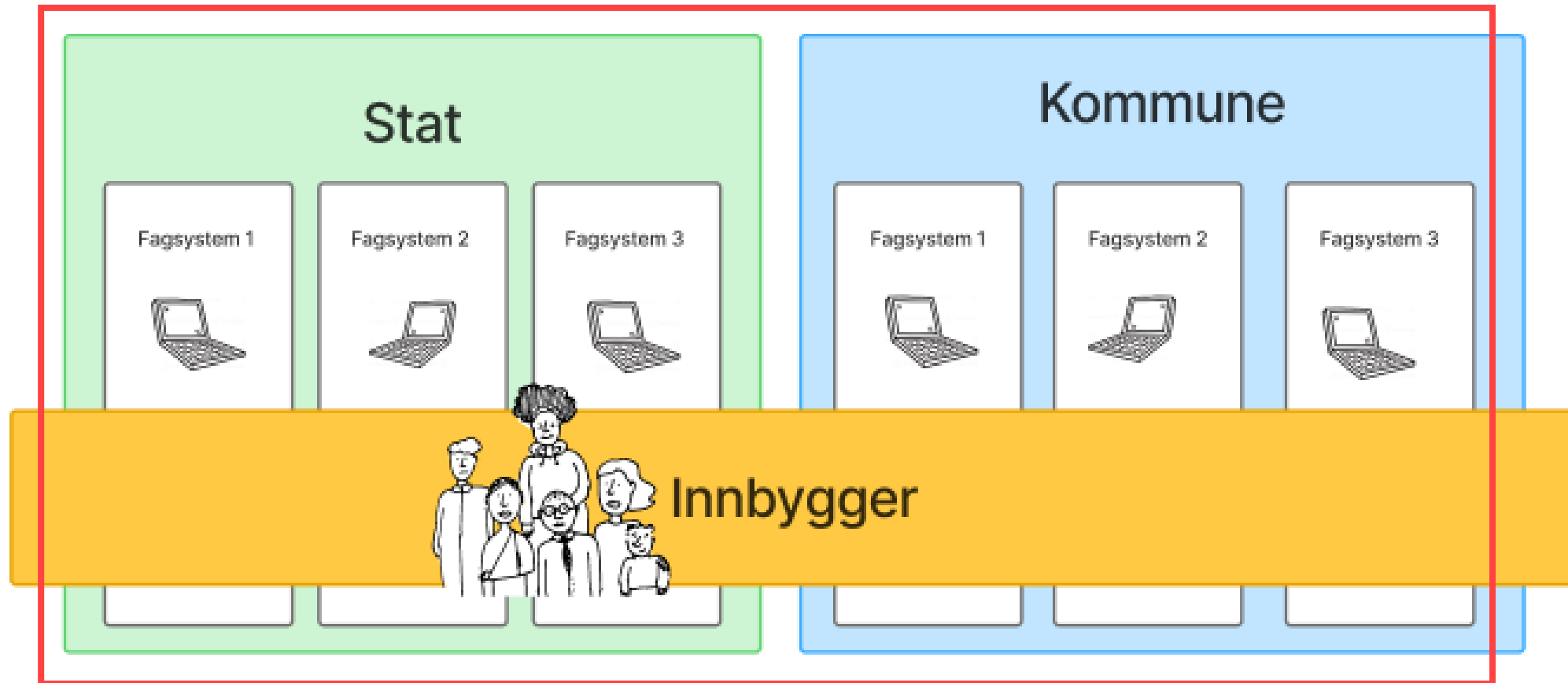
Statlige og kommunale fagsystemer og arkiver



Statlige og kommunale fagsystemer og arkiver



Statlige og kommunale fagsystemer og arkiver



Tilsyn og revisjoner over tid

2012

Tilsyn med økonomisk stønad til barnefamilier



Tilfeldig og usystematisk kartlegging av behov

Mangler konkret og individuell vurdering

Kommunene manglet kontrolltiltak

2013/14

Tilsyn med kvalifiseringsprogram



Søknader er ikke godt nok opplyst

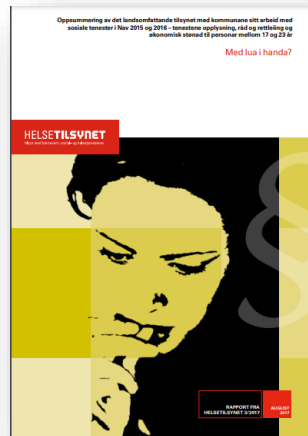
Programmet er ikke individuelt tilpasset

Oppfølging ble ikke dokumentert

Lite spor av brukermedvirkning

2015/16

Tilsyn med økonomisk stønad til personer mellom 17-23 år



Manglende kartlegging og dokumentering av behov

Manglende individuelle vurderinger

Det mangler rutiner som sikrer felles praksis

Mangler systematisk opplæring av ansatte

2017

Revisjon med Arbeidsmarkeds tiltakene i NAV



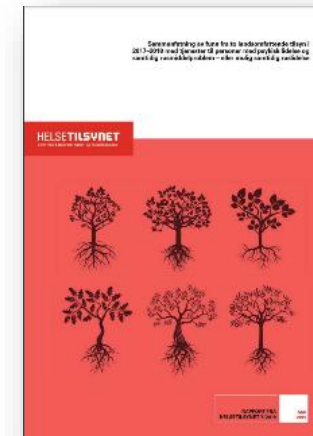
Lite grundig kartlegging

Standardtekster i plan

Mangler dokumentasjon av vurderinger ved tildeling av tiltak

2017/18

Tilsyn med tjenester til personer med samtidig rusmiddelproblem og psykisk lidelse – koordinerte tjenester



Manglende kartlegging av helhetlig situasjon

Lite planmessig tjenesteyting

Mangelfull samordning.

Faren for svikt øker ved behov for tjenester fra flere enheter

2021

Kvalitetsrapport fra NAV Klageinstans



Sakene er ikke godt nok opplyst

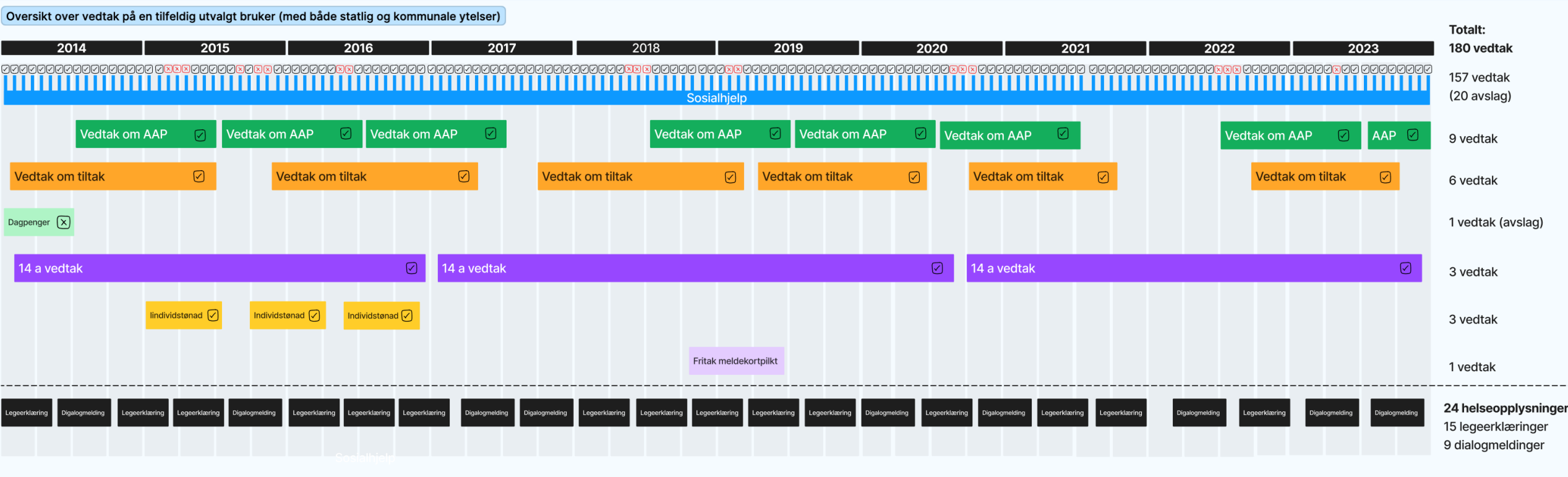
Opplysningene blir tolket og vektlagt feil

Vedtak mangler konkret og individuell begrunnelse



Funn fra dialogmøter med Nav-kontor

Mye tid på saksbehandling av ytelser (70-80 % av tiden)



Mange utbetalingsdatoer

- Mange peker på at uforutsigbarhet knyttet til utbetalinger hindrer innbyggeren i å konsentrere seg om endringsarbeidet.
- Kontorene bruker mye tid på å svare på spørsmål om penger og gjøre innbygger trygg (eller utrygg).
- Ulike stønader har ulike utbetalingsdatoer. Eksempel: gjennomsnittlig 4,1 utbetalinger per måned (bare AAP og sosialhjelp. For mange kommer også barnetrygd og bostøtte)

2021												
Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Desember	
AAP 06. jan	AAP 12. feb	AAP 12. mars	AAP 09. april	AAP 07. mai	AAP 04. juni	AAP 02. juli	AAP 13. aug	AAP 10. sept	AAP 08. okt	AAP 05. nov	AAP 03. des	Totalt: 28 utbetalinger
AAP 15. jan	AAP 26. feb	AAP 26. mars	AAP 23. april	AAP 21. mai	AAP 18. juni	AAP 16. juli	AAP 27. aug	AAP 24. sept	AAP 22. okt	AAP 19. nov	AAP 17. des	
AAP 29. jan				AAP 26. mai		AAP 30. juli					AAP 30. des	
Husleie 29. jan		Tannhelse 09. mar	Strøm 27. april	Husleie 03. mai	Strøm 01. juni	Strøm 22. juli	Strøm 17. aug	Strøm+Husleie 17. sept	Husleie 29. okt	Strøm 05. nov	Juletillegg 15. des	Totalt: 22 utbetalinger
Strøm 22. jan		Strøm+Husleie 16. mars			Husleie 03. juni	Husleie 30. juli	Husleie 26. aug			Strøm 17. nov		
		Strøm 25. mars			Strøm 22. juni			Husleie 30. sep		Husleie 30. nov		
		Husleie 30. mars										

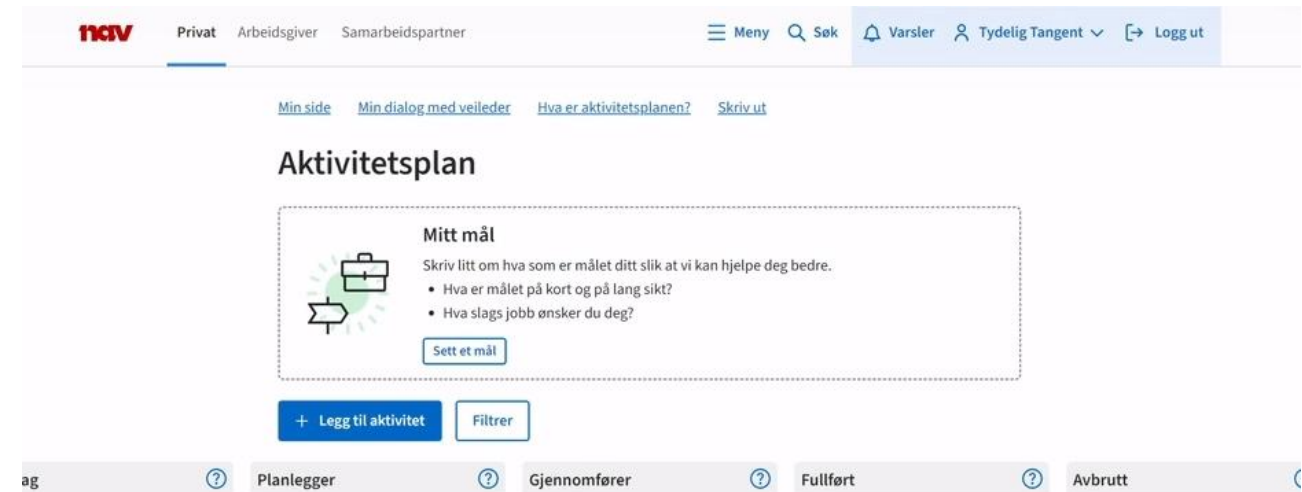
Digital dialog

- «Skriv til oss» i NAV gjelder bare statlige tjenester
- Når bruker med tjenester i begge linjer henvender seg i dialogen kan veileder bare svare på halve forespørselen
 - Den andre delen må de ringe bruker om, og deretter journalføre i kommunalt fagsystem
- Digital sosialhjelpssøknad som kommunikasjonskanal



Digital plan

- Digital aktivitetsplan er for arbeidsrettede aktiviteter som er statlige tjenester
- Planen gir ikke støtte for sosiale tjenester
- Verken bruker eller veileder har oversikt over hele planen på ett sted



Notatføring er splittet i to

- Når vi følger opp brukere med tjenester i både stat og kommune må vi notatføre i to systemer
 - Det som handler om sosialsaken i kommunalt system
 - Det som handler om arbeidsrettet oppfølging i statlig system
- Veilederne er usikre på hvilke opplysninger som hører hjemme hvor
- Bare halvparten av informasjonen er tilgjengelig digitalt for innbygger
 - Forvirrende med halve referater
 - Kodede beskjeder om kommunale tjenester i statlig systemer



Fragmenterte opplysninger om brukerne

- Opplysningene er vanskelige å finne
 - Minst 6 systemer, 4 til daglig
- Dersom vi leter og samler har vi ikke noe sted å lagre det samlet
 - Derfor må alle opplysninger letes frem på nytt hver gang vi skal bruke dem
 - Det er vanskelig å vurdere hvilke opplysninger som er relevante for en sak

