



Beredskap på sykepenger og forsinkelse av leveranser fra Prosjekt 3

Mot slutten av 2021 ble sentralt MBA orientert av ytelsesdirektøren og produktområde-direktøren om utfordringene på sykepengeområdet. Prosjekt 3 skal levere automatisert systemstøtte for å redusere bemanningsbehovet, men leveransene har ikke vært som planlagt. Dette skyldes blant annet høyere kompleksitet enn først antatt, manglende helhetstenkning og forhold knyttet til ledelse og styring. Bemanningen på sykepengeområdet er allerede justert ned i tråd med forventede gevinster, og dermed er det nå for få ansatte til å gjøre jobben i NAV Arbeid og ytelser (NAY). Kombinert med en krevende periode med pandemi har de ansatte på sykepengeområdet i NAY jobbet mye overtid over en lang periode. Innføringen av «én kø», med medfølgende ensretting av rutiner og arbeidsmetodikk, har også bidratt til økte restanser.

Sentralt MBA ble orientert om at det skulle bli foretatt en vurdering ved årsskiftet på om målsetningene i prosjekt 3 kan beholdes eller om de må revideres. NTL ga beskjed om at det ikke er akseptabelt å fortsette å basere seg på overtid for å kompensere for at man har for få ansatte til å gjøre jobben. Vi mener midlertidige ansatte må forlenges og at det må vurderes om det trengs flere ansatte. Arbeidsgiver svarte at man ikke planlegger å basere seg på overtid som løsning i 2022, og at man ønsker å forlenge så mange midlertidige som mulig. I starten av 2022 fikk vi uklare tilbakemeldinger rundt status og forventede gevinster i sentralt MBA, og vi skrev derfor et brev til arbeidsgiver med spørsmål om overtidbruken på sykepengeområdet i NAY, hvilke tiltak arbeidsgiver setter inn for å adressere problemene og status på forventede leveranser i prosjekt 3.

Vi skrev blant annet om mange tilbakemeldinger vi får fra medlemmer både i NAY, NAV Kontaktsenter (NKS) og ved NAV-kontor knyttet til sykepenger, som tyder på at etaten ikke klarer å holde unna på området. Tilbakemeldingene omhandler at brukere står uker og måneder uten utbetaling av sykepenger, og må søke sosialhjelp i påvente av at søknadene behandles. En stor andel av trafikken inn til NKS er knyttet til sykepenger, både fra brukere som venter og arbeidsgivere som ikke får refusjon. Det er en stor belastning for ansatte i NKS å bruke så mye av sin arbeidsdag på å beklage overfor frustrerte brukere, uten å kunne gjøre noe for å avhjelpe situasjonen. Når det gjelder de ansatte på NAY så er overtidbruken i 2022 fortsatt stor, og vi er bekymret for hvilke helsemessige konsekvenser dette kan ha på sikt.

Arbeidsgiver svarte i midten av mars at flere enheter i NAY har avtaler om utvidet overtid, men at de som jobber overtid i 2022 er «først og fremst medarbeidere som både ønsker og har overskudd og helse til å jobbe utover ordinære rammer.» De viser til at de prøver å kompensere for de manglende leveransene ved å allokere mer ressurser enn planlagt til sykepengeområdet, forlenge alle midlertidige ansatte og utsette overføringen av ansatte fra sykepenger til dagpenger. En planlagt avvikling av avdeling for sykepenger i Trondheim vurderes også omgjort. I tillegg skriver arbeidsgiver at de vil forsøke å ansette flere på

området, vurdere muligheten for mer omdisponering og fortsette med overtid (innenfor rammene i regelverket) fram til flere ansatte er på plass.

Når det gjaldt leveransene fra prosjekt 3 skriver arbeidsgiver at vedtaksløsningen for sykepengen ikke vil bli ferdig til 1. juli 2022 slik prosjektet antok høsten 2021. Det er usikkerhet om hva som vil komme på plass og når. Det er grunn til å tro at potensialet for å automatisere i overskuelig framtid er mindre enn tidligere estimer. NTL NAV er glade for at arbeidsgiver har satt i gang tiltak for å adressere situasjonen, utover massiv bruk av overtid. Den store usikkerheten rundt framtidige leveranser, sett i lys av underbemanningen på sykepengeområdet over tid, gjør at det haster med å få flere ansatte på plass. Med den bakgrunnen er det spesielt viktig at man ikke baserer seg på framtidige drømmescenarioer som grunnlag for å beregne bemanningsbehovet, men at man i større grad tar utgangspunkt i nåsituasjonen og de økende restansene. Landsforeningen følger saken tett videre, mens overtidsbruken i NAY følges opp i MBA på driftsenheten og i de respektive arbeidsområdene.

Elisabeth Steen

Torgeir Homme