

Jan Løkken

Fra: Vibeke Berggård
Sendt: 5. november 2015 15:17
Til: FIKS
Emne: VS: 13/04383-14 - Saksutskrift - Forvaltningsrevisjon ved NAV Ås - tilbakemelding på tiltak
Vedlegg: 1. Virksomhetsplan NAV 2014.pdf; 2. Rapport brukerundersøkelse 2014.pdf; Saksutskrift - Forvaltningsrevisjon ved NAV Ås - tilbakemelding på tiltak.pdf

AppServerName: FO360WEB02
DocumentID: 14/00165-3
DocumentIsArchived: -1
FileUpdateStatus: 0

Hei, ref. din epost nettopp. Her er eposten du ba om.


Med hilsen

Vibeke Berggård

Førstekonsulent, politisk sekretariat
Telefon: 64 96 20 04



As Kommune
Skoleveien 1, 1430 ÅS
Sentralbord: 64 96 20 00
www.as.kommune.no

 Tenk på miljøet før du printer ut denne e-posten

Fra: Vibeke Berggård
Sendt: 11. september 2015 13:39
Til: FIKS
Kopi: Torill Skage Sørli; Marit Roxrud Leinhardt; Jan Einbu
Emne: 13/04383-14 - Saksutskrift - Forvaltningsrevisjon ved NAV Ås - tilbakemelding på tiltak

Til Kontrollutvalget v/FIKS

Vedlagt følger saksutskrift av kommunestyrets behandling 02.09.2015 av K-sak 59/15 Forvaltningsrevisjon ved NAV Ås - tilbakemelding på tiltak.

Kommunestyret trakk saken fordi den skal til kontrollutvalget først, jf. saksutskrift.

Slik jeg forstår saken er dette en oppfølging av kommunestyrets vedtak 10.09.2014 i K-sak 64/14 som lyder: «Kommunestyret slutter seg til anbefalingene i rapporten om NAV Ås - styring og samarbeid. Kommunestyret ber rådmannen følge opp anbefalingene og melde tilbake til kontrollutvalget om oppfølgingen innen seks måneder. Rådmannens tilbakemelding til kontrollutvalget sendes også hovedutvalg for helse og sosial.»

Kommunestyret vedtok altså at tilbakemeldingen skulle gis kontrollutvalget og HHS, ikke til kommunestyret.

I samråd med Torill Skage Sørli, leder NAV, Ås, oversendes saken med dette til Kontrollutvalget.


Med hilsen

Vibeke Berggård

Førstekonsulent, politisk sekretariat
Telefon: 64 96 20 04



As Kommune
Skoleveien 1, 1430 ÅS
Sentralbord: 64 96 20 00
www.as.kommune.no

 Tenk på miljøet før du printer ut denne e-posten



Ås kommune

Saksutskrift

Forvaltningsrevisjon ved NAV Ås - tilbakemelding på tiltak

Saksbehandler: Torill Skage Sørli	Saksnr.: 13/04383-11
Behandlingsrekkefølge	Møtedato
Hovedutvalg for helse og sosial	22/15 19.08.2015
Kommunestyret	59/15 02.09.2015

Kommunestyrets behandling 02.09.2015:

Kommunestyret trakk saken fordi den først skal behandles av kontrollutvalget.

Kommunestyrets vedtak 02.09.2015:

Sak trukket.

Saksutskriften bekreftes
Ås, 11. september 2015

Vibeke Berggård
Førstekonsulent

Dokumentet er elektronisk godkjent

Tidligere behandlinger

Hovedutvalg for helse og sosials behandling 19.08.2015:

Votering:

Rådmannens innstilling ble enstemmig tiltrådt.

Hovedutvalg for helse og sosials innstilling 19.08.2015:

Statusrapport tas til orientering.

Saksfremlegg

Rådmannens innstilling:

Statusrapport tas til orientering.

Ås, 23.07.2015

Trine Christensen
Rådmann

Marit Roxrud Leinhardt
Helse- og sosialsjef

Avgjørelsesmyndighet:

Kommunestyret

Behandlingsrekkefølge:

Hovedutvalg for helse og sosial
Kommunestyret

Vedlegg:

Vedlegg 1, Virksomhetsplan NAV for 2014,
Vedlegg 2, Rapport fra lokal brukerundersøkelse høsten 2014
Vedlegg 3, Kommunestyrets vedtak fra møte 10.9.2014 i K-sak 64/14.

Vedtak i saken sendes til:

Helse og sosialsjef
NAV leder

SAKSUTREDNING:

Sammendrag:

Follo distriktsrevisjon gjennomførte en forvaltningsrevisjon ved NAV Ås i perioden desember 2013 - januar 2014, etter oppdrag fra kontrollutvalget i Ås.

NAV Ås ble vurdert med fokus på de endringer som ble foretatt ved innføring av NAV reformen, som ble vedtatt i 2006.

Formålet med prosjektet var å vurdere NAV Ås sin styrings- og organisasjonsmodell, og vurdere hvilke virkninger reformen har hatt for brukerne.

Fakta i saken:

På bakgrunn av de forhold som fremkom i rapporten, foreslo Follo distriktsrevisjon noen tiltak som kunne bidra til forbedringer hos NAV Ås.

Status for foreslåtte tiltak:

- *En bør utarbeide et helhetlig internkontrollsystem:*

NAV Ås har i 2014/2015 utarbeidet rutiner for kommunale tjenester hjemlet i Lov om sosiale tjenester. Rutinene er lagret på felles område gjeldende for NAV Ås. Det opplevdes tungvint for ansatte å gå inn i kommunalt kvalitetssystem (KSS), for å hente informasjon, noe som førte til at dette ble benyttet i liten grad. Det er utarbeidet en henvisningsrutine i KSS, til informasjon for samarbeidspartnere i kommunen.

NAV Ås benytter avviks- og forbedringssystemet i KSS til registrering av forhold som gjelder tjenester. Det er etablert en avtale i kontoret om at NAV leder gjennomgår avviksmeldinger i møter med Medbestemmelsesutvalget (MBA), som består av tillitsvalgte og verneombud.

NAV har et system for Serviceklager, som gjelder både kommunale og statlige områder. Serviceklagene går til ledelsen, og brukere skal få tilbakemelding innen 3 uker. Disse serviceklagene gir også nyttig tilbakemelding til bruk i kontorets forbedringsarbeid.

NAV Ås hadde tilsyn fra fylkesmannen i mai 2014, hvor bl.a. internkontrollsystemet var inkludert i revisjonen. Det ble gitt ett avvik, som er rettet opp og godkjent av fylkesmannen.

I tillegg til rutiner er det utarbeidet rollebeskrivelser for sentrale stillinger i kontoret.

Det er igangsatt arbeid sentralt i NAV, hvor det skal utarbeides et internkontrollsystem for den statlige delen av NAV.

- *Det bør gjennomføres risikovurderinger*

NAV leder har deltatt i utarbeiding av Risikoanalyse (ROS) for NAV Akershus. Representanter fra NAV Akershus har gjennomført opplæring av ledelse, tillitsvalgte og verneombud ved NAV Ås, i gjennomføring av risikoanalyse.

NAV leder har i samarbeid med MBA nedsatt en arbeidsgruppe som skal delta i gjennomføring av ROS analyse i kontoret i september 2015. ROS analysen vil

være sentral ved rullering av kontorets virksomhetsplan høsten 2015.

- *Heve kompetansen til ansatte på relevant regelverk*
For å sikre at ansatte kjenner til rutiner, lover og bestemmelser som har betydning for deres utførelse av arbeidet, gjennomføres internopplæring for ansatte i kontoret minimum hver 14 dag. Det er pliktig deltakelse.
I tillegg er det gjennomført kurs i Selvledelse, med fokus på blant annet den enkeltes ansvar for bl.a. egen utvikling og kompetanseheving.
- *Vurdere innspill til endringer på publikumsmottaket for å styrke personvernet til brukerne*
Det er gjennomført en prosess med deltakelse fra tillitsvalgte og verneombud, for å finne en løsning for fysiske endringer i publikumsmottaket. Forslag til ombygging ble godkjent av partnerskapet i april, og igangsetting av arbeidet starter i august d.å.
- *Vurdere å fastsette mål som det rapporteres på i årsrapport*
Alle ansatte var med på utarbeiding av Virksomhetsplan for NAV Ås sommer/høst 2014. HMS og sikkerhet inngår i planen.
Deltakelse i planarbeidet var nødvendig for å få frem gode ideer og eierskap til planen. Planen vil rulleres årlig, og nye mål og tiltak skal vurderes ut fra erfaringer og resultater, inkludert brukerundersøkelse, medarbeiderundersøkelse, avviksmeldinger og ROS analyse.
De kommunale målene fra virksomhetsplanen innarbeides i de kommunale planene, og det rapporteres på måloppnåelse i tertialrapporter og årsrapport.
- *Oppdatere plan for brukermedvirkning*
Brukermedvirkning på individnivå er under kontinuerlig utvikling ved NAV Ås. For å sikre god samhandling med bruker, skal alle veiledere gjennomføre opplæring i metoden: Motiverende intervju (MI). I tillegg har noen veiledere ved kontoret deltatt i opplæring i kollegaveiledning, og skal videreføre denne opplæringen internt i kontoret, slik at alle veiledere skal kunne gjennomføre gode samtaler med brukere.

NAV Akershus har igangsatt et arbeid med evaluering av brukerutvalg i fylket. Vi avventer resultatet av denne gjennomgangen, og har derfor utsatt oppdatering av planen for brukermedvirkning, som opprinnelig ble utarbeidet etter en mal fra fylkeskontoret.

Brukerutvalget ved NAV Ås er et aktivt utvalg som gir nyttige innspill til NAV leder.

Vurdering:

De tiltak som er igangsatt, på bakgrunn av Distriktsrevisjonens anbefalinger, vurderes å være hensiktsmessige for å videreutvikle tjenestene ved NAV Ås.

En årlig rullering av kontorets Virksomhetsplan, hvor statlige og kommunale mål og resultater er utgangspunkt for valg av tiltak, synes hensiktsmessig. Resultater fra brukerundersøkelser, medarbeiderundersøkelser, avviks- og forbedringssystem, serviceklager m.m. gir nyttig informasjon i forbindelse med prioriteringer som må tas i planarbeidet. Ansattes deltakelse i planarbeidet synes også hensiktsmessig for å gjøre kjent de mål som er satt for NAV kontoret, og implementere de tiltak som prioriteres.

Konklusjon med begrunnelse:

De tiltak som er foreslått, på bakgrunn av Distriktsrevisjonens anbefalinger, vurderes som tilstrekkelige for videreutvikling og resultatvurdering av tjenesten ved NAV Ås.

DIT EIN SER, DIT KJEM EIN

Virksomhetsplan NAV Ås 2014-2015

Overordnet mål: Markedsarbeid

I - Styrke markedsarbeidet

Nå målene: (målekortet)

B.20 Andel stillinger meldt til NAV med tilvisning 90%

B.21 Andel stillinger meldt til NAV av den totale stillingstilgangen 40% og

B.22 Andel virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand fra NAV 20%

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Plan for opplæring i markedsarbeid følges opp og revideres ved behov	Lederteamet	Løpende	Sikre opplæring for alle veiledere på nødvendige funksjoner
2	Det kontrolleres ukentlig om kommunale stillinger er lagt ut på nav.no	Torill	Fra august	En sekretær
3	Henvendelser fra arbeidsgivere om ledig jobb/praksis skal koordineres av en veileder.	Randi	Igangsatt	Trine har rollen
4	Tavlemøter	Lederteamet	Sommer/høst	Kontakt med arbeidsgiver

				synliggjøres på «markedstavlen»
5	Innsatsen mot Ski storsenter vurderes i samråd med NAV Akershus	Lederteamet	Høst	
6	50 tilretteleggingsgarantier	Alle veiledere	2014	

II - Styrke den arbeidsrettede brukeroppfølgningen

Nå målene: (målekortet)

B 14 Andel med gradert sykmelding ved passering 12 uker skal være over 42%.

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Organisering av arbeid med sykmeldte vurderes	Randi	Høst	Følge bruker over til AAP prøves ut
2	Invitere representant fra fylket for å orientere om erfaringer fra andre kontor, som har forsøkt ordningen med å følge bruker	Randi	Høst	Veslemøy Sander har sagt seg villig til å komme
3	Delta i prosjekt tidlig oppfølging av DM2	Randi	Høst	
4	Økt bruk av rådgivende overlege	Veiledere SYFO	Fra høsten	8-10-12 uker/ aktivitetskrav

A. Oppfølging arbeidsavklaringspenger: Andel brukere med aktivitetsplan skal være over 85 %

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Lage system for oppfølging av produksjonstall ved hjelp av lister, rutiner m.v.	Randi	august	
2	Rutine for signering og journalføring av aktivitetsplaner avklares og bekjentgjøres	Randi	August	Ulik praksis i dag
3	Signerte aktivitetsplaner innen en måned på alle i hht §14a	Alle veiledere	Kontinuerlig	
4	Status aktivitetsplaner gjennomgås månedlig	Randi	Høst	

--	--	--	--	--

C – Arbeidsledighet skal være under gjennomsnitt for Akershus fylke

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Holde GA-møter, og følge opp konsekvens ved fravær	Randi	Løpende	
2	Alle langtidsledige skal ha aktivitetsplan	Randi		
3	Ledig ungdom under 25 skal ha aktivitet innen 3 måneder	Randi		
4	Utvikle lokale tiltak	lederteamet		I forbindelse med evt aktivitetskrav for sosialhjelp og tiltaksplanlegging
5	Cv-er: forbedre kvaliteten (jfr lister)	Alle veiledere	Juli/august	Delta i fylkets konkurranse
6	Ukentlig work-shop for brukere	Lederne	Fra august	Liste over ansvarlige (turnus)
7	Ukentlig oppdatering av «jobbveggen» i mottaket	Trond og John	Fra august	

D – Bosetting og introduksjonsprogram: 50% av deltakerne som avslutter introduksjonsprogrammet skal komme i arbeid eller utdanning innen 2 år, og 85% innen 5 år

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Vurdere organisering og utarbeide rutiner	Torill	Igangsatt	
2	Utarbeide flyktningeplan og legge frem for politiske organer: <ul style="list-style-type: none"> • Strategi for frigjøring av boliger • Informasjonsbrosjyre på flere språk • Årlig velkomstarrangement for nye bosatte • Utarbeide etableringspakke for nye flyktninger • Flyktninge-guider i samarbeid med frivillige • Avtale om faste språkpraksis plasser ved lokale bedrifter 	Torill		Robabeh leder arbeidet

	<ul style="list-style-type: none"> Sikre barnehageplass for små barn 			
3	<p>Arena benyttes til registrering av flyktninger (CV, meldekort, m.v.):</p> <ul style="list-style-type: none"> Opplæring i bruk av programmet Aktivitetsplan innen 6 måneder før avslutning av introduksjonsprogrammet 	Randi		
4	Lage system for oppfølging av produksjonstall	Robabeh		NIR innen 2 år Handlingsplan innen 5 år

III – Redusere antall brukere med sosialhjelp som hovedinntekt

A - Nå målene: (målekortet)

BL 152: Antall langtidsmottakere sosialhjelp reduseres (i henhold til budsjett: 84 månedesverk=ca 1 mill.) 5%

BL 153 og BL 164 Antall mottakere av sosialhjelp under 25 år reduseres 10%

BL 158 Antall mottakere av sosialhjelp som hovedinntekt reduseres 20%

BL 652 Antall flyktninger med sosialhjelp som hovedinntekt reduseres 3%

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Alle med sosialhjelp som hovedinntekt skal ha aktivitetsplan	Randi	Innen 30 september	
2	Avholde månedlige strategimøter	Randi	Løpende	
3	Nye brukere med sosialhjelp som hovedinntekt skal ha oppdatert CV og aktivitetsplan innen 1 måned	Randi	Fra 1 september	
4	Lage ny rutine/sjekkliste for brukere med første gangs søknad om sosialhjelp	Randi		
5	Vurdere vilkår om arbeidstrening for brukere med sosialhjelp som hovedinntekt	Lederteamet	Løpende	

6	Forberede eventuell arbeidspåkt for sosialhjelp: <ul style="list-style-type: none"> • Rutinehåndbok • Maler i Socio 	Lederteamet i samarbeid med Hilde og Gunhild	Haust	

F – Ungdom: alle ungdommer som søker bistand fra NAV skal være i tiltak, aktivitet eller behandling innen 3 måneder. (hvordan kan det måles?)

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Ungdom som oppsøker/henvises til kontoret skal henvises til ungdomsteamet	Randi	Løpende	
2	Igangsette prosjektet med Los	Lederteamet	august	Fått tilskudd
3	Igangsette prosjektet med koordinerende tillitsperson - rus	Lederteamet	september	Fått tilskudd
4				

G – KVP: ingen brukere skal gå fra KVP til sosialhjelp

H – KVP: 75 % av deltagere skal rekrutteres fra langvarig sosialhjelp

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Lage og implementere rutiner for KVP, inntak-evaluering-avslutning	Randi		
2	Inntak og avslutning av tiltak skal vurderes og besluttes i fagmøte/strategimøte/tverrfaglig møte, avhengig av sakens karakter	Randi	Løpende	

I – Arbeidstreningsgruppe: 80 % av deltagerne i gruppen skal vurderes for overgang til arbeidsrettet tiltak eller utdanning innen 3 måneder.

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Leder for arbeidstreningsgruppa skal delta i strategimøter	Svein	Løpende	
2	Inntak og avslutning av tiltak skal vurderes og besluttet i fagmøte/strategimøte/tverrfaglig møte, avhengig av sakens karakter	Randi	Løpende	
3	Rutiner og sjekklister som gjelder arbeidstreningsgruppa utarbeides og gjøres kjent for veilederne	Lederteamet	Innen 30 september	
4				

IV – Ha fleksibel tiltaksportefølje og treffsikker bruk

A – Tiltaksbruken skal være ihht budsjett

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Gjennomføre internkontroll på tiltaksområdet	Randi	Løpende	Trine har denne oppgaven
2	Lage og implementere rutine for etablering, prioritering og avslutning av tiltak	Lederteamet	Innen 30 september	
3	Fordeling av tiltak skal følge 90/10 fordelingen	Lederteamet	høst	Jfr mål og disponeringsbrev høst 14
4	NAV's regelverk for tiltak skal følges	Veiledere	Løpende	Gjelder spesielt lengden på arbeidspraksis
6	Utvikle lokale tiltak			I forbindelse med

					evt aktivitetskrav for sosialhjelp og tiltaksplanlegging for 2015
--	--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------

V – Følge felles og tydelige krav til kvalitet og like arbeidsprosesser

A – Følge sentralt fastsatte rutiner

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Bruke standard for arbeidsrettet brukeroppfølgning	Veiledere	Løpende	
2	Bruke standard for oppfølging av sykmeldte	Veiledere	Løpende	

B – Systematisere, utvikle og følge opp bruk av lokale rutiner og sjekklister

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Systematisere alle lokale rutiner og lagre på felles område	Torill	høst	
2	Rutine for økonomisk sosialhjelp og sjekklister			
3	Rutine for samarbeid innad i kontoret			
4	Ledere må følge opp at rutiner følges (med ansatte som omfattes av rutinen)	Lederteamet	Løpende	
5	Systematisk tilbakemelding til ansatte på kvalitet og resultater	Lederteamet	Løpende	
6	Fullføre arbeidet med rollebeskrivelser og «grensesnitt» i kontoret			
7	Socio: benytte økonomisk beregning fra søknadsdato	Hilde og Gunhild	Fra september	Oppfølging er nødvendig

C – Opplæring

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Opplæring nyansatte i henhold til sjekklister	Torill	høst	
2	Internopplæringsplan skal sikre vedlikehold av kompetanse og opplæring i nye rutiner, systemer og lovverk m.m.	Lederteamet	Løpende	

VI – Styrke ferdighetene i veiledning og samhandling med bruker

A Nå målene: (målekortet)

B40: Andel «kontakt bruker» behandlet innen fristen 85%.

B – Bedret resultat på brukerundersøkelse høsten 2014.

C - Antallet serviceklager skal være maksimalt 1 pr måned.

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Innføre kollegaveiledning i grupper	Torill	Høst	Inntil 6 veiledere kan få tilbud om opplæring fra fylkeskontoret
2	Etiske problemstilling som tema på kontormøter	Lederteamet	Fra september	
3	MI kurs for alle og årlig «oppfrisking»	Lederteamet	Løpende	

4	Serviceklager gjennomgås for å se om vi har potensiale for forbedringer				Gjennomgås i MBA og med dem som berøres i den enkelte klage
5	Korrekt registrering «kontakt bruker» for å få telling på målekortet: Ferdigstill når du har ringt bruker innen frist uten å få svar. Lag ny oppgave «vurder henvendelse» til deg selv eller brukers veileder med ny frist	Alle	Løpende		
6	Ved bytte av veileder i kontoret gjennomføres overføringssamtale med bruker	Veiledere	Løpende		
7	Internopplæring for å sikre brukere korrekt og nødvendig informasjon og veiledning: <ul style="list-style-type: none"> • Bidrag • Familieytelser • Grunn- og hjelpetønad • Kommunale tjenester • Samarbeidsrutiner m.v. 				

VII – Utøve tydelig ledelse og helhetlig styring

A- Ha en hensiktsmessig og god organisering

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Ny organisering av kontoret.	Torill	Igangsett – Klar til forhandling 15.9. «	I samarbeid med MBA
2	Evaluerer og forbedre møttestrukturen for kontoret og avklare innhold og formål med de ulike møtene	Torill	«	
3	Fremme sak om utjevning av lønn statlig og kommunalt ansatte	Torill	Høst	Lokale forhandlinger

4	<p>Følge opp prosjekter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koordinerende tillitsperson – rus – ungdom • Los-funksjon • Boligsosial stilling 	Torill	Fra august	Statstilskudd mottatt for 280% stilling, foreløpig ett år
5	Boligsosial handlingsplan utarbeides	Torill	Fra september	Tverrfaglig arbeidsgruppe

B – Ha en samordnet, velfungerende og tydelig ledelse av kontoret

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Lederne skal følge lederutviklingsprogrammet i NAV Akershus	Randi og Torill	Ett år fra 30.4.14	
2	Lage lokalt årshjul som inkluderer sosiale aktiviteter	Lederteamet i samarbeid med en tillitsvalgt og verneombud	oktober	
3	Lage system for oppfølging av planer i ledelsen og MBA			
4	<p>Internopplæringsplan utarbeides for høsten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internopplæring minimum hver 14 dag • Møter med rådgivende overlege (ROL) som læringsarena • Fagmøter • Tavlemøter • Tverrfaglige møter 	Lederteamet	Innen 10 september	

VIII – egne kapitler

HMS

A – HMS plan

- Mål: NAV Ås skal være en helsefremmende arbeidsplass med lavt sykefravær, hvor nærværssarbeid, seniorpolitikk og livsfaseutfordringer ivaretas gjennom tilrettelegging

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Lage årshjul for oppfølging av HMS aktiviteter: <ul style="list-style-type: none">• Arbeidsmiljø hovedpunkt på kontormøte minimum to ganger pr år, med aktiv deltakelse fra ansatte. Kontaktpersonen ved Arbeidslivssenteret inviteres.• ROS analyser gjennomføres årlig• HKI undersøkelsen• Brannøvelser to ganger årlig• Øvelse i sikkerhet• Medarbeidersamtaler med utgangspunkt i ansattes kompetansebehov og utvikling• Vernerunde• Årlig evaluering av samarbeidet ledelse og MBA• Årlig oppdatering av virksomhetsplanen inkludert HMS/sikkerhet• Oppdatering av beredskapsplanen med pårørendeliste (NAVS felles beredskapshåndbok: https://navet.adeo.no/ansatt/Forsiden/S%C3%B8k?offset=0&queryparameter=felles beredskapshåndbok for nav)• Faste velferdsaktiviteter	Ledelse og VO	Innen 15.2.15	
2	Gjenstående tiltak etter vernerunde våren 2014 følges opp: <ul style="list-style-type: none">• BHT arbeidsplassvurdering for kommunalt ansatte	Torill	Innen 31 desember	

	<ul style="list-style-type: none"> • Bht måler lys og luft • Løse lister i trapp, ledningskaos og andre småting som må gjøres – avklare hvordan dette kan løses 		14	
3	<p>Aktiv bruk av tillitsmanns- og verneapparatet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Være aktive med å benytte muligheten • Åpenhet i kommunikasjon i kontoret • Avklare de ulike rollene 	Lederteamet i samarbeid med MBA	Ved behov og i faste møter (MBA-møter)	
4	Møter mellom verneombud og NAV leder	Torill	Månedlig	
5	Virksomhetsplanen med alle rutiner og sjekklister tilhørende HMS- og sikkerhetsrådet lagres på fellesområdet (egne dokumenter, linker og henvisninger)	Lederteamet	Innen utgangen av desember 14	
6	Forsøket med trening i arbeidstiden videreføres ut året	Ledelse og MBA	Evalueres innen utgangen av året	
7	<p>Kildesortering av papir innføres:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rutine, som inkluderer håndtering av sensitiv informasjon 	Lederteamet	I løpet av januar 2014	Oppgave for arbeidstreningsgruppen
8	Minimum to praksisplasser til personer som har behov for utprøving av sin arbeids- og funksjonsevne i det ordinære arbeidsliv	Lederteamet	Løpende	
9	Minimum en samtale i året med ansatte som har fylt 59 år	Lederne	Innen utgangen av året	
10	<p>El-sikkerhet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utpeke el-sikkerhetsansvarlig • Gjennomgå el-sikkerheten samtidig med årlig vermerunde 			

B – Sikkerhet
NAV Ås skal være en trygg arbeidsplass

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknad
1	<p>Rutine for forebygging av vold og trusler oppdateres. Forhold som må vurderes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reaksjonsformer ved vold og trusselsituasjoner • Melding til servicetorget ved umiddelbar stenging av mottaket • Informasjon og oppfølging utestengte brukere • Tiltak etter hendelser (bl.a. «debriefing»). Sjekkpunkter. Hva kan vi lære av det; nye tiltak • Standardtekst/informasjon til kommunens intranett ved hendelser hvor mottaket stenges • Risikomerking i GOSYS • Sikkerheten ved hjemmebesøk. Varslesystem for å sikre at den ansatte har kommet trygt hjem. • Øvelser, inkludert hyppighet • Testing av alarm <p>Link til HMS-rutine 2</p> <p>https://navet.adeo.no/ansatt/Etatsjenester/Organisasjon+og+HR/Arbeidsmilj%C3%B8/Sentrale+HMS-rutiner/HMS-rutine+2%3A+Forebygging+og+oppf%C3%B8lging+av+vold+og+trusler.237655.cms</p>	<p>Leder-teamet i samarbeid med verneombudet</p>	<p>Innen 31 januar 2015</p>	
2	<p>Ivareta datasikkerhet ved å låse skjermen når arbeidsplassen forlattes</p> <p>Opplæring:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vanskelige samtaler – opplæring med bistand fra psykisk helsetjeneste • Sikre at alle har fått opplæring i rutinen • Sikre at alle har fått opplæring i kommunalt og statlig avvikssystem. Ledere samler gruppa når aviksmelding skrives, for å lære opp ansatte i dette • Øvelser i mottaket, for eksempel rollespill • Gjennomgå ubehagelige hendelser i kontormøte, for å lære av dem • Opplæring med representant fra politiet 15.1.15, på internopplæringen 	<p>Leder-teamet</p> <p>Mildrid og Trond lager forslag til</p>	<p>Ved nyansettelser og som vedlikehold, legges inn i internopplæringsplanen</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> Nyansatte gjennomgår sikkerhetsrutiner, forebygging av vold og trusler og branninstruks 	øvelse/rollespill i uke 2/15	
3	<p>Vurdering av sikkerheten i publikumsmottaket</p> <ul style="list-style-type: none"> Innhente tilbud fra leverandører i henhold til innkjøpsavtaler med Ås kommune og NAV Akershus, med utgangspunkt i forslag gitt i forbindelse med NAV Akershus opplæringsdager. Drøfte ulike løsninger i MBA før avtale gjøres Vurdere lås på kjøkkendøren Hensiktsmessig møblering av samtalerom – vurdere bredere bord, skjøtteledning med kabelskjuler for å kunne flytte PC Innhente tilbud på nytt alarmsystem 	Torill i samarbeid med MBA	Januar 2014
4	Samarbeid med enhet for rus- og psykisk helse, for å forebygge ubehagelige situasjoner (generelt nivå og samarbeidsfora rundt felles brukere)	Lederteamet	
5	Oppdatere branninstruksen	Torill	Januar 2015

C – Risikoanalyse

Nr	Aktiviteter	Ansvarlig	Tidsrom	Merknader
1	Ledelsen og MBA gjennomgår opplæring i ROS analyse	Ledelsen	Jan/feb 2015	
2	ROS analyse sikkerhet	Lederteamet i samarbeid med MBA	Jan/feb 2015	
3	ROS analyse tjenester og ytelser til brukerne –	Lederteamet i samarbeid med MBA	Jan/feb 2015	

Siste endring 18.12.14, etter innspill i MBA 15.12.14 og kontormøtet 17.12.14

Rapport om
lokal brukerundersøkelse
høsten 2014
ved NAV Ås

Om undersøkelsen

Formålet med de lokale brukerundersøkelsene er å gi brukerne anledning til å gi tilbakemelding om NAV-kontoret og å få informasjon som brukes i utviklingen av de enkelte NAV-kontor. Vår erfaring er at fylkene og NAV-kontorene bruker undersøkelsene aktivt. Det er mange tilbakemeldinger om at undersøkelsene er nyttige for kontorene. Materialet brukes også i direktoratet til resultatoppfølging og analyser.

Våren 2014 ble undersøkelsen gjennomført i 6 fylker: Østfold, Aust-Agder, Rogaland, Hordaland, Troms og Finnmark. Høsten 2014 ble undersøkelsen gjennomført i Nordland, Nord-Trøndelag, Sør-Trøndelag, Møre og Romsdal, Sogn og Fjordane, Vest-Agder, Telemark, Vestfold, Buskerud, Oppland, Hedmark og Akershus.

Undersøkelsen i vår ble gjennomført i perioden 5.-23. mai. Høstens undersøkelse ble gjennomført 13.-31. oktober. De fleste kontorene gjennomførte undersøkelsen i 2 uker, og noen kontor trengte 3 uker for å få nok svar.

Undersøkelsen ble besvart av brukerne på publikumspc-er på det enkelte NAV-kontor.

Undersøkelsen kunne besvares på følgende språk i tillegg til bokmål og nynorsk: nordsamisk, engelsk, polsk, litauisk og somali. Tilbakemeldingene er at oversettelsene bidro til at de med annet morsmål enn norsk i større grad svarte på undersøkelsen.

Resultater

Hovedspørsmålene i undersøkelsen

Hovedspørsmålene i den lokale brukerundersøkelsen er:

- Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV-kontoret
- Jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret
- Jeg er trygg på at mine rettigheter blir ivaretatt på NAV-kontoret
- Jeg får den informasjon jeg har behov for
- Jeg har mulighet til å legge frem min sak uforstyrret ved NAV-kontorene

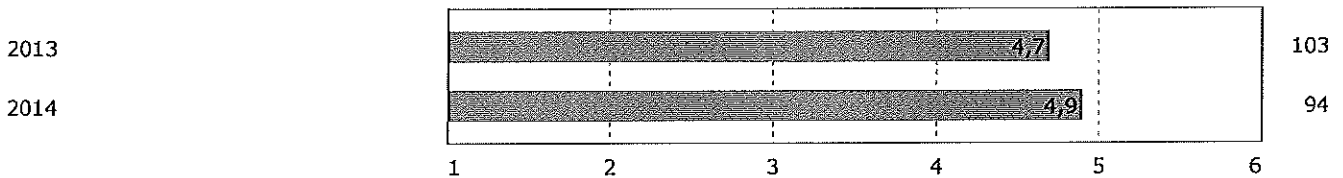
Under omtalen av "jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret, er det i tillegg til kontorets resultater tatt inn en sammenligning av snittscorene for NAV-kontorene i fylket.

"Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV-kontoret"

Gjennomsnittscore:

*

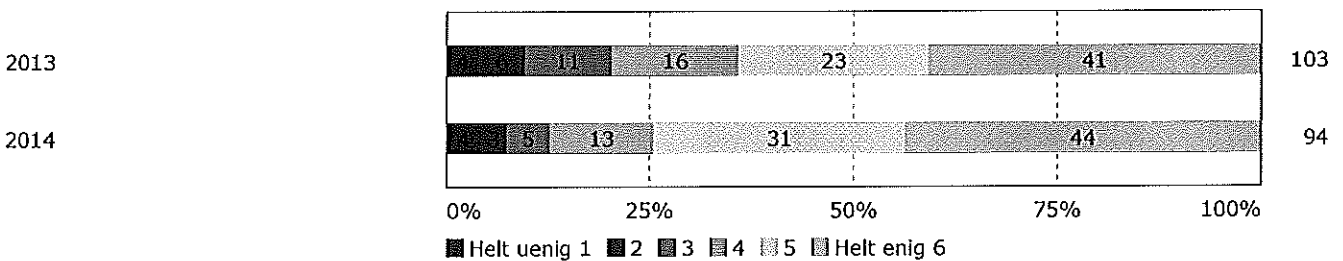
Delt på: Undersøkelse



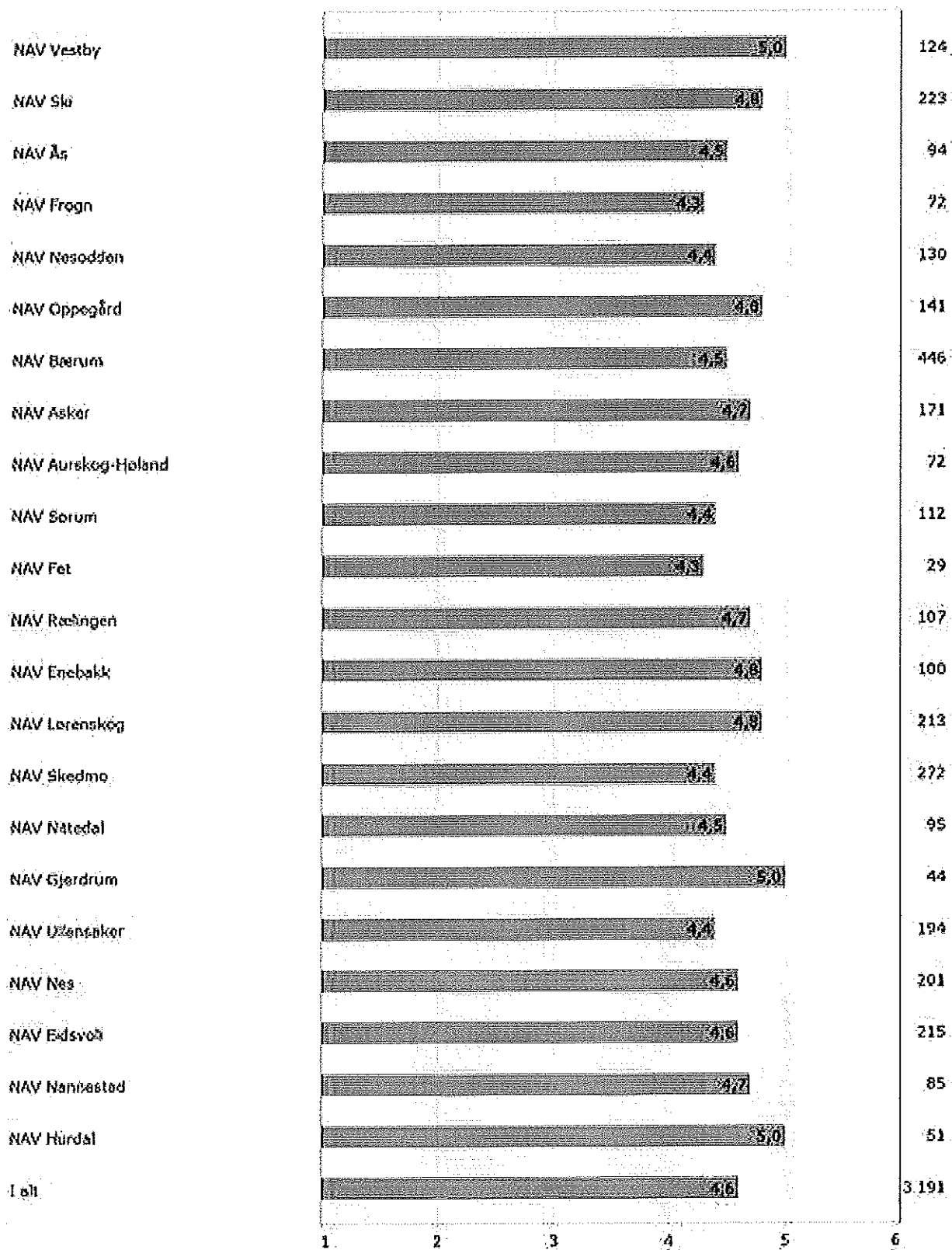
Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse



Snittscore for kontor i Akershus på spørsmålet "Jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret", 2014.

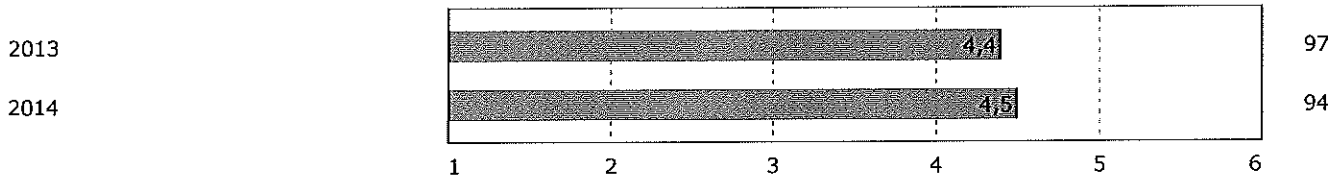


NAV-kontorets resultater på spørsmålet "Jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret"

Gjennomsnittscore:

*

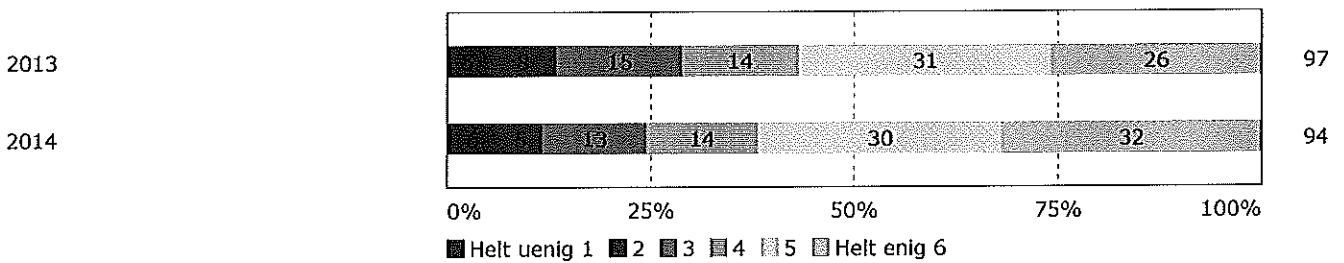
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

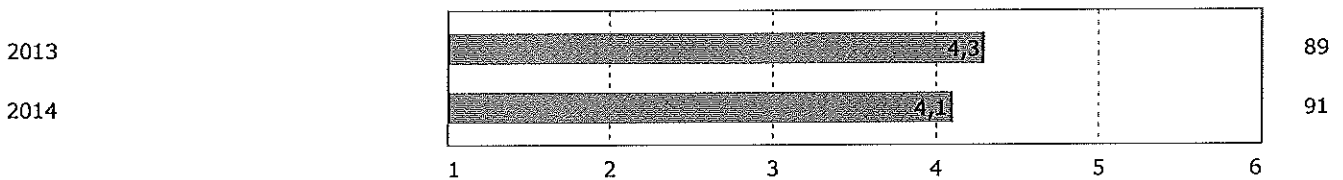


"Jeg er trygg på at mine rettigheter blir ivare tatt på NAV-kontoret"

Gjennomsnittscore:

*

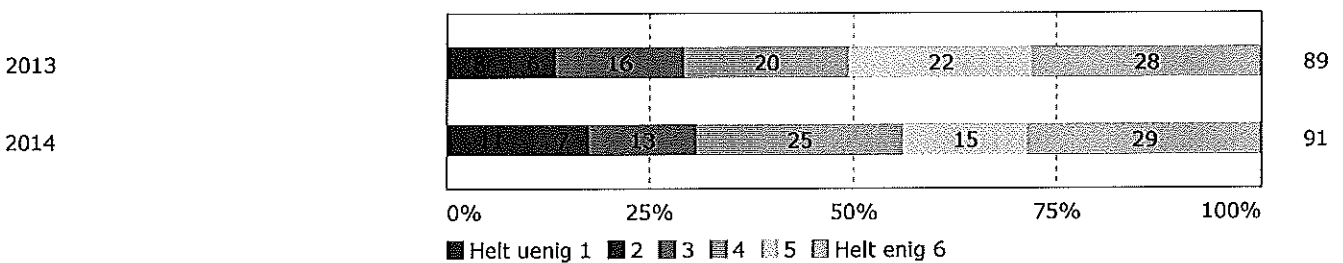
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

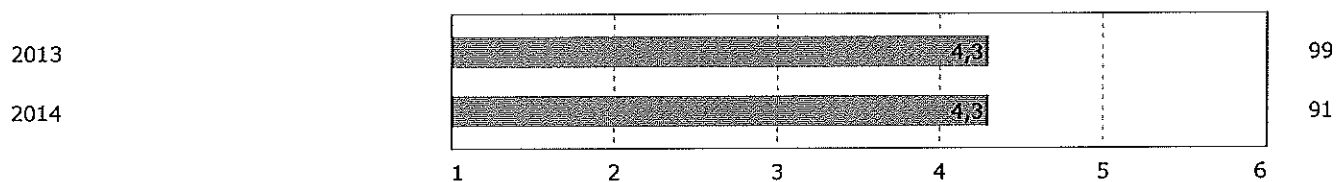


"Jeg får den informasjonen jeg har behov for"

Gjennomsnittscore:

*

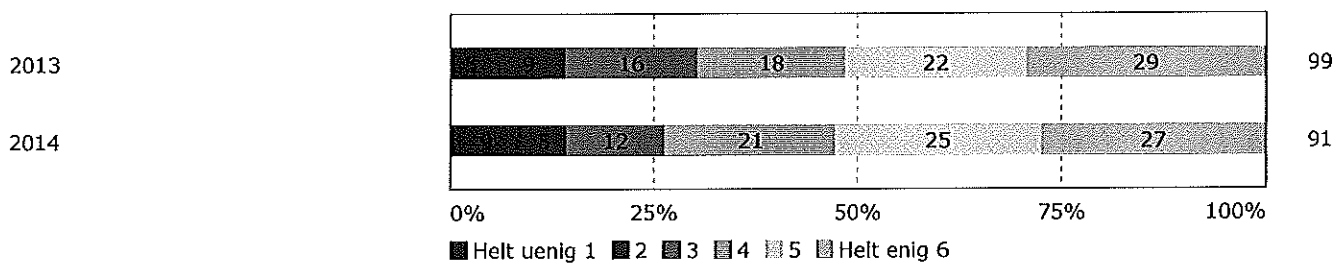
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

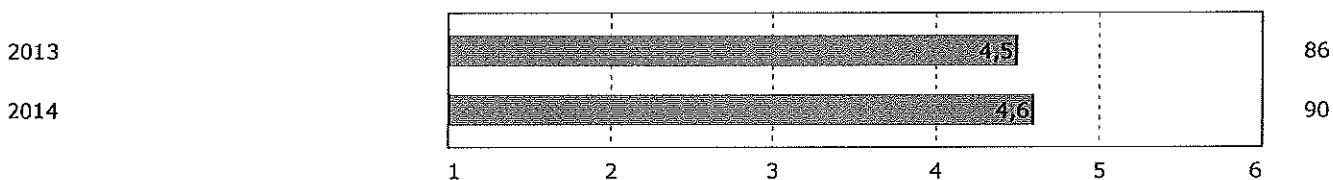


"Jeg har mulighet til å legge frem min sak uforstyrret ved NAV-kontoret"

Gjennomsnittscore:

*

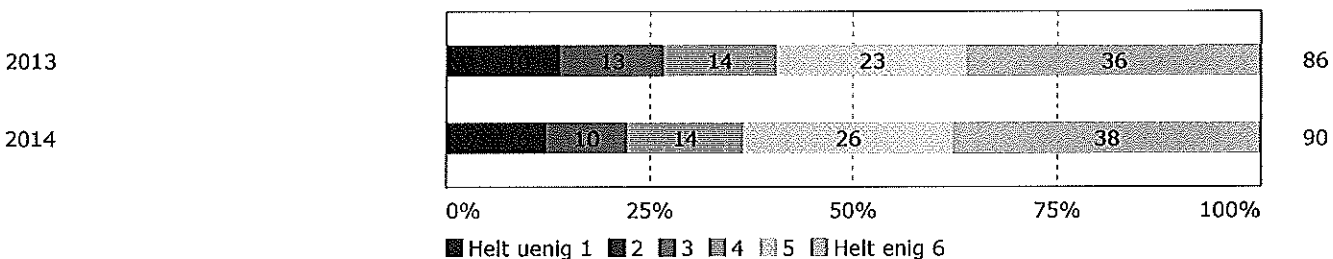
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse



Spørsmål om veiledningen fra NAV-kontoret

På skalaen fra 1 (helt uenig) til 6 (helt enig) skal brukerne vurdere 4 påstander om veiledningen i NAV:

- Veileder la vekt på det jeg hadde å si
- Veileder var interessert i å finne gode løsninger sammen med meg
- Veileder har gode kunnskaper om lover og regler som gjelder min sak
- Veileder fikk meg til å se nye muligheter

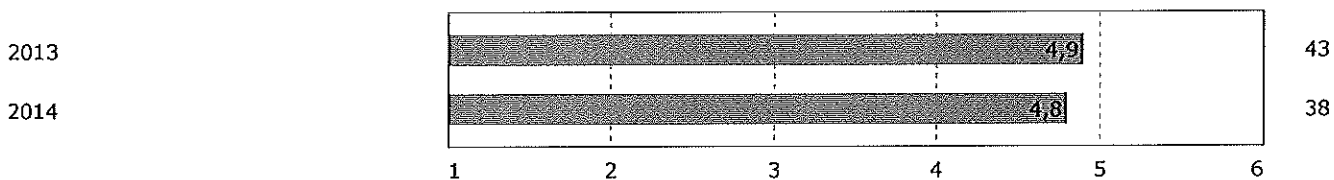
Disse spørsmålene går til de respondentene som på spørsmålet om hvorfor de kommer til NAV-kontoret, enten svarer "For å møte til avtale med veileder" eller "For å få samtale med veileder, uten avtale på forhånd". Dette utgjør om lag 50 % av respondentene i undersøkelsen.

"Veileder la vekt på det jeg hadde å si?"

Gjennomsnittscore:

*

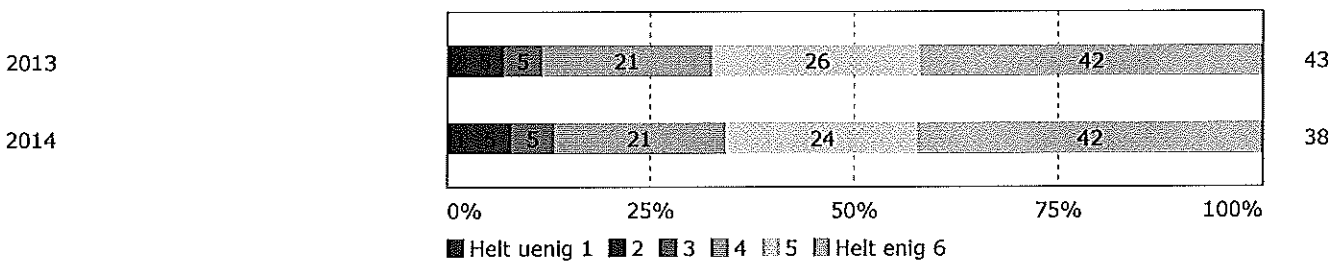
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

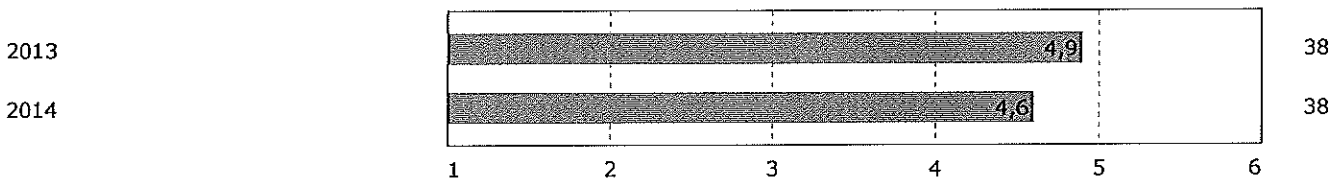


"Veileder var interessert i å finne gode løsninger sammen med meg?"

Gjennomsnittscore:

*

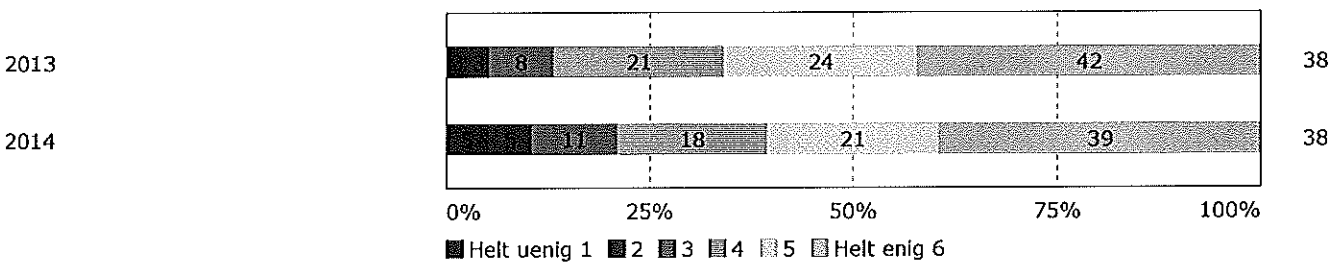
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

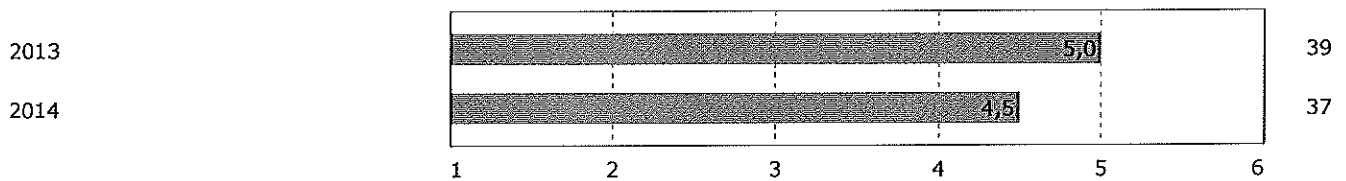


"Veileder har gode kunnskaper om lover og regler som gjelder min sak?"

Gjennomsnittscore:

*

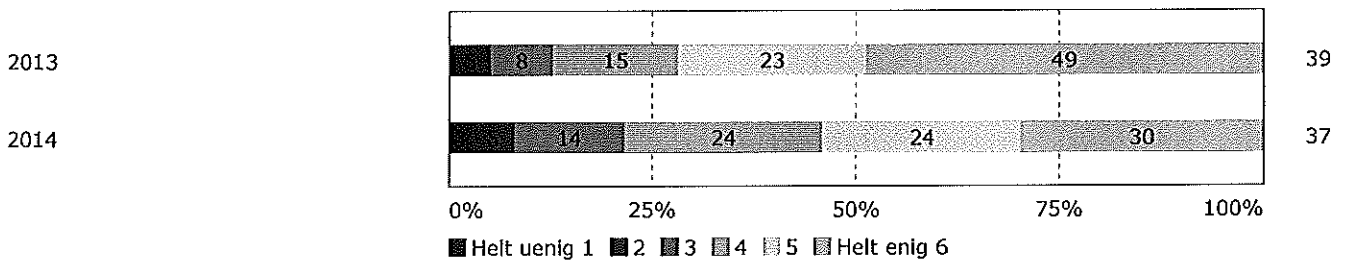
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

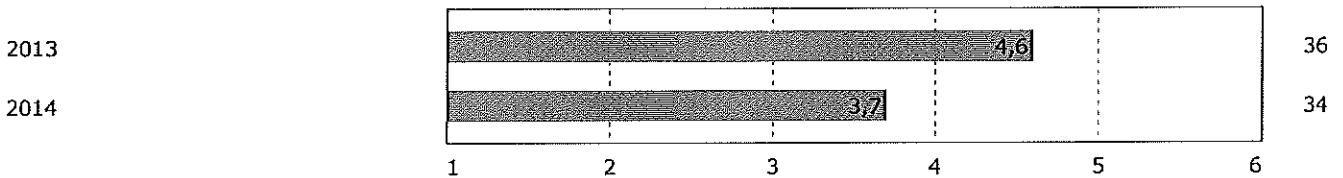


"Veileder fikk meg til å se nye muligheter?"

Gjennomsnittscore:

*

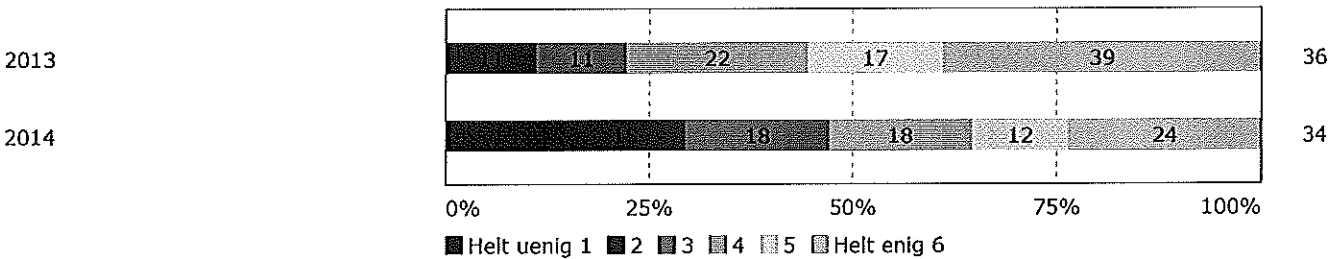
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse



Spørsmål om NAVs selvbetjeningsløsninger

Undersøkelsen har to spørsmål om fornøydheten med NAV's selvbetjeningsløsninger:

- Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruk av selvbetjeningsløsningene
- NAVs selvbetjeningsløsninger på internett.

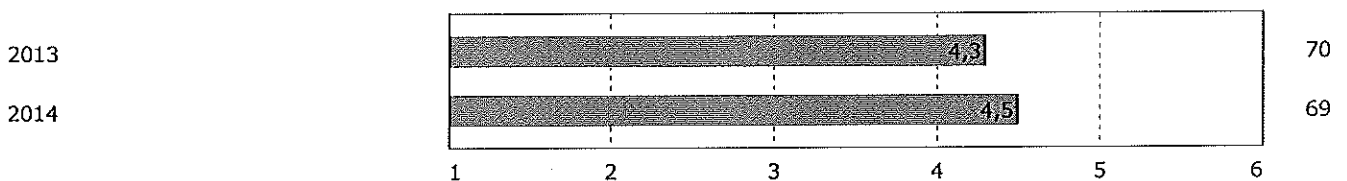
Det første spørsmålet går på NAV-kontorets veiledning, mens det siste går på den nasjonalt ensartede selvbetjeningsløsningen.

"Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruk av selvbetjeningsløsningene?"

Gjennomsnittscore:

*

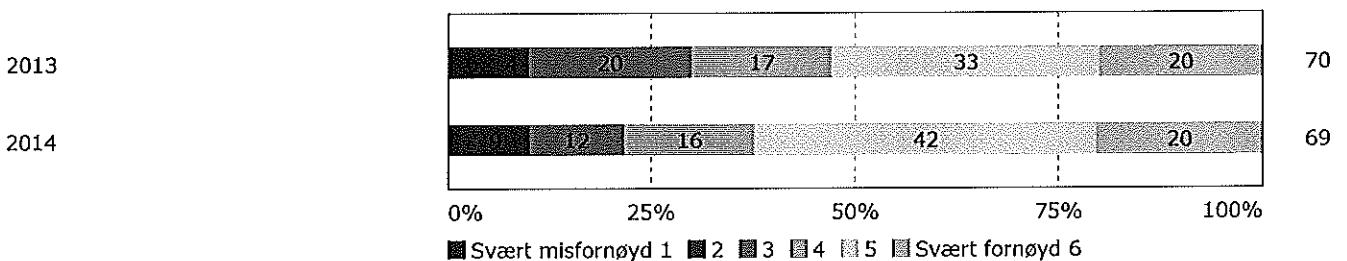
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

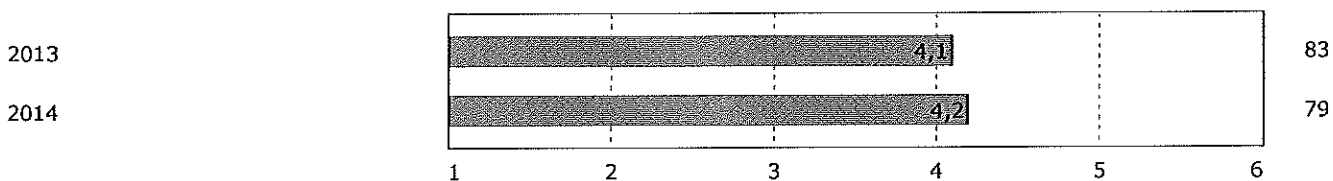


"NAV's selvbetjeningsløsninger på internett?"

Gjennomsnittscore:

*

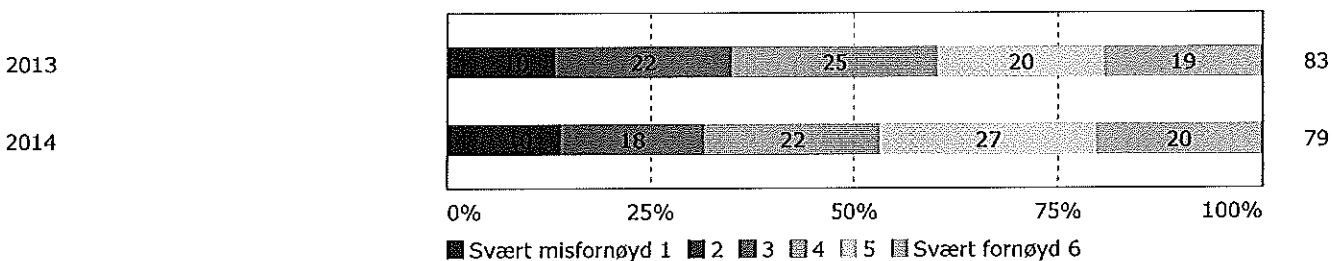
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse



Arbeidsrettede spørsmål

Det er fire spørsmål om arbeidsretting i undersøkelsen. To mer overordnet:

- Påstanden "Jeg har fått den oppfølgingen fra NAV som jeg har hatt behov for i forbindelse med jobbsøking?" (6 pkt skala)
- "Har du inntrykk av at de ansatte på NAV-kontoret har god kunnskap om arbeidsmarkedet og ledige stillinger? " (ja/nei)

Og to kartleggende:

- "Har noen på NAV-kontoret snakket med deg om muligheten for å komme i jobb/tilbake i jobb?" (ja/nei)
- "Har noen på NAV-kontoret gitt deg informasjon om arbeidsrettede tiltak?" (ja/nei)

De brukerne som har fått disse spørsmålene i 2014 er de som i spørsmål 2 sier de har henvendt seg til NAV for:

- Oppfølging for arbeid og aktivitet
- Sykefraværsoppfølging
- Økonomisk sosialhjelp
- Kvalifiseringsprogrammet

I tillegg har spørsmålene gått til de brukerne som i spørsmål 3 svarer at de har fått disse statlige ytelsene:

- Dagpenger
- Arbeidsavklaringspenger
- Individstønad
- Sykepenger
- Uførepensjon
- Overgangsstønad

Spørsmål 2 er endret fra 2013, men filtreringen var den samme med unntak av at Kvalifiseringsprogrammet og individstønad ikke var svarkategorier da. Dette utgjør få respondenter.

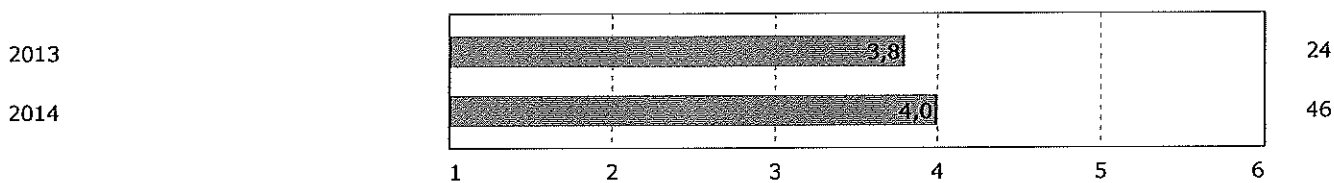
Som det framgår nedenfor var det antallet svar på det første spørsmålet lavere i 2013. Det skyldes at dette spørsmålet da gikk til de som svarte at de var arbeidssøkere, mens det i 2014 gikk til samme brukergrupper som de andre arbeidsrettede spørsmålene.

"Jeg har fått den oppfølgingen fra NAV som jeg har hatt behov for i forbindelse med jobbsøking?"

Gjennomsnittscore:

*

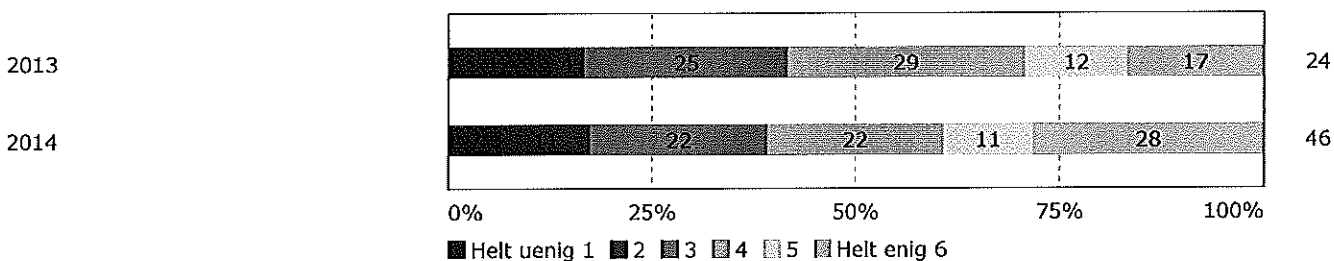
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

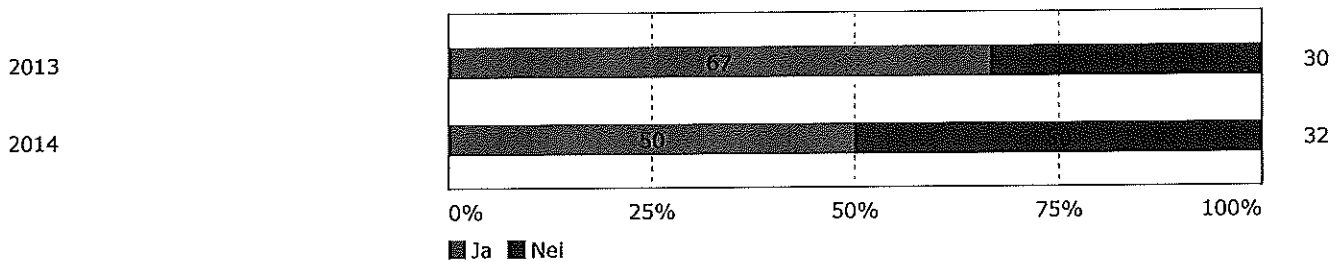
Krysset med: Undersøkelse



"Har du inntrykk av at de ansatte på NAV-kontoret har god kunnskap om arbeidsmarkedet og ledige stillinger? "

*

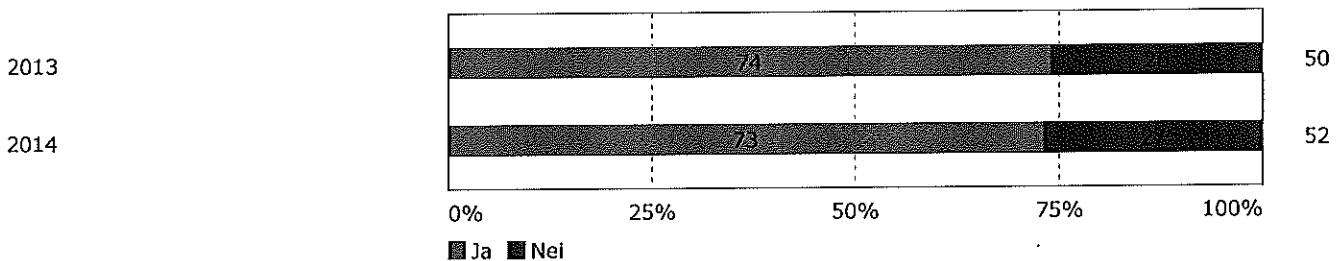
Krysset med: Undersøkelse



"Har noen på NAV-kontoret snakket med deg om muligheten for å komme i jobb/tilbake i jobb?"

*

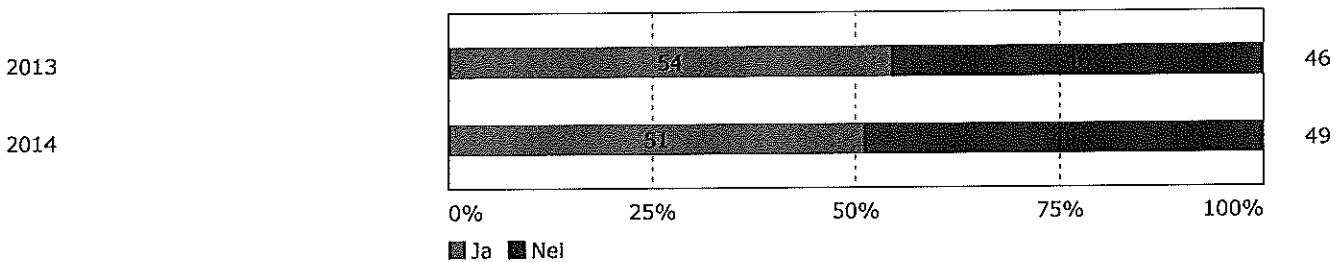
Krysset med: Undersøkelse



"Har noen på NAV-kontoret gitt deg informasjon om arbeidsrettede tiltak?"

*

Krysset med: Undersøkelse



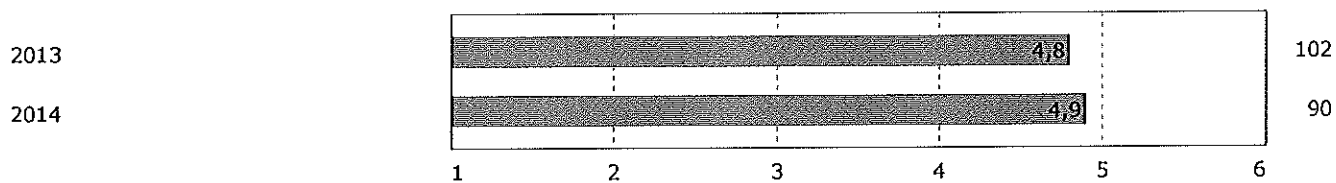
Spørsmål om service, organisering og ventetid

"Måten du ble tatt i mot på NAV-kontoret?"

Gjennomsnittscore:

*

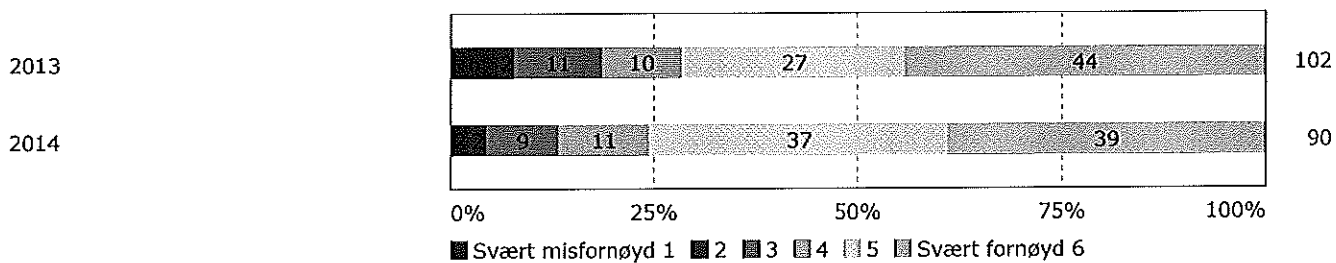
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

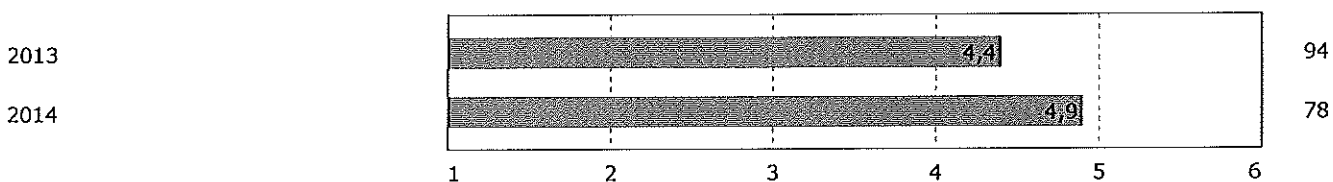


"Hvor lett det er å orientere seg på NAV-kontoret?"

Gjennomsnittscore:

*

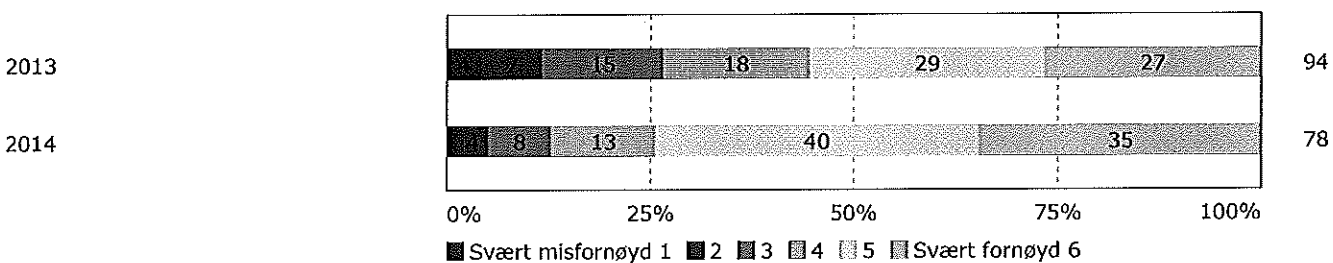
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

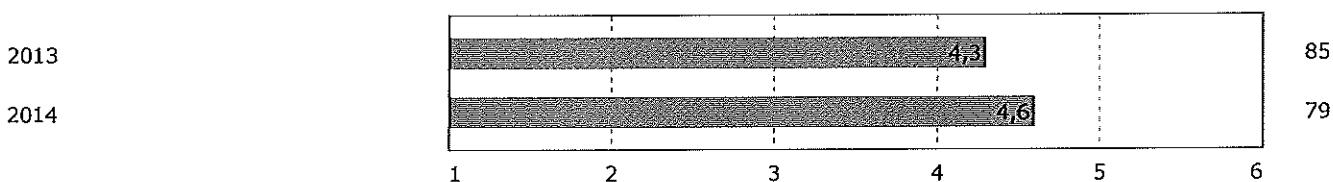


"Ventetid for å få kontakt med rett person når du møter opp ved NAV-kontoret?"

Gjennomsnittscore:

*

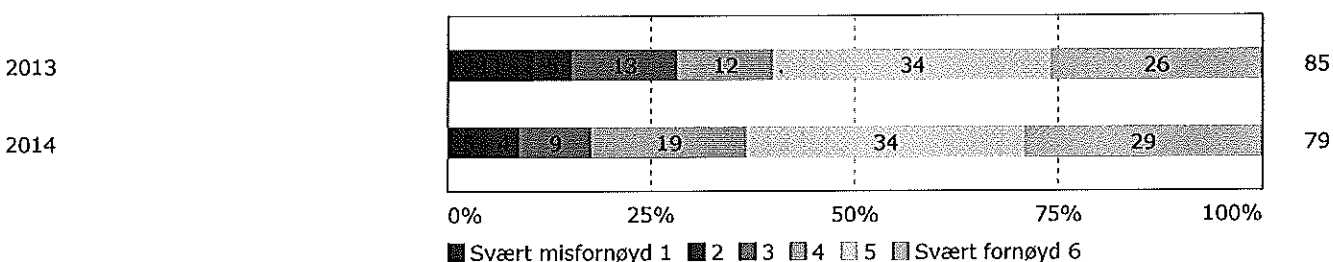
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

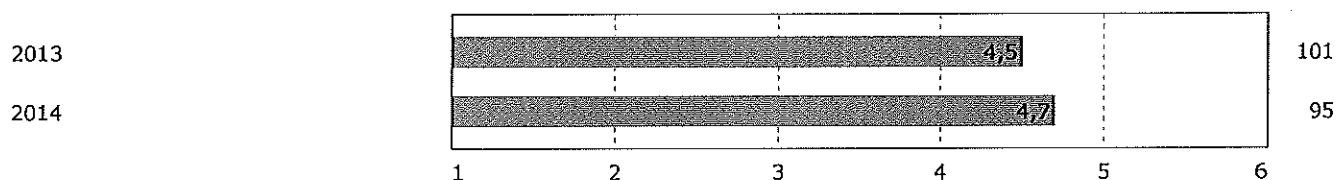


"Ventetid for å få svar på din henvendelse i publikumsmottaket?"

Gjennomsnittscore:

*

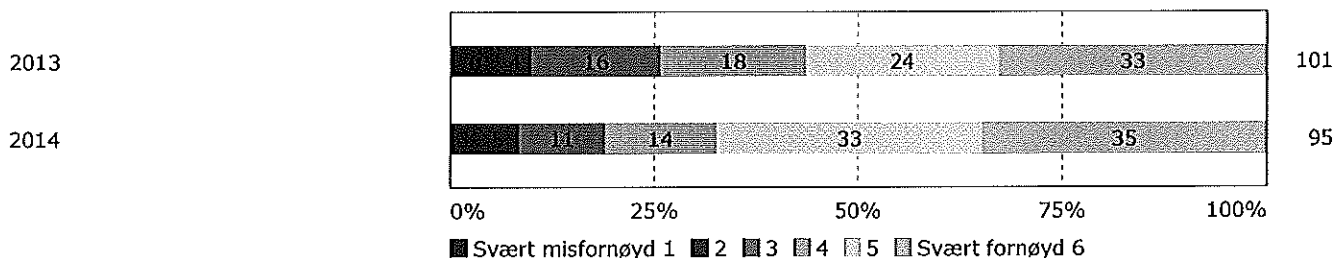
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse



Antall ganger i kontakt med NAV de siste seks måneder

Filter: Akershus = [NAV Ås]

Omtrent hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV i løpet av de siste seks måneder?

Krysset med: Undersøkelse

