

Arbeids- og inkluderingsdepartementet  
v/Statsråd Dag Terje Andersen  
Postboks 8019 Dep  
0030 Oslo

Vår sak nr: 367/09 BA

Arkivnr: 110

Deres ref:

Dato: 09.03.2009

## **STATSBUDSJETT 2010 - INNSPILL FRA NORSK TJENESTEMANNSLAG**

Norsk Tjenestemannslag (NTL) har i år valgt å sende et mer utfyllende brev til utvalgte fagstatsråder, med mulighet til å dypere inn på enkelte tema. Vi håper dette kan være nyttige innspill i departementets arbeid med neste års statsbudsjett.

Dette innpillet er i sin helhet konsentrert om NAV

Arbeids- og velferdsetaten vil i 2009 og i 2010 fortsatt oppleve et høyt samlet omstillingstrykk som følge av NAV-reformen, pensjonsreformen og helserefusjonsreformen. Samtidig med de organisatoriske endringene gjennomføres betydelige innholdsreformer som bl.a. kvalifiseringsprogrammet, ny modell for sykefraværsoppfølging, arbeidsevnevurderinger og nytt regelverk for arbeidsrettede tiltak og arbeidsavklaringspenger. Dette vil få store konsekvenser og vil binde opp vesentlige deler av etatens ressurser og drifts- og utviklingskapasitet også i 2010.

Arbeids- og velferdsetaten er i 2008 og 2009 blitt tilført ressurser for å bygge ned restanser og for å møte ressursbehovet som følge av den økte arbeidsledigheten. Nettoverdien av disse midlene er blitt redusert ved at man har vært nødt til å avvikle allerede midlertidige tilsatte for å unngå budsjettsprek i mange fylker og fordi det har vært en utgiftsøkning større enn forutsatt på flere områder, blant annet på husleie, IKT-drift- og lisenser, etablering og drift av pensjonsløsningene (pensjonsreformen), konsulenttjenester m.v.

De ekstraordinære midlene er midlertidige ressurser som det pr i dag ikke er angitt varighet på. Etaten trenger økt forutsigbarhet på varigheten av disse. Finanskrisen har et slikt omfang at arbeidsledigheten må forventes å ligge på et høyt nivå over så lang tid at midlertidige tilsetninger for å ta av for merbelastningen på etaten ikke vil være tilstrekkelig. NTL krever derfor at etaten får finansiering til å gjøre om de midlertidige stillingene til faste stillinger.

NTL krever at etaten gis en grunnfinansiering på et nivå som er vesentlig høyere enn i dag og som gir etaten og dens tilsatte rimelige og varige muligheter til å opprettholde et drifts- og aktivitetsnivå som er i samsvar med NAV-reformens mål og etatens samlede oppgaver.

**I det følgende går vi nærmere inn på enkelte områder som trenger spesiell styrking:**

### **STYRKING AV OPPFØLGINGSARBEIDET I NAV-KONTORENE.**

NAV vil være i en situasjon med ekstraordinært store omstillingsbelastninger og opplæringsbehov i 2009 og 2010. Med dagens bemanning vil det ikke være mulig å følge opp brukerne etter intensjonen i forhold til bl.a. sykefraværsoppfølging og arbeidsevnevurdering. Arbeidsavklaringspenger med arbeidsevnevurdering som inngangskriterium, forutsetter mer ressurser til oppfølging av bruker enn det etaten i dag kan disponere til dette. Det er også satt høye mål til kvantitet og kvalitet når det gjelder gjennomføringen av Kvalifiseringsprogrammet. For at bistanden fra NAV skal være tilpasset brukerens behov, må NAV-kontorene ha systematisk og strukturert kontakt med brukerne.

Det er store forventninger til at NAV lokal skal bedre sine tjenester ikke bare til brukere, men også til arbeidsgivere og andre samarbeidsaktører. Dette er arbeidskrevende, i tillegg til at det skal gjennomføres samtidig med at etaten er under omstilling og hvor det vil være behov for å sette av betydelige ressurser til omstillingsarbeid og kompetansebygging.

Det er derfor behov for ekstra midler til etaten dersom de skal være i stand til å legge tilstrekkelig kraft i arbeidet med å ivareta NAV-reformens mål, sikre ønsket nivå i forhold til oppfølging av den enkelte bruker og å få flere i arbeid og færre på stønad. Dersom ekstrabevilgningene til NAV i 2009 ikke blir videreført, er det vurdert at man av en totalramme på i underkant av 5000 årsverk i NAV-kontorene vil kunne benytte ca 550 årsverk til oppfølging av brukere for arbeid og aktivitet. Dette er langt under behovet!

**NTL NAV krever derfor en økonomisk styrking av etaten til økt innsats på oppfølgingsområdet i NAV-kontorene tilsvarende 500 stillinger for 2010.**

### **PERSONAL- OG KOMPETANSEUTVIKLING**

Med unntak av noen få enheter, vil NAV-kontorene være etablert i henhold til planen i løpet av 2009. Den viktigste og mest utfordrende delen av utviklingsarbeidet i NAV-kontorene starter imidlertid først etter at kontorene er fysisk etablert. Det har vist seg at behovet for opplæring, utvikling og tilegning av nye roller, oppgaver, systemer og grensesnitt har vært undervurdert og at mangelen på tilrettelegging for disse læringsprosessene har bidratt til at det er akkumulert et større opplæringsbehov enn det er tatt høyde for i de ordinære driftsrammene. Tilretteleggingen og gjennomføringsevnen av opplæringsprogrammer m.v. lokalt har vært sterkt svekket på grunn av at ivaretagelsen av løpende driftsoppgaver har måttet prioriteres samtidig med gjennomføringen av reformen og de faglige og organisatoriske endringene. Med det store omfanget personal- og kompetanseutviklingsarbeidet vil måtte ha også i 2010, må dette forventes å gå ut over enhetenes produksjonskapasitet. For å kompensere for dette påløper det økte kostnader i form av overtid, midlertidige tilsetninger og ekstern bistand. Både etablering av nye kontor og nye IKT-løsninger, samt innføring av arbeidsavklaringspenger og arbeidsevnevurderinger, forutsetter at store ressurser må settes av til kompetanseoppbygging i 2010. En utsettelse av arbeidsavklaringspengene, slik det nå er vedtatt, kan muligens medføre økte kostnader til gjennomføring i 2010. Det er anslått at NAV-tilsatte bruker minimum 20 % av arbeidstiden sin på omstillingsvirksomhet. Dette er ikke kompensert i etatens driftsbudsjett. Reformaktivitetene i NAV vil måtte vare i flere år framover.

**NTL NAV krever derfor at etaten tilføres omstillingsmidler også i 2010 og framover til ut 2012. For 2010 ber vi om 300 millioner.**

## **ØKTE DRIFTSKOSTNADER**

NAV-reformen fører til økte driftskostnader i 2009 og 2010. For 2009 sitt vedkommende er det satt i gang en rekke tiltak for å redusere utgiftene mest mulig og samtidig sikre finansiering til ekstra tiltak og ressurser for å sikre en forsvarlig drift og gjennomføring av reformen. Det er også satt i verk tiltak for å effektivisere virksomheten gjennom opprettelse av forvaltningsenheter, elektroniske samhandlingsløsninger og tiltak for å bedre telefonitjenesten. Partene i etaten er blant annet blitt enige om å opprette en egen intern postbehandlingsenhet. På sikt er disse tiltakene forventet å gi økt effektivitet og kvalitet på tjenestene. De forventede effektiviseringsgevinstene vil imidlertid kun i begrenset grad kunne realiseres i 2010.

Det er forventet at etaten vil få betydelig økte eiendomskostnader i løpet av 2009. Dette skyldes blant annet økte utgifter til tomgangsleie, høyere prisnivå på leiemarkedet og behov for bedre og større publikumsarealer.

## **IKT-INVESTERINGER**

Det gjenstår mye før etaten har fått på plass hensiktsmessige og effektive IKT-systemer som i tilstrekkelig grad er tilpasset ny etatsstruktur og arbeidsdeling, nye oppgaver, roller og virkemidler. Uhensiktsmessige og dårlig tilpassede IKT-hjelpemidler fører til mye dobbeltarbeid i etaten, mangelfull oversikt og begrenser mulighetene for effektiv elektronisk samhandling. Dette gir dårlig ressursutnyttelse, begrenser mulighetene for effektiv oppgaveløsning og gir dårligere service overfor brukerne. Det er stor frustrasjon blant våre medlemmer over disse forholdene. Etatens administrasjonsbudsjett må derfor styrkes i statsbudsjettet 2010 for å få på plass en hensiktsmessig IKT-plattform, styrke elektronisk samhandling og legge til rette for en styrking av oppfølgingsarbeidet i NAV-kontorene.

### **Elektronisk samhandling.**

Arbeids- og velferdsetaten må styrkes i 2010 til utvikling av flere nye elektroniske tjenester rettet mot NAVs brukere. Dette vil både øke servicegraden til våre brukere og det vil frigjøre ressurser i NAV. Det vil også avlaste trykket på andre kanaler i etaten, som telefoni og vanlig postgang. Det er et økende antall brukere som ønsker og forventer å få løst etatens tjenester via elektroniske kanaler. I tillegg er det et mål å redusere arbeidstiden til behandling av tjenester og ytelser i NAV der dette kan gjøres uten å redusere tjenestekvaliteten. NAV henger langt etter i forhold til å utnytte muligheter som selvbetjente løsninger skaper. I lys av det tjenesteomfanget etaten forvalter er dette uakseptabelt for våre brukere.

Elektroniske løsninger vil være effektiviserende både for bruker og NAV, blant annet ved at brukerne oppnår økt tilgjengelighet til tjenester, raskere behandling, færre skjemaer, bortfall av kostnader til brev, porto, reise og telefon m.v. For etaten vil det blant annet bety færre telefonhenvendelser, frigjøring av tid for saksbehandler, kortere saksbehandlingstid og besparelser i form av mindre papir- og portokostnader m.v.

NTL NAV forutsetter at gevinster som oppnås gjennom effektivisering og kortere saksbehandlingstid hentes ut i etaten ved at saksbehandlere får mer tid til individuell oppfølging og veiledning.

### **Modernisering og konsolidering av etatens IKT-portefølje.**

Veksten i Arbeids- og velferdsetatens IKT-kostnader må begrenses. Disse har nådd et nivå som legger sterke begrensninger på etatens muligheter til å ivareta behov på andre områder, som lønnsutgifter, drifts- og utviklingsaktiviteter for øvrig. Flere nye IKT-applikasjoner skal driftsettes

som følge av reformen og merknader fra Riksrevisjonen. Samtidig er det nødvendig å videreføre driften av flere av de eldre IKT-systemene.

Konsolidering av data og funksjoner er en grunnleggende forutsetning for en videre modernisering og utvikling av selvbetjeningsløsninger uten at NAV påføres økende vedlikeholdskostnader. Dette er et gjennomgripende tiltak og vil måtte gå over mange år. Det haster imidlertid med å starte og det er viktig å sikre at konsolideringsløpet gjennomføres slik at både faglige og tekniske behov blir ivaretatt. Etaten må tilføres midler som gjør det mulig å effektivisere og foreta en helhetlig konsolidering av IKT-plattformen, slik at utgiftene til drift, utvikling og vedlikehold kan reduseres.

### **Ny saksbehandlingsløsning og register på medlemskapsområdet.**

Arbeids- og velferdsetaten mangler i dag hensiktsmessige IKT-systemer for saksbehandling og informasjon om medlemskap i Folketrygden. Økt samhandling og migrasjon over landegrenser, samt EØS-avtalens bestemmelser om krav til rettigheter over landegrenser gjør det nødvendig at etaten har tilgang til korrekte opplysninger om medlemskap. Mangelen på et hensiktsmessig register og dataverktøy kan resultere i at brukere ikke får ytelse de har krav på og at beregning av ytelse blir feil. Også Riksrevisjonen har gjentatte ganger kommet med merknader på dette området.

Et medlemskapsregister er også nødvendig for å ivareta eksterne brukeres behov for kunnskap om hvem som er medlem i Folketrygden, som behandlere og behandlingsinstitusjoner, helsetjenesteforvaltningen, apotekene, forsikringsbransjen, utenriksdepartementet og ambassadene, skatteetaten m.v. EU/EØS sine planer om å innføre en elektronisk helsetrygdkort med online løsning gjør det også nødvendig å få på plass et elektronisk medlemskapsregister.

Det haster etter vår mening svært med å få på plass en løsning som gjør etaten, og i særdeleshet NAV Utland, i stand til å ivareta sine oppgaver på utenlandsområdet. Oppgavene og volumet på området er også raskt stigende. Med et nytt og hensiktsmessig medlemskapsregister, vil NAV og eksterne interessenter kunne få tilfredsstillende informasjon tilgjengeliggjort om hvem som er medlemmer i Folketrygden. I tillegg vil det gi bedre støtte i saksbehandlingen i saker som krever dokumentasjon fra utlandet og det vil kunne lette situasjonen på et hardt presset område i etaten.

### **FORNYING AV HJELPEMIDDELOMRÅDET.**

Det er behov for organisatoriske tiltak på hjelpemiddelområdet som kan bidra til en mer effektiv formidling, der det legges til rette for en vridning av innsatsen til fordel for individuell tilrettelegging, profesjonell veiledning og systematisk oppfølging av brukerne.

Hjelpemiddelområdet preges av en organisering laget for formidling av langt færre hjelpemidler enn det som distribueres i dag. Mye av oppmerksomheten og ressursene går med til forvaltningsoppgaver. En fornying og opprusting på hjelpemiddelområdet vil sikre en langt mer framtidsrettet og brukertilpasset tjeneste enn det NAV nå kan tilby.

De organisatoriske tiltakene vil sikre en mer effektiv og profesjonell forvaltning og et mer robust samvirke mellom NAV og de kommunale tjenestene. Det må også gjennomføres en modernisering av oppgaver knyttet til innkjøp, lagerhold, logistikk, oppdatering og gjenbruk av tekniske hjelpemidler.

Det vil samtidig være potensial for innsparinger gjennom spesialisering, administrative forenklinger og redusert arealbehov knyttet til lagerhold.

### **KUNDESENTRE I NAV.**

Det er nå etablert kundesentre i fem fylker innen Arbeids- og velferdsetaten. Erfaringene med disse er gode. Kundesentrene bidrar til effektivisere brukerkontakten og å høyne etatens servicenivå overfor brukerne. I tillegg bidrar disse til å ta av for noe av presset og gir muligheter for mer fokus på kjerneoppgavene i NAV-kontorene og forvaltningsenhetene. Av hensyn til omstillingspresset og for å unngå å trekke ytterligere ressurser ut av NAV-kontorene, har etaten besluttet å utsette innføringen av kundesentre i de øvrige fylkene. Det er vedtatt at alle fylker skal ha kundesenter. Tidsplanen for dette er imidlertid ikke fastsatt. NTL ønsker at alle fylker skal gis reell mulighet til å innføre kundesenter så snart som mulig. For at dette skal være mulig uten å svekke etatens gjennomføringsevne på andre områder, er det nødvendig med ekstra innsatsmidler. En forsering av planene på dette området vil blant annet sikre at man på et tidligere tidspunkt kan realisere etatens informasjonskanalstrategi, styrke brukerservicen, redusere saksbehandlingstiden og bidra til økt fokus på oppfølgingsarbeidet i NAV-kontorene.

### **KVALIFISERINGSPROGRAMMET.**

Innfasingen av kvalifiseringsprogrammet og kvalitetsstønning skjer i takt med etableringen av NAV-kontorer i kommunene. Ordningen vil være landsdekkende fra 1. januar 2010. Det er beregnet at antallet deltakere i programmet vil være i overkant av 10 000 ved utgangen av 2010. Programmet inngår i regjeringens handlingsplan for å bekjempe fattigdom. Det vil være behov for å styrke kompetanseutviklingen på området også i 2010. Dette gjelder blant annet det metodiske oppfølgingsarbeidet overfor den enkelte bruker. Det vil være behov for å styrke arbeidet med økonomisk rådgiving, blant annet som en følge av finanskrisen og økt arbeidsledighet og det er et særlig behov for å styrke innsatsen overfor unge som faller utenfor det ordinære hjelpeapparatet.

**Detter er prosjekter og oppgaver som er anslått til å koste om lag 500 mill kr. Dette er midler NAV må tilføres i statsbudsjett 2010 dersom de skal ha mulighet til å innfri politiske løfter og brukernes forventninger.**

Avslutningsvis ønsker NTL lykke til med arbeidet med budsjettet. Ved behov står vi gjerne til tjeneste med mer informasjon/dokumentasjon.

Med hilsen  
NORSK TJENESTEMANNSLAG

John Leirvaag

Berit Asker