

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

**Dato:** 20.02.2023  
**Saksnr.** 22/15740-15

# Mål- og disponeringsbrev 2023 til NAV Fylke/Region

**Vedlegg:**

- Fordeling av driftsmidler
- Fordeling av midler til rammestyrte virkemidler
- Kjernekompetanse i Arbeids- og tjenestelinjen
- Faglige føringer for arbeidsmarkedstiltak – egenregi
- Ansvarsdokument for fylkeskontor
- Rapporteringskrav for 2023
- HR rapporteringskrav for 2023

## 1. Innledning

Styringssignalene tar utgangspunkt i Tildelingsbrevet for 2023 fra departementet og Mål- og disponeringsbrevet fra arbeids- og velferdsdirektøren.

Mål- og disponeringsbrev med budsjetttrammer gir de overordnede føringene for virksomheten, og skal legges til grunn for virksomhetsplanleggingen i 2023. 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 2023

Gjennom mål og prioriteringer for 2023 skal NAV ivareta og sikre følgende politiske mål:

- Et velfungerende arbeidsmarked med god utnyttelse av arbeidskraften
- Redusere sykefravær og frafall fra arbeidslivet
- God inkludering av utsatte grupper på arbeidsmarkedet
- Inntektssikringsordninger som gir økonomisk trygghet og samtidig stimulerer til arbeid
- Inkludering i samfunnet og gode levekår for de vanskeligst stilte

### 2.1. Vi mobiliserer arbeidskraft i et arbeidsliv i omstilling

#### 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, langtidsledige og dagpengemottakere som nærmer seg slutten på dagpengeperioden, innvandrere fra land utenfor EØS-området (landgruppe 3<sup>1</sup>) og personer med nedsatt arbeidsevne, herunder mottakere av AAP. Videre skal oppfølging av sykmeldte prioriteres for å forebygge frafall fra arbeidslivet.

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

##### **Oppfølging av unge under 30 år og innføring av ny ungdomsgaranti**

Unge er en høyt prioritert målgruppe i NAV, og dette blir styrket ytterligere fra 1.7.2023 med innføring av en ny landsdekkende ungdomsgaranti. Målgruppen er unge under 30 år som trenger bistand fra Arbeids- og velferdsetaten for å komme i ordinært arbeid. Integreringsperspektivet er viktig i oppfølging av unge med innvandrerbakgrunn.

Tverrfaglige ungdomsteam, på tvers av statlige og kommunale tjenester, er et godt organisatorisk grep for å møte unge med sammensatt problematikk og sikre helhetlige og koordinerte tjenester.

---

<sup>1</sup>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).

Det må sikres et godt samarbeid med andre tjenesteytere både i og utenfor NAV, for å møte de unges behov så tidlig og koordinert som mulig.

Forsterket ungdomsinnsats, som ble iverksatt fra 2017, skal fases inn i ungdomsgarantien fra 1. juli 2023. Det innebærer at ressurser knyttet til innsatsen videreføres i ungdomsgarantien, og krav til tilbud om individuell og arbeidsrettet oppfølging med en frist på åtte uker videreføres. Det betyr også at unge som 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.

Mange unge har sammensatte problemer som kan innebære behov for koordinerte og til dels samtidige tjenester. Samarbeid med fylkeskommunen om tilrettelagt fag- og yrkesopplæring, oppfølgingstjenesten (OT) og helsetjenesten om samtidige eller samordnede tjenester, vil være viktig i oppfølging av unge. I dette arbeidet er det viktig å få kontakt med unge som ellers ikke ville ha henvendt seg til NAV-kontoret for å kunne forebygge varig frafall fra arbeidslivet.

Unge skal prioriteres ved tildeling av tiltak. I oppfølging av unge må tiltak og virkemidler på tvers av statlige og kommunale tjenester tas i bruk på best mulig måte for å møte unges behov på veien mot utdanning og arbeid, inkludert sosiale og økonomiske forhold. For å bidra til en varig tilknytning til arbeidslivet er det et mål at andelen unge under 30 år som fullfører videregående opplæring og høyere utdanning som arbeidsmarkedstiltak øker.

Arbeids- og velferdsetaten skal videreutvikle innsatsen overfor unge gamere gjennom piloter i Møre og Romsdal og Troms og Finnmark.

Den nye ungdomsgarantien skal redusere passive perioder utenfor arbeid og utdanning, og sørge for at færre faller varig utenfor arbeidslivet. Målet er en varig tilknytning til ordinært arbeid og at andelen som mottar helserelaterede ytelser reduseres. Ungdomsgarantien skal gis som et tilbud om arbeidsrettet oppfølging innen åtte uker. Videre skal garantien sørge for tett oppfølging fra NAV-kontoret, som er tilpasset den enkeltes behov og situasjonen på arbeidsmarkedet.

Det vil komme mer informasjon om den nye ungdomsgarantien i løpet av våren. Innholdet i ny ungdomsgaranti løfter frem noen kjerneelementer for godt oppfølgingsarbeid; Den unge skal få en fast kontaktperson. Ungdomsveilederen og den unge skal ha jevnlig møter, enten digitalt eller fysisk. Oppfølgingen skal gis så lenge det er nødvendig, og foregå gjennom hele brukerforløpet, uavhengig av om den enkelte deltar i arbeidsmarkedstiltak eller andre aktiviteter og/eller har perioder med helsebehandling.

Økt bevilgning skal gi flere ungdomsveiledere og færre brukere per veileder.

Fafo rapport 2020:19 *Tid for aktivering* trakk frem følgende som viktige egenskaper og kompetanse for ungdomsveiledere: Sosialfaglig kompetanse, arbeidsmarkedskompetanse, personlig egnethet og handlekraft. Det anbefales at dette vektlegges når en skal øke antall ungdomsveiledere.

Ungdomsveiledere skal prioriteres i opplæring/kompetanseheving, særlig knyttet til arbeidet med å øke inkluderingskompetansen, og styrke bruken av arbeidsplassen som arena for oppfølging. NAV arbeidsrådgivning har fått i oppdrag å støtte ungdomsteam på kompetanseområdet unge med psykiske helseutfordringer. Utover dette vil faglige føringer for oppfølging av unge under arbeidsavklaring gjelde. Læringsfilmene som gir enkle råd til veiledersamtalen, kan være et supplement til fylkenes øvrige kompetansesatsinger bl.a. på veiledning og arbeidsrettet oppfølging for ungdomsveiledere.

### **Langtidsledige**

Arbeidssøkere som har vært ledige i over seks måneder skal prioriteres i oppfølgingen og ved bruk av arbeidsmarkedstiltak.

NAV-kontorene skal sørge for god informasjon og veiledning til dagpengemottakere om ordningen med opplæring og utdanning i dagpengeperioden. Særlig bør dagpengemottakere med mangelfulle formelle kvalifikasjoner, herunder de som ikke har fullført videregående opplæring, oppfordres til å søke.

Den forsterkede innsatsen i form av oppfølgingsamtaler rettet mot personer med mindre enn 26 uker igjen av dagpengeperioden videreføres. I oppfølgingen av denne gruppen skal det legges vekt på yrkesmessig og geografisk mobilitet, og det skal legges til rette for at ledige kan ta arbeid innenfor nye yrker, gjennom opplæring.

### **Innvandrere fra land utenfor EØS (landgruppe 3)**

Innvandrere fra land utenfor EØS er overrepresentert blant dem som av ulike årsaker står utenfor arbeidslivet. Dette må legges til grunn 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. Dette er viktig i en periode med et høyt antall flyktninger fra Ukraina som får korte og arbeidsrettede introduksjonsprogram. NAV-kontorene skal bidra til at fordrevne ukrainere som er bosatt, får mulighet til å komme i arbeid.

Ordningen med ressursperson på integreringsfeltet i NAV Fylke/Region videreføres. Ressurspersonen skal bidra til å øke integreringskompetansen i eget fylke samt løfte integreringsperspektivet inn i andre aktuelle fagområder, som f.eks. markedsarbeid og ungdomssatsingen.

### **Mottakere av arbeidsavklaringspenger**

NAV-kontorene må gi arbeidsrettet avklaring og tett målrettet oppfølging så tidlig som mulig i brukerløpet. Den enkelte skal få avklart sin arbeidsevne, og lange passive stønadsløp skal unngås. Kontorene må løpende vurdere om brukeren kan kombinere medisinsk behandling med arbeidsrettet aktivitet. Krav til aktivitet må følges opp og evalueres underveis.

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

Brukere som fyller vilkårene for unntak etter det nye vilkåret i folketrygdloven § 11-12 og er nær ved å komme i arbeid, skal ha tett arbeidsrettet oppfølging i unntaksperioden. De som er lenger unna arbeid, og kan ha rett til en ny periode med AAP, må få informasjon om mulighetene for videre AAP i god tid før maksimal stønadsperiode.

NAV-kontorene må sikre at søknader om AAP blir behandlet innenfor 5 ukers saksbehandlingstid, slik at brukeren så raskt som mulig skal få svar på om hen har rett på livsopphold.

NAV-kontorene må spesielt sikre at brukere som fikk innvilget unntaksperiode fram til 31.10.2023 får den oppfølgingen de trenger, og unngå at mange AAP-mottakere samtidig når sluttdatoen for ytelsen uten å være ferdig avklart.

For at alle skal få mulighet til å bruke sin arbeidsevne skal det alltid ved utløpet av en arbeidsavklaringsperiode vurderes om vedkommende har en arbeidsevne som kan benyttes i ordinært arbeid.

### **Sykefraværsoppfølging**

Sykefraværsoppfølgingen skal gjennom tett og målrettet innsats bidra til å hindre overgang til AAP. Alder, gjentagende sykefravær og tilknytning til arbeidslivet er særlig relevante forhold som bør 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, skal NAV-kontoret følge opp og som hovedregel innkalle til dialogmøte.

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

Når det er behov for tett oppfølging fra NAV, skal NAV-kontorene i større grad enn tidligere ta i bruk behovsvurderinger, og fatte § 14 a-vedtak 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.

NAV Fylke/Region må ta høyde for at den krevende situasjonen på sykepengeområdet trolig vil fortsette i 2023.

Enheten NAV Oppfølging Utland overtar ansvaret for utenlandske sykmeldinger fra 1. mars 2023.

### **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 til 2024 innebar en forsterket innsats for å nå målene i avtalen.

Bruk av selvbetjente digitale tjenester og verktøy er førstevalget for virksomheter som har behov for bistand. Virksomheter som forplikter seg til nødvendig egeninnsats, og virksomheter med størst potensiale for å redusere sykefravær skal prioriteres i oppfølgingsarbeidet. Bistanden fra NAV skal være målrettet og behovsbasert, og det digitale kartleggings- og evalueringsverktøyet skal benyttes i arbeidet.<sup>3</sup>

NAV Fylke/Region skal 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

bransjeprogrammene ute på den enkelte arbeidsplass. Fylkene skal legge til rette for å styrke samarbeidet med partene i arbeidslivet, og de skal støtte opp om forankring av IA-arbeidet lokalt.

NAV Fylke/Region skal sikre at det jobbes i tråd med servicerutinen og veilederen for inkluderende arbeidsliv, og støtte opp om samhandlings- og samarbeidsformer for å gi arbeidsgivere helhetlige og koordinerte arbeidslivstjenester. På bakgrunn av arbeidet i prosjektet «IA-oppdraget i NAV» er det besluttet å igangsette piloter for å teste ut en modell for strukturert samhandling mellom NAV-kontor, NAV Arbeidslivssenter og NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. Det vil bli redegjort for dette i eget brev.

### ***Arbeidssøkere med standard innsatsbehov***

Arbeidssøkere med standard innsatsbehov i aldersgruppen 30–55 år skal i hovedsak følges opp av nasjonal oppfølgingsenhet fra 1.1.2023. Det redegjøres nærmere for dette i eget brev. NAV Fylke/Region skal sørge for at ressurser omdisponeres fra oppfølging av arbeidssøkere med standard innsatsbehov til arbeidsrettet bistand til brukere i prioriterte målgrupper.

### ***Forsvarets utenlandsveteraner***

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. Prøveordningen med statlig veterankontakt i NAV Oslo og Viken ble avsluttet 31.12.2022

### ***Bruk av arbeidsmarkedstiltak***

Selv om bevilgningen til arbeidsmarkedstiltak strammes inn i 2023, skal NAV Fylke/Region prioritere samt opprettholde et høyt nivå på bruk av opplæringstiltak, dvs. 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. Det må foretas nøye prioriteringer og faglig begrunnede behovsvurderinger ved innvilgelse av midlertidig lønnstilskudd. Særlig må det gjøres faglige vurderinger av tiltakets varighet i samarbeid med arbeidsgiver. Gode faglige vurderinger rundt behov for samtidige tiltak som midlertidig lønnstilskudd i kombinasjon med mentortilskudd og inkluderingstilskudd er også viktig.

Kvaliteten i Arbeidsforberedende trening (AFT) og Varig tilrettelagt arbeid (VTA) må styrkes. Personer med utviklingshemming er en prioritert gruppe ved inntak av deltakere til varig tilrettelagt arbeid. Andelen VTA-deltakere i ordinært arbeidsliv skal øke, og etaten skal følge opp disse deltakerne.

For å sikre god kvalitet i tiltaksgjennomføringen må NAV Fylke/Region følge opp tiltaksleverandørenes resultater i anskaffede tiltak.

Antall deltakere øker i oppfølgings tiltaket i NAVs egen regi og IPS til gjennomsnittlig 17 deltakere eller mer per jobbspesialist i utvidet oppfølging og gjennomsnittlig 20 deltakere per jobbspesialist i et etablert IPS-program. Det er redegjort nærmere for dette i eget vedlegg.

Styringssignalene for arbeidsmarkedstiltakene er utdypende beskrevet i eget vedlegg om rammestyrte virkemidler.

### ***Uføretrygdene og arbeid***

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

og hensiktsmessig. Målet er at flere uføre kan kombinere uføretrygd med arbeidsinntekt, og slik få utnyttet fleksibiliteten i regelverket.

### **NAV Arbeidsrådgivning – veiledning og avklaring av brukere**

NAV Arbeidsrådgivning skal bistå NAV-kontorene med å finne løsninger knyttet til arbeid for brukere med psykiske helseproblemer og sammensatt problematikk. Det er et pågående utviklingsarbeid knyttet til NAV Arbeidsrådgivning sine tjenester. Det forventes at NAV Fylke/Region bidrar inn i arbeidet. Videre skal NAV Arbeidsrådgivning bidra til at ungdomsveiledere i NAV-kontorene får tilbud om støtte i oppfølgingen av unge.

### **Den rådgivende legetjenesten**

Den rådgivende legetjenesten skal i samarbeid med NAV-kontorene ta initiativ til å drive informasjons- og opplæringsarbeid overfor 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 dette er hensiktsmessig. Gode løsninger for de som trenger det mest krever enhetlig og god samhandling mellom veileder og rådgivende lege i de riktige sakene. Det er utarbeidet en samtalepakke for god og målrettet bruk av den rådgivende legetjenesten i det daglige arbeidet ved NAV-kontorene.

#### **2.1.2 Arbeidsgiverne får tjenester som støtter behov og omstillingsprosesser i virksomhetene**

For å dekke etterspørselen etter arbeidskraft skal Arbeids- og velferdsetaten legge vekt på høy søkeaktivitet blant arbeidsledige og formidling til ledige jobber. Personer som forventes å kunne komme i arbeid på egen hånd, skal hovedsakelig tilbys digitale selvbetjeningsløsninger.

Arbeidsgivere får bistand slik at rekruttering og arbeidsinkludering av NAVs brukere øker. 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.

Oppfølging på arbeidsplassen skal styrkes. Samhandlingen mellom NAV-kontor, NAV Arbeidslivssenter og NAV Hjelpemidler og tilrettelegging skal videreføres, slik at både arbeidsgivere og arbeidssøkere får bistand med god kvalitet for å oppnå økt kvalifisering, inkludering og rekruttering. Gjennom sin dialog med arbeidsgivere kan NAV øke bevisstheten om gevinsten av mangfold og bidra til å forebygge diskriminering.

NAV Fylke/Region skal i 2023 fortsette implementeringen av strategiske rammeverk for markedsarbeid, slik at vi sikrer at tjenestene som leveres til arbeidsgivere er helhetlige, koordinerte og brukerrettede.

Ved massepermitteringer og oppsigelser skal berørte bedrifter kontaktes, og tilbys relevant bistand fra NAV.

NAV Fylke/Region skal gjennom EURES-tjenesten bistå arbeidsgivere med å rekruttere utenlandsk arbeidskraft innenfor EU/EØS-området og Sveits. Gjennom EURES-tjenesten skal det gis bistand til arbeidssøkere som ønsker jobb innenfor dette geografiske området.

## 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.

#### **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-kontorer aktivt må bruke servicrutiner i oppfølgingen av brukere. Samme krav og plikter gjelder for brukere som oppholder seg i EØS.

#### **Personvern og krav i personvernregelverket**

NAV Fylke/Region skal sørge for at kravene i personvernregelverket etterleves i egen virksomhet og linje. Dette innebærer blant annet å gjøre personvernrettslige vurderinger ved oppstart eller endring av prosesser som innebærer behandling av personopplysninger. Vurderingene skal dokumenteres gjennom grunnleggende personvernklaringer (GPA), og – der det trengs – en personvernkonsklusjonsvurdering (PVK). Overordnet behandlingsansvar ligger til direktoratet, men det daglige ansvaret er delegert og følger fagansvaret i linja.

NAV Fylke/Region skal sørge for

- å ha oppdatert oversikt over egne behandlinger av personopplysninger. Oversikten skal også omfatte behandling som skjer gjennom bruk av databehandlere.
- å gjøre en vurdering av om og hvordan personvernregelverket etterleves på egne ansvarsområder. Vurderingen skal blant annet inneholde vurdering av nåsituasjonen og risiko for avvik, mål for å redusere risiko, og plan for tiltak og oppfølging for å nå disse målene. Vurderingen bør være gjort i løpet av første halvår, slik at tiltak kan iverksettes fortløpende og særlig i 2. halvår.

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

#### **Forvaltningsrett**

I 2023 skal NAV Fylke/Region gjøre en vurdering av om og hvordan tre utvalgte forvaltningsrettslige krav etterleves i egen virksomhet og linje. Vurderingen skal blant annet inneholde vurdering av nåsituasjonen og risiko for avvik, mål for å redusere risiko, og plan for tiltak og oppfølging for å nå disse målene. Vurderingen bør være gjort i løpet av 1. halvår, slik at tiltak kan iverksettes fortløpende og særlig i 2. halvår.

De tre utvalgte forvaltningsrettslige kravene er:

- plikten til å notere ned relevant informasjon som kommer fram i samtaler med bruker, jf. forvaltningsloven § 11 d andre ledd
- taushetsplikt og deling av informasjon med andre forvaltningsorganer, jf. forvaltningsloven § 13 b første ledd nr. 5
- krav til konkret begrunnelse i enkeltvedtak, jf. forvaltningsloven §§ 24 og 25



Videre skal NAV Fylke/Region sørge for at regelverk og rutiner for journalføring (ref. offentlighetsloven og arkivloven) er kjent og etterleves. Dette gjelder både i forbindelse med administrativt arkiv og fagarkiv.

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

### **Sikkerhet og beredskap**

Sikkerhetsarbeidet må innrettes i tråd med Styringsdokumentet for sikkerhet i NAV. Det skal foreligge oppdaterte beredskapsplaner for NAV-kontorene i henhold til ny mal fra juni 2022, og det skal gjennomføres øvelser. Vi viser i den sammenheng til foreliggende rammeverk for beredskap.

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

### 2.3.1 Brukermøtet

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. Klart språk i begrunnelser og brev fra NAV skal være en del av kvalitetsgjennomgangen ved den enkelte enhet.

Det skal sikres god brukermedvirkning både på individ- og systemnivå.

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. Forberedte og planlagte brukermøter kan gjennomføres som fysiske møter eller på telefon/video. NAV må bygge relasjon med bruker og sørge for at brukerne forstår formålet med samtalene og oppfølgingen fra NAV, slik at de får mulighet til å stille forberedt til brukermøtene og kan involveres for å skape fremdrift i egen sak. NAV skal møte brukerne med et løsningsfokus og gi arbeidsrettet oppfølging med høy kvalitet. Det skal sikres en forsvarlig håndtering av rettigheter og plikter. Mangfoldperspektivet skal ivaretas.

### **Klarspråk**

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

Status på arbeid med klart språk skal inngå i dialogen med underliggende enheter. Vi oppfordrer alle enheter og medarbeidere, også de som ikke selv har ansvar for brev, til å melde fra om brev som bør forbedres. Dette gjøres i Porten.

### 2.3.2 NAV utvikler samarbeidsformer og informasjonsutveksling med helsesektoren

NAV Fylke/Region skal bidra til at det etableres systematisk samarbeid mellom NAV og helsetjenester om felles brukere.

#### **Oppfølging av brukere med milde til moderate psykiske helseplager**

Utvikling av samarbeid mellom helsetjenesten og NAV om denne målgruppen skal vies særlig oppmerksomhet da dette er en stor gruppe som mottar helserelaterte ytelser, og særlig blant unge. Det skal sikres at det inngås samarbeidsavtaler, samhandlingsrutiner, etableres felles tilbud mm. NAV Fylke/Region skal bidra inn i nasjonale nettverk for å dele erfaringer omkring samarbeid om denne målgruppen.

NAV Øst-Viken gis i oppdrag å være utviklingsfylke og skal tilby støtte til andre ved behov, innenfor områdene tjenestehandling, kompetanse og fagutvikling.

### **IPS**

NAV Fylke/Region skal arbeide for god implementering og utnyttelse av etablerte og nye IPS-tilbud, herunder IPS ung. Dette må gjøres i samarbeid med psykisk helse- og rustjenestene i kommuner og spesialisthelsetjenesten, herunder FACT/ FACT ung og barne- og ungdomspsykiatriske poliklinikker. Det skal arbeides for at jobbspesialister integreres i helsetjenestens behandlingsteam for å gi koordinert oppfølging til pasientene/brukerne, slik at flere kommer over i ordinært lønnet arbeid eller fullfører utdanning/lærlingeløp. Videre er det ytterligere faglige føringer for IPS i eget vedlegg.

### **HelseArbeid**

NAV Fylke/Region skal prioritere arbeidet med å etablere og tilby konseptet HelseArbeid i samarbeid med Helsetjenesten og i tråd med etableringsveilederen. Den nasjonale ressursenheten for HelseArbeid videreføres.

### **Modeller for systematisk tjenestesamhandling**

Arbeids- og velferdsdirektoratet og Helsedirektoratet har fått et felles oppdrag om å foreslå en systematisk utprøving av ulike modeller for tettere og mer systematisk tjenestesamhandling mellom arbeid og helse. I 2023 vil arbeidet med å utvikle slike tjenestesamhandlingsmodeller starte opp, med mål om pilotering fra 2024. Flere NAV Fylker/Regioner og NAV-kontorer vil bli inkludert i dette arbeidet.

#### **2.3.3 Samarbeid med utdanningssektoren**

Samarbeidet mellom NAV Fylke/Region og utdanningssektoren spesielt fylkeskommunen, 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 fylkeskommunen bør omfatte samarbeid for at unge 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 2023.

#### **2.3.4 Samarbeid med NAV Arbeid og ytelser**

Samarbeidet mellom Ytelseslinjen og Arbeids- og tjenestelinjen må styrkes for å øke kvaliteten på avklaringene, skape felles forståelse for regelverket og forhindre at brukerne opplever å bli en «kasteball». Faste samhandlingsmøter skal videreføres for sykepenger og AAP.

Gjeldende servicerutiner skal brukes og etterleves. Videre skal AAP-rutinene, som er utarbeidet for samhandling i sammensatte enkeltsaker, for informasjonsdeling og for hvordan løfte faglige problemstillinger, gjøres kjent, tas i bruk og etterleves av alle NAV-kontor.

#### **2.3.5 Øvrig samarbeid**

##### **Overordnet om samarbeid mellom offentlige velferdstjenester**

NAV fylke skal legge til rette for at NAV-kontoret på en god måte ivaretar ansvaret som følger av endringene i flere velferdstjenestelover, herunder sosialtjenesteloven og NAV-loven, og som skal bidra til at blant annet barn og unge med sammensatte behov og familiene deres skal få et helhetlig

og samordnet tjenestetilbud. Endringene i velferdslovene gjelder alle aldersgrupper, men barn, unge og deres familier har ekstra oppmerksomhet. Derfor er det laget en veileder – Samarbeid om tjenester til barn, unge og deres familier –, som ligger under Samarbeidspartner på nav.no.

### ***Samarbeid i partnerskapet***

NAV Fylke/Region skal bidra til en videreutvikling av partnerskapene. 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 drøftes i det enkelte partnerskap. For å få flere i arbeid, aktivitet eller utdanning er det viktig å utnytte virkemidler på tvers av stat og kommune. I dagens situasjon med økte levekostnader vil flere enn tidligere ha behov for hele NAV-kontorets tjenestetilbud for å nå disse målene. 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.

NAV Fylke/Region skal videreføre arbeidet med FNs bærekraftsmål i samarbeid med kommunene i partnerskapet for NAV-kontorene.

NAV Fylke/Region oppfordres til fortsatt samarbeid med kommunene om vertskommunesamarbeid for NAV-kontor.

Det er en felles føring i tildelingsbrevet om at Arbeids- og velferdsetaten skal vurdere hvilke muligheter virksomheten har for økt bruk av desentralisert arbeid, med det formål å oppnå mer desentralisering av statlige arbeidsplasser og styrke lokale fagmiljøer som kan gi distriktpolitisk gevinst. Kommunal- og distriktdepartementet vil sende ut et rundskriv med utdypende forklaring på hvordan fellesføringene skal forstås, og på bakgrunn av det vil vi komme tilbake med nærmere føringer for hvordan linjene skal forholde seg til denne føringen.

### ***Samarbeid med Statsforvalteren***

Statsforvalter har fått i oppdrag å være pådriver for at velferdstjenestene etterlever forpliktelsene som nye bestemmelser om samarbeid, samordning, barnekoordinator og individuell plan i lovverket innebærer. NAV Fylke/Region bes om å samarbeide med statsforvalter for å bidra til at endringer i velferdstjenestelovgivning, og ny veileder Samarbeid om tjenester til barn, unge og deres familier er gjort kjent og tatt i bruk.

NAV Fylke/Region skal ha dialog med Statsforvalteren om kvalifiseringsprogrammet. I dialogen skal det blant annet være oppmerksomhet på at brukere som fyller vilkårene for å delta i kvalifiseringsprogrammet skal få tilbud om dette, og at det gis nødvendig prioritet og forankring i NAV-kontorene. NAV Fylke/Region skal bidra til at kvalifiseringsprogrammet inngår i NAV-kontorets samlede tilbud til brukere med nedsatt arbeidsevne.

Statsforvalter har fått i oppdrag å ha opplæring for NAV-kontorene i de nye kompetanseverktøyene for arbeidet med kvalifiseringsprogrammet. De skal følge opp at NAV-kontorene har god generell kompetanse på området, og at veiledere som jobber med kvalifiseringsprogrammet har den nødvendige kompetansen til å utarbeide program og følge opp deltakere på en god måte. NAV Fylke/Region skal samarbeide med statsforvalterne om dette.

I dagens situasjon med økte levekostnader oppfordres NAV Fylke/Region til dialog og samarbeid med Statsforvalterne om økonomisk rådgivning, for å legge til rette for at tjenesten tilbys alle brukere i NAV-kontorene som har behov for det.

### **Samarbeid med Kriminalomsorgen – tjenester til innsatte**

Riksrevisjonen har undersøkt helse-, opplærings- og velferdstjenester til innsatte i fengsel, og har konkludert med at de innsatte ikke har tilstrekkelig tilgang på hjelp fra NAV. Samarbeidet med Kriminalomsorgen skal ivareta prinsippet om at domfelte har de samme rettigheter som befolkningen ellers, innenfor rammene av straffegjennomføringen. Det er viktig at NAV Fylke/Region har dialog med kriminalomsorgen om funnene i Riksrevisjonens rapport og at følgende ivaretas:

- NAV Fylke/Region må følge opp at NAV-veileder i fengsel er til stede i et omfang som er i tråd med intensjonen i inngåtte avtaler.
- For å bedre tilgjengeligheten bør det vurderes om NAV-kontorene skal ha en fast kontaktperson for kriminalomsorgen.
- Det arbeides med ny nasjonal avtale, NAV Fylke/Region må være forberedt på å revidere sine regionale avtaler med kriminalomsorgen. Det blir redegjort nærmere for dette i eget brev.

### 2.3.6 Brukerne som har utfordringer med å benytte digitale tjenester får et godt tilbud

Brukerne skal oppleve at NAV er tilgjengelig og at de blir møtt i den kanalen de har behov for. Samtidig skal vi ha gode alternativer for de brukerne som ikke kan eller ønsker å være digitale.

NAV Fylke/Region skal i partnerskap med kommunen sikre tilgjengelige og forsvarlige tjenester. Dette innebærer tilgjengelige tjenester for alle, inkludert sårbare grupper og mennesker i en akutt situasjon. NAV-kontorene må sikre at de har forsvarlige åpningstider for drop-in, og at de har en bemannet vakttelefon for henvendelser fra NAV Kontaktsenter. Det må gis korrekt informasjon om NAV-kontorets åpningstider på nav.no.

NAV må gi likeverdige tjenester til innbyggere og ivareta de som ikke kan benytte nav.no og kommunisere via digitale kanaler. NAV skal være særlig oppmerksomme på brukere med begrensede norsksferdigheter eller digitale ferdigheter.

## 2.4. Sammen løser vi samfunnsoppdraget

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

#### **Rekruttering som sikrer likestilling, mangfold og inkludering**

NAV skal være en inkluderende arbeidsgiver og jobbe for å forhindre diskriminering og fremme likestilling. Ledere skal anerkjenne ulikheter, samt rekruttere og sette sammen team der medarbeidere bringer med seg ulike erfaringer og kunnskap. Enhetene oppfordres til å ansette traineer innen Traineeprogrammet i staten ved behov for rekruttering.

#### **Årlige drøftinger om bruken av midlertidige ansettelse**

Arbeidsgiver skal drøfte bruken av midlertidige ansettelse med de tillitsvalgte minimum én gang årlig. Referat fra drøftingene sendes HR-avdelingen i direktoratet som oppsummerer hovedelementene. Denne gir grunnlag for tilsvarende drøftinger mellom partene på virksomhetsnivå.

#### **Lærlinger**

Statlige virksomheter skal ha lærlinger. Avdelinger med underliggende enheter skal vurdere om det er mulig å tilby opplæring i nye lærefag, og om det er mulig å øke antallet lærlinger innenfor sitt område. HR-avdelingen i direktoratet kan bidra med å veilede underliggende enheter.

### **Forebygge arbeidsrelatert sykefravær**

Arbeidsmiljøundersøkelser gjennomført i NAV har vist sammenheng mellom mestringsfaktorer (kompetanseutvikling, medvirkning, egenkontroll og utfordringer i arbeidsmiljøet) og egenmeldt fravær. Ledere skal vektlegge disse faktorene gjennom å forebygge, tilrettelegge og følge opp sykefravær på arbeidsplassen. HMS-arbeidet skal støtte opp om dette og være i samsvar med IA-avtalens intensjoner. Ledere skal også legge til rette for bred og god involvering og medvirkning, samt gi medarbeidere tillit og trygghet til å stå i endring og kontinuerlig forbedring.

### **Forebygge og redusere helsekonsekvenser knyttet til arbeidet med særskilte krav til risikoen for vold og trusler**

Alle enheter skal kartlegge risikoer i arbeidet som påvirker ansattes fysiske eller psykiske helse. For enheter med brukerkontakt gjelder særskilte krav til innhold og dokumentasjon knyttet til risikoen for volds- og trusselrelaterte belastninger (fysisk, per telefon og/eller digitalt). Risikokartleggingen danner grunnlaget for tiltak, opplæring og øvelser.

Det forebyggende arbeidet skal tilpasses hver enkelt enhet og risikoen skal reduseres gjennom enhetens tiltaksplan.

### **Systematiske og situasjonsbestemte risikovurderinger av fare for vold og trusler**

Alle enheter med brukerkontakt skal gjøre en særskilt kartlegging av forhold som kan medføre at ansatte blir utsatt for vold og trusler. Systematiske og situasjonsbestemte risikovurdering av fare for vold og trusler skal gjøres i forbindelse med både planlegging, utforming og utførelse av arbeidet. Det skal gjøres konkrete vurderinger av blant annet den fysiske møteplassen, ansattes kjennskap og relasjon til bruker og relevante forhold ved brukers livssituasjon, inkludert status for tjenester og ytelser fra NAV. Alenearbeid og møter med brukere utenfor medarbeiders enhet kan øke sårbarheten til arbeidstakere i brukermøter og må vurderes særskilt. Støtte for gjennomføringen foreligger i oppdaterte HMS-rutiner på Navet.

Kartleggingen av risiko skal legges til grunn for opplæring, øvelser og trening, samt andre tiltak for å redusere risikoen for vold og trusler. Opplæringen skal tilpasses den kartlagte risikoen ved enheten, hvor og hvordan brukermøtene gjennomføres, de ansattes erfaring og kompetanse, og andre individuelle kjennetegn. Fordypningsmodulen i Veiledningsplattformen på Navet brukes som utgangspunkt.

Direktoratet kommer tilbake med ytterligere tiltak for å forebygge vold og trusler i Mål- og disponeringsbrevet for 2. halvår 2023.

### **2.4.2 NAV utvikler systematisk veilednings-, inkluderings-, arbeidsmarkeds- og forvaltningskompetanse**

NAV Fylke/Region og NAV-kontorene skal gi prioritet til gjennomføring av veilednings-, inkluderings-, arbeidsmarkeds- og forvaltningskompetanse i 2023. 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.

NAV Fylke/Region og Statsforvalteren skal samarbeide om felles kompetanseplan på fylkes-/regionsnivå for NAV-kontorene.

NAV-kontorene skal som et minimum gjennomføre to saksgjennomganger i kvalitetssystem for arbeidsrettet brukeroppfølging: Senest innen 31. mars for målgruppen «AAP-mottakere», og senest innen 31. oktober for målgruppen «Unge under 30 år». NAV-kontorene må følge opp resultater fra gjennomgangene og iverksette tiltak.

Ny i NAV videreføres i 2023. Alle nytilsatte veiledere som skal følge opp brukere med nedsatt arbeidsevne og AAP, skal gjennomføre modul 3 Arbeidsavklaring. Alle nyansatte veiledere som skal jobbe med sykefraværsoppfølging skal gjennomgå opplæringsmodulen Ny i NAV for sykefraværsoppfølging.

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

Deling av utviklings- og erfaringsarbeid skal dokumenteres og gjøres tilgjengelig i Erfaringsbasen.

### 3. Planlegging, resultatoppfølging og styringsparametere

Arbeidet med risikostyring og internkontroll skal være en integrert del av virksomhetsstyringen. NAV Fylke/Region skal gjennomføre risikovurderinger knyttet til planprosessen for 2023, og iverksette tiltak på områder som vurderes som kritisk. Risikoreduserende tiltak som har blitt iverksatt rapporteres i virksomhetsrapportene.

Resultatoppfølging skjer gjennom virksomhetsrapportering/budsjettrapportering og resultat- og delingsdialoger gjennom året. Virksomhetsrapportering 1. og 3. tertial (årsrapport). 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, herunder etterlevelse av statens etiske retningslinjer. Se egne vedlegg for tildelinger på hhv. driftsbudsjettet og budsjettet for de rammestyrte virkemidlene.

NAV Fylke/Region skal realisere gevinster som følger av digitalisering. Det er spesielt viktig at linjen planlegger realisering av gevinstene fra P4. Dette gjelder både gevinster i 2023 og ikke minst planer for gevinstrealisering påfølgende år. Her er det som kjent krav til gevinster som både er av vesentlig størrelse og som vil kreve grundige planer for realisering. Det må derfor utarbeides gode planer i 2023. Vi vil komme nærmere tilbake med støtte til gjennomføringen og samhandling knyttet til utforming av planer. Videre blir det viktig at innføringskoordinator yter støtte til ledelsen i dette arbeidet.

Det er redegjort nærmere for hvilke gevinster som skal realiseres i 2023, samt hvor mye ekstra midler som tildeles til arbeidet med innføring av P4 aktiviteter, i vedlegg om driftsbudsjett.

### Styringsparametre for 2023

| Styringsparametere 2023   | 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> <li>• Andel unge under 30 år med overgang til arbeid</li> <li>• Andel innvandrere med bakgrunn fra land utenfor EØS-området med overgang til arbeid<sup>2</sup></li> <li>• Langtidsarbeidssøkere med overgang til arbeid</li> </ul> | Skal øke sammenlignet med 2022 |
| <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>   | Skal øke sammenlignet med 2022 |
| <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 2022 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andel med gradert sykmelding ved passering 12 uker</li> </ul>  | Skal øke sammenlignet med 2022 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andel AAP-mottakere som er i arbeid eller tiltak på 26 ukers-tidspunktet</li> </ul>  | Skal øke sammenlignet med 2022 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andel brukere under 30 år 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 sammenlignet med 2022 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andel og antall langtids arbeidssøkere i arbeidsrettet aktivitet</li> </ul>  | Skal øke sammenlignet med 2022 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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"> <li>○ situasjonsbestemt innsatsbehov</li> <li>○ spesielt tilpasset innsatsbehov</li> </ul> </li> </ul>   | Skal øke sammenlignet med 2022 |
| Felles føringer for alle enheter i NAV  |                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sum egenmeldt og legemeldt sykefravær i gjennomsnitt for året for etaten (<i>den enkelte enhet setter sitt sykefraværs mål basert på lokal vurdering</i>)</li> </ul>   | < 6,1 %                        |

<sup>2</sup> 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).