



## NAV si omverdsanalyse

Utvikling, trendar og konsekvensar 2016–2030

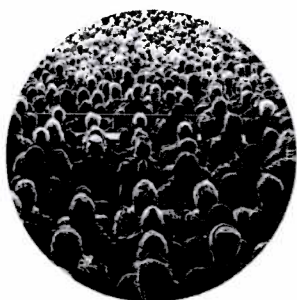
Lokale tilhøve

Volda formannskap, 14. november 2017 //

NAV-leiar, Eli Grøtta



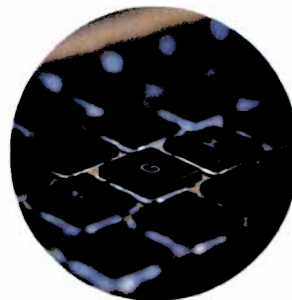
## Hovudkonklusjonar



Fleire brukarar



Raskare omstillingstakt



Digitalisering gir  
mogelegheiter



## Samfunnsområda i analysen



Demografi



Brukaratferd



Teknologi



Arbeidsmarknad



Levekår og helse

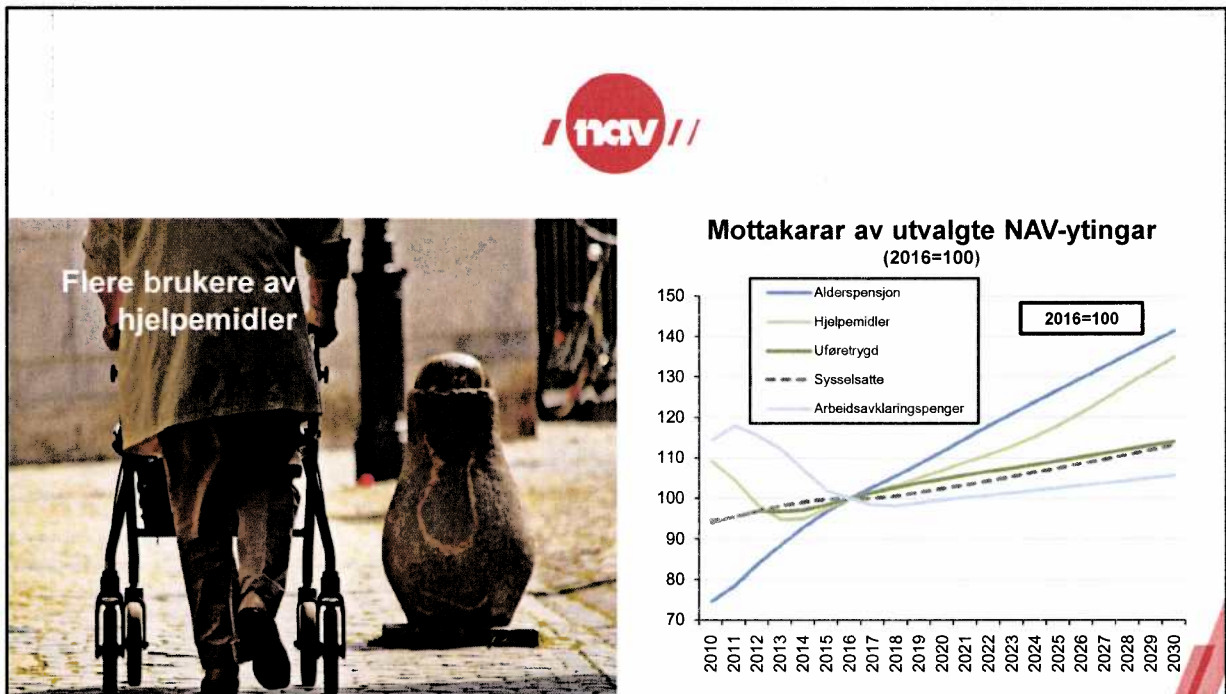
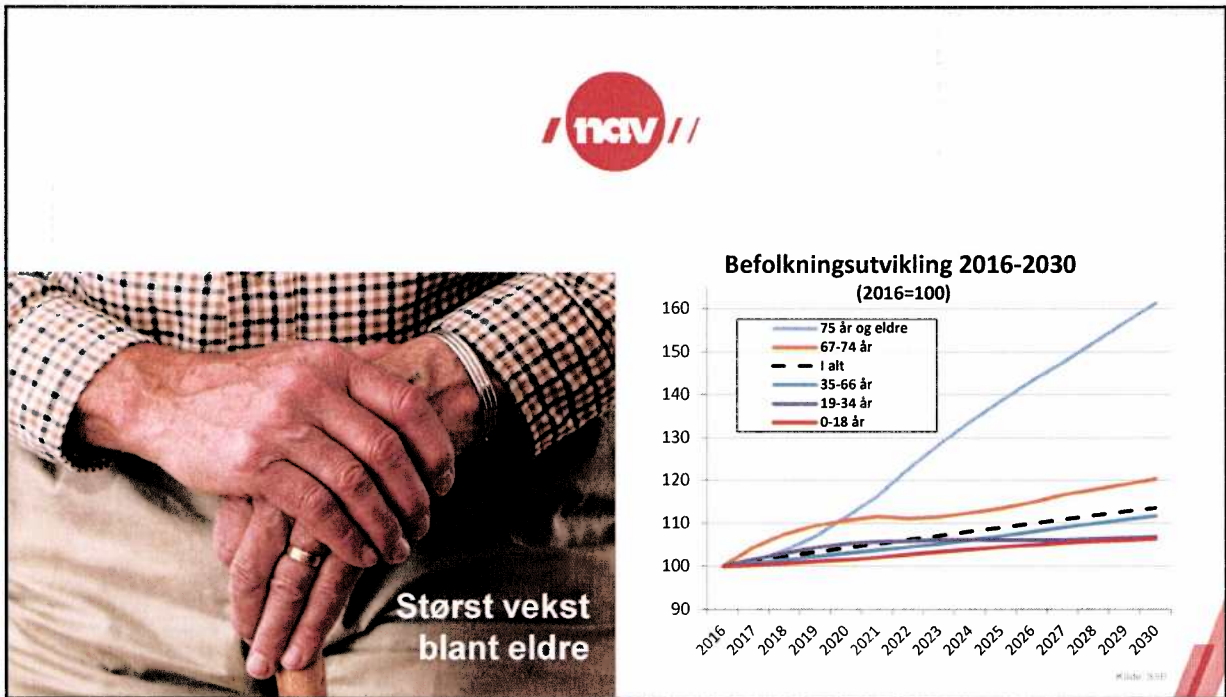


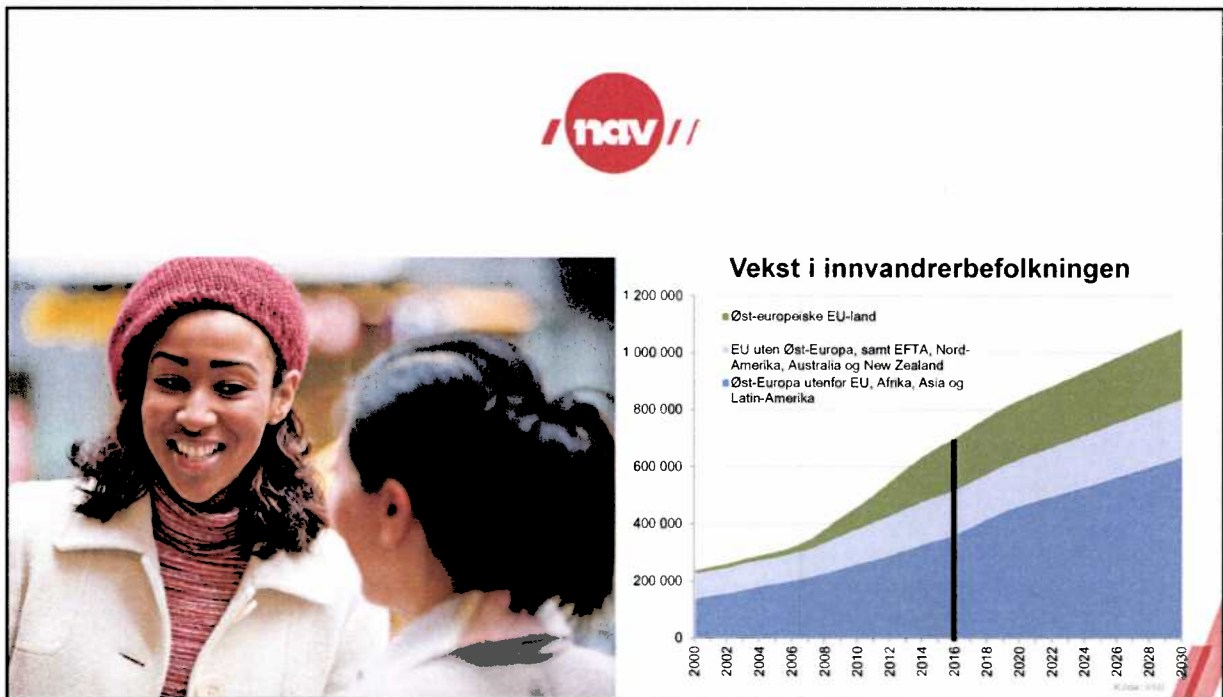
Politiske trender



Befolkningsvekst gir  
fleire NAV-bruk



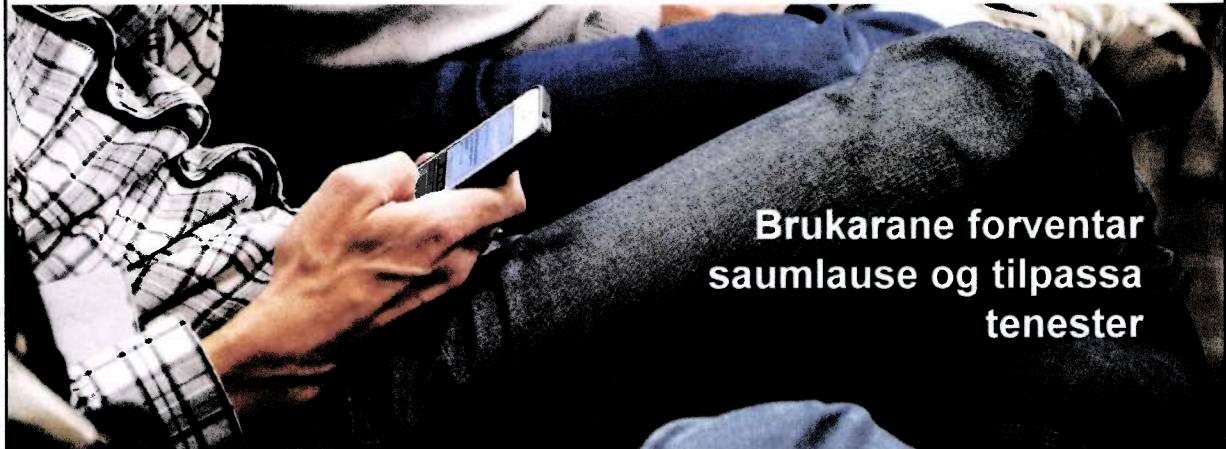






### Fornyng og effektivisering

- Endringar i brukersamansetninga pga. aldring og innvandring
- Regionale ulikheiter
- Vekst i utanlandssaker
- Uforutsigbar flyktningsituasjon



**Brukarane forventar  
saumlause og tilpassa  
tenester**



**Brukernes behov  
er utgangspunktet**

- Brukarane vil styre eiga sak
- NAV må møte brukarane i deira foretrukne kanal
- Teknologisk utvikling og sosiale medier
- Gjenbruke informasjon



Teknologisk utvikling  
gir NAV nye  
mogelegheiter



Teknologien endrer  
samfunnet og  
arbeidsmarkedet



- Brukarane sine forventningar vert endra
- Auka omstillingstakt i arbeidslivet
- Behov for kontinuerlig kompetanseutvikling
- Endra arbeidsgivar- og arbeidstakarroller



**Teknologien vil  
fornye NAV**



- Automatisering og sjølvbetening
- Betre tenester
- Beslutningsstøtte
- Meir resultatorientert – NAV kan enklare målrette ressursane
- Krev auka digital kompetanse





**Raskare omstillingstakt  
i arbeidsmarknaden**



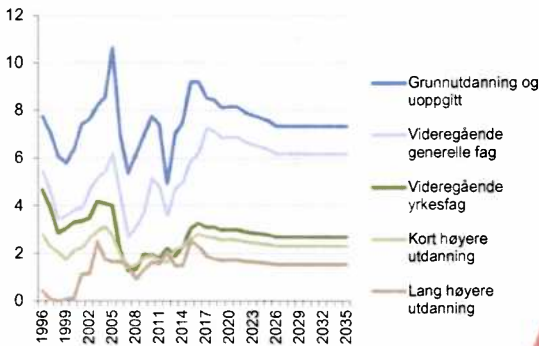



Raske skifter i arbeidslivet

- Teknologisk utvikling og globalisering
- Omstilling frå olje- og gass
- Grønt skifte
- Høgere vekst i verdsøkonomien
- Auka uro og proteksjonisme?
- Auka forsørgingsbyrde
- Mangel på yrkesfagutdanna

**Høgast ledigheit hos dei med lite utdanning**  
Tal i prosent



Year	Grunntdanning og uoppgitt	Videregående generelle fag	Videregående yrkesfag	Kort høgere utdanning	Lang høgere utdanning
1996	7.5	3.5	4.5	2.5	1.5
1999	6.5	3.5	3.5	2.5	1.5
2002	8.5	4.5	4.5	2.5	1.5
2005	10.5	5.5	4.5	2.5	1.5
2008	7.5	4.5	3.5	2.5	1.5
2011	7.5	4.5	3.5	2.5	1.5
2014	9.5	5.5	3.5	2.5	1.5
2017	8.5	5.5	3.5	2.5	1.5
2020	8.5	5.5	3.5	2.5	1.5
2023	8.5	5.5	3.5	2.5	1.5
2026	8.5	5.5	3.5	2.5	1.5
2029	8.5	5.5	3.5	2.5	1.5
2032	8.5	5.5	3.5	2.5	1.5
2035	8.5	5.5	3.5	2.5	1.5





- Nesten 3 av 10 fullfører ikkje videregående skule
- Auka etterspurnad etter personar med fagutdanning på vidaregående nivå
- Høg etterspurnad innan helse- og omsorgsfag og pedagogiske fag



- Omstilling til nye yrker
- Større regionale forskjellar i arbeidsmarknaden
- Inkludere unge i arbeidslivet – samarbeid med andre sektorar
- Krever auka fleksibilitet i NAV

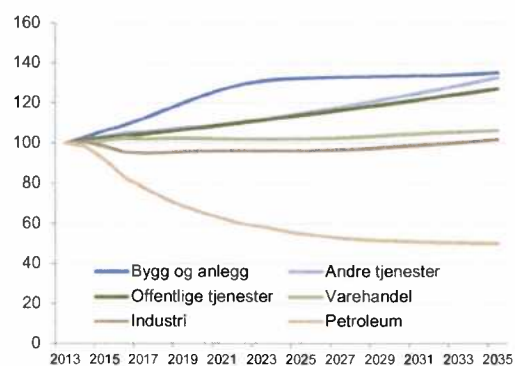


### Meir delt arbeidsmarknad

- 150 000 fleire sysselsette i helse- og omsorgsnæringa, 90 000 fleire i bygg og anlegg
- 30 000 færre sysselsette i oljebransjen. I tillegg ringvirknader til industrien
- Store regionale forskjellar – geografisk og yrkesmessig mobilitet stadig viktigare

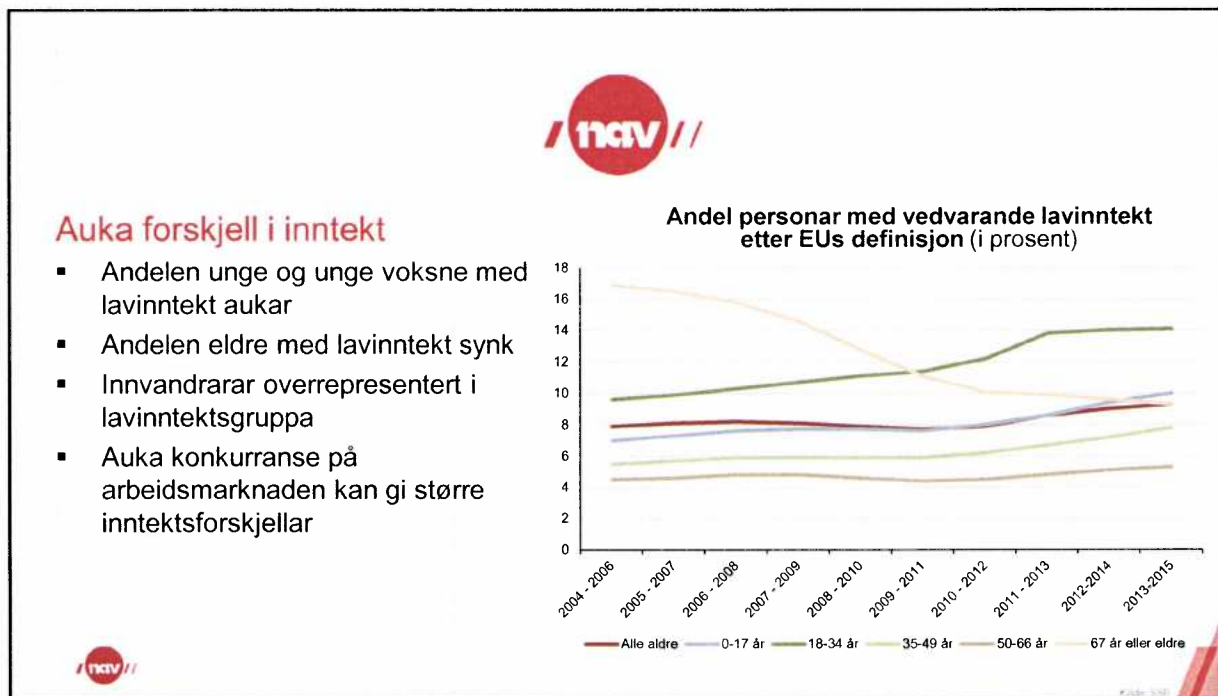


### Framskriven sysselsetjing etter næring (2013=100)



Unge voksne og innvandrere mest utsette for lavinntekt





**Bistand til utsette grupper**

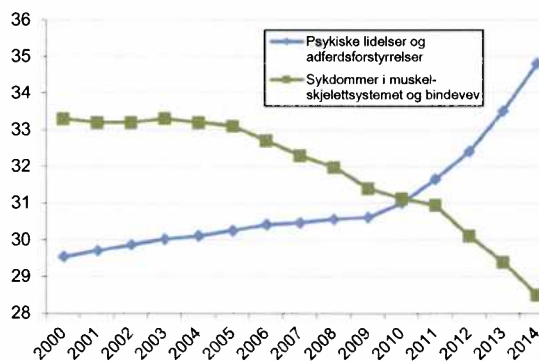
- Arbeid motverker fattigdom og utanforskap
- NAV og andre hjelpeinstansar må samordne sin bistand
- Fornye verkemiddel og arbeidsmetoder



### Fleire får trygdeytningar som følge av psykiske lidningar

- Fleire unge uføre
- Auka legemeldt sjukefråvær på grunn av psykiske lidningar
- Lav yrkesdeltaking blant personar med psykiske lidningar samanlikna med andre land

Andel psykiske lidningar og muskel- og skjelettlidningar i prosent av alle uføretrygda





- Fleire overlever alvorlig sjukdom
- Auke i tilfeller av kreft, men lavere dødeligheit
- Færre uføretrygda med muskel- og skjelettsjukdomar



- Sjå moglegheiter – unngå unødvendig sjukeleggjering
- Meir samhandling på tvers – særleg med helse- og utdanningssektoren
- Auka trong for graderte ytingar



Høg yrkesdeltaking  
blir viktigare

- Omstilling i arbeidsmarknaden og utfordrande statsfinanser
- Diskusjonar om behovsprøving og virkningane av ordningane
- Større grad av desentralisering av tenester avhenger m.a. av kommunereformen
- Kontinuerlig høge krav til effektivisering av offentlig sektor





## Auka forventningar til NAV

- Skal bidra til høg sysselsetjing
- Auka digitalisering
- Meir bruk av ordinært arbeidsliv i integreringsarbeidet
- Arbeidsmarknadskompetanse
- Krevjande rammebetingelsar

## Oppsummering



Befolkningsvekst gir fleire NAV-brukarar



Brukarane forventar saumlause og tilpassa tenester



Teknologisk utvikling gir NAV nye moglegheiter



Raskare omstillingstakt i arbeidsmarknaden



Enkelte grupper utsett for lavinntekt



Auka bruk av helse-relaterte trygdeytningar



Omstilling for å finansiere velferdsstaten



Kvar får brukarane beste hjelpa?

Kanalstrategi - kvifor og korleis?

14. nov. – 17/Eli Grøtta, NAV-leiar NAV Ørsta - Volda



### Kvifor effektivisere?

- Vi kan ikkje møte 2,8 mill. menneske ansikt til ansikt
- Men – vi kan ha betre og meir førebudde møter med dei som treng oss mest – betre brukarmøter!
- Prognose, SSB – befolkningsvekst på 13 prosent fram til 2030
- Innvandrarbefolkninga vil auke med 55 prosent
- NAV skal hjelpe framandspråklege, dei med helseproblem, unge som droppar ut av vgs. m.fl.
- Skal vi ha tid til desse, må enkle spørsmål og henvendelsar over på nett og telefon

\*Velferdsstaten er under press med aldrande befolkning og lavare skatteinntekter.

\*NAV kan ikkje rekne med betre budsjett, men må effektivisere








- Finn ledige stillinger  
- Registrer deg som arbeidssøker  
- Skriv til oss på Ditt NAV  
- Send søknader  
- Sjekk utbetalinger

Vi svarer på telefon 55 55 33 33 kl. 08:00-15:30  
Spørsmål om pensjon 55 55 33 34 kl. 08:00-15:30

nav.no har åpent hele døgnet



## Fra «en dør» til «riktig kanal»

«NAV-kontoret har til nå vært en dør inn for alle brukere i NAV. Vi har informert brukere om NAVs ytelser og stønader ved behov. På 10 år har det skjedd en utvikling i hvordan flertallet av brukerne ønsker å ha kontakt med NAV. NAV har også satset stort på å utvikle løsninger som gjør det enklere for brukeren å ta kontakt. NAV har fått et døgnåpent hus med nav.no»



## Mange ting løser brukerne best på nettet



Den mest oppdaterte informasjonen får man på **nav.no**.

Brukerne **bestemmer selv** når de vil ha kontakt med NAV: nav.no er **åpen hele døgnet**.

Brukerne kan **forberede seg**: Lese på nav.no før møte med veileder hos NAV.

## Hva er rett kanal? Brukerens behov avgjør



### nav.no

- status i sak
- søknader
- informasjon
- skriv til oss
- meldekort
- beregninger
- ...og mye mer!



### Telefon

- svar på det du lurer på
- hjelp til å bruke nav.no
- kontakt med rett person i NAV



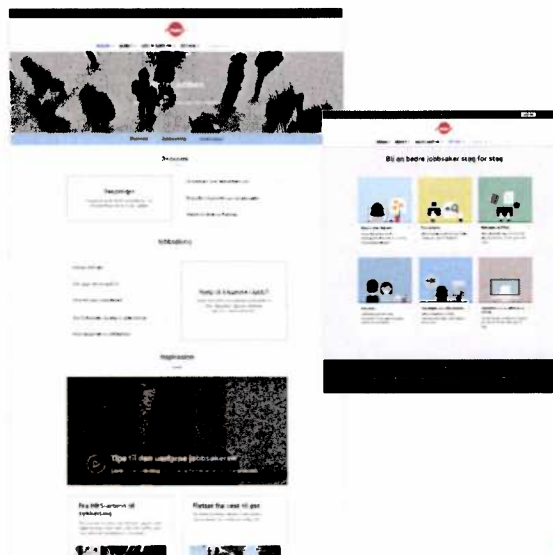
### NAV-kontoret

- hjelp til å komme i jobb
- rådgivning
- oppfølging
- låne PC for å bruke nav.no



## Dialogen mellom brukar og NAV skal handle om jobb

- Sjøvlbetjening på nett, tilpassa informasjon og digital dialog gjer at NAV-kontora kan bruke mindre tid på ad hoc-henvendelsar og informasjon om ytelsar og meir tid på arbeidsretta oppfølging.
- Vi nyttar også dei digitale flatene til å synleggjere jobbrelaterte tenester.



## Selvbetjening skal bedre tjenestetilbudet, og frigjøre tid til oppfølging av dem som trenger det mest

Vi skal henvises til **nav.no** som hovedkanal, med telefoni som støttekanal.

NAV-kontorene kan selv velge **åpningstider**.

Mange kontorer velger å sette av **mindre tid til drop in**, slik at veilederne kan hjelpe brukerne som trenger mest bistand.



## Digitalisering er naudsynt



Kr. 385,-  
per besøk



NAV-kontoret vert opplevd som tilgjengeleg, men har i realiteten svært avgrensa tilgjengeligheit samanlikna med nav.no

32 prosent av henvendelsane til NAV skjer til mottak i NAV-kontor (2016).

Mange kunne fått svar på sine henvendelsar heime i sofaen.



Kr. 4,-  
per besøk

Kostnadsberegning fra Kanalstrategiprojektet 2014

## Alle må bidra til å endre brukeratferd

### Kommunene må hjelpe oss med å:

- veilede bruker til rett kanal for riktig informasjon
- markedsføre selvbetjening og telefoni som beste kontaktpunkter med NAV



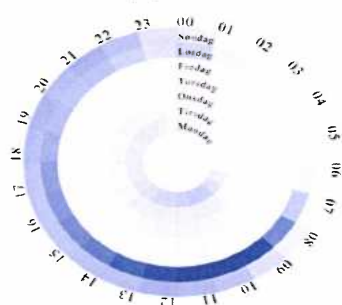
## Møtene blir annerledes

- Møtene ansikt til ansikt er **planlagt** og handler om **veiledning**, ikke om informasjon – den har brukeren formidlet digitalt.
- Vi gjennomfører flere møter **ute på arbeidsplassene**.



## Vi blir brukt døgnet rundt – vår mest tilgjengelige kanal

Meldekort:



De fleste sender meldekort på lørdag og søndag

nav.no

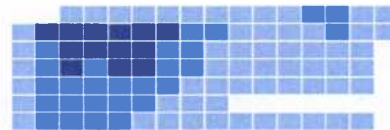
Atferd

Sidevisninger

407 604 059 +276,32%

01.11 02.11 03.11 04.11 05.11 06.11 07.11 08.11 09.11 10.11 11.11 12.11 13.11 14.11 15.11 16.11 17.11 18.11 19.11 20.11 21.11 22.11 23.11

01  
02  
03  
04  
05  
06  
07  
08  
09  
10



Lite aktivitet

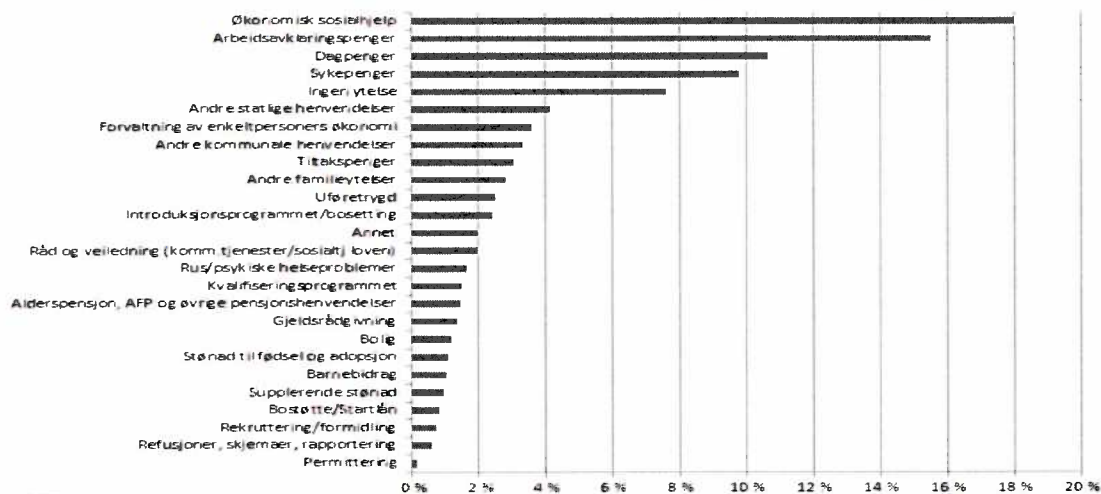


Mye aktivitet



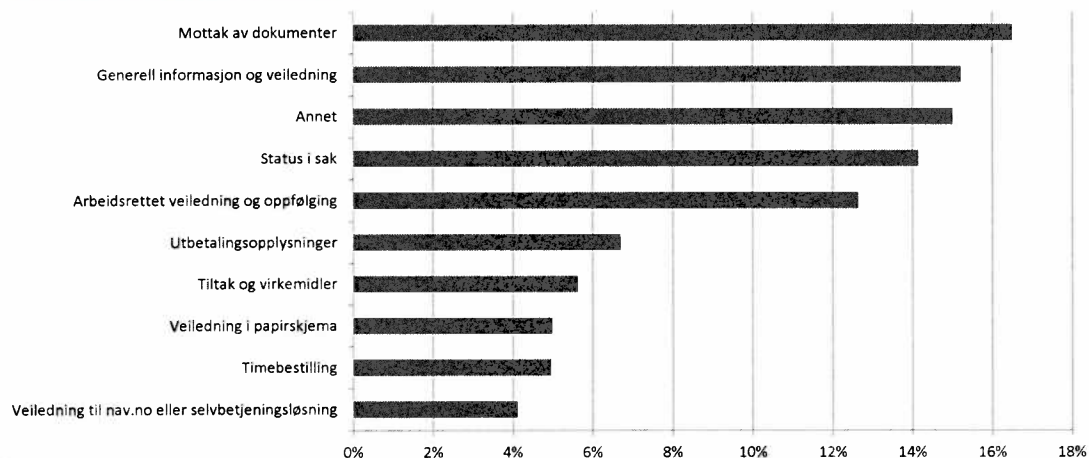
Kilde: Statistikk fra nav.no og datavarehus

## NAV-kontorene tar i mot henvendelser på «alle» fagområder



Kilde: TFU NAV-kontor 2016

## ..og nesten alle spørsmålene handler om noe annet enn arbeid og aktivitet



Kilde: TFU NAV-kontor 2016

## Erfaringer fra Fredrikstad

- Etter 18 minutter forsvant køen inn til publikumsmottak.
- Før omleggingen var cirka 300 personer innom per dag uten avtale
- I dag: ca. 35 brukere leverer søknad om økonomisk sosialhjelp. De andre har timeavtale eller benytter publikums-PC.
- Ansatte har hospitert på Kontaktsenteret – KS gjør en kjempejobb!
- Ingen negative presseoppslag, ingen serviceklager
- Ikke økt mengde GOSYS for resten av huset
- Ingen økning i antall telefoner til veilederne



Jon-Harald Thorsås  
Avdelingsleder  
NAV Fredrikstad



## God service - å hjelpe dei som treng det mest

«Vi ønsker å prioritere de brukerne som trenger oss mest, og styre de brukerne som kan klare seg selv over til våre gode selvbetjeningsløsninger.»

**It's only by saying "no" that you can concentrate on the things that are really important.**

**- STEVE JOBS**





## Lokale tilhøve, NAV Ørsta – Volda

- litt generelt
- samanslåing, Volda – Hornindal
- organisering av tenestene, kanalstrategi, møte med brukarane
- utmåling av sosialhjelp, med eller utan barnetrygd i inntektsgrunnlaget?

14.nov. -17/Eli Grøtta, NAV-leiar NAV Ørsta - Volda

## Generell status ved NAV Ørsta – Volda Resultat oktober -17

Brukerperspektivet									Produktionsperspektivet										
ID	Navn	Prioritet	Siste periode			HØST 17			Aktive bruk	ID	Navn	Prioritet	Siste periode			HØST 17			Aktive bruk
			Virkelig	Mål	Forrige måling	Trend	Substrum	Mål					Status	Virkelig	Mål	Forrige måling	Trend	Substrum	
B.12	Arbeidstidspålegg - Erstatning med redusert arbeidsuke med utgangspunkt i 30 timer	Middels	80 %	75 %	71 %	↑	75 %	75 %	B.12	Personer med utbetalt sosialhjelp for månedene oktober og november 2017	Middels	3,4	2,5	3,3	↓	3,2	2,5	3	
B.13	Arbeidstidspålegg - Erstatning med redusert arbeidsuke under 30 år med utgangspunkt i 30 timer	Middels	91 %	85 %	83 %	↑	87 %	85 %	B.13	Personer med utbetalt sosialhjelp for månedene oktober og november 2017	Middels	3,5	3,0	3,8	↓	3,7	3,0	3	
B.14	Arbeidstidspålegg - Erstatning med redusert arbeidsuke over 30 år med utgangspunkt i 30 timer	Middels	83 %	82 %	80 %	↑	80 %	82 %											
B.15	Arbeidstidspålegg - Erstatning med overgang til arbeid	Middels	71 %	65 %	75 %	↑	88 %	65 %											
B.16	Arbeidstidspålegg - Erstatning med redusert arbeidsuke med utgangspunkt i arbeid	Middels	66 %	45 %	45 %	↑	45 %	45 %											
B.22	Arbeidstidspålegg - Erstatning med redusert arbeidsuke med utgangspunkt i arbeid	Middels	32,8 %	20,0 %	20,0 %	↑	20,0 %	20,0 %											
B.23	Arbeidstidspålegg - Erstatning med redusert arbeidsuke med utgangspunkt i arbeid	Middels	2,0	3,0	2,0	↑	1,8	3,0											
B.25	Arbeidstidspålegg - Erstatning med redusert arbeidsuke med utgangspunkt i arbeid	Middels	71 %	80 %	72 %	↑	84 %	80 %											
B.18	Arbeidstidspålegg - Erstatning med redusert arbeidsuke med utgangspunkt i arbeid	Middels	3	10	14	↑	11	10											
B.20	Arbeidstidspålegg - Erstatning med redusert arbeidsuke med utgangspunkt i arbeid	Middels	28 %	30 %	30 %	↑	3 %	30 %											

Medarbeiderperspektivet									Økonomiperspektivet										
ID	Navn	Prioritet	Siste periode			HØST 17			Aktive bruk	ID	Navn	Prioritet	Siste periode			HØST 17			Aktive bruk
			Virkelig	Mål	Forrige måling	Trend	Substrum	Mål					Status	Virkelig	Mål	Forrige måling	Trend	Substrum	
B.1	Arbeidstidspålegg - Erstatning med redusert arbeidsuke med utgangspunkt i arbeid	Middels	3,1 %	3,3 %	0,0 %	↓	3,3 %	3,3 %	B.1	Arbeidstidspålegg - Erstatning med redusert arbeidsuke med utgangspunkt i arbeid	Middels	17,1 %	10,5 %	10,1 %	↑	17,7 %	10,5 %	10,0 %	
B.10	Arbeidstidspålegg - Erstatning med redusert arbeidsuke med utgangspunkt i arbeid	Middels	0,0 %	0,0 %	0,0 %	↑	0,0 %	0,0 %											





## Litt generelt

- Mykje gode resultat, men likevel med rom for ytterlegare betring
- Økonomi i balanse
- Fokus på arbeidsmiljø, trivsel, HMS og vald/truslar
- Høgt og stabilt nærvær ☺
- Aktivt samarbeid med mange samarbeidspartar, legar og næringsliv.
- Prosess – flytting til Tindebygget



## Antal registrerte hos NAV Ørsta – Volda

Ordinære arb.søkjjarar	Nedsett arbeidsevne /AAP	Krav om AAP	Sjukmelde	Andre	Tilsaman
424	777	33	665	95	1994
u/30 år- 140	u/30 år- 140		u/30 år- 85		



## Sosialhjelp, Volda – tal og kroner

Oktober - 17	010117-311017	Utbetaling av sosialhjelp 010116-311016	Utbetaling av sosialhjelp 010117-311017
56	158	Kr. 4.591.774,-	Kr. 3.885.980,-
u/25 år - 18	u/25 år - 51		



## Samanslåing av NAV Volda-Ørsta og NAV Hornindal

- Dialog med NAV Hornindal. Felles partnerskapsmøte med NAV Hornindal, rådmann i Hornindal og fylkesdir. i S&Fj.
- Kartlagt tenester
- Kartlagt avtaler
- Saman om marknadsarbeid/rekrutteringsnettverk
- **Korleis sikre tenesteyting på Grodås?**
  - Digitalisering og kanalstrategi
  - Mobile tenester
  - Vanskelig å fastslå sikkert i dag, mykje vil skje til 2020.



## Organisering av tenestene, kanalstrategi, brukarmøter

- NAV-leiar, 2 avdelingsleiarar, 1 fagansvarleg/koordinator for sosial/økonomigruppe
- Har samla dei kommunale tenestene, men er opptekne av at brukarane skal få integrerte tenester.
- **Kanalstrategien**
  - gode digitale løysingar
  - redusert opningstid har gitt rom for omdisponering av ressursar. Har utplassert rettleiarar hos flyktningkontora og Ørsta vgs.
  - gir betre høve for førebuing til samtalar og betre brukarmøter
  - tettare oppfølging



## Sosialhjelp med eller utan barnetrygd i inntektsgrunnet?

- Utdrag frå Lov om sosiale tenester i arbeids- og velferdsforvaltninga:

### ▪ 4.26.1 Om bestemmelsen

*Økonomisk stønad er en subsidiær ytelse, og det innebærer at tjenestemottaker skal ha utnyttet alle muligheter til å forsørge seg selv, herunder å få avgjort eventuelle krav på ytelser etter folketrygdloven.*



## Forts.

- Alle med born i aldersgruppa 0-18 år mottek barnetrygd.
- Einslege forsørgjarar mottek i tillegg barnetrygd for eit ekstra barn og eit småbarnstillegg for born under 3 år.
- Barnetrygd vert gjeve uavhengig av inntektsforhold og er ikkje øyremarka bestemte føremål. *§1 første ledd i Lov om barnetrygd, seier at føremålet er at barnetrygda skal vere eit tilskott til forsørging av born.*
- Barnetrygda har sidan innføringa i 1946 vore sett som eit skattepolitisk verkemiddel, og er det framleis.



## Forts.

- **Grunnprinsipp i føremålet med lova:**
- velferdsordningane skal stimulere til at den einskilde vert sjølvhjelpst primært gjennom overgang til arbeid og aktiv deltaking i samfunnet.
- Økonomisk sosialhjelp skal vere ei subsidiær yting og av midlertidig karakter.
- Alle reelle moglegheiter til å syte for seg sjølv ved arbeid, egne midlar eller ved å gjere gjeldande trygderettar eller andre økonomiske rettar, skal vere nytta fullt ut før det skal ligge føre rett til økonomisk stønad.



## Forts.

- Det vert teke **individuelle omsyn** ved handsaming av alle søknader om sosialhjelp.
- Det vert nytta **skjøn** i kvar sak, men likevel med utgangspunkt i same grunnlag og vurderingar.
- Vi nyttar **statlege rettleiande satsar** som grunnlag for stønadsnivå, men kan likevel innvilge anten meir eller mindre enn norma tilseier. På denne måten vert det ei **rettferdig likebehandling**, sjølv om stønadsnivå kan variere.
- NAV er elles **særs merksame på utsette born og unge** i si utmåling av sosialhjelp. Vi innvilgar difor etter skjøn ekstra stønad til t.d. fritidsaktivitetar, div. utstyr, turar for born, ekstra ved høgtider og liknande.



## Stipulert kostnad

Volda	Antal born 0-17 år	Sum, barnetrygd pr. mnd.	Sum, barnetrygd pr. år	Auka kostnad for kommunen ved å halde barnetrygd utanfor ved utrekning av sosialhjelp
2015	50	50 x 970,- = 48.500,-	48.500,-x12= 582.000,-	Kr. 582.000,-
2016	49	49 x 970,- = 47.530,-	47.530,- x 12 = 570.360,-	Kr. 570.360,-
2017 (pr. 031017)	42	42 x 970,- = 40.740,-	40.740,- x 12 = 488.880,-	Kr. 488.880,-



## Satsingsgrupper – ungdom, framandspråklege, langtidsledige

### Ungdomssatsing fordeling etter aktivitet i prosent

- statlige tiltak
- kommunale tiltak
- jobb
- medisinsk behandling
- skal i utdanning
- venter på tiltak
- akt.i regi av Nav
- forsterka innsats
- ikkje forsterka innsats
- Takka nei til tilbod
- nye under kartlegging

