

Gjennomgang av NAV – mandat og organisering

Det nedsettes en ekstern ekspertgruppe som får i oppdrag å identifisere og foreslå tiltak som nevnt nedenfor, vurdert opp mot hovedmålene for NAV-reformen.

Nærmere om oppdraget

Regjeringen vil arbeide for at arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) gir gode brukeropplevelser, får flere i arbeid og gir et godt tilbud til de som ikke kan være i arbeid. NAV skal kjennetegnes av effektiv ressursbruk og minst mulig byråkrati.

Mye har endret seg siden de første NAV-kontorene ble etablert. Nye oppgaver er kommet til, kommunene og staten har vunnet viktig erfaring. Bruken av IKT har utviklet seg kraftig i samfunnet og arbeidsmarkedet har gjennomgått endringer. Selv om måloppnåelsen til etaten blir gradvis bedre, er det også mange områder der resultatene ennå ikke er gode nok. Den forskningsbaserte evalueringen viser blant annet at NAV-reformen så langt ikke har bidratt til målet Flere i arbeid og aktivitet – færre på stønad. Videre er det fortsatt en del brukere som opplever hjelpen de får fra NAV som utilstrekkelig. I enkelte tilfeller der flere enheter i NAV må samarbeide om oppfølgingen av brukeren, for eksempel NAV-kontoret og hjelpemiddelsentralen, er det viktig at samhandlingen skjer effektivt slik at det ikke tar for lang tid før han eller hun får nødvendig hjelp. Særlige utfordringer kan oppstå for brukere med sammensatte problemer som angår flere etater og tjenesteområder. Samtidig er arbeids- og velferdsforvaltningen tilført betydelig administrative ressurser etter NAV-reformen.

Blant annet på denne bakgrunn er det viktig å vurdere mulige endringer som kan gjøre organisasjonen bedre i stand til å nå hovedmålene for NAV-reformen:

- Flere i arbeid og aktivitet – færre på stønad
- Enklere for brukerne tilpasset brukernes behov
- En helhetlig og mer effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

NAV-kontorene har en sentral rolle i arbeidet med å bistå personer som ikke klarer å komme i jobb på egen hånd. Ekspertgruppen skal konsentrere seg om NAV-kontoret, inklusive forhold som ligger utenfor NAV-kontoret, men som har betydning for NAV-kontorets virksomhet, oppgaveløsning og dermed for brukernes møte med kontoret. Dette kan være forhold knyttet til andre deler av NAV som for eksempel forvaltningsenhetene, hjelpemiddelsentralene, til instanser mv som NAV-kontoret må samarbeide med for å finne løsninger for brukerne, eller til regelverket for NAVs arbeidsrettede virksomhet.

Formålet med gjennomgangen er å identifisere og foreslå tiltak slik at NAV-kontoret kan sikre bedre brukermedvirkning, gi gode brukeropplevelser og hjelpe flere fra trygd til arbeid med en effektiv ressursbruk. Det er videre et mål at NAV organiseres og driftes på en måte som sikrer at mest mulig av de samlede ressursene i arbeids- og velferdsforvaltningen går til brukeroppfølgning og tjenesteproduksjon.

Ekspertgruppen bør konsentrere seg om følgende temaer/problemstillinger, men kan også ta opp andre problemstillinger som den mener er relevant for gjennomgangen:

- Vurdere dagens situasjon og utfordringer framover for NAV-kontoret, bl.a. i lys av erfaringer fra årene etter at arbeids- og velferdsforvaltningen ble etablert.

- Vurdere tiltak for å sikre at NAV-kontorets tjenester holder god kvalitet, at tilbudet gis raskt og effektivt, at brukers rettssikkerhet blir ivaretatt på en god måte og at antallet dårlige brukeropplevelser reduseres vesentlig.
- Vurdere mulige forenklinger av rutiner, prosessuelle regler og arbeidsformer på NAV-kontoret knyttet til oppfølgingen av brukere, herunder vurdere hvordan kravene til kvalitativt gode tjenester kan innfris samtidig som kravene til intern og ekstern rapportering kan reduseres, og hvordan slikt utviklingsarbeid over tid effektivt kan ivaretas av NAV.
- Vurdere andre tiltak som kan bidra til forenkling for brukerne og frigjøring av ressurser i NAV-kontorene, blant annet gjennom økt bruk av andre kanaler for kontakt med forvaltningen (telefoni, digital kommunikasjon).
- Vurdere NAVs markedsarbeid (formidling og kontakt med arbeidsgivere) og kompetansen i dette arbeidet, inklusive etatens planer for å øke innsatsen på dette området.
- Vurdere utfordringer og tiltak knyttet til oppgavebredden i NAV-kontoret opp mot NAV-reformens mål om flere i arbeid og aktivitet.
- Identifisere utfordringer knyttet til at NAV-kontoret har to styringslinjer, en fra stat og en fra kommune, og vurdere tiltak som kan sikre bedre utnyttelse av potensialet for samhandling mellom stat og kommune i NAV-kontoret.
- Identifisere utfordringer og vurdere tiltak knyttet til kontorstruktur og antall NAV-kontor, oppgavefordeling og samhandling mellom NAV-kontoret og forvaltningsenhetene/andre enheter i Arbeids- og velferdsetaten, herunder vurdere tiltak som kan redusere antall fylkesledd. Dette må også ses i sammenheng med arbeidet med en ny kommunereform. Ved vurderingen av tiltak skal det legges vekt på at vi skal ha myndige NAV-kontor som
 - kan sikre at brukerne får riktig bistand på riktig tidspunkt
 - har nødvendig råderett over de aktive tiltak som brukes for å få flere i arbeid og aktivitet
 - har nødvendig kompetanse til å møte brukernes behov og som kan trekke på andres kompetanse ved behov.
- Vurdere oppgavefordeling og samhandling mellom NAV-kontoret og samarbeidende etater og tjenester som for eksempel helsetjenestene, utdanningssektoren og tjenesteleverandører, og i hvilken grad dette sikrer at brukere med sammensatte problemer får kvalitativt gode løsninger.
- Identifisere ”tidstyver” som hindrer god ressursbruk på NAV-kontoret (fjerne ”tidstyver” både i brukermøtet og i oppfølgingen av den enkelte bruker, jf. prikkpunkt 2 og 3 foran) og i samhandlingen mellom NAV-kontoret og andre enheter/instanser i og utenfor arbeids- og velferdsforvaltningen. Gruppens arbeid skal ses i sammenheng med og støtte opp under føringer gitt i tildelingsbrevet for 2014 til Arbeids- og velferdsdirektoratet om å identifisere og fjerne ”tidstyver”.

Gruppen må sørge for hensiktsmessig avgrensning mot annet pågående utviklingsarbeid som gjelder NAV, herunder IKT-moderniseringen. Det legges til grunn at gruppens samlede forslag skal la seg gjennomføre uten at etaten/forvaltningen tilføres mer ressurser.

Arbeidsform

Ekspertgruppen skal arbeide aktivt med innhenting av kunnskap og synspunkter fra ulike kilder som grunnlag for tiltakene som foreslås. De skriftlige rapportene fra gruppen skal inneholde kunnskapsoppsummeringer på de ulike temaer som skal omhandles.

Ekspertgruppen må avgjøre hvilke kunnskapsoppsummeringer de selv vil innhente. Det forventes at ekspertgruppen gjennomfører rådslag med aktuelle brukergrupper for å innhente

erfaringer og synspunkter som kan bidra til å belyse nåsituasjonen og fremtidsutfordringer og å forbedre NAV, herunder ved at det vil bli opprettet en referansegruppe for arbeidet.

Fremdrift og leveranser

Ekspertgruppen skal levere to delrapporter og en sluttrapport til Arbeids- sosialdepartementet:

- Innen 10. september – en beskrivelse og analyse av nåsituasjon (styrker, svakheter, muligheter, trusler), inklusive mulige ”quick wins”, med særlig vekt på forenklinger, slik at regjeringen kan starte å utkvittere politikk mens utvalget jobber videre.
- Innen 15. desember en vurdering av nåværende og fremtidige utfordringer og endringsbehov
- Innen 15. mars 2015 en sluttrapport med forslag til forbedringstiltak.

Gruppen kan vurdere om det vil være mer hensiktsmessig å slå sammen delrapport 2 og sluttrapporten til en leveranse i mars 2015.