

Samtalepakker

Oppsummering fra enheter, brukerutvalg og MBA

Om samtalepakkene



Utsendelse

I april ble samtalepakkene tilgjengeliggjort på Navet. Formålet med samtalepakkene var å skape engasjement og få ledere til å starte samtaler om hvordan egen enhet skal bygge mer tillit og skape større handlingsrom på egen arbeidsplass.



Gjennomføring

Det ble sendt ut tre ulike samtalepakker, en til enheter, en til brukerutvalg og en til MBA på alle nivåer. Disse besto av ulike refleksjonsspørsmål, med hensikt om å være til hjelp for å starte samtalen om hva som utfordrer tilliten.



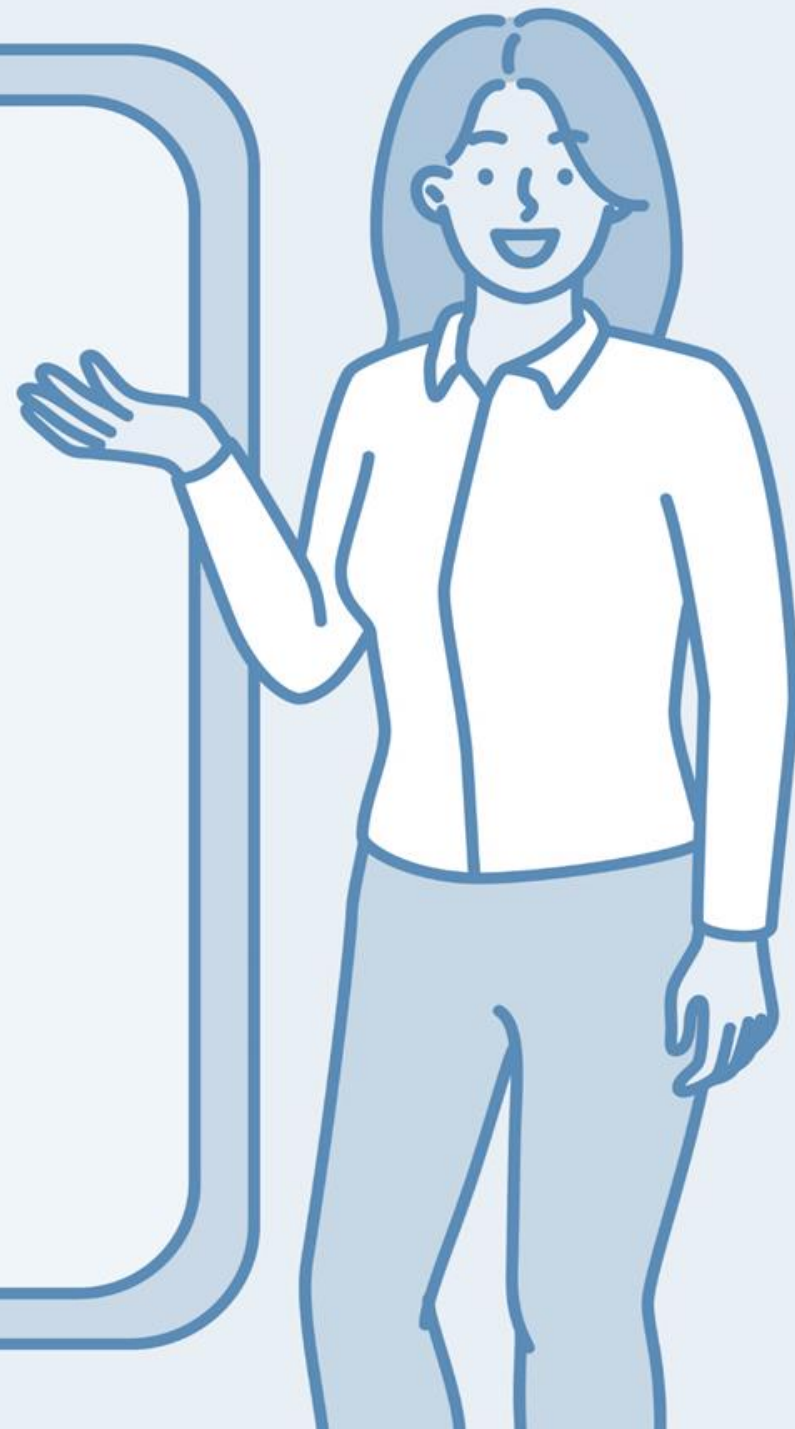
Rapportering og oppsummering

Det viktigste med samtalepakkene har vært å starte samtaler og gode lokale prosesser. De enhetene som ønsket å dele hindringer/utfordringer de sto ovenfor kunne sende inn dette og er en del av dette underlaget. For brukerutvalgene har vi tatt med en oppsummering fra de som valgte å dele sine refleksjoner, og tilsvarende har vi oppsummert refleksjoner delt fra MBA.

Enheter

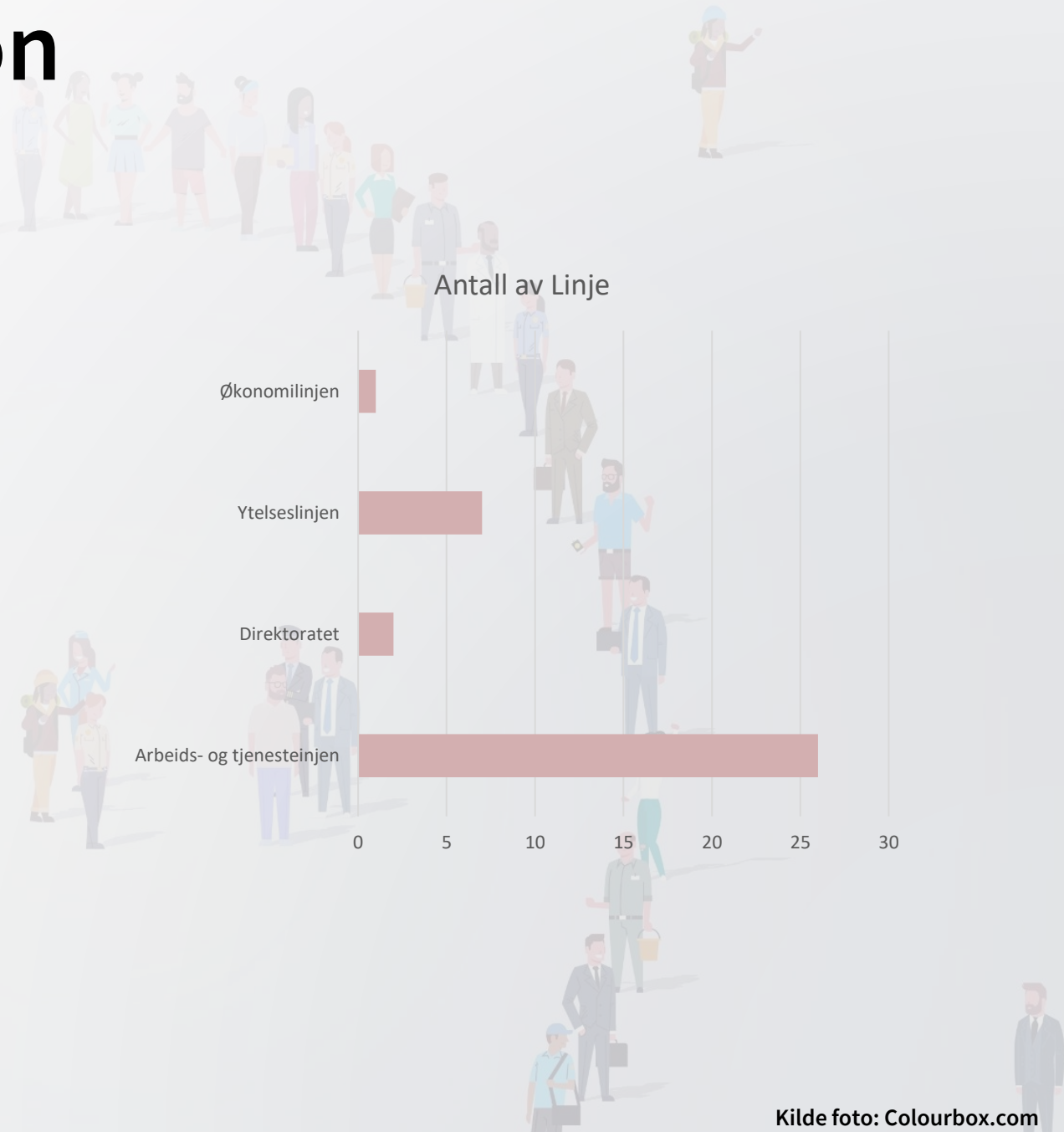
Hensikten med samtalepakken til enhetene

- Målgruppe for samtalepakken: enheter i NAV, der leder var ansvarlig for å gjennomføre samtalepakken.
- Hensikt med samtalepakken: engasjere medarbeiderne i hva tillitsreformen betyr for egen enhet og identifisere forbedringsområder. Samtalene skal gi et grunnlag for å jobbe med tillit over tid.
- Ønsket resultat: Konkrete handlingspunkter som enheten skal jobbe med videre.
- For lokal tilpasning var det åpent for å velge hva som var relevant å diskutere i enheten, men oppfordret til å ta utgangspunkt i spørsmålene i samtalepakken, evt. tilpasse spørsmålene til sin enhet.
- Enhetene ble oppfordret til å komme med tilbakemelding om utfordringer som ikke kan løses i egen enhet for å gi innsikt og kunnskap om hva som utfordrer tilliten i etaten, og legge grunnlaget for forslag til tiltak.



Bakgrunnsinformasjon

- Hensikten med samtalepakken har vært å engasjere medarbeidere i hva tillitsreformen betyr for egen enhet og identifisere forbedringsområder. Samtalene skal gi et grunnlag for å jobbe med tillit over tid.
- Enhetene ble spurt om å rapportere inn **hindringer eller utfordringer** som de selv ikke kunne løse i egen enhet. Dette underlaget samler innspillene på hindringer eller utfordringer, og består av svarene fra 36 enheter.
- Det er imidlertid **flere som har gjennomført samtalepakken** enn de som har rapportert inn hindringer/utfordringer. Noen har gitt tilbakemelding om hva de snakket om, mens andre har gjennomført samtalen og hatt gode diskusjoner lokalt. Hensikten med samtalepakken har vært å skape en **lokal dialog om tillit**. Vi har derfor ikke pålagt enhetene om ekstra rapportering knyttet til gjennomføring. På bakgrunn av dette har vi derfor ikke en fullstendig oversikt over hvor mange som faktisk har gjennomført samtalepakken.



I tillegg til utfordringer,
gir flere tilbakemelding
om at samtalepakken
har skapt mange gode
diskusjoner

Vil gjerne tilføye at vi har hatt noen fine diskusjoner, og at vi har snakket mye om samarbeidet med NAV kontor og hva vi kan gjøre for at det skal bli bedre. Vi har snakket om at vi ikke skal overprøve andre, og stole på at andre gjør jobben sin. Utover dette skal jobbe med kommunikasjon, hvordan vi snakker til hverandre, (...). Vi må også huske å gi hverandre tilbakemeldinger på det som er bra også.

- NAV Arbeid og ytelse

Hovedutfordringer fra enhetene



Regelverk

- Behov for et smidigere, mer forståelig og digitaliseringsvennlig regelverk
- Det er et ønske om regelverksutvikling på flere områder. GDPR og personvern blir særlig trukket frem.



Kommunikasjon

- Intern organisering hindrer optimal informasjonsflyt
- Manglende klarspråk utfordrer tilliten
- Behov for mediestrategi for å balansere mediebildet
- Utdatert informasjon på Navet/Nav.no



Samhandling

- Det er vanskelig å skape tillit og samhandle med andre enheter i NAV når avstanden er stor, nevnes av bla. NØS, NKS og NAV-kontor
- Samhandling mellom NAY og NAV-kontorene fungerer ikke optimalt
- Det er tungvint å samhandle med andre aktører



Digitale løsninger

- Det er et behov for bedre digitale løsninger med automatiserte prosesser
- Det er et behov for bedre informasjonsflyt gjennom mer helhetlige og brukervennlige fagsystemer på tvers



Ressurser, tid og budsjett

- Mangel på tid og ressurser er utfordrende og kan ha stor påvirkning på blant annet kvalitet og arbeidsmiljø
- Det er vanskelig å prioritere tid til kompetanseheving eller å finne nye løsninger



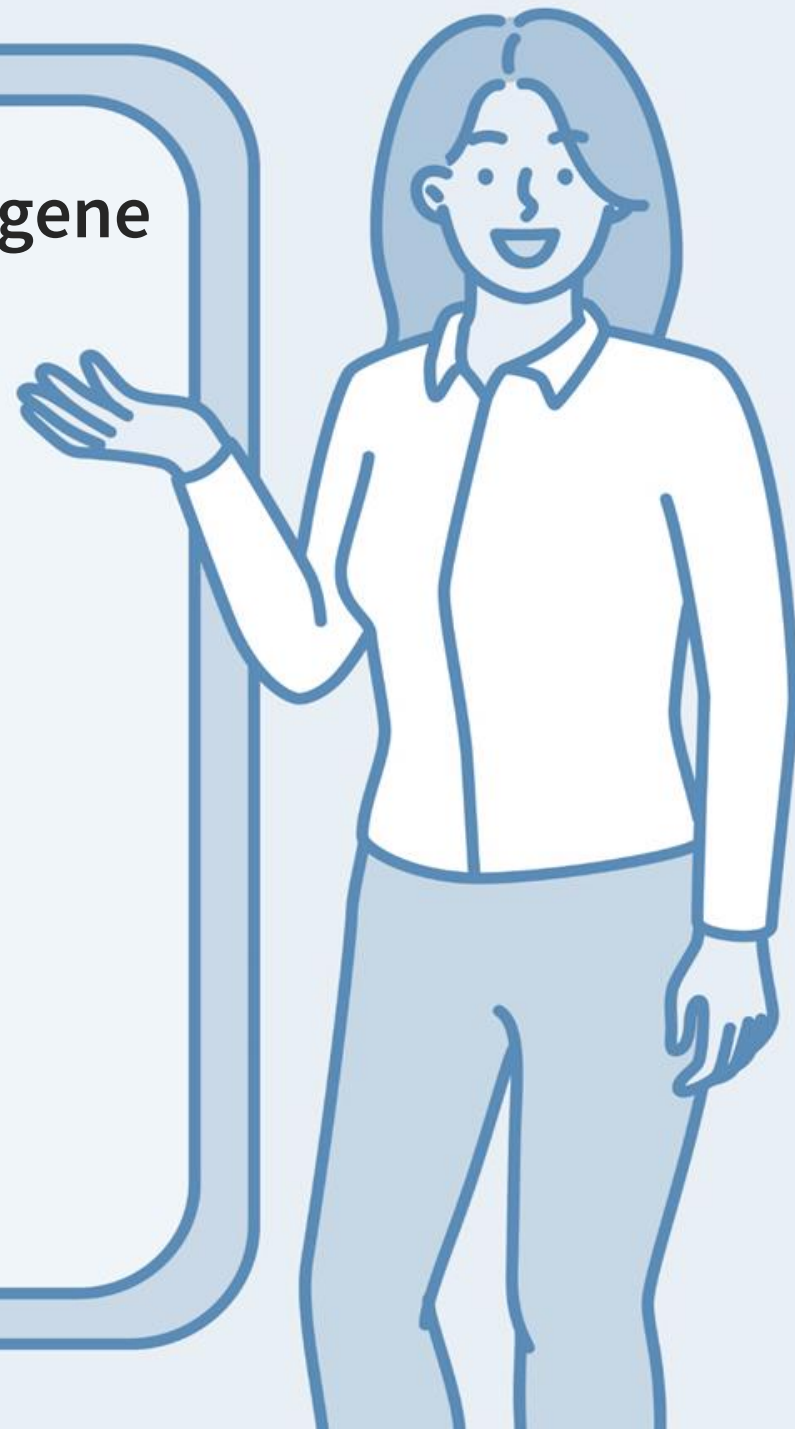
Organisering

- NAVs komplekse organisasjon skinner igjennom til brukeren
- Det er krevende med to styringslinjer (stat og kommune) og det byr på flere utfordringer knyttet til regelverk, ulike systemer, samhandling og forskjellige arbeidsvilkår.

Brukerutvalg

Hensikten med samtalepakken til brukerutvalgene

- Målgruppe for samtalepakken: brukerutvalg. Leder er ansvarlig for å gjennomføre samtalepakken.
- Hensikt med samtalepakken: engasjere medarbeiderne i hva tillitsreformen betyr for eget brukerutvalg og identifisere forbedringsområder. Samtalene skal gi et grunnlag for å jobbe med tillit over tid.
- Ønsket resultat: Konkrete handlingspunkter som brukerutvalget skal jobbe med videre.
- For lokal tilpasning var det åpent for å velge hva som er relevant å diskutere i brukerutvalget, men oppfordret til å ta utgangspunkt i spørsmålene i samtalepakken, evt. tilpasse spørsmålene.
- Brukerutvalgene ble bedt om å sende en oppsummering på:
 - Hva er det viktigste vi har snakket om?
 - Hva ønsker vi å jobbe med videre?
 - Hva kan vi løse selv, og hva trenger vi å samarbeide med andre for å løse?



Brukerutvalg

I brukerutvalgene ble flere temaer tatt opp og diskutert. I mandatet er det foretatt en avgrensning; tillitsreformen handler ikke om brukernes tillit til Arbeids- og velferdsetaten, for da vil reformen i praksis handle om hele vår virksomhet og hvordan den innrettes. Noen oppsummerte viktige temaer de snakket om (blå boks), mens andre skrev opp punkter de ønsket skulle jobbes videre med (rød boks).

Oppsummering av hva som ble diskutert

Språk og kommunikasjon

- Det er avgjørende for tilliten mellom NAV og bruker at kommunikasjonen er klar og tydelig, respektfull, inkluderende, empatisk og positiv

Dialog med veileder(e)

- Tillit tar tid og det er derfor krevende å bytte veileder og bør unngås så langt det lar seg gjøre.
- Det er viktig med gode samtalereferater slik at man ikke trenger å begynne på nytt, og gir bruker et godt inntrykk

Regelverk

- Regelverk kan være komplisert både for veileder og bruker, det er derfor viktig at regelverk formidles tydelig og klart.

Forslag til hva som bør jobbes videre med

Kommunale og statlige stønader

- Forskjellig utbetalingstidspunkt kan gjøre det krevende å holde oversikt og kan skape negative konsekvenser for eksempel for bostøtte i måneder der det er tre utbetalinger

Involvering av brukerutvalg

- Inkludere brukerutvalget inn på for eksempel fagdager, «Ny i NAV» etc.
- Viktig at brukerorganisasjonene er aktive og drar NAV i riktig retning

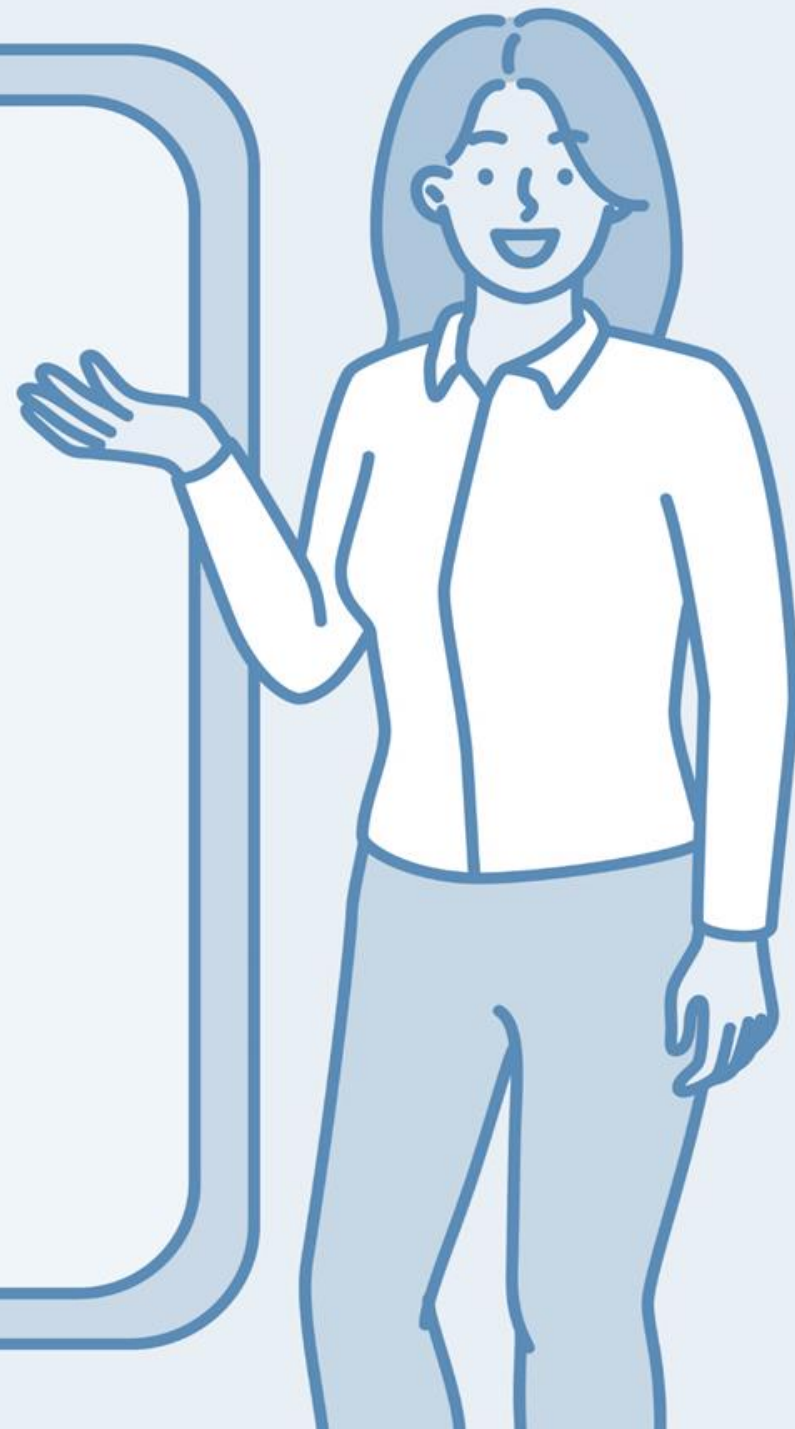
Dokumentasjonskrav

- Enkelte dokumentasjonskrav kan oppleves som meningsløse og gjentakende

Medbestemmelserapparatet (MBA)

Hensikten med samtalepakken til MBA

- Målgruppe for samtalepakken: Partene i alle MBA på alle nivåer i etaten.
- Hensikten med samtalepakken:
 - Sikre at alle MBA engasjeres, aktiveres og involveres i arbeidet med tillitsreformen
 - Få innsikt i hvordan partssamarbeidet faktisk oppleves på alle nivåer
 - Grunnlag for treffsikre tiltak for å styrke partssamarbeidet
- For lokal tilpasning ble det laget flere refleksjonsoppgaver som man kunne ta utgangspunkt i og plukke ut de spørsmålene som passer ditt MBA.
- MBA ble bedt om å sende en oppsummering på:
 - Oppsummering av hovedpunkter fra diskusjonen.
 - Beskriv eventuelle særlige utfordringer som er diskutert
 - Beskriv tiltak. Få frem hva dere eventuelt trenger av bistand for gjennomføring av tiltakene.



Hovedpunkter i samtalene

I samtalepakkene til MBA så var det lagt opp til tre refleksjonsoppgaver for diskusjon. Svarene er derfor i stor grad knyttet til disse oppgavene. Noen valgte å fokusere på en av oppgavene, andre på alle tre og noen holdt det på et mer generelt nivå. De tre refleksjonsoppgavene handlet om:

1. Partssamarbeidet
2. MBA sin rolle som et strategisk viktig forum
3. Mål- og resultatstyring

I ordskyen til høyre er ser vi noen ord som generelt gikk igjen i samtalene.



Partssamarbeidet

Noen av hovedpunktene i samtalene

- Økt handlingsrom lokalt er en forutsetning for styrke partssamarbeidet, særlig mål- og resultatstyring, budsjett- og planprosesser, tjenesteutvikling trekkes frem.
- For å oppnå tillit i partssamarbeidet ble det diskutert at det er viktig at alle blir hørt og får anledning til å bidra gjennom diskusjoner
- Det er viktig at man kjenner seg igjen i eller kan relatere seg til tematikken som blir tatt opp
- Det er viktig med tidlig og hyppig informasjon og involvering for å kunne legge til rette for reell medvirkning
- Mange nevner at de opplever god tillit mellom partene
- Manglende arena for diskusjon mellom dMBA og avdelingsdirektørene
- Kommunalt og statlige tillitsvalgte opplever at det er noe skjevhet i styrkeforholdet



Innspill til tiltak

1. Tidlig og hyppig informasjon, samt involvering, dette kan gjøres ved for eksempel kortere teamsmøter
2. Større grad av deltagelse fra direktøren i drøftingssaker i RMBA
3. Ta inn eksterne ressurser i saker, der det er relevant for å styrke kunnskapsgrunnlaget
4. Se tillitsreform, NAV 2030 og utviklingsarbeidet med tillit og psykologisk trygghet i sammenheng
5. Det er viktig å jobbe med tillitsreformen gjentagende over tid
6. Mer involvering av tillitsvalgte/verneombud i partnerskapsmøter, særlig i saker som påvirker arbeidsmiljøet. Dette kan f.eks gjøres gjennom en ansattrepresentant.
7. Drøfting av problemstillinger må være reelle uten at beslutninger er tatt i forkant.

MBA sin rolle som et strategisk viktig forum

Noen av hovedpunktene i samtalene

- Viktig med tidlig informasjon og involvering av MBA
- Det er behov for mer informasjon utad av hva MBA er og skape en større interesse for hva MBA gjør.
- Det kan i større grad gjennomføres felles opplæring med ledelse og MBA/AMU.
- Det er viktig med en holdning om at vi står sammen som parter og ikke (mot)parter
- Arbeidsbelastning for tillitsvalgte utfordrer medbestemmelsen, det gjør at flere kvir seg for å ta på seg verv.



Innspill til tiltak

1. Tilgjengeliggjøring av MBA sin saksagenda for å skape mer åpenhet og engasjement blant hele enheten. Eksempelvis gjør NFP styringsenhet dette allerede i en teamskanal og på infoskjermer
2. Oppdatere kunnskapen om blant annet hovedavtalen og tilpasningsavtale med jevne mellomrom for å sikre forståelse for ulike prosesser, samt oppnå god rolleforståelse.
3. Øke kjennskapen til brukerutvalgene og ta med innspill inn til MBA
4. Bedre opplæring om medbestemmelse

Mål- og resultatstyring

Noen av hovedpunktene i samtalene

- Mål- resultatstyring blir gjennomgått i MBA, men kan til fordel gå mer i dybden og bruke mer tid til drøfting
- Det er viktig å skape forståelse for hvorfor vi har måltall og hvordan vi bruker tallene
- Mye er fastlagt på forhånd når det gjelder resultatkrav med videre. Enkelte peker på at erfaringsmessig vil MBA reagere dersom målkravene blir for rigide og «harde», og de har da gitt nyttige innspill til endringer
- En enhet fra klage- og anke diskutere utfordringene rundt individuelle krav/oppfølging der noen syns det er bra å ha tydelige mål å forholde seg til, mens andre syns det er stressende.



Innspill til tiltak

1. Styrke involveringen ved mål- og resultatstyring lokalt
2. Finne felles mål for enheten slik at det kan bidra til at de ulike fagområdene internt i enheten har noen felles mål.
3. Øke kunnskapen om økonomi og budsjett blant MBA og øke involvering når prioriteringene skal tas
4. Øke bevisstheten rundt hva måltallene brukes til

Oppsummering av innspill



Økt kunnskap

Hovedavtalen,
tilpasningsavtalen, økonomi
og budsjett



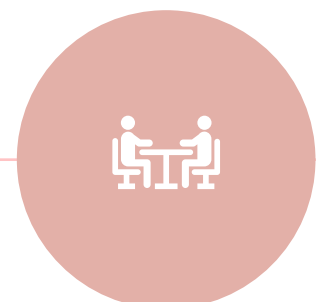
Økt kjennskap til MBA

arbeidet de gjør,
medbestemmelse og
saksagenda



Økt involvering

tidligere og hyppigere
informasjon



Reelle diskusjoner

uten at beslutninger er tatt
på forhånd

Tillitsreformen