



tirsdag 8. juni 2021

Mini GAIDEN

Nr. 9

FOR MEDLEMMER I NTL NAV

Møte i sentralt medbestemmelsesapparat (MBA) 01.06.2021

Revidert kanalstrategi. NAV har hatt en kanalstrategi siden 2014 med stor satsing på digitale brukermøter. En arbeidsgruppe har jobbet med revidering av strategien siden november 2020.

Arbeidsgruppen har kommet frem til tre mål for 2021-2026. For det første skal brukerne oppleve NAV som en støttespiller. Det betyr at NAV skal vektlegge mulighetene, og samtidig informere om pliktene på en tydelig og forståelig måte. Å være en støttespiller kan ha ulik betydning for digitaliserte tjenester, brev og møte med en veileder.

Det andre målet er at brukerne får riktig svar, til riktig tid. Det betyr at brukerne får riktig svar på henvendelsen sin, og opplever kontakten med NAV som forutsigbar og koordinert. For de aller fleste vil nav.no gi riktig svar raskt, men for noen vil det være behov for å ta kontakt med en veileder eller saksbehandler. Det tredje målet er at NAV møter brukerne i den kanalen de har behov for. Det betyr at brukerne skal oppleve at NAV er tilgjengelig uansett hvilken situasjon de står i. Brukerne får lett tilgang til den kanalen som møter behovene deres, og få snakke med et menneske når de har behov for det.

NTL ga tilbakemelding om at det er positivt at man lytter til brukerne, men at tillitsvalgte som representanter for de ansatte som møter brukerne burde ha vært involvert tidligere. Tanken om at innbyggerne skal ordne ting selv på nettet er for så vidt god, men i praksis er det utfordrende for mange. En del av informasjonen på nav.no er vanskelig å forstå. Regelverket er komplisert og vanskelig å orientere seg i. Språk er en utfordring, både for fremmedspråklige og for samisktalende. Det er heller ikke alle som har digital kompetanse til å være selvhjulpen. Vi ser også at åpningstidene for uplanlagte besøk på NAV-kontorene er svært begrenset mange steder. For mennesker i en livskrise er ikke det bra nok. Et stort og til dels uforståelig system påfører også syke mennesker ekstra stress. NTL tok opp at det er et problem at det ikke fins muligheter for å snakke sammen på tvers i etaten for å oppklare enkle spørsmål.

Organisering av lederfunksjonen ved NAV Økonomi pensjon. Direktøren ved NAV Økonomi pensjon (NØP) går av med pensjon 31.12.2021. Økonomi- og styringsdirektøren ønsker i den forbindelse en prosess hvor det vurderes ulike alternativer for hvordan den fremtidige lederfunksjonen av NØP kan organiseres og ivaretas. Prosessen involverer de to enhetene NØP i Harstad og NAV Økonomi stønad (NØS) på Mo (i Rana). Prosessen vil starte med blanke ark, men det skal fortsatt være arbeidsplasser og stedlig ledelse på begge steder også etter at prosessen er ferdig. NTL påpekte at ingen kan inneha mer enn en lederstilling. Dette innebærer at dersom NØP og NØS skal ha felles leder, må de slås sammen til en enhet med flere lokasjoner. Videre er det enklere å flytte oppgaver enn å flytte ansatte, og det er fornuftig

å samarbeide. Saken kommer tilbake til etats-MBA i august. Dersom det blir aktuelt med forhandlinger, blir disse sannsynligvis i september.

NAV's skystrategi. NAVs skystrategi ble etablert i februar 2018. NAV benytter standard programvare der dette finnes tilgjengelig og er tilstrekkelig dekkende for NAVs behov. De mest omfattende standardløsningene som er tatt i bruk er Office 365 for kontorstøtte og Salesforce for dialog og relasjonshåndtering, både i NAV Kontaktsenter, i NAV-kontorene og på Hjelpemiddelområdet. NAVs systemer og plattformer skal så langt det er mulig kjøres i allmenn sky. NAV har en hybrid multisky-strategi med flere skyleverandører for å få bred tilgang til tjenester. NAV har sikkerhetskopi av kritiske data hos annen leverandør enn den som leverer skytjenesten.

NTL stilte spørsmål ved om det er et riktig signal å ha en egen målsetning om å ha mange leverandører. En ting er at det kan gi bred tilgang til tjenester, men på den andre siden vil flere leverandører kunne innebære høyere risiko når det gjelder personvern og informasjonssikkerhet. At NAV skal ha så få leverandører som mulig, samtidig som man får tilgang til de tjenestene vi må ha, ville være et bedre mål. Arbeidsgiver svarte opp at dette var avveininger de stadig diskuterer. Det skal i praksis være en forsiktig multisky-strategi, og de er trygge på at de ikke tar for høy risiko.

Prosjekt-MBA kommunesammenslåinger. 12. juni 2018 ble det inngått en protokoll om etablering av prosjekt-MBA på statlig side i forbindelse med kommunesammenslåinger og ved interkommunalt samarbeid. Protokollen er prolongert to ganger. Siste prolongering gjelder til ordningen med prosjekt-MBA er evaluert, senest innen 30.juni 2021. Denne evalueringen er nå gjennomført.

Evalueringen viser at ordningen med prosjekt-MBA hovedsakelig har fungert godt og at de involverte er fornøyde med ordningen. Viktige suksessfaktorer er samarbeid, kommunikasjon og åpenhet. Partene ble ikke ferdig med forhandlingen om prosjekt-MBA i møtet. Etter e-postutveksling i etterkant ble det avgjort at forhandlingene fortsetter i MBA 22. juni.

For NTL NAV møte
Elisabeth Steen

Torgeir Homme

Johan Gunnerud

