



torsdag 7. april 2022

Nr. 5

Mini GAIDEN

FOR MEDLEMMER I NTL NAV

Møte i sentralt medbestemmelsesapparat (MBA) 05.04.2022

Brukereffekter i ytelseslinjen. Ytelsesdirektøren har igangsatt et utviklingsarbeid om brukereffekter i styringen av ytelseslinjen. Dette skal bidra til å bevege linjen mot en moderne ytelsesforvaltning med økt tillit til de tjenestene NAV leverer. I dag styres ytelsesforvaltningen hovedsakelig på saksbehandlingstid («det som kan telles») og kvalitet i saksbehandlingen. Det brukes ikke kunnskap om hvordan saksbehandlingen påvirker brukerne («det som teller for brukerne»). Det er ønskelig å dreie styringen mer fra «det som kan telles» til «det som teller» - fra intern innsats til eksterne brukereffekter. I første fase av arbeidet skal det oppnås bedre innsikt i hvordan man kan få en mer brukerorientert styring. Målet er ikke å finne flere styringsparameter, men å få kunnskap om nåsituasjonen, identifisere utfordringer og få innspill til forbedringer.

NTL ga tilbakemelding om at det er på tide å endre styringen i ytelseslinjen. Når man er opptatt av å telle det som kan telles, blir resultatet målforskyving og feil fokus. Bruken av betegnelsen «produksjon» om saksbehandlingen i ytelseslinjen er et dårlig begrep. NAV driver ikke med produksjon, men med utøvelse av offentlig myndighet. Arbeidet må sees i sammenheng med tillitsreform, og NTL NAV mente på om at ansattes innflytelse skal skje gjennom de tillitsvalgte. Vi forventer at MBAene i ytelseslinjen blir involvert i arbeidet. Saken kommer tilbake til etatens MBA som drøftingssak senere.

Medlemskap og avgift i NAV Kontroll. Som redegjort for i [MiniGaiden nr 2](#) ville arbeidsgiver vurdere resultatområdet tilhørigheten til medlemskap og avgift. Situasjonen er imidlertid endret, og arbeidsgiver vurderer at det ikke vil gi noen kortsiktig positiv effekt å flytte området fra NAV Kontroll til NAV Familie- og pensjonsytelser. Ytelsesdirektøren har også vært på besøk hos medlemskap og avgift og lyttet til innspill. Sentralt MBA ble orientert om at arbeidet med å vurdere endring av tilhørigheten stanses.

P3 og sykepenger. Situasjonen på sykepengeområdet og forsinkelse i leveranser fra P3 har vært behandlet i flere møter i sentralt MBA. NTL NAV sendte 1. mars et brev til arbeidsgiver hvor vi uttrykte bekymring for situasjonen på sykepengeområdet og forsinkelsene i ny vedtaksløsning. Konkret ba vi om svar på fem spørsmål.

Til ytelsesdirektøren:

- Hvilke enheter i NAY har avtalt utvidet overtid for ansatte på sykepengeområdet fra 1. januar 2021 fram til nå? Vi ber om oversikt over all overtid som er arbeidet på sykepengeområdet i samme periode, brutt ned på den enkelte ansatte.
- Planlegger arbeidsgiver å fortsette med massiv bruk av overtid på sykepengeområdet i NAY framover i 2022?

- Hva slags andre grep er gjort og skal gjøres for å adressere bemanningsunderskuddet på sykepengeområdet i NAY?

Til produktområdedirektøren:

- Vil prosjekt 3 levere i tråd med opprinnelige planer eller er planene revidert?
- Når vil planene i tilfelle være realisert? Rundt en tredjedel av sakene behandles nå i ny vedtaksløsning, hva er estimatet på dette i august 2022?

Antall sykepengesaker har økt siden 2019, og samtidig står NAY midt i en omstilling hvor sakene behandles i både nytt og gammelt saksbehandlingssystem. P3 har hittil ikke muliggjort gevinster som opprinnelig forventet. Saksbehandlingstiden er lang for en del sykepengesaker og NAV Arbeid og ytelser er i en krevende situasjon på sykepengeområdet. NAV-kontorene og NAV Kontaktsenter (NKS) har siden høsten 2021 merket en vesentlig økning i henvendelser om manglende utbetaling av sykepenger fra personbrukere, arbeidsgivere og behandlere. Dette har medført økt belastning i arbeids- og tjenestelinjen.

For å håndtere situasjonen gjennomføres flere tiltak i begge linjer, og nye tiltak vurderes løpende. Eksempler på tiltak er økt bemanning, prioritering av behandling av søknader om sykepenger og inntektsmeldinger, dedikerte saksbehandlere jobber kun i ny løsning, samhandling mellom linjene om kritiske saker, forenklet statistikk, forskyvning av gevinster, kommunikasjonstiltak på navet og på nav.no.

NTL stilte spørsmål ved hva P3 vil komme til å levere. Arbeidsgiver forteller at leveransene er forskjøvet med ett år, men er ambisjonene opprettholdt? Videre spurte vi om man har fått kontroll på restansene og om man eventuelt har flere tiltak å sette inn hvis det viser seg å være nødvendig.

Arbeidsgiver svarte at NAY har fått stabilisert situasjonen, men at de gjerne skulle ha kommet lenger med å bygge ned restanser. Restansene vokser ikke, men reduseres heller ikke. Situasjonen på andre områder har bidratt til et stort trykk. Med avvikling av koronaregler mister 20.000 mennesker dagpengene, og i tillegg drives det med feilretting på uføre og VTA. Saksbehandlingstiden på sykepenger er på maksimalt 4 uker, med noen unntak. Gevinstberegningene som ble gjort i 2018 er til liten hjelp for beregning av tidspunktet gevinstene inntreffer. Men arbeidsgiver mener NAV skal komme ut med totalgevinst i størrelsesorden som opprinnelig tenkt. Prosjektet forholder seg til at usikkerheten er stor, og har ikke grunnlag for å love noe. Gradvis vil NAV få en veldig god saksbehandlingsløsning på sykepengeområdet.

Den nye vedtaksløsningen for sykepenger behandler cirka 30 prosent av arbeidstakersakene hvorav 2/3 behandles helautomatisk. Dette er saker med refusjon til arbeidsgiver og håndteres av 20 saksbehandlere. Det jobbes med å få på plass utbetaling til bruker i den nye vedtaksløsningen. Det forventes at 50 prosent av sakene kommer inn i ny vedtaksløsning innen sommeren. Det vil jobbes videre med automatiseringsgraden og mulighet for manuell



inn gripen i automatiserte saker. Ved utgangen av 2022 vil det gjenstå noen sakstyper som ennå ikke er flyttet fra Infotrygd til den nye vedtaksløsningen. Løsning for disse sakstypene må få høy prioritet i den videre utviklingen.

Rutine – Samhandling mellom NAV-kontor og NAY i enkeltsaker AAP. MBA drøftet arbeidsgivers forslag til rutine som legger til rette for dialog mellom NAV-kontor, NAV Tiltak og NAV Arbeid og ytelser i enkeltsaker på AAP. Generelt er det lagt til grunn et prinsipp om at saker skal løses på lavest mulig nivå innenfor de etablerte kanaler. Rutinen beskriver samhandlingen om høyt prioriterte, krevende og tidskritiske enkeltsaker som ikke lar seg løse på laveste nivå. Hensikten er at brukeren skal få bedre tjenester og at NAV skal utøve pålitelig forvaltning. Rutinen beskriver hvilke saker som omfattes av rutinen, hva som må gjøres før saken løftes, hvordan saker løftes og hvordan du finner rett person å kontakte.

Arbeidsgiver er opptatt av å vinne erfaringer med rutinen og vil sørge for evaluering og forbedringer av rutinen dersom det viser seg å være behov for det. Målsetningen er at rutinen skal være implementert og tatt i bruk innen 1. juni 2022.

NTL ga tilbakemelding på at rutinen virker gjennomarbeidet. Vi er imidlertid ikke overbevist om at rutinen vil fylle vakuumet som oppstod etter at kompetanseøkene ble lagt ned. Det sies at det skal være smidig og effektiv dialog, men NTL er bekymret for at det kan være noe tungrodd. Vi har en bekymring knyttet til at sak skal løftes til nærmeste leder siden NAV både har ledere som er faglig svake og faglig sterke. Vi ser at det er en del punkter hvor ting kan gå galt. NTL foreslo at det kan stå «fagansvarlig eller nærmeste leder» i rutinen, det er viktig at det er de sterke fagpersonene som involveres. Videre er evaluering viktig, og at det skjer ganske raskt. Blir rutinen for tungrodd, må det fanges opp kjapt. Arbeidet kom bakpå fra start av siden kompetanseøkene ble stengt uten at alternativet var klart.

Arbeidsgiver svarte at det er viktig at veileder snakker med fagansvarlig/faglig kyndig person. Årsaken til at det er ønskelig at sak tas opp i egen enhet først er at man da kan avdekke eventuelle kompetansebehov i enheten. Utfordringer med rutinen må plukkes opp underveis. Innblikket i hvilke tema som kommer opp er viktig. Arbeidsgiver var tydelig på at rutinen ikke løser alle samarbeidsutfordringer, men mener dette er et godt grunnlag for kvalitet i samhandlingen. Arbeidsgiver var åpen for å gjøre rutinen litt mer smidig ved å inkludere fagansvarlig i rutinen. Det ble antydning evaluering etter et halvt år, men også at arbeidsgiver vil være tett på og fange opp endringsbehov underveis.

NAV som virksomhet – analyser og strategier. Arbeidet med statsbudsjettet starter halvannet år før vedtakelsen. I forbindelse med statsbudsjettet for 2023-2026 har direktoratet utarbeidet en leveranse til departementet som omhandler NAVs ressurs- og fremtidsutvikling. Formålet med dokumentet er å gi departementet en helhetlig oversikt over



ressurssituasjonen i etaten som grunnlag for statsbudsjettet og tilhørende regjeringskonferanser. Videre gir dokumentet et viktig grunnlag internt i NAV for strategisk utvikling og prioriteringer.

Selve dokumentet er på over 100 sider og er unntatt offentlighet som statsbudsjettforberedende dokument. Blant annet er driftssituasjonen for årene 2014 til 2021 beskrevet i dokumentet. Om man ser bort fra politisk prioriterte øremerkede tiltak, har bevilgningen blitt redusert med 735 millioner kroner (5,7 %). Ytelseslinjen og økonomilinja har fått færre ansatte gjennom disse årene, mens det har blitt flere ansatte i arbeids- og tjenestelinjen og direktoratet.

I 2021 var det 6255 statlige årsverk og 5900 kommunale årsverk i NAV-kontorene. Det er en del forskjeller mellom kontorene når det gjelder fordelingen av statlige og kommunale årsverk. For NAV Kontaktsenter har det vært en nedgang i antall henvendelser og en økning i behandlingstiden. Brukere som har enkle spørsmål finner i større grad svarene selv på nav.no. For NAV Hjelpemidler og tilrettelegging har nivået på årsverk vært stabilt, men antall søknader har økt. NAV Arbeid og ytelser og NAV Familie- og pensjonsytelser hadde en markant reduksjon i årsverk fra 2017 til 2019. For koronaårene har antall ansatte økt. Kostnadene til digitalisering har økt med 17 prosent fra 2014 til 2021. Konsulentbruken er redusert markant i digitaliseringsarbeidet og andelen interne årsverk har økt fra 39% i 2014 til 72% i 2021.

For NTL NAV møte

Elisabeth Steen

Torgeir Homme

Rasmus Rydland

Johan Gunnerud

