

## Oppfølging - Gjennomgang av NAV Ås (verbalvedtak)

Saksbehandler: Randi Falao

Saknr.: 20/00576-20

---

**Behandlingsrekkefølge**

**Møtedato** 29.09.21

Hovedutvalg for helse og sosial  
Kommunestyret

29.09.2021

### **Kommunedirektørens innstilling:**

Saken tas til orientering

Ås, 17.09.2021

Tom-Arne Tørfoss  
Kommunedirektør

Tove Kreppen Jørgensen  
Kommunalsjef helse og mestring

### **Avgjørelsesmyndighet:**

Kommunestyret

### **Behandlingsrekkefølge:**

Hovedutvalg for helse og sosial  
Kommunestyret

### **Vedlegg:**

Ingen

### **Øvrige relevante dokumenter som ligger i saken:**

Ingen

### **Saksbehandler sender vedtaket til:**

Kommunalsjef helse og mestring

## Saksutredning:

### Sammendrag:

I K-85/19 verbaldel nr. 26 ble kommunedirektøren bedt om å gjennomgå NAV for å identifisere tiltak for effektivisering og økt tilgjengelighet. I sak 16/20 ble det belyst fire effektiviseringspunkter:

1. individuell jobbstøtte (IPS-prosjekt)
2. virksomhetsbasert sykefraværsoppfølging
3. digitalisering (del av kanalstrategien)
4. endrede åpningstider i publikumsmottaket

I dette saksfremlegget belyses resultatmålene så langt av de fire overnevnte effektiviseringspunktene.

### Fakta i saken:

«Vi gir mennesker muligheter!». Dette er NAV sin visjon, og NAV Ås er et kontor som ser arbeidshåp for innbyggerne gjennom individuell arbeidsrettet oppfølging. Ved hjelp av en helhetlig og samordnet anvendelse av arbeidsmarkedsloven, folketrygdloven og lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen, legges det til rette for en effektiv arbeids- og velferdsforvaltning tilpasset den enkeltes og arbeidslivets behov. NAV Ås er i en kontinuerlig effektiviseringsprosess, som i denne saken belyses gjennom de fire nevnte punktene individuell jobbstøtte, virksomhetsbasert sykefraværsoppfølging, digitalisering og åpningstider i publikumsmottaket.

### Vurdering:

#### Individuell jobbstøtte (IPS):

Det regionale IPS-teamet Follo IPS er i drift siden september 2020. NAV Ås' jobbspesialist inngår i dette teamet, og har siden oppstarten samhandlet med behandlerteam ved Follo DPS om tett arbeidsrettet oppfølging av innbyggerne. Innbyggerne som har mottatt denne oppfølgingen rapporterer å ha hatt godt utbytte av dette gjennom styrking av motivasjon og jobbåp.

I en tid med høy arbeidsledighet har det samtidig vist seg utfordrende å formidle innbyggere med særlige utfordringer til ordinært arbeid. Det har også vært vanskelig å rekruttere nok kandidater for arbeid fra DPS. Prosjektet er nå utvidet til også å omfatte et samarbeid med de kommunale helsetjenestene.

Jobbspesialist i NAV Ås vil sammen med behandlerteam i Samtaletjenesten i Enhet for Mestring og Koordinering tilby den samme tette arbeidsrettede oppfølgingen til kandidater fra samtalejenesten. NAV Ås forventer at utvidelsen vil bidra til at flere aktuelle kandidater kan motta tett arbeidsrettet oppfølging i en tid hvor arbeidsmarkedet byr på flere muligheter enn det siste halvannet året.

Tett oppfølging med jobbspesialist er en satsing i NAV. I tillegg til prosjektet Individuell jobbstøtte er det nå opprettet et team i samarbeid med NAV Frogn hvor det er ansatt 4 jobbspesialister som skal tilby *Utvidet Oppfølging* med oppstart i september 2021. Jobbspesialistene i *Utvidet oppfølging* vil favne en større målgruppe ettersom det her ikke er krav om samtidig behandling i helsetjenestene. Felles for jobbspesialister i NAV er arbeid etter metodikken *Supported Employment*, der det viktigste målet og virkemiddelet er ordinært arbeid ut fra arbeidssøkerens egne ønsker og preferanser.

# Ås kommune

## **Virksomhetsbasert sykefraværsoppfølging:**

NAV Ås, NAV Arbeidslivssenter og Ås kommune har inngått avtale om virksomhetsbasert sykefraværsoppfølging av de ansatte i kommunen. Virksomhetsbasert sykefraværsoppfølging vil si at alle ansatte i en virksomhet, i dette tilfellet Ås kommune, følges opp av NAV Ås og ikke av NAV-kontoret i kommunene de ansatte er folkeregistrerte i.

Alle enheter i kommunen er omfattet av virksomhetsbasert sykefraværsoppfølging. Det er et mål at sykemeldte ansatte i kommunen skal få tidligere og tettere sykefraværsoppfølging ut over det som vanlig sykefraværsoppfølging legger opp til. Blant annet på grunn av pandemien har dessverre ikke arbeidet kommet så langt som ønsket siden i fjor. Nå er det valgt ut to enheter, Moer Sykehjem og Moertunet, som får tilbud først. Status per september 2021 er at disse to enhetene vil bli kontaktet av representantene fra NAV Arbeidslivssenter med forespørsel om fysisk besøk på enhetene for å presentere seg og fortelle hva de kan bistå med. Det vil tilbys både jobbing med arbeidsmiljø (for å forebygge fravær), og bistand i sykefraværsoppfølging.

## **Digitalisering:**

NAV jobber målrettet med digitalisering og har de senere årene digitalisert flere av tjenestene sine. Innbyggerne inviteres i økende grad til å kontakte NAV via nett og telefon og i mindre grad oppsøke NAV-kontoret. Hovedhensikten er å frigjøre tid for veilederne på NAV-kontoret til å gi arbeidsrettet oppfølging til de prioriterte innbyggergruppene som mennesker med nedsatt arbeidsevne grunnet sykdom, langtidsledige, innvandrere fra land utenfor EU/EØS-området og unge under 30 år.

NAV Ås har digitalisert saksbehandlingen av de sosiale tjenestene. Digisos ble implementert i mai 2020. Pr. nå er ca. 60-70% av alle søknadene digitale, mot 20-30% ved oppstart. Økningen er et resultat av målrettet arbeid slik at innbyggerne har fått veiledning for å øke sin digitale kompetanse. Høsten 2021 implementeres, sammen med NAV Vestby og Frogn, innsynsløsningen i Digisos. Innbyggeren vil da kunne følge fremdriften i egen sak og ha innsyn i saksdokumentene. Dette underbygger at innbyggeren selv enklere kan være aktiv i egen sak.

Videre er selvbetjeningsløsningene på nav.no i stadig utvikling og det er kontinuerlig endringer og justeringer i de statlige fagsystemene for å forenkle samhandlingen mellom innbygger, NAV-veileder og arbeidsgiver. Ett eksempel er forbedringer i chat-funksjonen i fagsystem slik at innbygger enkelt kan komme i kontakt med sin veileder. Et annet og viktig eksempel er digitalisering av flere tjenester til arbeidsgiverne, f.eks. elektroniske søknadsskjemaer og egen side for arbeidsgiver på nav.no og telefon til NAV kontaktsenter.

Våren 2021 opprettet NAV-kontorene i Follo et virtuelt oppfølgingsteam. Teamet gir arbeidsrettet oppfølging til de av arbeidssøkerne våre som har nytte av digital oppfølging. Teamet ble opprettet for å kunne bistå mange flere innbyggere som ble berørt av covid-19 tiltakene og som ble permitterte og/eller arbeidsledige. Teamet følger også opp andre arbeidssøkere uavhengig av om covid-19 er årsaken til opphør av arbeidsforhold eller ikke.

## **Åpningstider i publikumsmottaket:**

# Ås kommune

Høsten 2017 endret NAV Ås åpningstidene i publikumsmottaket for fysisk drop-inn. Mottaket har vært åpent tirsdager og torsdager fra 12.00 – 14.30. Tidligere var det drop-inn mandag til fredag fra kl. 12.00 til 15.00.

I forbindelse med denne reduksjonen i åpningstid for drop-inn, arbeidet man systematisk med å gjennomføre avtalte møter med innbyggerne. Erfaringen viser at kvaliteten i møtene øker når både innbygger og NAV-veileder møter forberedt til samtalene. Videre har det frigjort ressurser til arbeidsrettet oppfølging som i sin tur har gjort at man har kunnet opprettholde tjenestene uten å øke antall ansatte.

Fra våren 2020 har NAV Ås som følge av covid-19 pandemien hatt åpent for fysisk drop-inn i publikumsmottaket onsdager fra kl. 12-14. I snitt har det kommet rundt 20 innbyggere i løpet av åpningstiden. Det store flertallet har tatt kontakt på telefon eller digitalt for å avtale møte. Alle veiledernes mobiltelefonnumre er tilgjengelige på Ås kommunes nettsider og ved oppslag på hoveddøren til NAV Ås. Videre er NAV-veilederne tilgjengelig digitalt og man har i snitt en svartid på henvendelser på 12-15 timer våren og høsten 2021.

## **Økonomiske konsekvenser:**

Omprioriteringer foretas innenfor egen ramme.

## **Miljømessige konsekvenser:**

Økt digitalisering gir redusert bruk av papir.

## **Alternativer:**

Ingen.

## **Konklusjon med begrunnelse:**

NAV Ås jobber kontinuerlig med forbedringstiltak for å gi enda bedre helhetlige og koordinerte tjenester til innbyggerne. Digitalisering bidrar til økt tilgjengelighet og effektivisering ved at de som klarer det selv benytter NAV sine selvbetjeningsløsninger. Da frigjøres tid til å arbeide med de innbyggerne som har behov for tett arbeidsrettet oppfølging.

## **Kan vedtaket påklages?**

Nei.

## **Ikrafttredelse av vedtaket:**

Umiddelbart.