

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

Dato: 19.02.2024
Saksnr. 23/36047-8

Mål- og disponeringsbrev 2024 til NAV Fylke/Region

Vedlegg:

- Fordeling av driftsmidler
- Fordeling av midler til rammestyrte virkemidler
- Kjernekompetanse i Arbeids- og tjenestelinjen
- Forsøk med midler til tilrettelagt fag- og yrkesopplæring
- Krav til rapportering

1. Innledning

Styringssignalene tar utgangspunkt i tildelingsbrevet for 2024 fra departementet og mål- og disponeringsbrevet fra arbeids- og velferdsdirektøren.

Mål- og disponeringsbrevet med budsjetttrammer gir de overordnede føringene for virksomheten og skal legges til grunn for virksomhetsplanleggingen i 2024. NAV skal ha en åpen, rettssikker og pålitelig forvaltning. Det forventes at enhetene overholder alle relevante bestemmelser i lov, forskrifter, rundskriv, retningslinjer og strategier, også når disse ikke er direkte omtalt i mål- og disponeringsbrevet.

Det er viktig at de ansattes organisasjoner og vernetjenesten gjennom MBA blir involvert i budsjetter, planer, endrings- og omstillingsarbeidet i henhold til arbeidsmiljøloven, Hovedavtalen for staten og Tilpasningsavtalen for Arbeid- og velferdsetaten. AMU involveres i henhold til arbeidsmiljøloven og tilpasningsavtalen.

2. Mål og prioriteringer 2024

Det er følgende hovedprioriteringer for 2024:

- Ungdomsgarantien – flere brukere mellom 16 og 30 år til arbeid og utdanning
- Fordrevne fra Ukraina skal raskt i arbeid
- Gi brukerne muligheter for stabil tilknytning til arbeidslivet – sikre gjennomføringen av arbeidsmarkedstiltakene i tråd med plan

Markedsarbeidet vil være svært viktig for å kunne lykkes med hovedprioriteringene. NAV har stort behov for å samarbeide med arbeidsgivere som gir brukere muligheter i arbeidslivet gjennom arbeidsinkludering.

Arbeidet med sykefraværsoppfølging og IA-arbeidet vil bli videreført på om lag dagens nivå.

Konsekvensene av hovedprioriteringene, er større brukerporteføljer for veiledere som følger opp brukere over 30 år som har helseutfordringer (AAP), er langtidsledige eller innvandrere.

2.1. Vi mobiliserer arbeidskraft i et arbeidsliv i omstilling

Målet er at ledige raskest mulig skal komme tilbake i arbeid eller utdanning, og at utsatte grupper i arbeidsmarkedet skal få målrettet bistand til å komme i arbeid og få en stabil tilknytning til arbeidslivet.

2.1.1. NAV tilbyr kvalifiseringsløp og tiltak som gir brukerne mer stabil tilknytning til arbeidslivet

Arbeidsrettet oppfølging av prioriterte målgrupper

Disse gruppene skal fortsatt prioriteres for arbeidsrettet bistand: Unge under 30 år, fordrevne fra Ukraina, personer med nedsatt arbeidsevne, herunder mottakere av AAP, langtidsledige og dagpengemottakere som nærmer seg slutten på dagpengeperioden og innvandrere fra land utenfor EØS-området (landgruppe 3¹).

¹ Landgruppe 3 består av personer fra Øst-Europa utenfor EU, Afrika, Asia (inkludert Tyrkia), Sør- og Mellom-Amerika og Oseania (utenom Australia og New Zealand).

Gjennom tett samarbeid med NAV Hjelpemidler og tilrettelegging, skal flere brukere i prioriterte målgrupper kunne delta i arbeidsmarkedstiltak og arbeidsliv.

NAV-kontorene skal gi arbeidsrettet oppfølging med høy kvalitet. Veiledning om muligheter på arbeidsmarkedet og støtte for å sette jobbmål er avgjørende for at brukere skal oppnå stabil tilknytning til arbeidslivet.

Brukere som har behov for hjelp og støtte fra NAV til å beholde eller skaffe arbeid, skal få arbeidsrettet oppfølging med utgangspunkt i deres individuelle behov. Brukerens ressurser, muligheter og utfordringer skal kartlegges. Dersom brukeren har et arbeidsforhold, eller deltar på et tiltak i ordinært arbeidsliv, skal også arbeidsgiveren involveres og følges opp.

NAV-kontorene skal minimum gjennomføre to saksgjennomganger i Kvalitetssystem for arbeidsrettet oppfølging: senest innen 30. april for målgruppen «AAP-mottakere», og senest innen 31. oktober for målgruppen «Unge under 30 år uavhengig av ytelse». NAV-kontorene og fylkene/regionene må følge opp resultater fra gjennomgangene og iverksette tiltak. Videre må det følges opp om tiltakene fra kvalitetsmålinger utført i 2023 har hatt virkning.

Ungdomsgarantien

Unge skal få rask kontakt med NAV, og ungdomsgarantien skal sikre at målgruppen får et tilbud om individuelt tilpasset oppfølging innen åtte uker og gjennom hele garantiperioden. For 2024 er det forventet at overgang til arbeid for unge under 30 år øker.

Målgruppen er registrerte unge mellom 16 og 30 år med situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov. Unge som kun har behov for standard innsats, og ikke har kommet i arbeid, utdanning eller annen aktivitet innen det har gått åtte uker, skal få vurdert sitt bistandsbehov på nytt, og få oppfølging i henhold til dette.

Målet er å styrke unges muligheter til å skaffe seg eller beholde arbeid, og bidra til en stabil tilknytning til arbeidslivet. Videre må NAV Fylke/Region sørge for at praksis i NAV-kontorene for oppfølging av unge under 30 år i ungdomsgarantien er i tråd med de faglige føringene og forskriften.

Samarbeid med fylkeskommunen om tilrettelagt fag- og yrkesopplæring, oppfølgingstjenesten (OT) og helsetjenesten om samtidige eller samordnede tjenester, vil være viktig for innsatsen i ungdomsgarantien. Dette vil også innebære muligheter for å komme i kontakt med unge som ellers ikke ville ha henvendt seg til NAV-kontoret.

Rundskriv til kapittel 4 om ungdomsgarantien i forskrift om oppfølgingstiltak i Arbeids- og velferdsetatens egenregi, er under ferdigstilling. Rundskrivet publiseres på Lovdata i slutten av februar, inntil det gjelder dagens [faglige føringer for oppfølging av unge](#). NAV Fylke/Region vil bli orientert om nytt rundskriv i eget brev.

Organisering i tverrfaglige ungdomsteam på tvers av statlige og kommunale tjenester i NAV-kontorene er fortsatt et godt grep for å sikre et helhetlig og koordinert tjenestetilbud fra NAV. Det anbefales en videreutvikling av slike team basert på unges behov og målene med ungdomsgarantien.

Videre legges følgende styringssignaler til grunn for gjennomføringen av ungdomsgarantien:

- Unge brukere skal ha fast kontaktperson i NAV-kontorene
- En ungdomsveileder skal følge opp inntil 50 brukere innenfor målgruppen for ungdomsgarantien.

- Selv om det innføres en grense på inntil 50 unge i porteføljen vil det være viktig å bruke ungdomsteamets/NAV-kontorets samlede kompetanse best mulig i forhold til unges behov, og grensen på 50 vil være et gjennomsnittstall for veiledere som følger opp unge i ungdomsgarantien.
- For unge på IPS eller Arbeid med støtte, skal fast kontaktperson kun ivareta unges behov for oppfølging som faller utenfor oppgaver som ivaretas av jobbspesialist.
- For unge på KVP, dekker KVP-veileder den samlede oppfølgingen.
- Internt samarbeid i NAV må videreutvikles for å gi målrettet støtte til veiledere som følger opp unge. Dette innebærer blant annet:
 - Markedsarbeidet i NAV skal støtte opp om arbeidet med å styrke unges muligheter i ordinært arbeidsliv.
 - NAV Hjelpemidler og tilrettelegging skal bidra til at unge med nedsatt funksjonsevne fullfører utdanning og/eller kommer i ordinært arbeid.
 - NAV Arbeidsrådgivning skal gi faglig støtte til ungdomsveiledere i NAV-kontorene ved oppfølging av unge med psykiske helseutfordringer.
- Samarbeidet med arbeidsgivere, samhandling med helsetjenestene, utdanningssektoren, barnevernstjenesten og øvrige kommunale tjenester må styrkes og utvikles videre for å gi unge muligheter og koordinerte tjenester i samsvar med ungdomsgarantien.
- Det må sikres at alle unge i målgruppen for ungdomsgarantien får informasjon om ungdomsgarantien. Ungdomsgarantien må gjøres kjent internt og eksternt.
- Det må legges til rette for god brukermedvirkning i oppfølgingsarbeidet.
- Kvalitetsgjennomgangen på arbeidsrettet oppfølging for unge under 30 år skal sees opp mot innholdet i ny forskrift, NAV-loven § 14 a og veileder for arbeidsrettet oppfølging.
- Arbeids- og velferdsetaten skal videreutvikle innsatsen overfor unge gamere gjennom piloter i NAV Møre og Romsdal og NAV Troms og Finnmark.

I november 2024 vil Arbeids- og velferdsdirektoratet foreta en ny surveyundersøkelse for å følge utviklingen på porteføljestørrelser.

Iverksatt satsning på inkluderingskompetanse skal videreføres i 2024.

I 2024 skal det iverksettes en ny satsning på kompetanse i arbeidet med ungdomsgarantien. Satsningen vil bygge på de sentrale kompetanseområdene i NAV, funn fra kvalitetsgjennomgangen på unge i 2023, samt behov spesifikt knyttet til nye faglige føringer for ungdomsgarantien. Fylkene vil bli involvert i arbeidet med utforming av kompetansesatsingen i løpet av våren 2024, og arbeidet vil vektlegge de praksisnære behovene i NAV-kontor/ungdomsteam.

Hvert NAV Fylke/Region får tildelt driftsmidler til en koordinatorstilling (100 %) for ungdomsgarantien. Følgende oppgaver inngår i stillingen:

- Styrke fylkene med å gi god støtte til alle NAV-kontor i arbeidet med å øke kvalitet og dreie oppfølgingspraksisen i samsvar med ungdomsgarantien.
- Ha god oversikt over NAV-kontorenes behov og samarbeide med relevante fagmiljøer for å sikre at det gis god praksisnær støtte.
- Legge til rette for faglig påfyll og læring innenfor eget fylke.
- Delta i nasjonalt fagnettverk og bidra i arbeidet med å utvikle nasjonalt kompetanse- og støttemateriell.

Langtidsledige

Arbeidssøkere som er langtidsledige skal få en ny vurdering av sitt innsatsbehov. Langtidsledige prioriteres for arbeidsmarkedstiltak.

En høy andel av de langtidsledige har innvandrerbakgrunn. Det er derfor viktig å se disse to prioriterte målgruppene i sammenheng.

Innvandrere fra land utenfor EØS (landgruppe 3) og fordrevne fra Ukraina

Dette er en mangfoldig gruppe som kan møte flere barrierer på vei inn i arbeid. NAV må ha kompetanse for å møte denne brukergruppen og sammen med dem synliggjøre og realisere ressursene deres. Denne gruppen skal derfor prioriteres for NAVs arbeidsrettede oppfølging og bruk av arbeidsmarkedstiltak.

For å sikre forsvarlige tjenester i brukermøter der veileder og brukeren ikke har felles språk, må kvalifisert tolk benyttes.

NAV Fylke/Region må sikre at alle NAV-kontor har oppdaterte samarbeidsavtaler/-rutiner for samarbeid med kommunen om deltakere i introduksjonsprogrammet (jf. Veileder om samarbeid mellom kommunen og Arbeids- og velferdsetaten om introduksjonsprogrammet). Videre må NAV Fylke/Region være en pådriver for at samarbeidsavtalene/-rutinene følges opp.

Fordrevne fra Ukraina får midlertidig kollektiv beskyttelse og målsetningen er at de raskt skal komme ut i jobb og bli selvforsørget. NAV må samarbeide med kommunen om å arbeidsrette introduksjonsprogrammet, slik at så mange som mulig kommer ut i jobb innenfor rammen av programmet. Videre er det avgjørende å sikre en god overgang til NAV for dem som ikke når målet om arbeid eller utdanning i løpet av introduksjonsprogrammet. NAV må tilby individuell og arbeidsrettet oppfølging slik at de som kan, raskt kommer ut i arbeid.

NAV Fylke/Region skal ha en dedikert ressursperson på integreringsfeltet. Ressurspersonen skal bidra til å øke integreringskompetansen i eget fylke/region/enhet samt løfte integreringsperspektivet inn i andre aktuelle fagområder, som for eksempel markedsarbeid, ungdomsgarantien og i anskaffelsen og utviklingen av arbeidsmarkedstiltak.

Mottakere av arbeidsavklaringspenger

AAP er en midlertidig ytelse. For at mottakerne skal få avklart sitt bistandsbehov og sine muligheter for arbeid, så tidlig som mulig, må så mange som mulig ha kommet i aktivitet (arbeidsrettet tiltak/arbeid) og/eller medisinsk behandling, innen 26 uker. Det er viktig at de som kan, kombinerer behandling med aktivitet. Oppfølgingen skal skje etter gjeldende regelverk og veileder for arbeidsrettet oppfølging. Arbeidsevnen må avklares så raskt som mulig for å unngå lange og gjentakende stønadsløp.

Dersom brukeren har som mål å beholde arbeid eller brukeren er i tiltak hos en arbeidsgiver, bør oppfølgingen i stor grad foregå på arbeidsplassen.

Målet om gjennomsnittlig saksbehandlingstid på 5 uker på søknader om AAP, videreføres. Dette for å sikre at brukeren så raskt som mulig skal få svar på om han eller hun har rett til AAP.

Alle NAV-kontor må ta i bruk de nye AAP-rundskrivene som vil komme i løpet av 2024/2025.

Sykefraværsoppfølging

Sykefraværsoppfølgingen skal gjennom tett og målrettet innsats bidra til å hindre overgang til AAP.

Alder, gjentakende sykefravær og tilknytning til arbeidslivet er særlig relevante forhold som skal legges til grunn for NAV-kontorenes prioriteringer.

Videre skal NAV-kontorene prioritere å følge opp innmeldte behov fra aktørene i sykefraværet. Når aktørene i sykefraværet ber om dialogmøte gjennom møtebehovstjenesten, skal NAV-kontoret følge opp og som hovedregel invitere til dialogmøte.

Det skal legges til rette for gjennomføring av tidlig dialogmøte 2 i de tilfeller hvor dette vurderes som hensiktsmessig. Gradert sykmelding skal være hovedalternativet dersom helsesituasjonen tillater det, og oppfølging gjennom hele sykefraværsforløpet skal støtte opp om bruk av gradert sykmelding. Dersom bedriftsinterne tiltak ikke fører frem, skal sykmeldte så tidlig som mulig vurderes for arbeidsmarkedstiltak.

For å gi riktig bistand til sykmeldte bør det i flere saker gjøres vurderinger av om tilskudd til ekspertbistand eller om kompetansetiltak kan være aktuelt.

Når det er behov for tett oppfølging fra NAV, skal NAV-kontorene fatte vedtak etter NAV-loven § 14 a for å avgjøre hvilken oppfølging den sykmeldte skal få og bruke aktivitetsplanen aktivt.

Oppfølgingspunktene i forbindelse med aktivitetskravet, dialogmøte 2 og oppfølging i sen fase ligger fast, og skal brukes til å vurdere vilkår og videre oppfølging.

Sykmeldte uten arbeidsgiver skal få vurdert behovet for oppfølging innen 12 uker med et vedtak etter NAV-loven §14 a, og arbeidsrettet oppfølging etter behov. Aktivitetsplanen skal benyttes aktivt i oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver.

Inkluderende arbeidsliv og IA-avtalen

NAV skal bistå virksomhetene i arbeidet med å redusere sykefravær og hindre frafall, og skal bidra til at virksomhetene i størst mulig grad blir i stand til selv å ivareta IA-arbeidet i egen virksomhet. Den toårige forlengelsen av IA-avtalen ut 2024 innebærer en forsterket innsats for å nå målene i avtalen.

NAV Fylke/Region skal sikre at det jobbes i tråd med servicerutinen og veilederen for inkluderende arbeidsliv. Flere virksomheter enn tidligere skal få IA-tjenester fra NAV, og bruk av selvbetjente digitale tjenester og verktøy skal være førstevalget for virksomheter som har behov for bistand. NAV skal aktivt informere om de selvbetjente løsningene i kontakt med arbeidsgivere.

Virksomheter som forplikter seg til nødvendig egeninnsats, og virksomheter med størst potensiale for å redusere sykefravær skal som hovedregel prioriteres i oppfølgingsarbeidet, men fylkene/regionene må også benytte det lokale handlingsrommet i prioriteringer av virksomheter. Bistanden fra NAV skal være tidsavgrenset, benyttes målrettet og behovsbasert. Felles kartleggings- og evalueringsverktøy skal benyttes, og all tjenesteleveranse innenfor IA skal registreres i Fia og Salesforce i henhold til rutinene.

NAV Fylke/Region skal støtte opp under, og sikre at det samarbeides godt om bruk av IA-avtalens tiltak og virkemidler, og de skal støtte opp om arbeidsmiljøoppsatsingen og NAV Arbeidslivssenters oppfølging av IA-bransjeprogrammene ute på den enkelte arbeidsplass. Det skal legges til rette for å styrke samarbeidet med partene i arbeidslivet, og fylkene/regionene skal støtte opp om forankring av IA-arbeidet lokalt.

NAV Fylke/Region skal støtte opp om samhandlings- og samarbeidsformer for å gi arbeidsgivere helhetlige og koordinerte arbeidslivstjenester, og legge til rette for at det jobbes i tråd med rammeverk for tjenester til arbeidsgiver.

Arbeidssøkere med standard innsatsbehov

Arbeidssøkere med standard innsatsbehov i aldersgruppen 30–59 år skal i hovedsak følges opp av prosjekt nasjonal oppfølgingsenhet (NOE).

Forsvarets utenlandsveteraner

Det er utarbeidet en ny og styrket tverrsektoriell tiltaksplan for oppfølging, ivaretagelse og anerkjennelse av veteraner og deres familier, før, under og etter tjenesten i internasjonale operasjoner. Flere tiltak i denne planen involverer NAV direkte eller indirekte, i tillegg til det grunnleggende felles ansvaret for å følge opp og ivareta veteranene i samfunnet. NAV Fylke/Region skal sikre at personell som har deltatt i internasjonale operasjoner for Norge får god oppfølging.

Det nasjonale kompetansemiljøet for veteransaker (KMV) ved NAV Elverum bidrar med støtte og intern kompetanseheving på området, deltar i regionale fagnettverk og bistår kommunene ved utarbeidelse av kommunale veteranplaner.

Bruk av arbeidsmarkedstiltak

NAV Fylke/Region skal prioritere samt opprettholde et høyt nivå på bruk av opplæringstiltak, det innebærer at bruk av opplæringstiltak målt i aktivitet skal prioriteres mer enn andre tiltak innenfor tildelt ressursramme.

Ordinært arbeidsliv skal fremdeles benyttes som en viktig arena for prioriterte målgrupper. Særlig må det gjøres gode faglige vurderinger av tiltakets varighet i samarbeid med arbeidsgiver og deltaker. Det samme gjelder behov for samtidige tiltak, som eksempel midlertidig lønnstilskudd i kombinasjon med mentortilskudd og inkluderingstilskudd. Tett oppfølging av arbeidsgivere og deltakere som er i individuelle tiltak i ordinært arbeidsliv er avgjørende for å sikre en god gjennomføring.

NAV Fylke/Region må ivareta kvalitet og resultater i leveranse av arbeidsmarkedstiltak gjennom tett og målrettet avtaleoppfølging. Systematisk kvalitetsevalueringer skal prioriteres for de tiltakene hvor det er utviklet malverk for dette.

I 2024 skal NAV Fylke/Region/tiltaksenhet bidra til å vurdere hvordan den nye arbeidsindikatoren kan brukes i resultatoppfølgingen i arbeidsmarkedstiltakene.

Oppfølgingstiltak i NAVs egenregi (IPS og AMS) har en ny forskrift fra sommeren 2023, og har fått en styrking over budsjettet i 2024. Styringssignaler for oppskalering av tiltakene, og tolkning av regelverket er nærmere beskrevet i eget vedlegg.

Uføretrygdene og arbeid

Før innvilgelse av uføretrygd, skal det alltid vurderes om brukeren har en arbeidsevne som kan benyttes.

Personer som mottar uføretrygd og henvender seg til NAV og ønsker bistand til å komme helt eller delvis i arbeid, skal ha en ny vurdering etter NAV-loven § 14 a. Tiltak og oppfølging skal vurderes på lik linje med andre personer som har nedsatt arbeidsevne. Det er et mål om at flere uføretrygdene kan kombinere uføretrygd med arbeid.

Etterlatterereformen – ny omstillingsstønad

Den tidligere «gjenlevendepensjonen» ble fra 01.01.24 erstattet av en tidsbegrenset omstillingsstønad. Omstillingsstønaden skal sikre inntekt og gi hjelp til selvhjelp i en omstillingsperiode etter dødsfallet. Det vil være krav til brukeren om arbeid eller arbeidsrettet aktivitet 6 måneder etter dødsfallet.

I de tilfellene hvor brukeren skal ha arbeidsrettet oppfølging fra NAV-kontoret skal det fattes et vedtak etter NAV-loven § 14 a hvor brukerens individuelle behov blir vurdert. Videre skal brukeren i samarbeid med NAV-veilederen utarbeide en aktivitetsplan, og brukeren skal få oppfølging i tråd med [veilederen for arbeidsrettet oppfølging](#). Fylkene/Regionene må sikre at NAV-kontorene har kjennskap til og kompetanse på endringene som kommer og følger opp i samsvar med dette.

NAV Arbeidsrådgivning – veiledning og avklaring av brukere

NAV Arbeidsrådgivning skal jobbe i tråd med nye faglige føringer for tjenesten. Dette innebærer at NAV Arbeidsrådgivning leverer følgende tre tjenester: Saksdrøfting, henviste brukersaker og kompetansetjenester i eget fylke/egen region. NAV Arbeidsrådgivning skal ha dybdekompetanse innen arbeidspsykologi og spesialpedagogikk.

NAV Arbeidsrådgivning skal bistå fylkene/regionene og NAV-kontorene med kompetanseheving innen områder hvor NAV Arbeidsrådgivning har dybdekompetanse.

Den rådgivende legetjenesten

Den rådgivende legetjenesten skal i samarbeid med NAV-kontorene være pådriver for tett og god samhandling med helsetjenesten, med spesiell vekt på å nå fastlegene. For å stimulere til arbeid og forebygge overgang til øvrige helserelaterte ytelser, bør den rådgivende legens innsats benyttes tidlig i oppfølging av brukerne. Dette vil også bidra til at sakens medisinske forhold blir bedre dokumentert, der det er hensiktsmessig. Kunnskapsbank trygdemedisin, som er tilgjengelig på Navet, er utarbeidet for å gi fagstøtte til veiledere i vanskelige helserelaterte saker.

2.1.2. Arbeidsgiverne får tjenester som støtter behov og omstillingsprosesser i virksomhetene

For å dekke etterspørselen etter arbeidskraft skal det legges stor vekt på formidling til ledige jobber. Det er viktig at rekrutteringstjenester som tilbys arbeidsgivere er av god kvalitet. I all kontakt med arbeidsgivere, både digital og personlig, må det raskt avklares om arbeidsgiver kan tilrettelegge og/eller rekruttere fra NAVs prioriterte grupper. Arbeidsgivere som ønsker å inkludere skal prioriteres. Personvern til brukere skal ivaretas i formidlingsprosessen.

Revidert Rammeverk for tjenester til arbeidsgivere² tar utgangspunkt i arbeidsgivers behov og skal bidra til at tjenestene som leveres innenfor å skaffe- og beholde arbeidskraft, er helhetlige og koordinerte. Implementeringen av revidert rammeverk gjennomføres i 2024 i samarbeid med fylkene/regionene og arbeidslivssentrene.

NAV skal ta en proaktiv rolle overfor arbeidsgivere som bemanner opp eller ned, og levere tjenester i tråd med rammeverk for tjenester til arbeidsgivere.

Bruken av Salesforce er ikke tilfredsstillende, og potensialet er ikke utnyttet godt nok. Det vil derfor i samarbeid med fylkene/regionene bli gjennomført en kampanje om å øke bruken av Salesforce ved alle NAV-kontorene i landet.

Fylkene/regionene skal bistå med rekrutterings- og formidlingsbistand til arbeidsgivere og arbeidssøkere i hele EØS-området gjennom samarbeidet med andre offentlige og ikke-offentlige arbeidsmarkedsaktører gjennom EURES-nettverket.

² Tidligere Strategisk rammeverk for markedsarbeid.

2.2. Alle får pengene de har krav på – enkelt og forutsigbart

2.2.1. Pålitelig forvaltning

Barneperspektivet

Plikten til å ivareta barneperspektivet berører alle ansatte i NAV, uavhengig av ansettelsesforhold eller lovverk som regulerer arbeidet. NAV Fylke/Region må bidra med å øke kunnskap om, og forståelsen for, at oppmerksomhet om barnas situasjon når man følger opp foresatte er en plikt også i den arbeidsrettede oppfølgingen. Det kommer en ny veileder om barneperspektivet i løpet av 1. tertial 2024.

EØS

Brukere som benytter seg av retten til å motta sykepenger og arbeidsavklaringspenger under kortere og lengre opphold i EØS-land og Sveits, skal følges opp. Dette innebærer at NAV Fylke/Region og NAV-kontorene aktivt må bruke servicerutiner i oppfølgingen av brukere.

Personvern og krav i personvernregelverket

NAV Fylke/Region skal sørge for at kravene i personvernregelverket etterlevs i egen virksomhet og linje. Behandling av personopplysninger krever at det gjøres personvernrettslige vurderinger. Vurderingene skal dokumenteres gjennom grunnleggende personvernklaringer, og der det er nødvendig med en personvernkonsekvensvurdering (PVK). Overordnet behandlingsansvar ligger til direktoratet, men det daglige ansvaret er delegert og følger fagansvaret i linja. Det betyr at både NAV Fylke/Region og NAV-kontorer er ansvarlige for behandlingene og personvernvurderingene i egen linje og enhet, herunder det som gjennomføres via databehandleravtaler.

I 2024 skal NAV Fylke/Region sørge for

- at alle ansatte i egen linje har kunnskap om grunnleggende personvernprinsipper som følger av personvernforordningen (GDPR) artikkel 5, og da særlig prinsippet om formålsbegrensning og dataminimering. Kunnskapsnivået skal stå i forhold til den enkeltes oppgaver og ansvar.
- å ha komplett og oppdatert oversikt over egne behandlinger av personopplysninger. Oversikten skal også omfatte behandling som skjer gjennom bruk av databehandlere.
- at det gjøres personvernrettslige vurderinger ved oppstart eller endring av prosesser som innebærer behandling av personopplysninger.

Det vil bli redegjort nærmere for kravene i et eget støtteskriv.

Forvaltningsrett

I 2024 skal NAV Fylke/Region sørge for at alle ansatte i egen linje har tilstrekkelig kompetanse i forvaltningsrett og krav til forvaltningskvalitet. Kompetansenivået skal stå i forhold til den enkeltes oppgaver og ansvar.

NAV Fylke/Region skal dessuten gjøre en vurdering av hvordan to utvalgte forvaltningsrettslige krav etterlevs i egen virksomhet og linje. Vurderingen skal inkludere en vurdering av nåsituasjonen, risiko for avvik og plan for tiltak og oppfølging for å sikre etterlevelse. Tiltak skal iverksettes fortløpende og gjennomføres i løpet av 2024.

De to utvalgte forvaltningsrettslige kravene er:

- krav til utredning før det fattes vedtak, jf. forvaltningsloven § 17
- krav til konkret begrunnelse i enkeltvedtak, jf. forvaltningsloven §§ 24 og 25

Det vil bli redegjort nærmere for kravene i et eget støtteskriv.

Håndtering av partsinnsyn

NAV Kontaktsenter overtar håndteringen av partsinnsyn og henvendelser fra forsikringsselskap/andre fra og med 15. mars 2024, med unntak av håndtering av forsikringsaker i Oslo og Øst-Viken. Frem til overtagelsesdato skal alle saker om partsinnsyn og henvendelser fra forsikringsselskap/andre håndteres etter dagens rutiner. Saker som mottas etter overtagelsesdato skal sendes til, og behandles av NAV Kontaktsenter. NAV-kontorene må gjøre seg kjent med nye rutiner slik at henvendelsene behandles i tråd med ny oppgavedeling. [Oppdatering av rutiner og annen relevant informasjon](#) kommer fortløpende på Navet.

2.3. Sammen finner vi løsninger med dem som trenger det mest

Partnerskapet i NAV

Partnerskapet mellom stat og kommune i NAV-kontoret skal samarbeide om lokale prosesser for utvikling og innovasjon slik at partene kan ivareta felles samfunnsoppdrag.

Dette skal gjøres gjennom å bidra til god og likeverdig samhandling mellom partene lokalt og til at NAV-kontorets tjenester til innbyggerne oppleves som tilgjengelige og helhetlige. Målet bør være å utvikle en felles forståelse for NAVs mål, innsats og bidrag i arbeids- og velferdspolitikken i kommunen. Det anbefales derfor at virksomhetsstrategien NAV 2030 og 3-årige prioriteringer fortsatt drøftes i det enkelte partnerskap.

I dagens situasjon med økte levekostnader vil flere enn tidligere ha behov for hele NAV-kontorets tjenestetilbud. NAV-kontoret bør være oppmerksomme på personer som kan trenge økonomisk rådgivning for å forebygge gjeldsproblemer, enten de mottar statlige ytelser eller stønader etter sosialtjenesteloven. Det er også et potensiale for tettere samarbeid mellom tjenestene ved NAV-kontoret og de øvrige kommunale tjenestene.

2.3.1. Brukermøtet

Brukerperspektivet skal være sentralt i etatens arbeid. Ansatte skal ha tilstrekkelig handlingsrom og god faglig kompetanse.

Informasjon og veiledning gjennom de ulike kanalene skal være korrekt, tilgjengelig, ha et klart språk og i størst mulig grad tilpasses brukernes forutsetninger og behov. NAV har et ansvar for at brukermøtene er hensiktsmessige og involverende. Tidlig forventningsavklaring med brukeren er nødvendig for å sikre en felles forståelse av oppfølgingen og brukerens egne mål. Brukermøter skal så langt det er mulig være planlagt og forberedt ut fra brukerens behov, og brukerne skal møtes med empati, kunnskap, tillit og respekt. NAV-kontorene skal sikre at brukerne får ivaretatt sine rettigheter og utfører sine plikter. Mangfoldperspektivet skal ivaretas.

Brukermedvirkning skal vektlegges både i dialog med den enkelte brukeren og på systemnivå. Det skal være brukermedvirkning i utvikling av tjenester, og etaten skal ha god samhandling med brukerutvalg på regionalt og lokalt nivå i samsvar med Strategi for brukerutvalg i NAV.

Klarspråk

Alle enheter og medarbeidere i NAV skal jobbe for – og bidra til – at språket vårt er klart, forståelig og brukertilpasset i alle kommunikasjonskanaler.

2.3.2. NAV utvikler samarbeidsformer og informasjonsutveksling med helsesektoren

NAV Fylke/Region skal bidra til å etablere systematisk samarbeid mellom NAV og helsetjenester om felles brukere, i tråd med Nasjonal strategi for arbeid og helse.

Utvikling av samarbeid mellom helsetjenesten og NAV om brukere med milde til moderate psykiske helseplager skal vies særlig oppmerksomhet da dette er en stor gruppe som mottar helserelevante ytelser, og særlig blant unge.

I 2024 vil arbeidet med å utvikle og pilotere tjenestesamhandlingsmodeller mellom arbeid og helse starte opp, knyttet til systematisk samarbeid mellom NAV-kontor og fastleger, samt mellom NAV-kontor og Rask psykisk helsehjelp. Flere fylker/regioner og NAV-kontorer vil bli inkludert i dette arbeidet. Nærmere informasjon sendes ut første kvartal 2024.

HelseArbeid

NAV Fylke/Region skal prioritere arbeidet med å etablere og tilby konseptet HelseArbeid i samarbeid med helsetjenestene. Etableringsveilederen for HelseArbeid og den digitale opplæringspakken ligger på Navet og gir faglig retning for innholdet. De fylkesvise/regionsvise HelseArbeid-koordinatorene har en sentral rolle i arbeidet med etablering og videreutvikling av modellen i samarbeid med direktoratet.

IPS - Individuell Jobbstøtte

IPS er et samarbeid mellom NAV og helse- og omsorgstjenestene, og det skal foreligge en lokal lederforankret samarbeidsavtale for gjennomføring av IPS. IPS-tiltaket skal gjennomføres i henhold til [forskrift om oppfølgingstiltak i Arbeids- og velferdsetatens egenregi](#) og Faglige føringer for 2024 (merknad: Kommer senere, enten som vedlegg eller fagmelding på Navet). NAV Fylke/Region må i tillegg følge opp at enhetsledere og avdelingsledere i NAV, ev. ledere i andre enheter om de har ansvar for jobbspesialister i IPS:

- legger til rette for god integrering av jobbspesialistene i helse- og omsorgstjenesten, ved blant annet at jobbspesialistene har kontorsted sammen med behandlerne.
- gjennomfører evalueringer for evidensbasert praksis etter fidelityskalaen for IPS, og at de iverksetter tiltak for forbedring i samarbeid med ledere i helse- og omsorgstjenesten.

2.3.3. Samarbeid med utdanningssektoren

Samarbeidet mellom NAV Fylke/Region og utdanningssektoren, spesielt fylkeskommunene, må styrkes og videreutvikles.

Det skal tas utgangspunkt i det regionale arbeidsmarkedets behov og i fylkeskommunens rolle i regional kompetanseplanlegging. Samarbeidet bør ha som målsetting at de to sektorenes virkemidler samordnes og utnyttes på en god måte, herunder at brukere med behov for kvalifisering får tilgang på opplæring og utdanning tilpasset deres behov.

Samarbeidet mellom NAV Fylke/Region og fylkeskommunene bør omfatte samarbeid for at unge som er omfattet av ungdomsgarantien, fullfører videregående opplæring, og samarbeid om opplæring for voksne med manglende kompetanse - herunder også innvandreres behov for tilrettelagt yrkesfaglig opplæring.

Satsingen på team med opplæringskoordinatorer videreføres i 2024.

2.3.4. Samarbeid med NAV Arbeid og ytelser

For å sikre at brukeren ikke får unødige stopp i ytelsen eller i overgangen mellom ytelser, er det nødvendig at alle NAV-kontorer bruker både servicerutinene og [Rutine for dialog AAP-enkelt saker mellom NAV-kontor, NAV Tiltak og NAV Arbeid og ytelser](#).

Felles samhandlingsmøter mellom NAV Arbeid og ytelser og NAV Fylke/Region på AAP, skal fortsette.

Forsøket med «Løsningsteam» (samarbeid mellom NAV-kontor og NAY i overgang mellom sykepenges/AAP og uføretrygd) videreføres for NAV Trøndelag, NAV Innlandet og NAV Vestland og startes opp i NAV Oslo.

2.3.5. Øvrig samarbeid

Samarbeid med Statsforvalteren

NAV Fylke/Region skal samarbeide med Statsforvalteren om:

- felles kompetanseplan på fylkes-/regionsnivå der opplæringstiltak og kompetanseutvikling som retter seg mot NAV-kontoret inngår, og som tar utgangspunkt i de kompetansebehovene som NAV-kontorene har.
- dialog i utformingen og gjennomføringen av kompetanse- og utviklingsløp, herunder de nye kompetanseverktøyene for arbeidet med KVP, rettet mot NAV-kontorene, der sosiale tjenester inngår, slik at NAV-kontoret opplever opplæringen som helhetlig og tilpasset veiledernes behov.
- dialog med Statsforvalteren om kvalifiseringsprogrammet, slik at brukere som fyller vilkårene for å delta i kvalifiseringsprogrammet får tilbud om dette.

NAV Fylke/Region skal samarbeide med Statsforvalteren og andre relevante aktører for å bidra til at forpliktelsene knyttet til bestemmelser om samordning og samarbeid er kjent og tatt i bruk. God samordning av tjenester vil gi barn i sosialt og økonomisk vanskeligstilte familier og ungdom som mottar ettervernstiltak fra barnevernet, den hjelpen de har behov for.

Med samordnet tjenestetilbud menes at hjelpen skal ta utgangspunkt i barn og unges situasjon og være koordinert, planlagt og helhetlig.

Samarbeid med Kriminalomsorgen – tjenester til innsatte

Innsatte i fengsel kan i liten grad benytte digitale løsninger, telefoni og personlig oppmøte for å få kontakt med, og bistand fra, det NAV-kontoret de tilhører. For å bedre tilgjengeligheten for de innsatte, og legge til rette for kriminalomsorgen som samarbeidspartner, bør NAV-kontoret vurdere en fast kontaktperson for kriminalomsorgen. Det anbefales at tilgangen til tjenester for innsatte i fengsel drøftes i partnerskapet og at samarbeidet eventuelt formaliseres i partnerskapsavtalene i NAV.

NAV Fylke/Region må følge opp at NAV-veiledere i fengsel er til stede i et omfang som er i tråd med intensjonen i overordnet samarbeidsavtale og inngåtte avtaler på fylkesnivå.

NAV Vest-Viken har fått en faglig koordinerende rolle knyttet til utvikling av samarbeid med Kriminalomsorgen.

2.3.6. Brukere som har utfordringer med å benytte digitale tjenester får et godt tilbud

NAV må i partnerskap med kommunen sikre tilgjengelige og forsvarlige tjenester. Dette innebærer tilgjengelige tjenester for alle, inkludert sårbare grupper og mennesker i en akutt nødsituasjon. NAV-kontorene må fortsatt sikre forsvarlige åpningstider for drop-in og bemannet vakttelefon for sosial nødhjelp i akutte situasjoner.

Brukerne skal, så langt det er mulig, tilbys digitale selvbetjeningsløsninger. Det skal gis gode og likeverdige tjenester til brukere som ikke kan nyttiggjøre seg av, eller som reserverer seg mot, bruk av digitale tjenester. Det skal legges til rette for at NAV-kontorer har en åpningstid som sikrer god tilgjengelighet til brukere som ikke kan eller ikke er komfortable med å benytte seg av digitale og selvbetjente løsninger.

Det skal være korrekt informasjon om åpningstider for NAV-kontorene på nav.no.

2.4. Sammen løser vi samfunnsoppdraget

2.4.1. NAV er en attraktiv arbeidsplass preget av tillit, effektive verktøy og inkluderende ledelse

Tillitsreformen

Tillitsreformen handler om at alle medarbeidere skal få tillit til å bruke sin faglighet og ha et handlingsrom til å finne gode løsninger sammen med brukerne. Alle enheter og medarbeidere i NAV skal jobbe for og bidra til at samarbeidet mellom ledelse, medarbeidere, tillitsvalgte, vernetjenesten og brukerutvalgene i NAV skal være tett og tillitsfullt.

Ledere har et særskilt ansvar for å fremme en tillitsbasert samarbeidskultur i etaten. Det skal legges til rette for gode diskusjoner om hva som utfordrer tilliten og handlingsrommet i arbeidshverdagen for å kunne identifisere rom for forbedringer. Tiltak som er besluttet på bakgrunn av funnene fra kartleggingen, skal følges opp av respektive eiere i henhold til rapport om anbefalinger til forbedringer.

Forebygge og redusere internt sykefravær

Det skal jobbes systematisk med å forebygge og redusere internt sykefravær. For veiledning av systematisk arbeid med å forebygge og redusere sykefravær, [se IA-arbeid i etaten 2019-2024](#). Forebyggende og reduserende tiltak skal utarbeides i samarbeid med representanter for de ansatte.

Sikkerhet og beredskap

Det skal [gjennomføres risikovurderinger](#) planmessig i eget område, og disse vurderingens skal følges opp med mål og sikkerhetstiltak.

NAV Fylke/Region skal vurdere sikkerhetstilstand og etterlevelse for egne og underliggende enheter og rapportere måloppnåelse. Lederne skal aktivt støtte innføring av nye sikkerhetstiltak og rapportere avvik i nytt avvikssystem for [HMS, personvern og informasjonssikkerhet](#).

Særskilte krav for enheter med digital, telefonisk eller fysisk brukerkontakt: Etterlevelse av kravene i standard for trygge brukermøter.

Alle enheter med brukerkontakt skal systematisk jobbe for å forebygge og forhindre hendelser som kan føre til vold, trusler og trakassering i tråd med [standard for trygge brukermøter i NAV](#). Alle

enheter med brukerkontakt skal lage en plan for å få nødvendig kompetanse (opplæring, trening og øvelser) i arbeidet med å forebygge og redusere risikoen for vold, trusler og trakassering.

Ingen nytilsatte skal ha brukerkontakt før nødvendig opplæring – i henhold til Standard for trygge brukermøter – er gjennomført.

Positiv utvikling i antall ansettelser av personer med funksjonsnedsettelse

NAV skal ha en positiv utvikling når det gjelder antall ansettelser av personer med funksjonsnedsettelse og/eller fravær fra arbeid, utdanning og opplæring. Enhetene skal selv i samarbeid med tillitsvalgt sette mål for antall ansettelser av personer med funksjonsnedsettelse og/eller fravær fra arbeid, utdanning og opplæring og rapportere på dette. Måltallet skal settes høyere enn det tallet som er rapportert på i 2022 og 2023.

2.4.2. NAV utvikler systematisk veilednings-, inkluderings-, arbeidsmarkeds- og forvaltningskompetanse

NAV Fylke/Region og NAV-kontorene skal prioritere systematisk gjennomføring og utvikling av veilednings-, inkluderings-, arbeidsmarkeds- og forvaltningskompetanse i 2024, og dette arbeidet inngår som en del av virksomhetsplanleggingen.

I 2024 er det særlig viktig med gjennomføring av kompetansetiltak som styrker forvaltningskompetansen, arbeidet med personvern og fysisk sikkerhet for ansatte. Alle ansatte skal gjennomføre opplæring i personvern, forvaltningskompetanse og sikkerhet.

Det skal gjøres konkrete vurderinger av kompetansebehov, slik at iverksatte kompetansetiltak gir bedre tjenester til bruker, pålitelig forvaltning og bidrar til at flere brukere får muligheter til en stabil tilknytning til arbeidslivet. Videre må det tilrettelegges for at det blir etablert felles arenaer for læring og erfaringsdeling.

En samlet oversikt over aktuelle kompetansetiltak følger som vedlegg.

2.4.3. NAV justerer kontinuerlig egen praksis basert på data, innsikt og systematiske evalueringer

3. Planlegging, resultatoppfølging og styringsparametere

Arbeidet med å gjennomføre risikovurderinger og internkontroll skal være en integrert del av virksomhetsstyringen. NAV Fylke/Region skal gjennomføre risikovurderinger knyttet til planprosessen for 2024, og iverksette tiltak på områder som vurderes som kritisk. Risikoreducerende tiltak som har blitt iverksatt rapporteres i virksomhetsrapportene.

Resultatoppfølging skjer gjennom virksomhetsrapportering/budsjettrapportering og resultat- og delingsdialoger gjennom året. Virksomhetsrapportering 1. tertial med frist 15. mai 2024 og 3. tertial (årsrapport) med frist 15. januar 2025. Se egne vedlegg med rapporteringskrav.

NAV Fylke/Region har et selvstendig ansvar for å varsle direktoratet om vesentlige avvik både i resultatoppnåelsen (inkl. risikovurderinger) og i økonomistatus snarest mulig, også utenom de fastsatte rapporteringstidspunktene.

Økonomistyring

NAV Fylke/Region skal sikre god styring og kontroll både med driftsbudsjettet og budsjettet for de rammestyrte virkemidlene. Det skal sikres god internkontroll.

Se egne vedlegg for tildelinger på henholdsvis driftsbudsjettet og budsjettet for de rammestyrte virkemidlene. Av disse midlene skal alle fylker/regioner øremerke 2 mill. kr til sikkerhetstiltak for å etterleve Standard for trygge brukermøter.

Fylkene/regionene skal realisere gevinstene som følger av nye digitale løsninger. I 2024 vil det være viktig med realisering av gevinstene fra P4, det vil innebære at fylkene/regionene gjennomfører det arbeidet de har beskrevet i sine gevinstrealiseringsplaner. Oppfølgingen av dette arbeidet vil skje i resultat- og styringsdialogen. Innføringskoordinatorene skal yte støtte til ledelsen i dette arbeidet, de skal bidra med god informasjon om nye leveranser og planer for innføringen som er nødvendig for å ta nye løsninger i bruk på en riktig måte.

Arbeids- og tjenestelinjen skal hente ut gevinster fra utviklingsinitiativer på 22,7 millioner kroner i 2024. Konkrete krav til gevinstrealisering i NAV Fylke/Region fremgår i vedlegg om driftsbudsjett.

Internkontroll

NAV Fylke/Region må sikre at enhetsleder sørger for at medarbeidere har tilgang til det de trenger for å utføre sine arbeidsoppgaver, og for å opprettholde en oppdatert oversikt over brukeridenter og tilganger. Enhetsleder skal også jevnlig gjennomgå brukeridentene og minst en gang i året dokumentere at alle tilganger er i henhold til tjenstlige behov. Videre skal leder sikre at identansvarlige/-administratorer får tilstrekkelig opplæring.

NAV Fylke/Region må også sikre at saksbehandlende enheter har ansvaret for å sikre god dokumentasjon av saksbehandlingen gjennom korrekt journalføring. Enhetsleder har ansvaret for at medarbeiderne har tilstrekkelig kompetanse og innsikt i faglige dokumentasjonsbehov og rutiner for journalføring.

Ny arbeidsindikator

Det er utviklet en ny arbeidsindikator som skal gi bedre informasjon om NAVs resultater knyttet til målet om flere i arbeid. Vi vil starte en utprøving av arbeidsindikatoren i 2024, med sikte på implementering fra 2025. NAV Fylke/Region skal bidra aktivt inn i denne utprøvingen, og må peke ut ressurspersoner som skal være bindeleddet mellom Arbeids- og velferdsdirektoratet og NAV-kontorene.

Styringsparametere for 2024

Resultatene og utviklingen må sees i lys av flere forhold, herunder situasjonen på arbeidsmarkedet og sammensetningen av brukergrupper.

Dette gjelder også måloppnåelsen knyttet til overgang til arbeid for ulike grupper, der vi vil følge resultatutviklingen av styringsparametere over tid gjennom styringsdialogen. For 2024 vil vi særskilt forvente at arbeidsrettet oppfølging, dialog/møte/samtale og overgang til arbeid for unge under 30 år øker.

| Styringsparametere 2024 | Resultatkrav |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Andel arbeidssøkere med overgang til arbeid • Andel personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid • Andel unge under 30 år med overgang til arbeid skal øke • Andel innvandrere med bakgrunn fra land utenfor EØS-området med overgang til arbeid³ • Langtidsarbeidssøkere med overgang til arbeid | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Overgang til arbeid fra tiltak fordelt på: <ul style="list-style-type: none"> ○ situasjonsbestemt innsatsbehov ○ spesielt tilpasset innsatsbehov | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Antall formidlinger til ledige stillinger totalt og fordelt på: <ul style="list-style-type: none"> ○ situasjonsbestemt innsatsbehov ○ spesielt tilpasset innsatsbehov | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Andel med gradert sykmelding ved passering 12 uker | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Andel AAP-mottakere som er i arbeid eller tiltak ved 26 ukers-tidspunktet | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Andel brukere under 30 år med arbeidsrettet aktivitet fordelt på: <ul style="list-style-type: none"> ○ situasjonsbestemt innsatsbehov ○ spesielt tilpasset innsatsbehov | Skal øke |
| <ul style="list-style-type: none"> • Andel og antall langtidsarbeidssøkere i arbeidsrettet aktivitet | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Andel brukere under 30 år som har hatt dialog, møte eller samtale med NAV siste 30 dager fordelt på: <ul style="list-style-type: none"> ○ situasjonsbestemt innsatsbehov ○ spesielt tilpasset innsatsbehov | Skal øke |
| Felles føringer for alle enheter i NAV | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sum egenmeldt og legemeldt sykefravær i gjennomsnitt for året for etaten (<i>den enkelte enhet setter sitt sykefraværs mål basert på lokal vurdering</i>) | Den nasjonale Sykefraværsprosenten for 2023. Blir publisert på Sykefravær SSB i månedsskiftet februar/mars 2024 |

³ Landgruppe 3 består av personer fra Øst-Europa utenfor EU, Afrika, Asia (inkludert Tyrkia), Sør- og Mellom-Amerika og Oseania (utenom Australia og New Zealand).