

14



Til: Direktørene for NAV Fylke
Fra: Arbeids- og tjenstedirektør

Dato: 16.02.2017
Saksnr. 16/7227

Mål og disponeringsbrev 2017 til NAV Fylke

Innledning

Mål- og disponeringsbrevet tar utgangspunkt i tildelingsbrevet fra Arbeids- og sosialdepartementet og langtidsplanen for 2017-2020. Mål- og disponeringsbrevet med budsjetttrammer gir de overordnede føringer for virksomheten, og skal legges til grunn for virksomhetsplanleggingen 2017. Dette dokumentet inneholder hovedprioriteringer for tjenestelinjen og mål- og strategier for fylkene. Budsjettdelene er egne dokumenter.

Opplegget for mål- og resultatstyring er basert på en vurdering av risiko og vesentlighet. Mål- og disponeringsbrevet inneholder derfor ikke samtlige føringer som ligger til grunn for etatens oppgaveløsning og drift. Det forventes at enhetene overholder alle relevante bestemmelser som er nedfelt i lov, rundskriv, reglementer, policyer og retningslinjer med videre, selv når disse ikke er omtalt i Mål- og disponeringsbrevet. Det forutsettes at det legges til rette for å sikre at budsjetter og planer behandles i medbestemmelsesapparatet i tråd med hovedavtalen.

1. Hovedprioriteringer for tjenestelinjen i 2017

De langsiktige og overordnede føringene for NAV er: *Flere i arbeid, Bedre brukermøter, Økt kompetanse.*

For 2017 vil tjenestelinjen ha følgende hovedprioriteringer:

Økt innsats for å inkludere utsatte grupper på arbeidsmarkedet

- Gi arbeidsrettet oppfølging med utgangspunkt i brukers behov. Brukere under 30 år og innvandrere utenfor EØS skal prioriteres særskilt.
- Bruken av tiltak og virkemidler skal gi best mulig resultat for inkludering og overgang til arbeid.
- Bidra til mer helhetlige tjenester og effektiv ressursbruk gjennom samarbeid mellom enheter og bruk av ressurser på tvers.

Økt innsats for at flere arbeidsgivere får dekket sitt behov for tjenester

- Styrke relasjonene og videreutvikle arbeidsgiverkontakten.
- Bidra til økt mobilitet og rekruttering til ledige stillinger.
- Bidra til et mer inkluderende arbeidsliv.

Myndige og løsningsdyktige NAV-kontor gir et bedre tjenestetilbud

- Endringsledelse, og kompetanseheving innen områdene arbeidsmarked, inkludering og veiledning.
- Kravene til aktivitet og mobilitet skal håndheves konsekvent.
- Mer oppfølging i egen regi fremfor kjøp fra eksterne aktører.
- Tilrettelegge for brukermedvirkning og bedre brukermøter.

Kanalstrategien bedrer tjenestetilbudet, og frigjør tid til oppfølging

- NAV-kontor skal veilede brukere til informasjon og tjenester som leveres i andre kanaler. Det skal henvises til nav.no som hovedkanal, med telefoni som støttekanal. Veilederne må sikres nødvendig kompetanse i bruken av digitale tjenester og løsninger.
- Realiserte gevinster skal bidra til bedre service og kvalitet i brukeroppfølgingen.

2. Mål og strategier for fylkene 2017

2.1. Økt innsats for å inkludere utsatte grupper på arbeidsmarkedet

Det er en prioritert oppgave å bidra til at flere av NAVs brukere kommer i eller beholder arbeid. 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.

Det legges til grunn at virkemiddelbruken vris mot tiltak som reduserer arbeidsgivers risiko ved å ansette utsatte grupper på arbeidsmarkedet og som har dokumentert effekt på deltagerens jobbmuligheter, f.eks. lønnstilskudd eventuelt kombinert med virkemidler som inkluderingstilskudd og tilskudd til mentor. Arbeidstrening i ordinært arbeidsliv målrettes gjennom tettere og bedre oppfølging av tiltaksdeltaker og arbeidsgiver. Det er et mål at arbeidsgivere som tar inn tiltaksdeltakere skal være trygge på at de får nødvendig tilrettelegging og oppfølging.

Brukere under 30 år og innvandrere fra land utenfor EØS¹ skal prioriteres ved oppfølging og bruk av arbeidsrettede tiltak. For brukere med manglende kvalifikasjoner er det viktig å kunne tilby kompetansehevende tiltak, eller sikre overgang til utdanning. Videre skal personer som er blitt ledige som følge av utviklingen i oljeindustrien på Sør- og Vestlandet prioriteres ved bruk av arbeidsmarkedstiltak.

For å øke inkluderingen må det etableres gode relasjoner til arbeidsgivere, og sikres samarbeid mellom enheter både i og utenfor NAV. Det bør legges til rette for fagmiljøer på tvers av enheter og fagområder slik at kunnskap om lokalt, regionalt og nasjonalt arbeidsliv ses i sammenheng med den arbeidsrettede oppfølgingen. Det sikres et forsterket samarbeid mellom NAV-kontor og NAV Arbeidslivsenter (knyttet til delmål 2 i IA-avtalen).

2.1.1. Ny nasjonal ungdomssatsing

Gjennom ungdomsinnsatsen skal personer under 30 år som etter åtte ukers ledighet ikke er i arbeid, utdanning eller annen hensiktsmessig aktivitet få et tilbud. Satsingen skal stimulere til økt overgang til arbeid eller utdanning. Den nye ungdomssatsingen vil i hovedsak løses gjennom de ressursene vi i dag allerede disponerer til oppfølging og tiltak bortsett fra noen ekstra midler til fylkene på Sør- og Vestlandet.

For NAV-kontorene betyr dette:

- Prioritere unge ved oppfølging og tildeling av arbeidsrettede tiltak: Det er særlig viktig å tilby kompetansehevende tiltak – trappe opp bruken av AMO og toårig opplæringstiltak.
- Styrke ungdomsteam/-kontakter med kompetanse og ressurser².
- Utnytte og samordne satsingen med annet ungdomsarbeid i kontorene, som eks. Jobbstrategien for personer med nedsatt funksjonsevne som videreføres i 2017, aktivitetsplikt for sosialhjelpsmottakere under 30 år, evt. forsøk med NAV veileder i videregående skole.

¹ Se fotnote under pkt. 2.1.2. Innvandrere fra land utenfor EØS-området

² Se Administrasjonsbudsjettet

For å oppnå bedre resultater i inkluderingsarbeidet bidrar NAV Arbeidslivssenter i ungdomssatsingen. IA-rådgiverne og arbeidslivscoachene veileder virksomhetene i inkludering, ansettelse og oppfølging av unge med nedsatt funksjonsevne. Dette innebærer et tett samarbeid med NAV-kontor. NAV Arbeidslivssenter gir bistand i enkeltsaker etter behov. Jobbstrategiens ressurspersoner samarbeider tett med fagmiljøer som arbeider med unge i ny nasjonal ungdomsinnsats for å styrke inkluderingskompetansen i NAV og hos arbeidsgivere.

Arbeids- og velferdsdirektoratet kommer med mer informasjon om ungdomssatsingen, herunder registrering og statistikk, i eget brev til fylkene.

Tilretteleggings- og oppfølgingsavtale

Hovedmålgruppen er unge med nedsatt arbeidsevne under 30 år som skal i ordinært arbeid. Avtalen brukes når det tas kontakt med arbeidsgiver for å etablere/beholde et arbeidsforhold eller iverksette et arbeidsmarkedstiltak. Avtalen benyttes som ramme for oppfølging av arbeidsgiver og arbeidstaker/tiltaksdeltaker. Fast kontaktperson som koordinerer bistanden, og som følger opp bruker, arbeidsgiver og arbeidsforholdet er obligatorisk.

2.1.2. Innvandrere fra land utenfor EØS-området³

Arbeids- og velferdsetaten skal ha en sentral rolle i integreringsarbeidet, og satsingen på å styrke etatens samlede innsats på innvandrersområdet fortsetter i 2017.

Alle fylker skal ha utpekte ressurspersoner og en egen plan for kompetanseutvikling på fagområdet.

Innvandrere fra land utenfor EØS er en prioritert gruppe for etaten i 2017. Det er et mål at yrkesdeltakelsen for arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn økes.

Introduksjonsordningen

Introduksjonsordningen er det sentrale virkemiddelet for å integrere nyankomne i det norske samfunn og arbeidsliv. Kommunene har ansvar for introduksjonsprogrammet med formål å styrke nyankomne innvandreres mulighet for deltakelse i samfunns- og yrkeslivet, og deres økonomiske selvstendighet. Norskopplæring inngår i introduksjonsprogrammet. Arbeids- og velferdsetaten skal bidra til å gjøre introduksjonsprogrammet arbeidsrettet og individuelt tilrettelagt ved at etaten deltar i samarbeid om den enkelte deltaker i programmet. Arbeidsrettede tiltak vurderes opp mot deltakers mulighet til å komme raskt inn i ordinært arbeid. Arbeids- og velferdsdirektoratet anbefaler at Arbeids- og velferdsetaten lokalt har en skriftlig samarbeidsavtale med hver kommune/bydel, enten introduksjonsprogrammet ligger i eller utenfor NAV-kontoret. Nye samarbeidsavtaler bør være ferdigstilt i løpet av første tertial 2017.

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

Hurtigsporet i introduksjonsprogrammet

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

2.1.3. Personer med nedsatt arbeidsevne

Det er et mål at flere personer med nedsatt arbeidsevne kommer i arbeid eller opprettholder sin tilknytning til arbeidslivet, og at andelen mottakere av helserelaterte ytelser reduseres. Det forventes at NAV, gjennom samarbeid med andre tjenesteytere, legger til rette for rask avklaring av bistandsbehov og et helhetlig og koordinert tilbud til personer som har sammensatte behov. NAV Arbeidsrådgivning skal supplere NAV-kontorene med kompetanse og tjenester som skal bidra til avklaring av arbeidsevne, aktive brukere og økt overgang til arbeid. Brukere under 30 år som har behov for arbeidsrettet bistand skal prioriteres.

Oppfølgingsplanen for arbeid og psykisk helse (2013-2016) ble avsluttet i 2016, og Helsedirektoratet og Arbeids- og velferdsdirektoratet har oppsummert resultatene. Tiltak og metoder som har vist god effekt videreføres som en del av det ordinære tjenestetilbudet i NAV. Dette gjelder spesielt «Sees i morgen!», Arbeidsgiverløs, Senter for jobbmestring, Jobbmestrende oppfølging og Individuell jobbstøtte (IPS). Tjenestetilbudet skal bidra til å hindre utstøting og øke inkluderingen i arbeidslivet av personer med psykiske lidelser og rusmiddelproblemer og å forebygge frafall fra utdanning. Samarbeidet med NAV og helsetjenesten og utdanningssektoren skal styrkes (*se pkt. 2.1.5. samarbeid mellom NAV og helsetjenesten og utdanningssektoren*).

Iverksetting av arbeidsforberedende trening (AFT)

Det nye tiltaket arbeidsforberedende trening (AFT) iverksettes innen 31. desember 2017. Alle tiltaksarrangører godkjennes på nytt, og tiltaksarrangør må være godkjent før det inngås avtale om arbeidsforberedende trening⁴. Når det skal inngås avtale med den enkelte tiltaksarrangør for AFT skal antall avtalte plasser på AFT minst tilsvare antall avtalte plasser på APS og KIA. Det må være gjennomført dialogmøter om godkjenning med alle tiltaksarrangører senest innen 1. mars 2017.

Etterlevelse av databehandleravtaler med tiltaksleverandører som er databehandlere for NAV

NAV fikk pålegg fra Datatilsynet om å inngå skriftlig databehandleravtaler med tiltaksleverandører som er databehandlere for NAV innen 31.12.16. Avtalene gir tiltaksarrangøren rett til å behandle personopplysninger på vegne av NAV. Det er NAV Fylke som har ansvaret for å sikre at nødvendige databehandleravtaler er inngått og som har ansvaret for sikre etterlevelse og oppfølging av avtalene i 2017.

2.1.4. I tjeneste for Norge – veteraner⁵

Fylkene sikrer at personell som har deltatt i internasjonale operasjoner for Norge får god oppfølging. Det forventes at NAV-kontorene ved behov benytter

⁴ Se brev til fylkene av 22.06.16.

⁵ Mer om [Forsvarets utenlandsveteraner](#)

Kompetansemiljø for veteransaker ved NAV Elverum. Kompetansemiljøet er også tilgjengelig for svar fra enkeltbrukere over hele landet.

2.1.5. Samarbeid med andre aktører skal legge til rette for et helhetlig og koordinert tilbud til brukere

Det legges opp til et godt samarbeid med andre aktører - spesielt fylkesmannen, fylkeskommunen og helsesektoren. Samhandlingen mellom NAV Fylke, NAV Hjelpemidler og tilrettelegging og NAV Kontaktsenter skal være god.

Det legges også til rette for tverrfaglig tilnærming og bruk av ressurser/kompetanse på tvers av enheter i fylket.

Videreføre samarbeid mellom NAV fylke og NAV Arbeid og ytelse

Fylkeskontorene og NAV Arbeid og ytelse må sikre et godt samarbeid slik at brukerne ikke merker at NAV Arbeid og ytelse og NAV-kontorene ligger i to styringslinjer.

NAV, helsetjenesten, utdanningssektoren og andre tjenesteytere skal samarbeide om å legge til rette for et helhetlig og koordinert tilbud til brukere som har behov for flere tjenester samtidig. Nasjonale kunnskapsbaserte samarbeidsmodeller om arbeidsinkludering mellom NAV, helsetjenesten og utdanningssektoren videreføres. Tiltakene støtter også opp om føringene i regjeringens Opptrappingsplan for rusfeltet (2016-2020). Arbeids- og velferdsdirektoratet vil komme tilbake med mer informasjon om dette.

Videreføre samarbeidet mellom NAV fylke og fylkeskommunen

Samarbeidet mellom NAV og fylkeskommunen videreføres med basis i samarbeidsavtaler og i fylkeskommunens rolle i regional kompetanseplanlegging. Dette inkluderer også konkret samarbeid om karrieresentrene og opplæring for voksne med mangelfull kompetanse, herunder nyankomne innvandreres behov for tilrettelagt yrkesfaglig opplæring.

Videreføre samarbeidet mellom NAV fylke og fylkesmannen

NAV fylke og fylkesmannen må bidra til at kompetansehevede tiltak er samordnet på tvers av ansvarslinjene og utarbeide felles kompetanseplan, der det er hensiktsmessig. Det kan for eksempel være i tilknytning til innføring av aktivitetsplikt eller for å styrke barneperspektivet i NAV-kontoret.

Bruken av kvalifiseringsprogrammet (KVP) skal inngå i dialogen mellom NAV fylke og Fylkesmannen. I dialogen med kommunene skal det være oppmerksomhet på at brukerne som fyller vilkårene for deltagelse i kvalifiseringsprogram får tilbud om dette.

Aktivitetsplikt for sosialhjelpsmottakere under 30 år – fra 1. januar 2017.

Formålet med vilkår om aktivitet er å styrke den enkeltes muligheter for å komme i arbeid, utdanning eller bli selvforsørget på annen måte. Aktivitetsplikten innebærer økt oppfølging av og plikt til å kunne tilby aktiviteter.

Koordinert innsats for barn og unge (0-24 samarbeidet) bidrar til et mer helhetlig og samordnet tilbud til barn og unge for å forebygge frafall og øke varig tilknytning til arbeidslivet. Fylkesmannen, NAV fylke, fylkeskommunen og andre samarbeidende sektorer må utvikle lokale samarbeidsarenaer.

Forsøk med NAV-veileder i videregående skole fortsetter

Målet er å forebygge at ungdom faller ut av videregående skole ved å hjelpe ungdom med sammensatte problemer på et tidlig tidspunkt. NAV veileder inngår i elevtjenesten på skolen. NAV fylke følger opp lokale piloter og koordinerer på fylkesnivå. Erfaringene fra pilotene brukes videre av NAV fylke og fylkesmannen i arbeidet med erfarings- og kunnskapsspredning lokalt.

Prosjektet «Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier» er startet opp i flere NAV-kontor⁶. Prosjektet skal prøve ut effekten av en modell med tilhørende metodikk, for oppfølging av familiene med støtte av egne familiekoordinatorer ansatt i NAV-kontorene. NAV fylke bes om å understøtte NAV-kontorene som har eget prosjekt.

Samarbeidet mellom Arbeids- og velferdsetaten og kriminalomsorgen

I samsvar med den sentrale samarbeidsavtalen med kriminalomsorgen yter NAV tjenester til innsatte. Mange av disse er under 30 år. Arbeids- og velferdsetaten skal ha representasjon av veileder i hvert fengsel.

2.2. Økt innsats for at arbeidsgivere får dekket sitt behov for tjenester

2.2.1. Styrke relasjonen og videreutvikle arbeidsgiverkontakten

Bedre arbeidsgiverkontakt vil gi NAV økt kjennskap til arbeidsgivers behov både for rekruttering, formidling av arbeidskraft, bistand ved omstilling og permittering, sykefraværsoppfølging, og IA-tjenester. Andel virksomheter som får bistand fra NAV skal øke i 2017.

For å øke overgangen til arbeid må NAV styrke samarbeidet med bemanningsbransjen.

For å synliggjøre etterspørselen etter arbeidskraft og øke overgangen til arbeid må antall stillinger på nav.no økes. Dette vil gi arbeidssøkere raskere og bedre oversikt over ledige stillinger og gi NAV oppdatert kunnskap om dagens arbeidsmarked.

Fylkene skal ha god beredskap til å bistå bedrifter som melder om permittering eller nedbemanning. Det skal gis nødvendig informasjon om muligheten for å ta i bruk tiltaket bedriftsintern opplæring. Dette gjelder særlig i regioner med høy ledighet og omstillingsbehov i næringslivet.

2.2.2. Bidra til økt mobilitet og rekruttering til ledige stillinger

Antall formidlinger skal øke i 2017. Det skal gjøres raske kobling mellom arbeidsgivere med rekrutteringsbehov og aktuelle arbeidssøkere, blant annet gjennom mobilisering av arbeidskraftsressurser blant registrerte ledige og undersysselsatte. For brukere som har ytelser med aktivitetskrav skal kravene til aktivitet og mobilitet håndheves konsekvent.

⁶ 29 NAV-kontor er fordelt på en utprøvnings- og en sammenligningsgruppe

Fylkene må også legge til rette for at virksomheter kan rekruttere arbeidskraft fra andre regioner/fylker. Hele landet må ses som ett arbeidsmarked og fylkene må fremme mobilitet både i forhold til yrke og geografi.

I 2017 vil direktoratet inngå nasjonale intensjonsavtaler om rekruttering med flere store arbeidsgivere. Fylket hvor arbeidsgiverens hovedkontor ligger, vil få et koordineringsansvar overfor andre fylker og være kontakten mot hovedkontoret. Hvert enkelt fylke har ansvar for å inngå lokale samarbeidsavtaler med den aktuelle virksomheten.

Når det ønskede arbeidskraftsbehovet ikke kan dekkes innenlands, skal NAV gjennom EURES-tjenesten yte bistand til arbeidsgivere som ønsker å rekruttere utenlandsk arbeidskraft innenfor EU/EØS-området og Sveits. NAV gjennom EURES-tjenesten skal også gi bistand til arbeidssøkere, spesielt ungdom, som ønsker jobb innenfor dette geografiske området. Når fylkene har sammenfallende behov må de legge til rette for samhandling ved rekruttering og formidling til/fra utlandet.

2.2.3. Bidra til et inkluderende arbeidsliv

NAV Arbeidslivssenter

Det legges til grunn at NAV Arbeidslivssenter gir IA-virksomhetene bistand som aktivt støtter bruk av gode rutiner for sykefraværsoppfølging, herunder bidra til å forsterke det forebyggende arbeidet på arbeidsplassene. Virksomheter med høyt og/eller stigende sykefravær skal prioriteres. I løpet av 2017 skal NAV Arbeidslivssenter legge til rette for at det forebyggende arbeidet i 2018 også kan ta utgangspunkt i konseptet «HelseIArbeid» som er basert på IBedrift. I dette arbeidet må det sikres et nært samarbeid med helsetjenesten. NAV Arbeidslivssentrene bistår IA-virksomhetene i arbeidet for at arbeidstakere over 50 år gis mulighet til å stå lengst mulig i arbeid, samt bidrar til at livsfaseperspektiv inngår i virksomhetens personalpolitikk.

Det skal være et planlagt, målrettet og aktivt samspill mellom NAV Arbeidslivssenter og NAV kontorene, slik at tjenester overfor arbeidsgivere er koordinerte og helhetlige (Jf. også forsterket samarbeid knyttet til arbeidet med delmål 2 i IA-avtalen, se pkt. 2.1).

Sykefraværsoppfølging

I NAV-kontorets oppfølging av de sykmeldte skal aktivitetskravet håndheves med konsekvens, og dialogmøter avholdes tidligere i sykefraværet ved behov og senest innen den lovpålagte fristen. Sykmeldte uten arbeidsgiver skal ha nødvendig oppfølging. For sykmeldte med arbeidsforhold forventes at NAV har god dialog med arbeidsgiverne og understøtter sykefraværsoppfølgingen på arbeidsplassen. *Se også pkt. 2.4. kanalstrategien.*

Tiltak for sykmeldte:

NAV skal i dialogen med sykmeldte, arbeidsgivere og sykmeldere bidra til økt bruk av gradert sykmelding.

Det forventes at NAV styrker arbeidet med arbeidsrettet rehabilitering og øvrige arbeidsmarkedstiltak for sykmeldte, og at tidlig intervensjon for å understøtte arbeidsgivers tilretteleggingsplikt vektlegges. Mer samtidighet i arbeidsrettede

tiltak og helsetjenester skal tilstrebes og samhandlingen med helsetjenesten forsterkes.

Det forventes også at NAV bidrar til at de tidligere Raskere tilbake-tiltakene som er overført til Helse Sør-Øst RHF (*behandlingstilbudene for personer med lettere psykiske og sammensatte lidelser samt arbeidsrettet rehabilitering døgntjenesten*) gjennomføres på en god måte. NAV-kontorene skal inntil videre fortsatt søke inn brukere til disse tre tiltakene.

2.3. Myndige og løsningsdyktige NAV-kontor gir et bedre tjenestetilbud

Tjenestene til bruker skal forbedres ved at NAV-leder og medarbeidere får og tar i bruk økt handlingsrom og ansvar og i økende grad sikrer at tjenestene er kunnskapsbasert. Rapporten fra arbeidsgruppe om myndige og løsningsdyktige NAV-kontor skal ligge til grunn for denne utviklingen. Mange av forslagene kan realiseres innenfor dagens rammer og ordninger. Forslagene i rapporten gir gode muligheter til å revitalisere partnerskapet. Sammen med lokale partnere skal det gis høy prioritet til å utvikle større og robuste NAV-kontor som i størst mulig grad samsvarer med bo- og arbeidsmarkedsregioner. Det vil være viktig å sikre at de perspektiver og endringer i samhandling i etaten som trekkes opp i rapporten legges til grunn og inkorporeres i arbeidet med faglig utvikling av tjenester bl.a. knyttet til arbeid/helse, integrering, egenproduksjon og ungdom. Forslagene i rapporten vil bli fulgt opp i tett samarbeid med fylkene.

2.3.1. Økt kompetanse

Endringsledelse:

Lederne må ha evne til å ta i bruk handlingsrommet som fullmaktene gir og bidra til videreutvikling av NAV. Vi vil ha ledere som våger, tåler og bryr seg.

Mål for PULS: Lederne understøtter retningsdreiningen i NAV gjennom å omsette mål og strategier til handling i egen enhet. Det vil være en særlig satsning på endringsledelse i 2017.

I 2017 gjennomføres følgende fellestema:

- Ett NAV. Her har mange ledergrupper allerede gjennomført en rekke aktiviteter i 2016.
- Kunnskapsdeling
- Mer ledelse og mindre styring

Økt kompetanse innen arbeidsinkludering og veiledning

Inkluderingskompetanse vil være et høyt prioritert område også i 2017. Alle med brukerkontakt (både personbrukere og arbeidsgivere) gjennomgår modul for inkluderingskompetanse i Veiledningsplattformen⁷ i NAV.

Fylkene må bruke det læringssystemet som er etablert knyttet til Veiledningsplattformen (gruppeveiledere, opplegg for kollegaveiledning mm).

⁷ Ligger på læring@nav.

Fylkene må utvikle sin kompetanse på innvandrersområdet ved å gjennomgå Veiledningsplattformens fordypningsmodul om veiledning av innvandrere.

Kompetanseheving for å sikre bedre kvalitet i oppfølgingsarbeidet

Fylkene må iverksette kompetansehevende tiltak for å sikre bedre kvalitet og synliggjøre arbeidsretting i behovsvurderinger, arbeidsevnevurderinger og aktivitetsplaner der NAV-kontorene har særlige utfordringer. Det gjennomføres halvårlige kvalitetsmålinger.

Økt kompetanse knyttet til kravene til aktivitet og mobilitet

Kravene til aktivitet og mobilitet, både yrkesmessig og geografisk, skal håndheves konsekvent.

For å sikre at disse kravene i dagpengeregelverket håndheves på en god måte må fylkene gjennomføre kompetanseheving på regelverket som regulerer aktivitetsplikten. Det forventes at alle i løpet av 2017 har brukt erfaringer fra prosjektet «Aktive brukere møter myndige NAV-kontor»⁸ i Hedmark (aktivitetskrav knyttet til dagpenger).

I 2017 vil det være aktuelt å starte arbeid for å heve kompetansen også for øvrige ytelser med aktivitetskrav. Direktoratet vil komme nærmere tilbake til dette.

Kompetanseheving knyttet til markedsarbeid

Det er igangsatt en ekstern evaluering av markedskompetansen i NAV som vil være avsluttet innen første halvår 2017. På bakgrunn av denne vil det bli utviklet en plan for videre kompetanseheving for ansatte.

Økt kompetanse for nyansatte – Ny i NAV

Opplæringen gjennomføres i løpet av de seks første månedene som nytilsatt. Den er obligatorisk for statlig ansatte og anbefales for kommunalt ansatte i NAV-kontorene.

2.3.2. Mer oppfølging i egen regi fremfor kjøp fra eksterne miljøer

For å styrke etatens oppfølgingsarbeid er omdisponeringsfullmakten fra tiltaksbudsjettet til driftsbudsjettet økt til inntil 100 millioner kroner.

Alle fylker skal i 2017 etablere jobbspesialistteam med teamleder etter tildelte ressurser. Teamene skal jobbe etter metodiske føringer, jamfør tildelingsbrev for Utvidet oppfølging i egenregi.

2.3.3. Tilrettelegge for brukermedvirkning og bedre brukermøter

Sikre gode brukermøter

Gode brukermøter ligger til grunn for god måloppnåelse. All samhandling og dialog med brukerne skal være preget av respekt, tydelig kommunikasjon, god service og brukermedvirkning.

⁸ Dokumenter og veiledninger for dagpenger

Ledere på alle nivåer i NAV må bidra til at organisasjonen lærer av feil, og av tilbakemeldinger vi får fra brukere, gjennom eks. serviceklager og brukerundersøkelser. Samtidig skal brukerne være trygge på at vi behandler opplysninger de gir oss på en forsvarlig måte. Et godt personvern er en viktig rettssikkerhetsgaranti.

Brukermedvirkning

Fylkene skal videreføre arbeidet med både individbasert og systembasert brukermedvirkning. I dialogen mellom den enkelte bruker og ansatte ved NAV-kontor skal brukermedvirkning vektlegges. Den systembaserte brukermedvirkningen ivaretas bl.a. gjennom formalisert samarbeid med partene i arbeidslivet og andre brukerorganisasjoner. Brukerundersøkelser både på nasjonalt og lokalt nivå fortsetter i 2017.

2.4 Kanalstrategien bedrer tjenestetilbudet

NAV-kontorene må legge til rette for at flest mulig brukere benytter selvbetjeningstjenester i samhandlingen med NAV. Digitale tjenester øker tilgjengelighet for brukere og er det naturlige førstevalget for de fleste brukere, både for innsyn i egen sak og for dialog. NAV-kontoret skal i størst mulig grad benytte Modia for å kontakte bruker, slik at dialogen er dokumentert og tilgjengeliggjort for bruker på nav.no. I løpet av 2017 vil tjenestepakker tas i bruk.

Veilederne må sikres nødvendig kompetanse i bruken av digitale tjenester og løsninger, og benytte disse etter hvert som de blir tilgjengelige som støtte til brukeroppfølgingen.

2.4.1. Digital sykefraværsoppfølging (Digisyfo)

I løpet av 2017 blir de fleste sykmeldinger tilgjengelig digitalt. De digitale tjenestene vil forbedre arbeidsprosesser og informasjonstilgang for de sykmeldte, arbeidsgivere og sykmeldere. Dette er et viktig bidrag til kanalstrategien, og gir NAV mulighet til å fokusere på god kvalitet i sykefraværsoppfølgingen. For SYFO-veiledere og andre som jobber på sykefraværsområdet, blir det avgjørende å gjøre seg kjent med hva de digitale løsningene betyr for brukerne og for NAV, og kunne gi veiledning om digital sykmelding.

Direktoratet vil formidle informasjon om utviklingen av de digitale løsningene og bidra til arenaer for faglig utveksling.

2.4.2. Forenklet oppfølging⁹

Prosjektet vil levere flere digitale tjenester for brukere og veiledere i 2017 og 2018. Fylkene må forberede NAV-kontorene på at dialogen og samhandlingen med brukerne i større grad skal foregå gjennom digitale kanaler. I andre halvdel 2017 vil aktivitetsplanen bli tilgjengelig for alle brukere på Ditt NAV, uavhengig av innsatsgruppe. Aktivitetsplanen gir helt nye muligheter for involvering og innsyn i egen sak. Den gir også mulighet for økt dialog om muligheter i arbeidsmarkedet. Aktivitetsplanen skal være hovedverktøyet i all oppfølging.

⁹ [Mer om forenklet oppfølging](#)

For å forberede NAV-kontorene, må fylkene sørge for å fremheve aktivitetsplanens betydning i oppfølgingsløpet og øke bruken av den. Planen må inneholde aktiviteter ut over de konkrete arbeidsrettede tiltak, men også andre aktiviteter som er knyttet opp til målet om å komme i arbeid eller utdanning.

3. HMS-arbeid

3.1. Arbeidsmiljø og sykefraværsoppfølging

- Etatens sykefraværs mål (egenmeldt og legemeldt), er 6,3 prosent i 2017. Driftsenhetene skal sette egne sykefraværs mål.
- Alle enheter skal jobbe med tiltak basert på den årlige medarbeiderundersøkelsen. HKI mål >25).

For å redusere sykefraværet skal enhetene jobbe aktivt med å styrke eget arbeidsmiljø, med vekt på nærværarbeid og systematisk sykefraværsoppfølging. Lederne skal dokumentere den individuelle sykefraværsoppfølgingen i HMS Agresso.

Det er viktig at driftsenhetene involverer ansattes organisasjoner og vernetjeneste gjennom MBA og AMU i endrings- og omstillingsarbeidet¹⁰.

3.2. Sikkerhet og beredskap: Trusler og vold i møte med brukere

De ansatte i NAV skal oppleve at de har en trygg og sikker arbeidsplass. For å hjelpe brukerne på en god og faglig måte, er det en forutsetning at man er trygg i rollen sin, kjenner sikkerhetsrutinene godt og trener på hva man skal gjøre i truende situasjoner – både for å forebygge og håndtere uønskede situasjoner.

Ledere har ansvaret for at de sammen med medarbeiderne gjennomfører årlig risikovurdering opp mot enhetens måloppnåelse. En vurdering av helse-, miljø- og sikkerhetsforhold er en del av denne risikovurderingen. Trusselutsatte enheter skal også planlegge og regelmessig gjennomføre øvelser. På bakgrunn av risikovurderingen skal tiltak integreres i enhetens øvrige planer og følges opp gjennom året. Verktøy og metoder til hjelp i arbeidet fremgår av etatens rammeverk for risikovurdering. Sikkerhet i NAV-kontorene bør også være tema i dialogen mellom fylkeskontorene og NAV-kontorene.

Modulen «Forebygge og håndtere trusler og vold i møte med bruker», inneholder et opplegg som gir nødvendig kunnskap og trening i konfliktdempende kommunikasjon. Modulen er knyttet til Veiledningsplattformen. Ansatte med brukerkontakt skal ha kompetanse tilsvarende innholdet i modulen, og tilpasset sin arbeidssituasjon.

Det er også et mål at andelen uønskede hendelser registrert i ASYS øker.

4. Økonomistyring

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

¹⁰ Ihht. Hovedavtalen for staten og Tilpasningsavtalen for NAV.

5. Planlegging og resultatoppfølging

5.1 Planlegging

Hver enhet utarbeider egen virksomhetsplan. Arbeidet med risikostyring og internkontroll skal være en integrert del av virksomhetsstyringen. Det gjennomføres risikovurderinger knyttet til planprosessen for 2017, og fylkene skal iverksette tiltak på områder som vurderes som kritisk. Risikoreduserende tiltak som har blitt iverksatt rapporteres i virksomhetsrapportene.

5.2 Resultatoppfølging

Resultatoppfølgingen i 2017 videreføres gjennom virksomhetsrapporter, ekstra rapportering på tiltaksområdet samt budsjetterapportering.

Tjenestedirektørmøter og resultatdialogmøter med fylkene videreføres i 2017 (se vedlegg med tidsramme for resultatdialogmøtene).

Virksomhetsrapportering:

Det rapporteres i forhold til fastsatte mål med tilhørende styringsparametre og resultatkrav (se oversikten over styringsparametre nedenfor).

Det stilles også krav om kvalitativ rapportering på en rekke områder «Øvrige rapporteringskrav». Denne rapporteringen skal bla. bidra til å understøtte beskrivelsen og vurderingen av fylkets resultatoppnåelse (rapporteringskravene for 2017 vil bli ettersendt).

For 2017 skal det leveres virksomhetsrapporter for 1. og 3. tertial/årsrapport. Rapporteringsfrister:

- Virksomhetsrapport 1. tertial: Frist 12.mai 2017
- Virksomhetsrapport 3. tertial – årsrapport 2017: Frist 15. januar 2018.

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. Direktoratet skal varsles dersom fylket ikke er i stand til å nå sine mål eller utføre de oppgaver som er pålagt.

Oppfølging av tiltaksgjennomføringen i 2017

I 2017 endres resultatoppfølgingen. I tillegg til budsjettoppfølging, vil fylkene bli fulgt opp på kvalitet og resultat av tiltaksgjennomføringen.

I tillegg til virksomhetsrapporteringen (tertialrapportering) vil fylkene bli bedt om en skriftlig vurdering av tiltaksgjennomføringen 5 ganger i året hhv. 15. februar, 7. april, 15.juni, 15. september og 8. november.

I tillegg til en generell vurdering av kvalitet og resultater vil fylkene bli bedt om å redegjøre for situasjonen på tiltaksområdet på utvalgte områder. Temaene for den skriftlige vurderingen vil bli kjent for fylkene om lag to uker før frist for levering. Tekstlig rapportering fra fylkene knyttet til månedlige statusrapporter utgår.

5.3. Styringsparametre for fylkene i 2017

Forslag	Resultatkrav
<ul style="list-style-type: none"> - Andel arbeidssøkere med overgang til arbeid skal øke - Andel personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid skal øke (felles indikator for ALS og NAV-kontor) 	Skal øke sammenlignet med samme periode i fjor
<ul style="list-style-type: none"> - Antall formidlinger skal øke 	Skal øke sammenlignet med samme periode i fjor
<ul style="list-style-type: none"> - Andel med gradert sykmelding ved passering 12 uker skal øke (felles indikator for ALS og NAV-kontor) 	Skal øke sammenlignet med samme periode i fjor
<ul style="list-style-type: none"> - Andel gjennomførte dialogmøte 2 innen 26 uke 	80 prosent
<ul style="list-style-type: none"> - Andel virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand fra NAV (felles indikator for ALS og NAV-kontor) 	Skal øke sammenlignet med samme periode i fjor
<ul style="list-style-type: none"> - Andel arbeidssøkere / brukere med nedsatt arbeidsevne under 30 år med arbeidsrettet oppfølging siste 3 måneder 	85 prosent
<ul style="list-style-type: none"> - Etatens sykefravær samlet (<i>egenmeldt og legemeldt</i>) skal ikke overstige 6,3 %. Den enkelte enhet setter sitt sykefraværsmål basert på lokal situasjon. 	