



// REFERAT

Møte nr. 1/2024

// Møtedato: 15.2.2024

// Til stede:

Medlemmar:

FFO Vestland – Gunn Sande
FFO Vestland – Marita Aarvik
FFO Vestland – Åslaug Kalstad
 ➤ *Medlem i redaksjonsrådet*
 ➤ *Leiar i Brukarutvalet*
proLARnett Norge – Christine Lønne
F2F Hordaland – Warren S. Eversley
Unge Funksjonshemmede – Heidi Melum (Teams)
 ➤ Medlem redaksjonsrådet

NAV Vestland: NAV Vestland – Frode Storvik, avdelingsdirektør
 ➤ *Nestleiar i utvalet og medlem i redaksjonsrådet*
NAV Vestland – Lars Vagle Stangeland, seniorrådgjevar
 ➤ *sekretær for brukarutvalet og redaksjonsrådet*

NAV Ytelseslinja: Ann K. K. Eriksen
NAV Hjelpemiddelsentral Vestland: Frode Hovland
NAV Kontakssenter Vestland Bente Brathagen

Vara: Ann K. K. Eriksen - NAV Ytelseslinja
Kreftforeningen – Arvid Åsen
Vestland Innvandrerråd – Sindavira Mackenzie
SAFO Sørvest – Kari Tungesvik

Forfall: NAV Ytelseslinja - Kåre Gert Monsen,
LO Vestland - Elise Dāvøy
Kreftforeningen – Roald Nystad
SAFO Nordvest - Anne Pia Nygård
FFO Vestland – Nina Sevaldsen
SAFO Sørvest – Ingeleiv Haugen
FFO Vestland – Nounshine Zaeri Loolani

// Referent: Lars Vagle Stangeland - NAV Fylkeskontor Vestland

NAV VESTLAND // ARBEIDS OG VELFERDSETATEN

Postadresse: Postboks 284 // 5804 BERGEN

Besøksadresse: C. Sundtsgt. 29, 8. etg. // Bergen
Tel: 900 15 452 //

www.nav.no //

Møte i brukarutvalet 15.2.2024

	Sak	
1/24	<p><u>Godkjenning av innkalling og referat – Status for logg over saker handsama i brukarutvalet</u></p>	<p>Referat og innkalling godkjent Gjennomgang av logg tatt til orientering</p> <p>Møtekalender for 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Torsdag 15/2-24 kl. 12:15 ○ Torsdag 11/4-24 kl. 12:15 ○ Torsdag 6/6-24 kl. 12:15 ○ Torsdag 19/9-24 kl. 12:15 ○ Torsdag 14/11-24 kl. 12:15 <p>I praksis blir det sendt ut eigen innkalling til formøte for representantane for organisasjonane kl. 11:45, og eigen innkalling til alle medlemmene i utvalet til ordinært møte kl. 12:15</p>
2/24	<p><u>Representantane for organisasjonane i utvalet presenterer seg (3 min kvar):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Kven dei er</u> - <u>Kven dei representerer og kva er dei viktige sakene organisasjonen vil fronta</u> <p><u>Korleis fyller rolla i utvalet</u></p>	<p>Frode Storvik, Avdelingsdirektør i NAV Vestland. Hovudansvar for avdeling for statistikk og analyse, kommunikasjon, videoproduksjon, innovasjon og utvikling og verksemdsstyring. Har hatt ansvaret for brukarutvalet i mange år.</p> <p>Ann Kristin Kløvrud Evensen. Avdelingsleder i NAV Familie og pensjonsytingar. Vararepresentant for Kår Gert Monsen og representerer Ytelseslinja i NAV, det vil sei den delen av NAV som har ansvaret for utbetaling av ytingar. Ho har elles erfaring frå mange roller både som medarbeidar og leiar på ulike nivå i NAV.</p> <p>Sindavira Mackenzie representerer Vestland Innvandrerråd og er vararepresentant for Joyce Breeze Kamara. Ho arbeider som sjukepleiar på Bergen legevakt. Ho er oppteken av at dei med fleirkulturell bakgrunn er tilstades på dei rette arenene og er ein tydeleg stemme som blir høyrte i samfunnsdebatten.</p> <p>Warren S. Eversley, F2F Hordland: Foreningen 2 foreldre. Jobber for at barn med to heimar skal ha det så godt som mogleg med begge foreldre. Dei representerer både ein utbetlingspost og ein innbetalingspost i NAV.</p> <p>Marita Aarvik FFO Vestland. FFO er ein paraplyorganisasjon for 88 organisasjonar. Ho sjølv representerer LHL. Ho ønsker å nytte deltakinga i Strategisk brukarutval til å løfte inn saker som organisasjonen er opptekne av.</p> <p>Bente Brathagen Avdelingsdirektør I kontaktsenter Vestland. Representerer førstelinjetenesta til NAV. Til saman er dei nesten 1000 tilsette som handterer 5,2 millionar henvendingar på årsbasis.</p> <p>Arvid Åsen representerer kreftforeininga. Han møter som er vara for Roald Nystad. Har tidlegare jobba i forsikring og bank. Jurist. I tidlegare jobb hadde han mykje med NAV å gjera, og han har derfor særskilt ønskt å vera med i brukarutvalet.</p> <p>Aslaug Kalstad, FFO Vestland. Ho er også leiar FFO Bergen. Ho representerer også Autismeforeininga som er ein av organisasjonane i FFO. Jobbar ein del frivillig med grupper som opplever å ha eit problematisk forhold til NAV. Ho møter også mange pårørande i krise. Ho er særskilt opptatt av unge uføre og korleis desse skal nytte restarbeidsevna si. Ho er utdanna lærar og har jobba som lærar og rådgjevar.</p> <p>Gunn Sande, FFO Vestland: Har tidlegare vært medlem i utvalet. Har bakgrunn frå autismeforeininga. Ho er sau- og geitebonde får Stadlandet og har jobba i 38 år i eit kraftselskap som montør. Ho ønsker å vera med å sette dagsorden for brukarutvalet. Ho ser at Brukarutval også har ei rolle i å få etablert fleire lokale brukarutval.</p>

		<p>Kirstine Lønne representerer proLAR Nett Bergen der ho også er avdelingsleiar. Foreininga jobber for LAR-pasientar. Organisasjonen jobber på alle nivå og er involvert i veldig mykje på rusfeltet. Mange av brukarane har særskilte utfordringar knytt til NAV-språk, og ulike utfordringar med å tilpasse seg, også digitalt. Det er både viktig og spennande å vera ei stemme for dei i brukarutvalet.</p> <p>Lars Vagle Stangeland, Verksemdskontroller i NAV Vestland. Som verksemdskontroller har han oversikt over mange prosesser i NAV og er til stades i mange sentrale arenaer og har såleis ei god oversikt over organisasjonen som kan vera til nytte for utvalet. Han er også sekretær i utvalet.</p> <p>Tordis Kristine Søvde. Fylkesleiar i FFO Sogn og Fjordane som har 900 medlemmar. Har jobba 20 år som sosionom og 20 år med undervisning av barnevernspedagogar og sosionomstudentar. Ho sit også som representant i brukarutvalet Hjelpemiddelsentralen. Har jobba mykje med organisasjonsarbeid.</p> <p>Kari Tungesvik representerer SAFO Sørvest. Ho møter som vara for Ingeleiv Haugen. Ho er sosionom og har arbeid med innvandrar, ungdom og eldre. Ho er aktiv i ulike foreiningar. Har også med seg erfaringar som pårørande. Ho er elles sosialt engasjert med ulike verv og oppdrag. Ho er særskilt oppteken av dei som er født med alvorlege sjukdommar og korleis desse kan bli ein del av samfunnet der vi treng alle ledige hender.</p> <p>Frode Hovland er avdelingsdirektør i NAV Hjelpemiddelsentralen Førde og representerer også Bergen i utvalet. 150 tilsette. Ligg i ei eiga styringsvilje som ikkje er den same som NAV Vestland.</p> <p>Heidi Mehlum representerer unge funksjonshemma: Dette er ein paraplyorganisasjon. Er også med i NAV sentralt brukarutval for unge brukarar. Har også erfaring frå ME-foreininga, FFO, vært innom sentralt brukarutval i Hjelpemiddelsentralen. Brenn særskilt for unge vaksne.</p> <p>Frode Storvik takka for gjennomgangen og orienterte om at NAV Vestland også ønsker å utfordre NHO på om dei også kan vera representert i strategisk brukarutval i NAV Vestland.</p>
3/24	<p><u>Mandat for brukarutvalet – Gjennomgang, innspel og endring.</u> (Mandat er sendt ut som vedlegg til innkallinga)</p>	<p>Mandatet var også oppe som tema i utvalet hausten 2023 og det kom innspel til at vi skule revidere dette og ha ei gjennomgang i det nye utvalet i 2024.</p> <p>NAV Vestland har gjort nokre justeringar i det opprinnelege mandatet og i møtet blei mandatet gjennomgått og det blei gjort nokre justeringar.</p> <p>Etter gjennomgangen kom det ein del innspel, mellom anna desse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brukarutvalet gjeld NAV Vestland, som tilsvavar Vestland fylke. - Det er 9 regionar i Vestland, og det strategiske brukarutvalet vil medvirke til at det blir etablert egne brukarutval i desse regionane. - Saker som kjem opp i utvalet vil handsamast vidare i NAV, mellom anna til sentralt brukarutval der dette er rett. Saker som krev politisk beslutning kan også handsamast av organisasjonane som både er høyringsorgan og interesseorganisasjonar som kan påvirke dei politiske organa som tar avgjersler som gjeld NAV. - Kan det vera mogleg å samarbeide med dei andre fylkesbrukarutvala? - Det er viktig at representantane i brukarutvalet melder tilbake til sine organisasjonar det som er tema i utvalet. Også at det blir spilt inn tema eller spørsmål som bør vera på dagsorden i utvalet. - Opplæring av representantar i brukarutvalet bør også inkludere vararepresentantane. NAV Vestland vil jobbe vidare med dette. - Mange organisasjonar har brukarmedverknadsopplæring.
4/24	<p><u>Val</u></p> <p>- <u>Leiar</u></p>	<p>I samsvar med dagsorden blei det gjennomført val slik: Leiar: Frode Storvik, NAV Vestland</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Nestleiar</u> - <u>Redaksjonsråd</u> 	<p>Nestleiar: Åslaug Kalstad Sekretær: Lars Vagle Stangeland, NAV Vestland</p> <p>Redaksjonsrådet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medlem: Åslaug Kalstad - Medlem: Heidi Mehlum - NAV Vestland: Frode Storvik - NAV Vestland: Lars Vagle Stangeland (Sekretær)
5/24	<p><u>Kort orientering om status frå Einingar i NAV</u></p>	<p>Frode Hovland, NAV Hjelpemiddelsentral: Det skjer mykje på hjelpemiddelområdet for tida. Dei jobber med det strategiske målbiletet. Det er utarbeidd ein prosjektrapport som beskriv nærare satsingsområdet knytt til Nasjonal service og rettleiingsteneste. Den ligg som vedlegg til dette referat. Også hjelpemiddelsentralen er i ein digital transformasjon som både vil gje betre effekt og betre ressursutnytting. I høve gjenbruk av hjelpemiddel, er dette noko som blir følgt opp av kommunane som sender utstyret til Hjelpemiddelsentralane. Generelt har hjelpemiddelsentralane særst høg gjenbruk av hjelpemiddel.</p> <p>Bente Brathagen, NAV Kontaktsenter: Det som har størst merksemd nå er ungdomsgarantien: korleis skal vi følge opp og handtere henvendingar frå ungdom og deira pårøyrande, og så sluse dette over til NAV-kontora som har oppfølgingsansvaret. Elles får dei ein del henvendingar frå dei som har fått feilebereknar dagpenger og som skal ha etterbetaling. Dette nyttast det mykje ressursar og tid på å handtere. Utanom desse sakane er ventetida grei; 60 % skal ha svar innan 6 minutt. (Talet er korrobert frå 80 % til 60 % da det i ettertid viste seg at måltalet som blei informert om i møtet var feil) Nokre må vente lenger, men tilbakeringfunksjon funkjar bra. Veldig mange henvendingar blir også handtert på chat. Brukarundersøkingar viser at 90 % av sakane blir løyst i kontaktsenteret, og målkrevet er 85 %. Målkrevet for opplevd service er 90 % men her er resultatet 95 %. Det er mottat ca. 500 serviceklagar i 2023.</p> <p>Her blei det også eit kort ordskifte knytt til unge og psykisk helse, og også til borneperspektivet. Dette har særskilt merksemd både i styringsdokumenta til NAV, og Statsforvaltaren si oppfølging av NAV-einingane. Realiseringa av Ungdomsgarantien i NAV betyr at rettleiarar som jobber med ungdom ikkje skal ha fleir enn 50 brukarar under 30 år. For å få dette til må ressursane bli henta frå dei som skal følge opp dei andre målgruppene i NAV, og dette blir såleis ein reell omprioritering. Brukarutvalet peiker på at det er eit ønske om at ein nytter meir varig lønstilskot, for å sikre at dei som treng det får adekvat oppfølging og rettleiing for å nytte restarbeidsevna si. Dette er ei kjent problemstilling i NAV. Avgjersla ligg på politisk nivå.</p> <p>Ann K. K Eriksen NAV Ytelseslinja: Ytelseslinja er stor og har mange oppgåver. Fellesnevner for dei fleste av desse oppgåvene er å få ut pengar så raskt som mogleg og til mottakarar som har rett på utbetalingane. Stikkord for NAV Ytingar er: Kvalitet, tempo, språk og digitalisering.</p>

Ho gjorde merksam på at sakshandsamingstida for alle ytingar ligg på www.nav.no. Brukarar som har trong for informasjon generelt, eller særskilt i si sak, vil raskt få hjelp ved å nytte tenesta "Skriv til oss" Det kom opp spørsmål om rettigheter på ytingar når brukarar venter på avgjersle på AAP-krav der sakshandsamingstida er 12 veker. Her vil slike brukarar kunne ha rett på sosialstønad utan å måtte realisere verdiar for å ha pengar til livsopphald. Sosialtenesta i kommunane vil da krevje refusjon når AAP-pengar blir etterbetalt.

Generelt er sakshandsamingstidane på veg ned og det jobbest med tekniske løysinger for å gjere dette enklare og ytterlegare meir effektivt.

Frode Storvik NAV Fylkeskontor Vestland:

Dette er dei særskilte tema som han tok opp:

Møtegodtgjersle:

Alle krav på godtgjersle og utbetalingar skjer gjennom Unit4, og medlem og varamedlem i Strategisk Brukarutval må bli registrert inn i lønssystemet i NAV. Lars V. Stangeland vil gjere dette, og for å gjere slik registrering må desse opplysningane sendast i posten til

NAV Vestland – Attn.: Lars Vagle Stangeland,
Postboks 284,
5804 Bergen

Dei naudsynte opplysningane er:

Fullt namn
Adresse og e-postadresse
Fødsels- og personnummer
Kontonummer

Medlem i utvalet som krev reise- og møtegodtgjersle må sende dette inn for kvart møte (Ikkje samle dette opp)

Det blei stilt spørsmål om tapt arbeidsforteneste kan utbetalst til arbeidsgjevar slik at representanten kan oppretthalde lønnsutbetaling frå arbeidsgjevar. NAV Vestland har etter møtet tatt dette opp med NAV Økonomitenester Utvalet blir orinetert om svaret når dette er klårt.

Medlem som ikkje kan møte:

Det er organisasjonen eller det medlem som ikkje kan møte som må varsle/avtale at vara-representant stiller til møte i brukarutvalet.

Storvik orienterte også at representantar frå strategisk brukarutval er ønskt/inviterte som deltakarar i seminar og

Workshop den 5/4-24: Berekraftig arbeidsinkludering – Migrantar – Alrek Helseklynge.

Interesserte i utvalet kan melde seg på med å gå inn på denne nettsida:

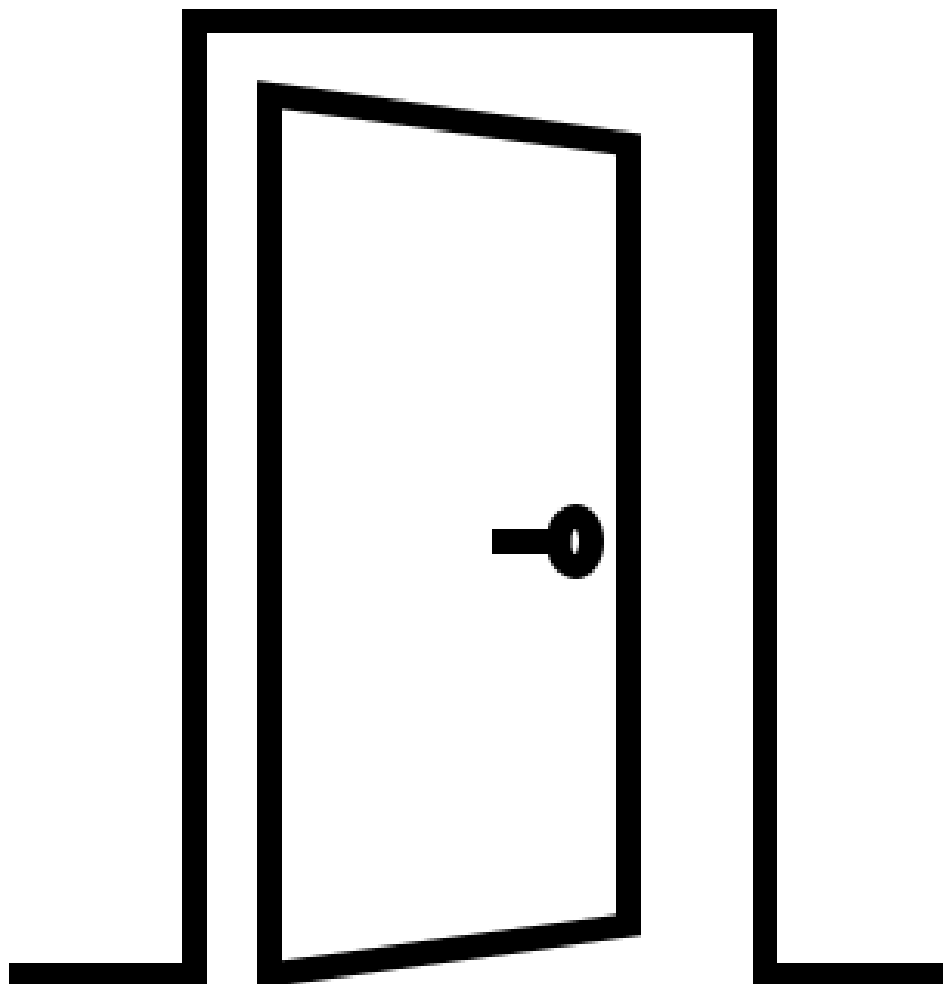
<https://alrekhelseklynge.no/arrangementer/baerekraftig-arbeidsinkludering-migranter/>

Deltakarar i utvalet vil få godtgjersle etter Helse Bergen sine satsar for honorar på kr. 1900,- pr dag.

Han orienterte også om at tidlegare medlem i Brukarutvalet, Anders Nordanger har bedt om å få formidle til utvalet invitasjon til digitalt møte om medverknad. Informasjon ligg her: www.tverrfaglig.no

6/24	<u>Eventuelt (Derunder innspel frå formøtet)</u>	Kvar er NAV i høve pakkeforløp knytt til sjukehus? Skal også vera et system for korleis pasientane blir følgt opp etterpå både av kommunane og av NAV. Det er meldt behov for å ha dette som eige tema i utvalet. NAV Vestland undersøke dette før neste møte.
	<u>Avslutting og oppsummering</u>	Frode Storvik takka for godt møte og ønskte alle vel heim.

Neste møte i strategisk brukarutval i NAV Vestland blir den 11/4-24



En nasjonal service- og veiledningstjeneste

Rapport fra prosjektgruppa

1. februar 2024

Prosjektets formål

Vi fikk i oppgave å lage en **plan** for oppstart av en nasjonal service- og veiledningstjeneste på hjelpemiddelområdet. Tjenesten skal være første instans for veiledning, rådgivning og kommunikasjon med innbyggere og samarbeidspartnere. Tjenesten skal så langt det er mulig løse henvendelser som kommer inn uten å sende dem videre.

Hvorfor oppretter vi tjenesten?

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging samler oppgaver i en nasjonal tjeneste for å nå ambisjonene i **målbildet** vårt og **virksomhetsstrategien** til NAV. De viktigste gevinstene vi forventer av tjenesten er:

- at innbyggere og samarbeidspartnerer får rask og god hjelp fra et fagmiljø med spesialkompetanse
- effektiv ressursutnyttelse ved at flere henvendelser blir løst i første instans
- likere tjenester ved at én tjeneste håndterer henvendelser inn til hjelpemiddelområdet

Tjenestens innhold

Vi anbefaler en oppstart med begrensede oppgaver for å sikre **smidig** overgang for ansatte, brukere og samarbeidspartnere:

Fase 1	Fase 2	Fase 3 (langt frem, kan bli endret)
<p>Steg 1: Journalføring</p> <p>Steg 2 og 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefoni (frontdesk) • Veiledning nettsteder, «Hvordan går jeg frem...» m.m. • Chat • Besvare henvendelser i Modia • Status i saken • Informasjon om utlånsoversikt og historikk • Rute henvendelser som krever spisskompetanse (rådgivning) 	<ul style="list-style-type: none"> • Saksbehandling • Digitale byttesaker • Behandling av bestillinger i Hotsak • Informasjon om lisenskode (Gosys) • Opplæring og veiledning av kommunen (f.eks. webinarer) • Henvisningsskjema 	<ul style="list-style-type: none"> • Mors-lister til kommunen • Saker med egne ansatte • Haste-/akuttsaker (f.eks. utskrivning fra sykehus) • Digitale veiledningssamtaler, opprette og registrere avtaler om brukerplass

Service- og løsningsgrad

Vi anbefaler en servicegrad på 80/120. Det betyr at tjenesten bør besvare 80% av henvendelsene innen 120 sekunder. Tjenesten bør løse 70-75% av henvendelser og oppgaver, dvs. at kun 25-30% av sakene blir sendt videre til andre deler av NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.

Digitale verktøy og arbeidsflater

Vi anbefaler å ta i bruk verktøy og applikasjoner som allerede finnes i NAV. Salesforce kan være arbeidsflaten for bruker- og dialoghåndtering. DigiHoT bør spille en viktig rolle i arbeidet for å gjøre de nødvendige verktøyene så nyttige og effektive som mulig i samspill med Salesforce. Tjenesten vil med tiden bli en viktig samarbeidspart for DigiHoT på grunn av deres utstrakte samarbeid med kommunene, innbyggere og andre samarbeidspartnere.

Vi anbefaler å prioritere trening av chatbot på hjelpemiddelområdet så snart som mulig, slik at det arbeidet er godt i gang før oppstart av tjenesten. Dette må sees i sammenheng med arbeidet med sidene våre på nav.no. Det er også viktig å starte arbeidet med å bygge en god kunnskapsbase for hjelpemiddelområdet før oppstart, slik at ansatte enkelt kan finne gjeldende rutiner, lokal informasjon for hele landet osv. I tillegg anbefaler vi at alle hjelpemiddelsentraler så snart som mulig får likelydende talemeldinger for de som ringer oss.

Organisering

Etablering av tjenesten skal skje med eksisterende bemanning og ressurser. Vi ser at det kan kreve ulik organisering på kort og lang sikt og at det er hensiktsmessig med en smidig overgang.

Ved oppstart og på kort sikt

Vi anbefaler at tjenesten starter opp med at de ansatte kan være fysisk plassert på **alle 14 enheter** (16 lokasjoner). Avdelingsdirektør ved en av hjelpemiddelsentralene bør ha et overordnet ansvar for tjenesten. Personalansvaret vil ligge i den enkelte hjelpemiddelsentral. Ressurstilgangen blir god, og alle får beholde sin nåværende lokasjon. Under forutsetning av et realistisk og riktig uttrekk av ansatte som skal utføre oppgavene, vil vi også til en viss grad være sikret nødvendig kompetanse på kort sikt.

På lang sikt

På lengre sikt anbefaler vi en smidig overgang til **3-5 enheter**. Avdelingsdirektør ved en av hjelpemiddelsentralene bør ha et overordnet ansvar for tjenesten. Fag- og personalansvaret vil ligge i de 3-5 hjelpemiddelsentralene. De ansatte bør sitte fysisk samlet og vi bør unngå desentraliserte arbeidsplasser der det er mulig. Enhetene trenger ikke å være like store, men de bør være av en viss størrelse for å oppnå sterke fagmiljøer, større arbeidsmiljø og grunnlag for egen avdelingsleder(e) med personalansvar etc. Prosessen med å avgjøre antall enheter og fysisk plassering bør starte tidlig.

Ressursbehov og omstilling

Ved at tjenesten innføres i ulike faser vil det bli en smidig bemanning til NSV som vil gi enhetene bedre tid til gode omstillingsprosesser, men også for de som skal utføre de øvrige oppgavene på hjelpemiddelsentralene. Samlet bemanningsbehov for fase 1 har vi vurdert til 54 årsverk. De 54 årsverkene vil ivareta oppgavene journalføring, telefoni og håndtering av ulike kommunikasjonskanaler.

Siden vi skal bemanne med de som allerede er ansatt i dag, bør bemanningen skje gjennom gode omstillingsprosesser lokalt. Så langt det lar seg gjøre bør det være en ønsket overflytning fra den ansatte.

Omstillingsprosessen bør iverksettes så snart som mulig ute i enhetene, og den bør være forankret i gjeldende avtaleverk som HR-planen beskriver. Vi anbefaler at lederstøtte gis spesifikt i oppstartsfasen, men også vurderes fortløpende.

Kompetansebehov

Selv om mye av den nødvendige kompetansen for å ivareta oppgaver i fase 1 allerede eksisterer på hjelpemiddelsentralene, anbefaler vi likevel en felles opplæringspakke for samtlige involverte ansatte. For å ivareta driften på en rask og effektiv måte, kan det være nødvendig å ha superbrukere på våre ulike fagsystemer. For fase 1 bør vi vurdere å gjennomføre tiltak for å sikre god kompetanse i språk, veiledning, samtaleteknikk og kunnskap om våre nettstedene (nav.no, kunnskapsbanken.net og finnhjelpemiddel.no). For fase 2 er det i hovedsak nødvendig å sikre god kompetanse i saksbehandling.

Forutsetninger for oppstart og implementering

Før tjenesten kan starte opp er det flere vurderinger og tiltak som bør være gjort. I tillegg til det vi allerede har nevnt, er det bl.a. viktig å sikre lik registrering i OeBS, få oversikt over lokale rutiner og tjenester som må utføres lokalt, kvalitetssikre felles registreringsinstruks, taushetsplikt, tilganger, trafikkstyring (av telefoner), kontakt med NAV IT, informasjonskampanje mot brukere og samarbeidspartnere m.m.

Testperiode

Vi anbefaler å starte med en testperiode, bemannet med frivillige personer, for å avdekke mangler og behov og oppnå en smidig innføring av tjenesten. Oppstarten kan være uoversiktlig og krevende, og da er det en fordel å ha med motiverte ansatte. En testperiode vil kunne gi oss svar på om vi har de rette digitale verktøy, riktig kompetanse, gode nok rutiner og tilstrekkelig bemanning.

Alle viktige grunnelementer bør være på plass før oppstart, slik at vi oppnår ønsket effekt av målingene i testperioden. Selv om vi ikke tror det er stort behov for kompetanseheving for å utføre oppgavene i fase 1, bør det gjennomføres en nasjonal gjennomgang av krav, forventninger og opplæring av ansatte før nasjonal implementering, gjerne mens testperioden foregår.

Allerede ved oppstart av fase 1 bør noen planlegge og gjennomføre kompetanseheving og forberedelser for arbeidsoppgavene i fase to. Dette kan for eksempel skje i regi av styringsenheten eller eventuelt en arbeidsgruppe som tilbyr nasjonal opplæring og oppfølging av ansatte som blant annet starter med saksbehandling. De involverte kan med fordel samarbeide tett eller ha en direkte tilknytning til tjenesten.

Tidslinje for oppstart og implementering

