



Tydelig Tilstede Løsningsdyktig

Lean Forum Norge -
Oslo, 11-12 /11 2014

Ledelse i kontinuerlig forbedring Erfaringer fra NAV Internasjonalt

Thore Hansen, Direktør

Kontinuerlig Forbedring i NAV internasjonalt



- ▶ Hvilke problem skal KF løse?
 - Kultur?
 - Kompetanse?
 - Saksproduksjon?

► 7-9% årlig økning

- 2014: 15%
- 2015: 25%



- ▶ Store mengder ubehandlede saker
- ▶ Lange saksbehandlingstider
- ▶ Kapasitetsutfordringer

- ▶ Ventetid på telefon
- ▶ Varierende kvalitet i saksbehandling
- ▶ IKT / Styringsverktøy
- ▶ Lite optimal saksflyt

- ▶ «Vi er OK, andre sin feil»
- ▶ Ikke nok bemanning

- ▶ NAV har ikke utenlands kompetanse
- ▶ Ansvarsfordeling mellom NAV enheter
- ▶ Samarbeid ledelse og tillitsvalgte

- ▶ «Tilfredsmisfornøydhethet»
- ▶ Lite systematisk fokus på arbeidsprosesser, samhandling, ledelse
- ▶ ..men alle ser at vi må bli bedre

- ▶ Ikke one-size-fits-all: Skreddersøm
- ▶ *KF Prosess Prosjekt* på 6 fagområder
- ▶ *Prosjekt Ledelse i Kontinuerlig Forbedring*
 - Tavlemøtemetodikk:
 - ▶ 4 avdelinger
 - ▶ 11 seksjoner
- ▶ Punktstøtte

Redskap fra KF verktøykassen



- ▶ Tavlemøter
- ▶ A3
- ▶ Brunpapirøvelse
- ▶ «Hvorfor tre»
- ▶ Rotårsaksanalyse

- ▶ Ledercoaching:
 - Reflekterende team
 - Kollegaveiledning
- ▶ Håndbok for seksjonsledere

- ▶ Klart språk
- ▶ KF Frokost, KF Lunsj
- ▶ Mål og resultatoppfølgingsprosess

Forutsetninger for å lykkes



- ▶ Lederforankring – identifiseres med prosessen
- ▶ Deltakelse
- ▶ Adressér skepsis mot endring
- ▶ KF ledelse: bygg intern kompetanse
- ▶ KF prosessen må kontinuerlig vedlikeholdes

- ▶ Prioritere og sette fokus: Alle vet hvor vi skal
- ▶ Kontinuitet i resultatoppfølgingsarbeidet
- ▶ Tavlemøtet som kommunikasjonsarena
- ▶ Synliggjøring av forbedringsarbeidet
- ▶ Tettere på der forbedringer trengs
- ▶ Kulturendring: Saksbehandlingstider, brukerservice
- ▶ Kultur for forbedring: Ledere og medarbeidere
- ▶ Tillitsbyggende prosess: Transparens
- ▶ Troverdighet: Invester der ressursene nyttes godt