



# Gode brukermøter og kvalitet i den arbeidsrettede oppfølgingen

NAV AGDER BRUKERUTVALG

NAV Agder //04.09.2025 // Liv Flaten





# FORMÅL

## Kvalitetssystemet gir:

1. Innsikt i kvaliteten på den arbeidsrettede oppfølgingen ved eget kontor
2. Grunnlag for læring og deling av gode grep mellom medarbeidere
3. Mulighet til å iverksette tiltak og forbedre kvaliteten i oppfølgingsarbeidet

# Kvalitetssystem et digitalt verktøy

- Gir NAV-kontorene støtte til å jobbe systematisk med kvaliteten i oppfølgingen av personbruker
- Verktøyet tar utgangspunkt i *NAV-loven §14a* og *Veileder for arbeidsrettet oppfølging*



# Metoden:

- Spørsmålene tar utgangspunkt i *Veilederen for arbeidsrettet oppfølging* og NAV loven § 14a
- Identifisere hva i oppfølgingen
  - ✓ som **fungerer bra** (og hvordan og hvorfor)
  - ✓ som fungerer **mindre bra** (og hvordan og hvorfor)



Vurdering av kartleggingen og kvaliteten i oppfølgingsvedtaket / 14a-vedtaket



Vurdering av hvor arbeidsrettet oppfølging er



Vurdering av hvordan personen får medvirke i egen sak



Vurdering om NAV har bidratt til fremdrift i oppfølgingen

# Kvalitetsmålinger vår 2025 – AAP mottakere (30 år eller eldre)

Kvalitetsmålingene gjennomføres hvert halvår

- Vår – gjennomføres i perioden mars - april for AAP-mottakere, 30 år eller eldre
- Høst – gjennomføres i september og oktober for unge under 30 år uavhengig av ytelse

## Helhetsvurdering

Hvordan er kvaliteten på fasen «bli kjent og forstå behov» og oppfølgingsvedtaket?

### Positiv utvikling- samtidig noe variasjon i og mellom Nav-kontor

Punkter som trekkes frem:

- ✓ Vektlegger møte med bruker for å bli kjent
- ✓ Tett kontakt
- ✓ Kartlegging gjennom samtaler og innhenting av dokumentasjon
- ✓ Vurderinger fremkommer skiftelige
- ✓ Samsvar mellom oppfølgingssamtale, brukers ressurser, ønsker og mål

# Arbeidsretting og fremdrift i oppfølgingen

- ✓ Jobbmål, aktivitet og arbeid viktig del av oppfølgingen
- ✓ I noen saker gjør helsemessige og sosiale forhold at det ikke er fokus på jobb
- ✓ Veileder bidrar til fremdrift gjennom:
  - Jevnlige oppfølging
  - Planlagte møter med agenda
- ✓ Saksmengde og hyppig bytte av veileder hindrer god oppfølging
- ✓ Samhandling med arbeidsgiver varierer
  - Oftest tema der bruker har et arbeidsforhold

## Hvordan legges det til rette for brukermedvirkning?

- ✓ Fokus på relasjonsbygging gjennom å etablere trygghet og individuelle tilpasninger
- ✓ Jevnlige møter om bruk av aktivitetsplanen og samhandlingsverktøy
- ✓ Planlagte møter med tydelig agenda
- ✓ Bruker får velge kommunikasjon- og møteform
- ✓ Veiledningen tar utgangspunkt i brukers ønsker og forutsetninger
- ✓ Klart språk og tydelig møtereferat i hvor det fremkommer hvem gjør hva
- ✓ Brukers stemme kommer tydelig frem i dialogen og oppfølgingen
- ✓ Ikke digitale brukere ivaretas med planlagte fysiske møter

# Tiltak kontorene jobber med

- ✓ Oppfølgingsvedtaket og Nav loven § 14 a
- ✓ Individuelle vurderinger
- ✓ Jobbfokus i oppfølgingsløpet
- ✓ Felles møtearenaer med interne ressurser og samarbeidspartnere
- ✓ Økt bruk av markedsressurser
- ✓ Planlagte møter med tydelig agenda
- ✓ Økt brukermedvirkning
- ✓ Porteføljesamtaler med fokus på struktur og prosess
- ✓ Veiledningskompetanse og gruppeveiledning

# Tiltak i fylkets regi

- ✓ Veiledningskompetanse og gruppeveiledning
- ✓ Tilbud om opplæringspakker oppfølgingsvedtak / §14 a og arbeidsrettet oppfølging



# Brukerundersøkele i Nav i Agder

Digital spørreundersøkelse

Møteplassen – en fysisk dialogarena

## Hva synes du om møtet ditt med NAV?

Vi ønsker å gjøre jobben vår så godt som mulig. Kan du bruke ett minutt til å hjelpe oss?

Dine svar er helt anonyme.



# Brukerundersøkelsen ser slik ut:

## Hva synes du om møtet ditt med NAV?

Din tilbakemelding er viktig!

Vi ønsker å gjøre jobben vår så godt som mulig. Kan du bruke ett minutt til å hjelpe oss?

Dine svar er helt anonyme.

Start nå

### Hva synes du om møtet ditt med Nav?

\* Obligatorisk

Nav Risør

2. Hva slags møte hadde du med Nav Risør? \*

☐ Fysisk møte

☐ Telefonmøte

☐ Videomøte

3. I hvilken grad opplevde du at veilederen din møtte deg på en hyggelig og positiv måte? (1 er i svært liten grad og 6 er i svært stor grad) \*

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

4. I hvilken grad opplevde du at møtet handlet om det du synes er viktig? (1 er i svært liten grad og 6 er i svært stor grad) \*

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

5. Hvilke av disse temaene snakket dere om i møtet? (Du kan krysse av på flere) \*

☐ Jobb

☐ Tiltak

☐ Utdanning (f.eks. vei til fagbrev, sertifisering, skole og studie...)

☐ Helse

☐ Økonomi

☐ Bolig

☐ Bolig

☐ Omsorg for barn

☐ Annet

6. Hvor fornøyd er du med ditt NAV-kontor? (1 er ikke fornøyd og 6 svært fornøyd) \*

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

7. Er du over eller under 30 år? \*

☐ Under 30 år

☐ 30 år eller eldre

Tilbake Neste