



**Til: Direktørene for NAV fylke**  
**Fra: Arbeids- og tjenstedirektør**

**Dato:** 19.02.2019  
**Saksnr.** 18/3277-3

# Mål- og disponeringsbrev 2019 til NAV fylke

## Innledning

Mål- og disponeringsbrevet tar utgangspunkt i tildelingsbrevet fra Arbeids- og sosialdepartementet og langtidsplanen for 2018-2021. Mål- og disponeringsbrev med budsjettammer gir de overordnede føringer for virksomheten, og skal legges til grunn for virksomhetsplanleggingen 2019. Det forventes at enhetene overholder alle relevante bestemmelser som er nedfelt i lov, rundskriv, retningslinjer og strategier, selv når disse ikke er omtalt i Mål- og disponeringsbrevet.

Det er viktig at de ansattes organisasjoner og vernetjenesten gjennom MBA og AMU blir involvert i endrings- og omstillingsarbeidet i henhold til Hovedavtalen for staten og Tilpasningsavtalen for NAV. Hver enhet må også legge til rette for at budsjetter og planer blir behandlet i medbestemmelsesapparatet i tråd med hovedavtalen.

## 1. Hovedprioriteringer for Arbeid- og tjenestelinjen 2019

De langsiktige og overordnede føringene for NAV er: *Flere i arbeid, Bedre brukermøter, Pålitelig forvaltning*. For å nå målene vil Arbeid og tjenestelinjen ha følgende hovedprioriteringer for 2019:

### **Økt inkludering av utsatte grupper på arbeidsmarkedet**

Gjennomføre regjeringens inkluderingsdugnad, hvor målgruppen er personer med nedsatt arbeidsevne og/eller hull i CV. For NAV legges det til grunn at dette gjelder:

- Personer med nedsatt arbeidsevne, unge som ikke har fullført videregående opplæring, innvandrere fra landgruppe 3<sup>1</sup>. Innenfor disse gruppene har personer under 30 år særskilt prioritet.
- Det er viktig å utnytte virkemidler på tvers av stat, fylkeskommuner og kommuner med sikte på å få flere i arbeid, ref. erfaringer fra ungdomsinnsatsen. Dette gjelder alle tre målgrupper.

### **Forsterke kontakten med arbeidsgivere for å få flere i arbeid**

- Gi arbeidsgivere helhetlige og koordinerte tjenester.
- Følge opp avtaler mellom virksomheter og NAV.
- Bidra til et inkluderende arbeidsliv.
- Senke terskelen og gjøre det lettere for arbeidsgiver å ansette. Økt bruk av virkemidler som reduserer arbeidsgivers risiko, som lønnskudd og mentor.
- Bidra til at arbeidsgivere tar i bruk selvbetjente løsninger.

### **Forsterke samarbeidet arbeid og helse**

- Bidra til at flere med moderate og alvorlige helseproblemer og/eller rusproblemer får kombinert helse- og arbeidsrettet bistand med sikte på overgang til arbeid.
- Bidra til et systematisk/integrert samarbeid mellom NAV-kontor, NAVs jobbspesialister og behandlingsteam i helsetjenestene, gjennom forpliktende samarbeidsavtaler.
- Styrke det forebyggende arbeidet i arbeidslivet gjennom HelselArbeid.

### **Forsterke samarbeidet arbeid og utdanning**

- Bidra til å utvikle en bedre og mer tilrettelagt fag- og yrkesopplæring gjennom et forsterket samarbeid om videregående opplæring med fylkeskommunen og virksomheter.

### **Bidra til bedre brukermøter**

- Bidra til bedre kvalitet gjennom mer helhetlige og koordinerte tjenester fra NAV gjennom brukerinnspill, brukermedvirkning og i samarbeid med andre aktører.

---

<sup>1</sup> I praksis vil dette si flyktninger og familieinnvandring fra Asia og Afrika

- Ta i bruk digitale tjenester og sikre at brukerne møtes på riktig arena. Realiserte gevinster skal frigjøre ressurser til oppfølging av brukere med større bistandsbehov, og sikre bedre service og kvalitet i brukeropfølgingen.

#### **Bidra til en pålitelig forvaltning.**

- Sikre en forsvarlig håndtering av rettigheter og plikter for brukere med arbeidsrettede ytelser. For brukere med hhv. arbeidsavklaringspenger og dagpenger må det sikres tidlig avklaring og oppfølging, og i god tid før vedtaksperioden utgår.
- Det skal sikres et godt samarbeid med NAV arbeid og ytelser.

#### **Bidra til økt kompetanse**

- Sikre arenaer for samhandling, læring og kunnskapsdeling slik at medarbeidernes kompetanse blir sett, utviklet og brukt.
- Sikre kompetanseheving knyttet til arbeidsmarked og inkludering.
- Sikre god utnyttelse av det opplæringstilbudet som tilbys i etaten og gjennom etatens deltagelse i europeiske samarbeidsnettverk.
- Sikre at medarbeiderne har ferdigheter i bruken av de digitale verktøyene.

## **2. Mål og strategier for fylkene 2019**

### **Flere i arbeid og økt inkludering**

Arbeid- og velferdsetatens høyeste prioriterte oppgave er å bidra til at flere kommer i arbeid fremfor å motta stønad. Det er et mål at etatens innsats skal føre til økt overgang til arbeid for ledige og personer med nedsatt arbeidsevne, og at andelen mottakere av helserelaterte ytelser reduseres. For mottakere av arbeidsrettede ytelser skal etaten bidra til målrettede og effektive stønadsløp med sikte på økt arbeidstilknytning. Aktivitetskrav og krav til mobilitet skal praktiseres konsekvent og strengt.

Brukere som har behov for bistand fra NAV for å skaffe eller beholde arbeid sikres tidlig avklaring og oppfølging, og bistanden tilpasses den enkeltes ressurser og behov. Personer under 30 år, langtidsledige, innvandrere fra land utenfor EØS-området og personer med nedsatt arbeidsevne skal prioriteres ved oppfølging og bruk av arbeidsrettede tiltak. NAV arbeidsrådgivning skal supplere NAV kontorene med kompetanse og tjenester som skal bidra til avklaring av arbeidsevne og aktive brukere.

Arbeidsmarkedstiltakene utgjør en viktig del av innsatsen for å få flere i arbeid. Etaten skal innenfor tildelt budsjetttramme for arbeidsmarkedstiltak gjennomføre den tiltakssammensetning som vurderes å gi størst overgang til arbeid. Etaten skal stille kvalitets- og resultatkrav til leverandører av tiltak.

Det legges til rette for kompetansedeling mellom fagmiljøer på tvers av enheter og fagområder slik at kunnskap om lokalt, regionalt og nasjonalt arbeidsliv ses i sammenheng med den arbeidsrettede oppfølgingen. For brukere som har behov for flere tjenester samtidig skal det sikres et godt samarbeid med andre aktører, spesielt helsetjenesten og utdanningssektoren.

### **2.1. Gjennomføre regjeringens inkluderingsdugnad**

#### ***Øke jobbmulighetene for inkluderingsdugnadens målgrupper***

Etaten har en sentral rolle i gjennomføringen av regjeringens inkluderingsdugnad. NAV-kontorene må kjenne brukerporteføljene godt og organisere seg slik at målgruppene for inkluderingsdugnaden blir tett fulgt opp mot arbeid i samsvar med mulighetene på arbeidsmarkedet.

For å gi bedre koordinerte tjenester må samarbeidet mellom ulike fagmiljøer videreutvikles og styrkes, herunder fortsette å styrke innsatsen i et tett samarbeid mellom NAV-kontor og NAV arbeidslivsentre. Styrking av markedskontaktfunksjonen fra 2. halvår 2018 er en sentral del av innsatsen, og videreføres i 2019. Det er viktig at kontaktperson i NAV har god kunnskap om virksomhetens oppgaver og rekrutteringsbehov. Samarbeidsavtaler mellom virksomheter og NAV skal følges opp. NAV skal også bistå statlige virksomheter som har behov for bistand fra etaten knyttet til 5 %-målet.

Antall formidlinger innenfor de prioriterte gruppene for inkluderingsdugnaden skal øke. I dialogen med arbeidsgivere er det viktig at hjelpemiddelsentralenes kompetanse tas i bruk for å bidra til at flere med nedsatt funksjonsevne kommer i arbeid.

NAV må bidra til å få flere arbeidsgivere med i inkluderingsdugnaden.

Det skal gjennomføres et 2-årig samarbeidsprosjekt med partene i arbeidslivet «Ringer i vannet 2» i fylkene Vestland, Trøndelag og Oslo<sup>2</sup>, hvor formålet er å utvikle etatens tjenester til arbeidsgivere som er villig til å delta i inkluderingsdugnaden. Det skal åpnes for utvidet deltakelse av arbeidsgivere og fra NAVs brukerportefølje. Det skal sikres godt koordinerte tjenester og fast kontaktperson (KAM) med utgangspunkt i arbeidsgivernes behov.

Tiltak som reduserer arbeidsgivers risiko ved ansettelse av utsatte grupper og som øker tiltaksdeltakers muligheter i arbeidsmarkedet skal prioriteres. Dette innebærer både bruk av tilskuddsmidler (*lønnskudd, mentor o.l.*) og oppfølgingstjenester (*i egen regi og fra ekstern leverandør*). NAV-kontoret skal følge opp tiltaksdeltakers progresjon underveis i tiltaket.

Fra 1.juli 2019 endres ordningen med midlertidig lønnskudd ved at det innføres faste refusjonssatser<sup>3</sup>. Arbeids- og velferdsdirektoratet vil utarbeide oppdatert støtteverktøy for bruk av lønnskudd i løpet av første halvår.

For oppfølgingstiltaket, Arbeidsforberedende trening (AFT), Individuell jobbstøtte (IPS) og Utvidet oppfølging skal standardiserte kvalitetsevalueringsverktøy benyttes. Inntil det er utviklet slike kvalitetsevalueringsverktøy for andre tiltak, må fylkene ivareta kvalitet og resultater gjennom tett og målrettet oppfølging av leverandører.

### ***Kvalifisere flere til arbeid***

For personer med behov for kvalifisering skal NAVs opplæringstiltak vurderes. For brukere med nedsatt arbeidsevne skal NAV vurdere bruk av utdanningstiltaket. Dette gjelder særlig brukere som ikke har fullført videregående opplæring. For ungdom under 30 år som står utenfor arbeid og utdanning, er det spesielt viktig å styrke bruken av kvalifiserende opplæringstiltak.

Bruken av opplæring i form av arbeidsmarkedskurs skal som hovedregel føre fram til formell kompetanse i form av offentlige prøvebevis, sertifikater mv. For å sikre at arbeidsmarkedskurs gir relevant kvalifisering og øker tiltaksdeltakers mulighet i arbeidsmarkedet skal fylkene vurdere det fremtidige kompetansebehovet i arbeidsmarkedet ved anskaffelser. Det vil bli etablert et nytt opplæringstiltak i 2019, og det kommer nærmere føringer om dette.

### ***Innsats som kombinerer helse- og arbeidsrettet oppfølging***

For å bidra til at flere får kombinert helse- og arbeidsrettet bistand skal fylkene ta initiativ til å etablere et systematisk samarbeid mellom NAV-kontor som har jobbspesialister og helsetjenester som gir tilbud til brukere med lettere til moderate psykiske helseutfordringer. I samarbeid med helse-

<sup>2</sup> Det tilsettes en prosjektleder i hver av de tre fylkene.

<sup>3</sup> For personer med situasjonsbestemt innsatsbehov vil fastsatt refusjonssats være 40 % og for personer med spesielt tilpasset innsatsbehov vil refusjonssats være 60 %.

og rustjenesten i kommuner og spesialisthelsetjenesten skal NAV sikre allerede etablerte tverrsektorielle miljøer, og utvide Individuell jobbstøtte (IPS) ytterligere gjennom bruk av tilskudd over statsbudsjettet i forbindelse med Inkluderingsdugnaden og tilskuddsordningen for IPS i Helsedirektoratet.

## **2.2. Økt inkludering av utsatte grupper på arbeidsmarkedet**

### **2.2.1. Flere unge i arbeid og utdanning**

Ungdomsinnsatsen som skal sikre unge under 30 år raskere oppfølging fra NAV-kontoret<sup>4</sup> for å komme i arbeid, utdanning eller annen hensiktsmessig aktivitet videreføres i 2019. Andelen unge mottakere av helserelaterte ytelser skal reduseres. Tidlig og tett oppfølging er viktig for å hindre at unge får lange perioder utenfor arbeidslivet. I den arbeidsrettede oppfølgingen skal NAV benytte relevante virkemidler, og ved behov for kompetanseheving vurdere bruk av opplæringstiltak. Digital aktivitetsplan og andre verktøy skal brukes aktivt i oppfølgingen.

Det er også viktig å benytte tilbud til ungdom som gjøres tilgjengelig gjennom NAV sin tilknytning til europeiske samarbeidsnettverk som EURES.

Ungdomsinnsatsen må ses i sammenheng med annet arbeid mot ungdom i kontorene og med inkluderingsdugnaden, og det må sikres et godt samarbeid med andre tjenesteytere både i og utenfor NAV. Jobbstrategien for personer med nedsatt funksjonsevne fases inn i inkluderingsdugnaden fra 2019.

### **2.2.2. Forsterket oppfølging av langtidsledige som nærmer seg slutten av dagpengeperioden**

Dagpengemottakere, som har seks måneder igjen av dagpengerettighetene, skal sikres en tettere oppfølging hvor brukers behov vurderes på nytt. Oppfølgingen består av nye samtaler/ veiledning hvor formålet er å finne nye jobbmuligheter og motivere til ytterligere jobbsøking. Bruker må også få informasjon om hva som skjer etter at dagpengene tar slutt. Det må sikres et godt samarbeid med andre enheter som eks. arbeidsrådgivningskontorer og jobbspesialister.

For arbeidsledige borgere fra EU/EØS og Sveits er det også viktig å informere om jobbmulighetene i EU/EØS og Sveits<sup>5</sup> og å avklare muligheten for retur til hjemlandet eller annet europeisk land.

### **2.2.3. Innvandrere fra land utenfor EØS-området<sup>6</sup>**

Regjeringens integreringsstrategi<sup>7</sup> understreker at sysselsettingen blant innvandrerbefolkningen er for lav, og at hovedårsaken er mangel på en kompetanse som det norske arbeidslivet etterspør. Satsingen på å styrke etatens samlede innsats på innvandringsområdet fortsetter, og skal legges opp i tråd med integreringsstrategien, inkluderingsdugnaden og kompetanseløftet. Alle NAV fylker skal ha utpekte ressurspersoner og en plan for egen kompetanseutvikling på fagområdet.

*Introduksjonsordningen* er det sentrale virkemiddelet for å integrere nyankomne innvandrere fra land utenfor EØS i det norske samfunn og arbeidsliv. Arbeids- og velferdsetaten skal bidra til å gjøre det kommunale introduksjonsprogrammet arbeidsrettet og individuelt tilrettelagt ved at etaten deltar i samarbeid om den enkelte deltaker i programmet. Arbeids- og velferdsetaten lokalt skal ha en skriftlig samarbeidsavtale med hver kommune/bydel, enten introduksjonsprogrammet ligger i eller utenfor NAV-kontoret. NAV fylke må også bidra til å forsterke samarbeidet med fylkeskommunen om videregående opplæring for introduksjonsprogramdeltakere.

---

4 Innen 8 uker fra registrering

5 Ved hjelp av Eures-tjenesten i NAV.

6 SSBs kategori landgruppe 3: Dvs. innvandrere fra Afrika, Asia inkl. Tyrkia, Latin-Amerika, Oceania unntatt Australia og New Zealand samt fra Europa utenfor EØS.

7 Integrering gjennom kunnskap. Regjeringens integreringsstrategi 2019-2022 (2018)

*Hurtigsporet i introduksjonsprogrammet:*

Regjeringens mål er at NAV kommer tidligere inn i løpet fra mottak til integrering. NAV-kontorene må sikre at nyankomne med kompetanse som etterspørres på arbeidsmarkedet fanges opp tidligere for å sikre en raskere integrering.

#### **2.2.4. Mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP)**

For å understøtte helsegevinstene av å være i arbeid og aktivitet, må arbeidet med å styrke og målrette den arbeidsrettede oppfølgingen fortsette. Det er en klar forventning om at gjennomsnittiden på AAP går ned og at det blir kortere og færre perioder med ventetid. For å sikre at stønadperioden brukes aktivt og i tråd med intensjonene i regelverket skal brukerne få avklart sitt bistandsbehov så tidlig som mulig og følges tett opp. Den arbeidsrettede oppfølgingen skal skje, gjennom bruk av aktivitetsplanen både under og etter endt behandling og/eller arbeidsrettet aktivitet. Det er viktig at brukeren benytter sin arbeidsevne og at det settes tydelige krav til aktivitet. NAV må følge opp at brudd på bestemte aktivitetsplikter fører til reaksjon og konsekvens for ytelse.

For brukere som har som hovedmål *å skaffe seg arbeid*, må det så tidlig som mulig vurderes om brukers kompetanse er aktuell for arbeidsmarkedet, både på kort og lengre sikt. Dette innebærer også at brukers yrkesmessige og geografiske muligheter må vurderes. Videre må det motiveres til mer integrerte løp hvor arbeidsrettet aktivitet og medisinsk behandling kombineres.

Dersom brukers hovedmål er *å beholde arbeid* og brukeren skal tilbake til eget arbeid/egen arbeidsgiver, må det i hele oppfølgingsløpet vurderes om brukeren kan kombinere medisinsk behandling med å komme tilbake i arbeid. Det gjelder også muligheten for bruk av opptrapping hos egen arbeidsgiver, som kan ha en varighet på inntil 12 måneder. God dialog med brukeren og arbeidsgiveren kan bidra til raskere overgang til arbeid.

Etter gjennomført arbeidsavklaring, og i perioden der brukeren mottar AAP som *aktiv arbeidssøker*, må NAV følge opp og bistå i formidling til arbeid gjennom bl.a. bruk av samarbeidsavtalene med arbeidsgivere.

Overgangsperioden med AAP etter unntaksreglene varer ut 2019. For å sikre at brukerne får god oppfølging og avklaring før vedtaksperioden utgår, må brukeren følges tett opp så tidlig som mulig i løpet. Tett oppfølging er også viktig for å redusere overgangen til uføretrygd for brukere som når maksimal varighet.

#### **2.2.5. Oppfølgingstjenester i egen regi**

Oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egen regi omfatter Utvidet oppfølging og Individuell jobbstøtte. Tilbudet videreføres og styrkes i 2019, til 250 mill. kroner over driftsposten på tiltakskapitlet<sup>8</sup>. Driftsutgiftene vil inngå i det samlede tiltaksnivået, og må balanseres mot hensynet til å ivareta et levedyktig leverandørmarked for oppfølgingstjenester og et mangfold av tilbud som gagnar tiltaksdeltakere. Dette innebærer at NAV-kontor som har oppfølgingstilbud i egen regi også skal ha tilbud om det anskaffede oppfølgingstiltaket.

Alle regioner skal i 2019 utvide tilbudet med jobbspesialister innenfor både Utvidet oppfølging og Individuell jobbstøtte (IPS) med tildelte ressurser. De overordnede føringene gitt i vedlegg om faglige føringer skal følges.

---

<sup>8</sup> kap. 634 Arbeidsmarkedstiltak, post 01 Driftsutgifter

Den 4. februar ble det vedtatt en ny forskrift for oppfølgingstjenester i egen regi<sup>9</sup> som gir mulighet for tiltakspenger, og legger begrensninger på varighet av tjenesten. De faglige føringene vil bli oppdatert som en følge av dette.

### **2.2.6. Sykmeldte**

Digitalisering av sykefraværsoppfølgingen gjør at flere tjenester/behov dekkes digitalt. Løsningen støtter opp under arbeidsplassens oppfølgingsarbeid, og gir mer effektiv samhandling og informasjonsutveksling med de ulike aktørene i sykefraværsarbeidet. I kontakt med sykmeldte, arbeidsgivere og leger/sykmeldere skal NAV kunne gi veiledning om digital sykmelding. Direktoratet ønsker en brukernær utvikling på fagområdet, og vil involvere etaten på ulike måter i 2019.

NAV skal i større grad målrette ressursene mot de sykmeldte der vi kan utgjøre en forskjell og der det er behov for arbeidsrettet oppfølging. «Modia sykefravær» får stadig flere funksjoner og verktøy, og skal benyttes aktivt i NAVs sykefraværsoppfølging.

Aktivitetskravet skal fortsatt håndheves konsekvent. Dialogmøter skal avholdes tidligere i sykefraværet ved behov og senest innen den lovpålagte fristen. Sykmeldte uten arbeidsgiver skal ha nødvendig oppfølging. Ved behov iverksettes arbeidsrettede tiltak for sykmeldte.

Den rådgivende legetjenesten skal, i samråd med andre relevante aktører i NAV, bidra med informasjon og veiledning overfor leger og andre som sykmelder for å sikre god sykmeldingspraksis. Helsetjenesten, spesielt fastlegene, skal få god støtte og oppdatering når det gjelder NAVs forventninger om legenes rolle i sykefraværsarbeidet.

### **2.2.7. Uføretrygdete og arbeid**

Ved avslutning av arbeidsavklaringsløpet/perioden, skal det alltid vurderes om brukeren har en restarbeidsevne som kan benyttes i ordinært arbeid. Dette for å legge til rette for at flere kan delta i arbeidslivet og at det blir flere som mottar gradert ytelse og ikke full passiv ytelse.

Brukere som mottar uføretrygd og som ønsker bistand fra NAV for å komme i helt eller delvis arbeid, skal få vurdert sitt bistandsbehov etter NAV-lovens § 14a. Dette innebærer at arbeidsrettet bistand, inkludert bruk av arbeidsrettede tiltak, skal vurderes dersom det er nødvendig og hensiktsmessig.

Brukere som vurderes for varig tilpasset innsats, skal også vurderes som kandidater til en tiltaksplass i Varig tilrettelagt arbeid eller Varig tilrettelagt arbeid i ordinær virksomhet. NAV Fylke skal gå i dialog med aktuelle tiltaksarrangører for tiltaket Varig tilrettelagt arbeid (VTA), for å lage en plan for økning av VTA-plasser. En økning i antall VTA-plasser må gjøres i partnerskap med kommunen, for å ivareta finansieringsansvaret mellom stat og kommune.

### **2.2.8. Forsvarets utenlandsveteraner<sup>10</sup>**

NAV fylke sikrer at personell som har deltatt i internasjonale operasjoner for Norge får god oppfølging. Det er etablert et eget kompetansemiljø for veteransaker i NAV Elverum. Her kan alle NAV-enheter søke råd og veiledning. I tillegg kan kompetansemiljøet bli kontaktet direkte av brukere.

---

<sup>9</sup> Forskrift om oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egen regi. Fastsatt av Arbeidsdepartementet 4. februar 2019 med hjemmel i lov 10. desember 2004 nr. 76 om arbeidsmarkedstjenester (arbeidsmarkedsloven) §§ 12 og 13.

<sup>10</sup> Mer om forsvarets utenlandsveteraner

### **2.2.9. Håndheving av aktivitetskrav skal bidra til flere i arbeid**

Aktivitetskrav og krav til mobilitet skal praktiseres konsekvent og strengt. Det er et krav at dagpengemottakere skal være reelle arbeidssøkere og kunne, med visse forbehold, ta ethvert arbeid hvor som helst i landet. NAV skal motivere til mobilitet og vise arbeidssøkere jobbmuligheter i andre regioner og yrker, særlig overfor de som har vært ledige lenge og de som søker yrker med lav etterspørsel. Overholdes ikke fastsatt krav til aktivitet og mobilitet, skal sanksjonsadgangen i dagpengeregulverket håndheves strengt og konsekvent.

For de helserelaterte ytelsene fastsettes aktivitetskrav ut fra hva som er hensiktsmessig av helsemessige grunner.

## **2.3. Styrket kontakt med arbeidsgivere for å beholde og skaffe arbeid**

### **2.3.1. Styrke relasjonen og videreutvikle arbeidsgiverkontakten**

God kontakt med arbeidsgivere og virksomheter er helt nødvendig for at NAV skal nå sine mål om flere i arbeid og økt inkludering. Det gir NAV kjennskap til arbeidsgivers behov både for rekruttering, bistand ved omstilling og permittering, sykefraværsoppfølging og IA-tjenester.

NAV skal opptre helhetlig og samordnet i sin tjenesteyting og øvrig kontakt med virksomhetene. Det skal etableres markedsteam som er tverrfaglig sammensatt. Virksomhetene skal få en fast kontakt eller kontaktpunkt i NAV, hvilken løsning som vurderes må blant annet vurderes opp mot forventninger når det gjelder responstid. Det er viktig å sikre et godt samarbeid mellom NAV-kontor og NAV arbeidslivsenter.

For å øke overgangen til arbeid og bidra til en enhetlig og koordinert tjenesteleveranse, har direktoratet inngått flere nasjonale intensjonsavtaler om rekruttering, inkludering og kvalifisering med bemanningsbransjen og flere store virksomheter. Avtalene legger til rette for inngåelse av lokale samarbeidsavtaler i fylket og NAV-kontor. Forutsetningene for å lykkes med samarbeidet er at NAV leverer godt avklarte kandidater og følger opp både kandidaten og virksomheten. I tillegg må virkemiddelbruk for deltakerne også ivareta virksomhetenes behov for forutsigbarhet.

Fylkene skal ha god beredskap til å bistå bedrifter som melder om permittering eller nedbemanning.

### **2.3.2. Bidra til økt rekruttering til ledige stillinger**

Antall formidlinger skal øke i 2019, særlig innenfor de prioriterte gruppene for inkluderingsdugnaden. God kvalitet på brukers CV er viktig, slik at det kan gjøres raske koblinger mellom arbeidsgivere med rekrutteringsbehov og aktuelle arbeidssøkere, blant annet gjennom bedre mobilisering av arbeidskraftressursene blant registrerte arbeidsledige, undersysselsatte og personer med nedsatt arbeidsevne.

Funnene og anbefalingene i rapporten «*Evaluering av etatens rekrutteringsbistand til arbeidsgivere*» skal følges opp og tjenestene til arbeidsgiverne skal utformes i samsvar med arbeidsgivernes behov. Direktoratet vil i samarbeid med fylkene utarbeide et rammeverk for tjenesteleveranser til arbeidsgiverne. Hele landet må ses som ett arbeidsmarked og fylkene må legge til rette for at virksomheter med behov for arbeidskraft kan rekruttere i fylket og fra andre fylker, ved bruk av eks. ulike typer jobbmesser.

For å synliggjøre etterspørselen etter arbeidskraft må alle med arbeidsgiverkontakt fortsatt bidra til at stillinger på nav.no økes. I tillegg må aktiviteten i digital aktivitetsplan for registrert arbeidssøker følges opp av NAV-kontorene. Det må sikres at CV kvaliteten i den nye CV og stillingsbasen ([PAM](#)) er tilfredsstillende innen lansering i begynnelsen av mai og eventuelt iverksette tiltak for å bistå brukerne til å heve CV-kvaliteten for dem som har behov for det.



Når behovet for arbeidskraft ikke kan dekkes innenlands, skal NAV gjennom EURES-tjenesten bistå arbeidsgivere med å rekruttere utenlandsk arbeidskraft innenfor EU/EØS-området og Sveits. Gjennom EURES-tjenesten skal det også gis bistand til arbeidssøkere som ønsker jobb innenfor dette geografiske området<sup>11</sup>. Ved behov må det legges til rette for samhandling mellom fylker ved rekruttering og formidling til/fra utlandet. Det er viktig at de som leverer EURES-tjenesten er tilgjengelig i førstelinjen.

### **2.3.3. Ny IA-avtale**

Omtalen her er foreløpig. Nærmere utdyping om IA-oppgavet kommer i eget tillegg til Mål- og disponeringsbrevet. Rammer og fullmakter knyttet til økonomiske virkemidler, vil bli gitt i eget brev etter budsjettvedtak i Stortinget. Rapporteringskrav kan også bli justert.

Ny IA-avtale ble signert av partene i arbeidslivet 18. desember 2018. Avtalen inneholder to delmål:

- Sykefraværet skal reduseres med 10 % sammenlignet med årsgjennomsnittet for 2018
- Frafallet fra arbeidslivet skal reduseres.

Avtalen vil ved satsingen på arbeidsmiljø og bransjeprogrammer bety at tjenestene ved NAV arbeidslivssenter må justeres og utvikles. Det vil bety økt samarbeid med arbeidsmiljømyndighetene, tjenestene overfor arbeidsplassen må henge godt sammen.

Inntil videre skal NAV arbeidslivssenter sørge for en smidig overgang mellom tidligere og ny IA avtale. IA virksomheter med basis i den tidligere IA avtalen med fast kontaktperson kan beholde denne ordningen inntil annen form for virksomhetskontakt er tilbudt.

NAV arbeidslivssenter og NAV-kontor skal samarbeide systematisk og målrettet for å redusere sykefraværet i virksomheter med høyt og/eller stigende sykefravær, i form av eks. tverrfaglige team.

NAV arbeidslivssenter skal ha spesielt fokus på å hindre frafall fra arbeidslivet i prioriterte bransjer. Pågående initiativ og tiltak innenfor hele Arbeids- og velferdsetatens ansvarsområde, og hvor NAV arbeidslivssenter inngår som bidragsyter, skal videreføres. Det vil si at NAV arbeidslivssenter også skal bidra med kompetanse og ressurser om arbeidsmiljø og inkludering på systemnivå innenfor inkluderingsområdet.

NAV arbeidslivssenter skal bistå med å etablere og levere tjenesten HelseArbeid. I 2019 opprettes en stilling som HelseArbeid-koordinator på NAV arbeidslivssenter i hver av de 12 fylkene. Oppgaven er å bistå med etablering av tjenesten i samarbeid med aktuelle aktører i helsetjenesten<sup>12</sup>. Der det er behov for å sikre felles kunnskapsbaserte og enhetlige tjenester kan det være hensiktsmessig å etablere regionale nettverk, spesielt på områder der det utvikles nye tjenestetilbud på tvers av sektorer eller fagområder.

Webinar som metode for kunnskapsformidling til virksomheter, skal sikre mer effektiv kompetanseheving innenfor arbeidsmiljø, sykefravær og inkludering. Bruk av webinar skal frigjøre ressurser fra åpne kurs til mer målrettet opplæring og prosessarbeid i prioriterte virksomheter.

## **2.4. Samarbeid med andre aktører skal legge til rette for bedre koordinerte tjenester**

Det legges opp til et godt samarbeid både internt i NAV og med andre aktører. I Arbeid og tjenestelinjen skal det være god samhandling mellom NAV fylke, NAV kontaktsenter og NAV hjelpemidler og tilrettelegging.

<sup>11</sup> Registrering av tjenesteleveringen skjer via rapporteringsverktøyet på [www.euresnorge.no](http://www.euresnorge.no). Fylkene kan fortløpende melde inn nye medarbeidere for rapporteringsløsningen til [nav.eures.direktoratet@nav.no](mailto:nav.eures.direktoratet@nav.no).

<sup>12</sup> Viser til NAVet med «rammer og retningslinjer for HelseArbeid koordinator»

I NAV fylke skal det være et godt samarbeid mellom NAV-kontor og spesialenheter som NAV arbeidslivsentre og NAV arbeidsrådgivning. Det må sikres tverrfaglig tilnærming og kompetansedeling mellom fagmiljøer på tvers av enheter og fagmiljøer, for eksempel ved bruk av fagnettverk knyttet til arbeid med de prioriterte gruppene (*ungdom, innvandrere, langtidsledige, personer med nedsatt arbeidsevne*), sykefraværsoppfølging, mobilitetsnettverk innen rekrutterings og formidlingsarbeid, utvikling av myndige NAV-kontorer mm.

#### **2.4.1. Videreføre samarbeidet mellom NAV arbeid og tjenester og NAV arbeid og ytelser**

For å sikre helhetlige og gode tjenester til brukerne er det avgjørende at det er god dialog, med fast kontaktperson, og arenaer for samarbeid mellom NAV fylke og NAV arbeid og ytelser. Brukerne skal ikke merke at NAV arbeid og ytelser og NAV-kontorene ligger i to styringslinjer.

#### **2.4.2. Videreutvikle og styrke samarbeidet med helsesektoren**

Det er nødvendig med en større samlet innsats på tvers av NAV og helsetjenesten både i arbeidet med sykefraværsoppfølging, men også med tidlig intervensjon på arbeidsplassen for å forebygge fravær og sykdom. Det skal tas initiativ til å etablere samarbeidsavtaler mellom NAV og helseforetakene der dette ikke allerede er etablert. Det skal videre tas initiativ til å etablere samarbeidsavtaler mellom NAV-kontor og helsetjenesten i kommunen når det gjelder samarbeid om felles brukere med rus- og/eller psykiske helseproblemer der dette ikke allerede er etablert. Tiltak og metoder som er utviklet i forbindelse med handlingsplaner og prosjektsatsinger videreføres som en del av det ordinære tjenestetilbudet i NAV og inngår i Arbeids- og velferdsdirektoratet og Helsedirektoratet sin felles Strategi for arbeid og helse<sup>13</sup>.

Partnerskap for inkludering. *To modeller som krever samarbeid mellom NAV-kontor og helsetjenester- i kommunen og i spesialisthelsetjenesten:*

- 1) Jobbstøtte til brukere med lettere til moderate psykiske helseplager: Innebærer en samarbeidsmodell som kombinerer jobbstøtte fra NAV (jobbspesialister) og behandling fra helsetjenestene for brukere som har behov for begge tjenestene, basert på forskning om effektive samarbeidstiltak<sup>14</sup>. Alle fylker skal ta initiativ til å etablere systematisk samarbeid mellom helsetjenesten og NAV-kontor om denne målgruppen innen 2020. Eksisterende ressurser skal ses i sammenheng med denne måten å organisere samarbeidet på.
- 2) Individuell jobbstøtte (IPS) til brukere med moderate til alvorlige psykiske lidelser og eventuelle rusmiddelproblemer. *Se omtale under pkt. 2.1 Gjennomføre regjeringens inkluderingsdugnad.*

Det må utarbeides en plan for hvordan HelseArbeid kan etableres innen utgangen av 2021. I planen bør det legges til rette for evaluering og forskning for å kvalitetssikre felles tjenesteutvikling. Felles tjenestemodell skal forankres i samarbeidsavtaler mellom NAV og helsetjenesten. HelseArbeid består av både bedriftstiltak og individtiltak hvor NAV og helsetjenesten samhandler i begge tiltakene. For mer informasjon om modellen:

<https://www.nav.no/539646/NAV+anbefaler+nytt+nasjonalt+konsept+-+HelseArbeid>

#### **2.4.3. Videreutvikle og styrke samarbeidet med fylkeskommunen**

Samarbeidet mellom NAV fylke og fylkeskommunen må styrkes og videreutvikles, med basis i samarbeidsavtaler og i fylkeskommunens rolle i regional kompetanseplanlegging, med utgangspunkt i det regionale arbeidsmarkedets behov. Samarbeidsavtaler mellom NAV fylke og fylkeskommunen(e) gjelder at ungdom fullfører videregående opplæring, og samarbeid om opplæring for voksne med mangelfull kompetanse - herunder nyankomne innvandreres behov for tilrettelagt yrkesfaglig opplæring (*jfr. regjeringens integreringsstrategi*), samt samarbeid om de fylkeskommunale karrieresentrene.

<sup>13</sup> Dette gjelder spesielt arbeidslivspakken «Sees i morgen!», Arbeidsgiverløs, Senter for jobbmestring, Jobbmestrende oppfølging og Individuell jobbstøtte (IPS).

<sup>14</sup> Det vil kunne bli aktuelt å evaluere etablering av samarbeidet. Arbeids- og velferdsdirektoratet vil komme tilbake med mer informasjon om dette.

#### **2.4.4. Videreføre samarbeidet mellom NAV fylke og Fylkesmannen**

NAV fylke og Fylkesmannen skal samarbeide om gjennomføring av kompetanse og utviklingsløp i Arbeids- og velferdsforvaltningen der sosiale tjenester skal inngå. NAV fylke og Fylkesmannens opplæringsstiltak må omhandle sosialtjenestelovens formål og de fem obligatoriske sosiale tjenestene som ligger i NAV-kontoret. NAV fylke og Fylkesmannen skal utarbeide felles kompetanseplan for de sosiale tjenestene i NAV.

Kvalifiseringsprogrammet (KVP) skal inngå i dialogen mellom NAV fylke og Fylkesmannen. I dialogen skal det blant annet være oppmerksomhet på at brukere som fyller vilkårene for deltagelse i kvalifiseringsprogram får tilbud om dette og at KVP gis nødvendig prioritet og forankring i NAV-kontorene. I dialogen skal det også være oppmerksomhet på at det tas særlige hensyn til barns behov i vurderinger der tjenestemottaker har barn.

Prosjektet «Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier»<sup>15</sup>.

Prosjektet prøver ut effekten av en utarbeidet modell for helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier, med støtte av egne familiekoordinatorer ansatt i NAV-kontorene. Kontorer som har deltatt i prosjektet, er gitt mulighet til å forlenge samarbeidsavtale ut 2019. Forlengelsen forutsetter fortsatt familiearbeid, og lokal implementering av funn fra sluttrapport når den foreligger. Fylker med kontorer som forlenger samarbeidsavtale bes om å understøtte kontorenes videre deltagelse. Direktoratet kommer tilbake til eventuell nasjonal implementering med bakgrunn i funn fra sluttrapport.

#### **2.4.5. Styrke samarbeidet mellom Arbeids- og velferdsetaten og kriminalomsorgen**

Fylkenes avtaler med kriminalomsorgen må revideres i henhold til den sentrale avtalen mellom kriminalomsorgen og NAV. Retningslinjer for ansvar og oppgaver for NAV-veileder i fengsel er forankret i samarbeidsavtalen, og skal være førende for NAVs innsats i fengsler. I følge avtalen har Arbeids- og velferdsetaten ansvar for at det finnes en NAV-veileder med fast arbeidstid i hvert fengsel.

Fylkene skal involvere seg i arbeidet om tverrsektorielle strategier og satsinger herunder Nasjonal strategi for samordnet tilbakeføring etter gjennomført straff 2017–2021.

### **2.5. Bidra til bedre brukermøter preget av respekt, service og brukermedvirkning**

Respekt og tjenester av god kvalitet skal kjennetegne kontakten med brukerne. I samhandlingen mellom bruker og NAV skal tydelig kommunikasjon og forventningsavklaring vektlegges. Mangfoldsperspektivet skal ivaretas.

Ledere og medarbeidere må ha god kunnskap om kravene til personvern og behandling av personopplysninger, og at hensynet til personvern og taushetsplikt ivaretas i all brukerkontakt.

Det er viktig at etaten lærer av sine feil og tilbakemeldinger fra brukere. Ledere må ha god kjennskap til utviklingen i antall klager samt innholdet i serviceklager og andre brukermeldinger for sin enhet. Denne kunnskapen benyttes som grunnlag for å videreutvikle brukerservicen. Serviceklagene skal behandles innen tre uker.

#### **2.5.1. Brukermedvirkning**

Brukermedvirkning skal vektlegges, både i dialogen med den enkelte bruker og i utvikling av tjenestetilbudet.

---

<sup>15</sup> 29 NAV-kontor er fordelt på en utprøvnings- og en sammenligningsgruppe

Fylkene skal videreføre arbeidet med både individbasert og systembasert brukermedvirkning. Den systembaserte brukermedvirkningen bygger på «Strategi for brukermedvirkning på system- og tjenestenivå»<sup>16</sup>. Det skal etableres brukerutvalg i hvert fylke i tråd med den nye fylkesstrukturen. Alle linjer skal være representert i de nye fylkesutvalgene. Brukerundersøkelser på nasjonalt nivå fortsetter. Sentralt opplegg for lokale undersøkelser utgår i 2019.

#### Brukermedvirkning på individnivå

Brukeren skal ha en reell stemme i egen sak. Alle samtaler skal være planlagt og forberedt ut fra brukers behov. Aktivitetsplanen skal være brukers viktigste dokument for medvirkning. Alle brukere som har behov for arbeid skal utarbeide sin egen aktivitetsplan med støtte fra NAV-kontoret for å sikre et kvalitetsmessig godt innhold.

#### **2.5.2. Ta i bruk digitale tjenester og sikre at brukerne møtes på riktig arena.**

Digitale tjenester skal være effektive både for personbrukere og arbeidsgivere. De skal støtte opp om arbeidsretting og bedre kvaliteten på NAV sine tjenester. Dette vil innebære endrede oppgaver og kompetansebehov i NAV-kontoret. Derfor kreves det en ekstra innsats fra ledere og medarbeidere.

NAV fylke skal være pådriver og rådgiver for at digitalisering settes på agendaen og tas i bruk i operative enheter. Hver enkelt leder har ansvar for nødvendige tilpasninger og endringer i eget kontor. En vellykket omstilling krever at ledere, tillitsvalgte og medarbeidere diskuterer og tilpasser arbeidsprosesser som følge av digitaliseringen. Brukere som ikke trenger tett veiledning og oppfølging skal i størst mulig grad få sitt tjeneste- og informasjonsbehov dekket av selvbetjening og internettbaserte løsninger. Vi digitaliserer tjenestene våre for å frigjøre tid til de brukerne som trenger oss mest og det er lederes ansvar å sørge for at disse gevinstene hentes ut.

NAV skal også sørge for at informasjon og tjenester er tilgjengelig i rett kanal for de brukerne som ikke selv kan benytte seg av digitale verktøy. Servicerutiner<sup>17</sup> for NAV-kontor skal sikre at brukerne får korrekt informasjon og tar kontakt med NAV i de mest hensiktsmessige kanalene. I 2019 kommer det nye servicerutiner på arbeidsrettede ytelser som viser arbeidsfordelingen mellom NAV-kontor og NAV Arbeid og ytelser og skal bidra til mer effektiv oppfølging og samhandling.

#### **2.6. Bidra til økt kompetanse**

Økt kompetanse er et viktig virkemiddel for å sikre at NAVs medarbeidere har de kunnskaper og ferdigheter som trengs for å få mennesker i arbeid og skape gode brukeropplevelser. Fylkene skal sikre god koordinering av kompetansetiltak ut mot NAV-kontorene<sup>18</sup> og etablere gode arenaer for kunnskapsdeling og læring. Kompetanse- og tjenesteutvikling i NAV-kontor skal skje gjennom statlig og kommunalt samarbeid.

#### ***Økt veilednings- og inkluderingskompetanse***

NAV fylke må sikre at alle enheter som har veiledere med brukerkontakt (*både personbrukere og arbeidsgivere*) har relevant kompetanse på veiledning og arbeidsmetodikken i inkluderingskompetanse, tilpasset oppgavene i sin rolle. Kunnskap og verktøy om dette er samlet i Veiledningsplattformen. Den digitale aktivitetsplanen fordrer at denne kompetansen brukes både i digital samhandling og i samtaler med brukere som har behov for det. En kombinasjon av ulike

<sup>16</sup> <https://tjenester.nav.no/nav-sok/?1&language=no&ord=strategi+for+brukermedvirkning>

<sup>17</sup> tidligere kalt tjenestepakker

<sup>18</sup> særlig innen områdene arbeidsmarked, inkludering og veiledning

kanaler kan fungere godt i et oppfølgingsløp. Fylkene må bruke det læringssystemet som er etablert knyttet til fagmøter, gruppeveiledere og kollegaveiledning mm.

#### ***Økt kompetanse på arbeidsinkludering av brukere med nedsatt arbeidsevne***

God kompetanse på regelverket og formålet med arbeidsavklaring, er viktig i oppfølgingen av mottakere med arbeidsavklaringspenger (AAP). NAV fylke må sammen med NAV-kontorene sikre at veiledere som jobber med oppfølging av AAP-mottakere har god kompetanse på regelverket og på arbeidsinkludering.

Fylkene må påse at besluttere som kvalitetsikrer vurderingene/ vedtakene er fagressurser som har svært god kompetanse og er trygge i sine vurderinger. I tillegg må det sikres at veiledere har fora der de kan drøfte og diskutere saker.

#### ***Kompetanseheving knyttet til markedsarbeid***

Kompetansen knyttet til tjenesteleverandør-rollen til arbeidsgivere må styrkes. Funksjonen som «*Key Account Manager (KAM)*» / kontaktperson for arbeidsgivere bør utprøves og profesjonaliseres i samarbeid med direktoratet. Funnene og anbefalingene i rapporten «*Evaluering av opplæring i arbeidsmarkedskompetansen på NAV-kontorene*» skal følges opp. Det må legges til rette for læring og kunnskapsdeling på tvers av enheter.

Det er åpnet for at alle medarbeidere som leverer formidlings- og rekrutteringstjenester kan delta på kurs i regi av EU-kommisjonen (EURES). Denne opplæringen gir kompetanse som også har stor overføringsverdi til resten av markedsarbeidet.

#### ***Økt kompetanse for nyansatte – Ny i NAV videreføres***

Grunnopplæring av nytilsatte skal fortsatt gjennomføres i løpet av de første seks månedene etter ansettelsen. Dette for å sikre at nyansatte har en felles grunnkompetanse. Ny i NAV er obligatorisk for statlig ansatte og kan tilbys kommunalt tilsatte. De nye fylkene bes om å starte samarbeid om hvordan dette skal gjennomføres.

## **2.7. Pålitelig og effektiv forvaltning**

### **2.7.1. Myndige NAV-kontor: Vitalisere partnerskapet**

NAV fylke må bidra til at partnerskapene kan videreutvikle NAV-kontorene i tråd med forslagene i rapporten «*Utvikling av NAV-kontor – større handlingsrom og ansvar*». Det er viktig å enes om hvordan samfunnsoppdraget kan løses og etablere et felles ståsted for mål og styring av NAV-kontoret.

### **2.7.2. Regionalisering**

Regionaliseringsarbeidet fortsetter i 2019. Fylkene skal følge opp arbeidet med gevinstrealisering og bidra til at det omfordes 125 millioner kroner til NAV kontorene i 2020. Fylkene skal etablere nye fylkeskontor og spesialenheter i tråd med oppdrag som er gitt, sikre at det innføres god drift, styring og ledelse, samt videreutvikle organisasjonen innen rammene for nye regioner i NAV. Fylkene skal gjennomføre planlagte kontorsammenslåinger vedtatt i Stortinget og vertskommunesamarbeid sammen med partnerskapet i aktuelle kommuner. I denne prosessen er det viktig at det jobbes frem en god servicekultur i enhetene.

Fylkene skal bidra til at den nasjonale satsingen med utvalgte spydspisskontor blir vellykket, ved samarbeid knyttet til egne kontor som er kandidat i spydspisskontor-gruppen, eller ved å stille ressurser og kompetanse til disposisjon slik at spydspisskontorene utvikles som forutsatt.

Direktoratet v/Etableringsstøtteprosjektet (ESP) bistår og følger opp kontorsammenslåinger og vertskommunesamarbeid etter mal for regionetableringen. ESP vil også inneha en koordinerende og drivende rolle mot spyspisskontorene.

### **2.7.3. Motvirke arbeidskriminalitet og forebygge trygdesvindler**

Arbeids- og velferdsetaten skal sammen med politiet, skatteetaten og Arbeidstilsynet prioritere innsatsen mot arbeidslivskriminalitet også i 2019. Det forventes at offentlige virksomheter går foran i arbeidet med å fremme et seriøst arbeidsliv. Fylkene har som innkjøpere av varer og tjenester et særskilt ansvar for å motvirke arbeidslivskriminalitet og skal i tildeling av oppdrag og i oppfølging av inngåtte kontrakter sikre at deres leverandører følger lover og regler. Fylkene skal også bidra til å avdekke og forebygge trygdesvindler.

### **2.7.4. HMS-arbeid**

Endringstakten er stor. Et godt arbeidsmiljø har stor betydning, både for ansatte og for at etaten skal nå resultatene. Lederne skal aktivt skape forutsigbarhet ved å dele informasjon, involvere medarbeiderne og bidra til økt nærvær, gode omstillingsprosesser og mestring. NAV skal være en trygg og sikker arbeidsplass og ha nulltoleranse for vold og trusler, mobbing og trakassering. Risikovurderinger av arbeidsmiljøforhold skal gjennomføres og følges opp ved endringer og omstilling.

**Arbeidsmiljø, forebygging av sykefravær og sykefraværsoppfølging:** Driftsenhetene og de brukernære enheter skal ta i bruk foreliggende kunnskap om arbeidsmiljø og sykefravær, herunder AFIs [FOU-rapport 09-2018](#). AMU på driftsenhetsnivå involveres i oppfølgingen av undersøkelsen.

Alle enheter skal jobbe med forbedringer basert på resultatene av den årlige medarbeiderundersøkelsen.

#### ***Sikkerhet og beredskap: Trusler og vold i møte med brukere***

NTNUs FOU rapport om tiltak mot vold og trusler i NAV 2014-2018 viser at det skjer mye, godt sikkerhetsarbeid i etaten. Det er likevel viktig at enhetene fortsatt har høy oppmerksomhet på sikkerhet og hindrer belastende brukermøter, enten de skjer ved NAVs lokaler, eksternt, via telefon eller digitale kanaler. AFIs arbeidsmiljøundersøkelse peker på behov for etterlevelse av rutiner for [håndtering av belastende brukermøter](#). Det er viktig at rutinene er godt kjent, og at det gjennomføres regelmessig øvelser.

Arbeidstilsynet gjennomfører i 2019 en kampanje som er rettet mot forebygging av vold og trusler i NAV-kontor. Fylkene skal legge til rette for et godt samarbeid med Arbeidstilsynet om gjennomføringen og tilrettelegge for deltakelse, både av NAV-ledere og verneombud.

#### ***Inkluderingsdugnaden: Arbeids- og velferdsetaten som arbeidsgiver***

Arbeids- og velferdsetaten skal arbeide systematisk for å realisere regjeringens inkluderingsdugnad, og driftsenhetene skal sørge for rekrutteringsprosesser som bidrar til økt inkludering og mangfold i NAV. Inkluderingsdugnaden gjelder ved nyansettelser.

- Driftsenheten skal vurdere kvalifikasjonskrav de setter ved utlysningene og egen rekrutteringspraksis for å bidra til at personer innenfor målgruppene søker jobber hos NAV.
- Rekrutterende enheter skal aktivt kontakte NAVs førstelinje for samarbeid om potensielle kandidater.
- Statens traineeprogram for personer med høyere utdanning og nedsatt funksjonsevne skal utvides og driftsenhetene skal vurdere å delta når ny utlysning kommer.

### **2.7.5. Økonomistyring**

NAV fylke skal sikre god styring og kontroll både med administrasjonsbudsjettet og budsjettet for de rammestyrtede virkemidlene. Det skal sikres god internkontroll, herunder etterlevelse av statens etiske retningslinjer.

### **2.7.6. Opprettelse av dokumententre og innføring av elektronisk saksbehandlings- og arkivsystem (WebSak) i etaten.**

Arbeids- og velferdsetaten skal ta i bruk WebSak for elektronisk administrativ saksbehandling og arkiv. Det administrative arkivet omfatter journalføring og arkivering fra styring -og støtteprosessene i NAV. Innføring av WebSak i etaten gjennomføres i 4 puljer, og Arbeids- og tjenestelinjen skal ta i bruk WebSak over 3 puljer fra mai til november 2019<sup>19</sup>. Resultatområdene er ansvarlig for å sørge for at WebSak tas i bruk i egne enheter i tråd med innføringsplaner utarbeidet med prosjekt ELSAII.

Som forutsetning for å ta i bruk elektronisk saksbehandling og arkiv er det besluttet å organisere arkivtjenesten for administrative dokumenter i fire dokumententre. Tre av dokumententrene er lagt til Arbeids- og tjenestelinjen (NAV Agder, NAV Øst-Viken og NAV Oslo), mens det siste dokumententeret er lagt til Økonomilinen (NAV Økonomi Stønad i Mo i Rana).

Ansvar for gjennomføring av etableringen av dokumententeret ligger hos ledelsen i ansvarlig resultatområde, og må skje i nært samarbeid med resultatområdene som skal være tilknyttet dokumententeret, herunder sikre tilstrekkelig kapasitet til å kunne løse oppgaven. Alle dokumententrene skal være operative i 2019 i tråd med innføringsplan for WebSak.

## **3. Planlegging, resultatoppfølging og styringsparametere**

Arbeidet med risikostyring og internkontroll skal være en integrert del av virksomhetsstyringen. Det gjennomføres risikovurderinger knyttet til planprosessen for 2019, og fylkene skal iverksette tiltak på områder som vurderes som kritisk. Risikoreducerende tiltak som har blitt iverksatt rapporteres i virksomhetsrapportene.

Resultatoppfølging gjennom virksomhetsrapportering / budsjetterapportering (*administrasjonsbudsjettet og tiltaksbudsjettet*) og resultat- og delingsdialoger gjennom året.

For 2019 skal det leveres virksomhetsrapporter for 1. og 3. tertial/årsrapport.

- Virksomhetsrapport 1. tertial: Frist 15.mai 2019
- Virksomhetsrapport 3. tertial – årsrapport 2019: Frist 15. januar 2020.

Rapporteringen for 2. tertial gjelder kun dersom det er vesentlige avvik. Fylkene har et selvstendig ansvar for å informere direktoratet dersom det er risiko for vesentlige avvik i gjennomføringen av politikken, i planer som er avtalt med direktoratet eller i virksomheten for øvrig.

---

<sup>19</sup> Økonomilinen skal ta i bruk WebSak i løpet av høsten 2019, og Ytelseslinja tar i bruk WebSak i begynnelsen av 2020. I løpet av 2020 – 2021 vil dokumententeret tilknyttet NAV Økonomi Stønad gradvis overta ansvar og oppgaver fra de andre dokumententrene, med sikte på fullt operativt ansvar for administrativ arkivtjeneste i NAV senest fra 2022.

### 3.1. Styringsparametere for 2019

Styringsparametere	Resultatkrav
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Andel arbeidssøkere med overgang til arbeid</li> <li>- Andel personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid</li> </ul>	Skal øke sammenlignet med samme periode i fjor
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overgang til arbeid fra tiltak fordelt på:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- situasjonsbestemt innsatsbehov</li> <li>- spesielt tilpasset innsatsbehov</li> </ul> </li> </ul> <p><i>En samlet indikator på lønnstilskudd, arbeidstrening, oppfølging, utvidet oppfølging</i></p>	Skal øke sammenlignet med samme periode i fjor
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antall formidlinger totalt og fordelt på:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- situasjonsbestemt innsatsbehov</li> <li>- spesielt tilpasset innsatsbehov</li> </ul> </li> </ul>	Skal øke sammenlignet med samme periode i fjor
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Andel med gradert sykmelding ved passering 12 uker</li> </ul>	Skal minst være på samme nivå som samme periode i fjor
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Andel brukere med arbeidsrettet aktivitet, fordelt på:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- situasjonsbestemt innsatsbehov</li> <li>- spesielt tilpasset innsatsbehov</li> </ul> </li> </ul>	Skal øke i løpet av året
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Andel brukere som har hatt dialog, møte eller samtale med NAV siste 30 dager, fordelt på:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- situasjonsbestemt innsatsbehov</li> <li>- spesielt tilpasset innsatsbehov</li> </ul> </li> </ul>	Skal øke i løpet av året
HR: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etatens sykefravær samlet (<i>egenmeldt og legemeldt</i>) skal ikke overstige 6,1 % (felles mål for etaten). Den enkelte enhet setter sitt sykefraværsmål basert på lokal situasjon.</li> <li>- Inkluderingsdugnaden gjelder også NAV som arbeidsgiver og 5 % av de nyrekrutterte til etaten skal enten være personer med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV<sup>20</sup>.</li> </ul>	<p>&lt;6,1 % (gjennomsnitt for året)</p> <p>5 %</p>

<sup>20</sup> Hull i CV definisjon (KMD) minst 2 år der personen ikke har vært i arbeid, utdanning eller under opplæring