

1 Leders beretning

I 2018 var arbeidsmarkedet preget av fallende ledighet og økt etterspørsel etter arbeidskraft. Ved inngangen til året mottok 16,4 prosent av befolkningen mellom 18 og 66 år arbeidsrelaterte ytelser, og dette er en nedgang fra tidligere år.

Etterspørselen etter arbeidskraft er høy, men omfatter ikke alle grupper i arbeidsmarkedet. Regjeringens inkluderingsdugnad har vært høyt prioritert siden lanseringen 20. juni. NAV tilbyr virkemidler som reduserer arbeidsgivernes risiko ved ansettelser, som lønnstilskudd og arbeidstrening. Vi tilbyr også tiltak som gir formell kompetanse, enten alene eller i kombinasjon med tiltak i bedriften. Flere markedskontakter og rekrutteringsavtaler bidrar til økt samhandling. Vi ser at arbeidsgiverne er mer positive til samhandling med NAV.

Vi legger også mer vekt på tettere arbeidsrettet oppfølging av personer med stort bistandsbehov. Overgang til arbeid fra dagpenger og arbeidsavklaringspenger ligger på samme nivå som vi har sett de seneste årene. NAV har utvidet oppfølgingstjenestene i egen regi, også med omprioriteringer av egne ressurser. Tilbud om utvidet oppfølging integrert i distriktpsykiatrisk senter og kommunene blir etablert i stadig flere kommuner i landet. Det rapporteres økt overgang fra utvidet oppfølging til arbeid, sammenlignet med 2017.

I 2018 fikk flere av brukerne riktig ytelse til rett tid. De fleste saksområdene har måloppnåelse på saksbehandlingstid, og det er færre ubehandlede saker. Kvalitetsarbeidet er styrket, og de positive resultatene de siste årene er dermed videreført i 2018. Regelverksendringene på arbeidsavklaringspenger har gitt mer arbeid og hatt høy prioritet. Ved utgangen av 2018 hadde vi fortsatt utfordringer med å sikre tidlig nok vurdering av muligheten for forlengelse av arbeidsavklaringspenger for enkelte brukere, og med saksbehandlingstiden for klagesaker, uføretrygd og ytelser til enslige forsørgere.

Det var 67 millioner besøk på nav.no i løpet av 2018, av disse var 35 millioner innlogginger. Begge tallene viser en betydelig økning fra 2017. Over 10 millioner brukere har møtt NAV via telefon eller på NAV-kontoret. Brukertilfredsheten ligger på samme nivå som foregående år, mens antall serviceklager har gått noe ned. Vi har satt i gang flere tiltak for å bedre brukermøtene – fra bedre nettløsninger og brev, til kompetanseheving og ny strategi for brukermedvirkning.

Vi har også lansert flere nye digitale løsninger for både brukere og saksbehandlere. Ny løsning for søknad, innsyn i egen sak og saksbehandling av engangsstønad og foreldrepenger ble levert innenfor tid og kostnad. Brukerne er positive til de nye selvbetjeningsløsningene og mulighetene til digital dialog. Digitale aktivitetsplaner bedrer kommunikasjonen med brukerne, øker brukermedvirkningen og gjør det enklere å informere om og håndheve aktivitetskravene. Økt bruk av smidig systemutvikling gir gode resultater. Flere enn halvparten av henvendelsene på de aktuelle fagområdene kom raskt over i de nye tjenestene.

Vi har god samhandling med våre kommunale partnere. 22 kommuner hadde ved årsskiftet tatt i bruk digital søknad om økonomisk bistand, og øvrige kommuner får tilbud om å koble seg på i 2019. Direktoratet har hatt tettere kontakt med fylkesmannsembetene for å gi faglig veiledning og for å legge grunnlaget for en styrket, samordnet innsats overfor kommunene innenfor det sosialfaglige området.

Kommunesammenslåing og kommunale vedtak om vertskommuner gir færre og større NAV-kontor i tiden fremover. De nærmeste årene vil om lag ytterligere 200 NAV-kontor berøres, og ved årsskiftet 2018/19 ble NAVs nye region- og fylkeskontor operative. Vi har langt på vei ferdigforhandlet organisasjonsstrukturer som sikrer større fagmiljøer i ytelseslinjen, og legger til rette for gevinstuttak. NAV som arbeidsgiver deltar i inkluderingsdugnaden, og 4,5 prosent av nyansatte i fast stilling 2. halvår 2018 hadde nedsatt funksjonsevne eller «hull i CV-en».

Vårt høye digitaliseringstempo og nødvendige organisatoriske justeringer medfører risiko for redusert produksjon. Vi er likevel sikre på at vi vil levere gode tjenester til våre brukere også i 2019. Kompetente og engasjerte medarbeidere bidrar til å realisere NAVs samfunnsoppdrag. Gode ledere som er trygge på utviklingsretningen og har nødvendig handlingsrom lokalt, er viktig for å lykkes i balansen mellom å levere gode tjenester til brukerne og sikre videre omstilling av NAV.

Oslo 15. mars 2019

Sigrun Vågeng

Sigrun Vågeng

