

# Særmøte om omorganisering av utlandsområdet

## Innholdsfortegnelse

Innledning.....	2
Bakgrunn .....	2
Den nye ytelseslinjen fra 1.9.2016 .....	4
Omorganiseringen på utlandsområdet .....	5
Formål.....	5
Planer og status .....	5
Kompetanse og faglig utvikling .....	5
Ivaretagelse av NAV Internasjonals rolle som kontaktorgan.....	6
Kontaktpunkt og veiledning overfor bruker.....	7
IKT systemer .....	7

## Innledning

NAV's overordnede mål er å gi mennesker mulighet til arbeid og aktivitet, og samtidig sikre deres rettigheter til velferdsytelser. Ytelsesforvaltningen skal sikre at NAV utbetaler riktige ytelser til rett tid og legge til rette for en sterk, solid og enhetlig forvaltning som er i stand til å håndtere omskiftninger i arbeidslivet og arbeidsmarkedet.

Virksomhetsstrategien NAV 2020 gir retning for modernisering og utvikling av IKT, organisasjon og brukerkommunikasjon. Her fremgår det tydelige behovet for styrking av utviklingsarbeidet i NAV. Pågående og planlagte prosjekter i regi av ytelseslinjen skal bidra til å sikre reformer og bidra til at NAV oppfyller sitt samfunnsmandat og skaper gevinster for samfunnet, brukere og etaten.

For å nå målene i målbildet ytelseslinjen 2020, er det identifisert behov for et bredt spekter av tiltak i linjen og avdelingen. Sentrale områder er:

- Utvikling av resultatområdene i ytelseslinjen, med særlig vekt på behandling av saker med utlandstilsnitt og saker om tilbakekreving av ytelser etter revurdering.
- Tiltak for å dreie oppgavene i Ytelsesavdelingen i retning av mer forretningsstyrt utvikling.
- Utvikling av overordnet og gjennomgående logikk eller analyse for spesialisering av de ulike ytelsene.
- Forventet effektivisering som følge av modernisering. Dette får store konsekvenser for noen stønadsområder, men ikke alle (jamfør også planverket for spesialisering i NAV Forvaltning).

## Omverdensanalyse

Noen trender i samfunnsutviklingen er relativt grunnleggende og forutsigbare. Det er særlig disse trender som vil gi stor innvirkning for ytelseslinjen:

- **Stadig raskere endringstakt**  
Denne utviklingen treffer NAV på mange plan. NAV vil blant annet oppleve at demografiske endringer vil medføre både omfangs- og kompleksitetsendringer på ytelsene.
- **Sammensetning av befolkningen endrer seg raskt**  
Vi ser for oss en befolkningsøkning på ca. en million de neste 20 årene. En stor del av veksten forklares med økt innvandring.
- **Økning i flytting over landegrensene**  
Det har vært en betydelig økning i flytting over landegrensene. Stadig flere bosatt i utlandet har trygderettigheter i Norge og flere nordmenn har trygderettigheter i andre land.
- **Forventing om stadig større grad av individuell behandling**  
Dette vil stille økte krav til bruk av tilgjengelig informasjon på tvers, bedre evne til samhandling med eksterne samhandlingspartnere, høyere krav om rask service, Kombinasjonen av forventninger og krav vil for ytelseslinjen bety bedre og mer spisset kompetanse- og opplæringstiltak for medarbeiderne.
- **Automatiske prosesser endrer rammebetingelsene**  
Teknologiutviklingen gir store muligheter for etaten, samtidig som den innebærer omstillingsutfordringer for organisasjonen og enkeltmedarbeidere.

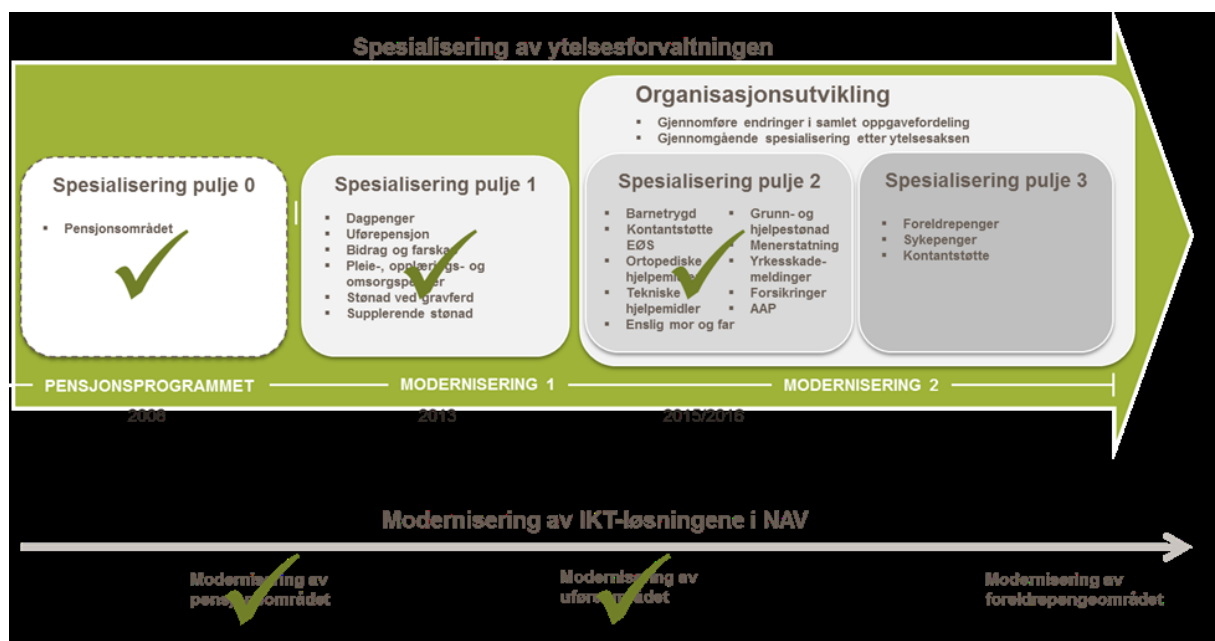
Disse endringene vil forsterke utviklingen en har sett med syv prosent økning i saksinngang for utlandsområdet i perioden 1996 – 2013. Utlandsområdet i NAV har slitt i lang tid. Tilførsel av ressurser har medført forbigående forbedringer, men uten måloppnåelse.

## Bakgrunn

Med dette som bakgrunn besluttet MBA i februar 2014 å nedsette en partssammensatt gruppe som utarbeidet en faktarapport om eksisterende arbeidsprosesser, oppgaveløsning og samhandling i ytelseslinjen og Ytelsesavdelingen. På bakgrunn av faktarapporten og NAV's omverdensanalyse ønsket ytelsesdirektøren en vurdering av alternative arbeidsprosesser og nye måter å dele oppgavene på i ytelseslinjen. En ny partssammensatt arbeidsgruppe utarbeidet forslag til alternative

organisasjonsmodeller og vurderte konsekvensen for alle alternativene i en konsekvensanalyse som ble overlevert ytelsesdirektøren i november 2014.

Etter anbefaling i konsekvensanalysen valgte ytelsesdirektøren spesialisering som strategi for utviklingen av ytelsesområdet. Spesialiseringen skal samle ytelsesområdene i færre og større fagmiljøer. Dette innebærer en omfordeling av ansvar for ytelser mellom enheter i dagens NAV Forvaltning. En viktig del av spesialiseringen er å sikre at medarbeidere som skal jobbe med de enkelte ytelsene får riktig kompetanse, og at brukerne opplever effektiv saksbehandling med riktig kvalitet og likebehandling. Spesialiseringen av ytelsesområdene går i tre puljer hvorav pulje 0,1 og 2 allerede er fullført. Planleggingen av gjenstående spesialisering av foreldrepenger, sykepenger og nasjonal kontantstøtte påbegynnes i 2017. Oppgavebytte mellom foreldrepenger og sykepenger gjennomføres i desember 2016, slik at foreldrepenger kun ligger i NAV Familie og pensjonsytelser og sykepenger kun ligger i NAV Arbeid og ytelser.



Figur 1: Tidslinje Spesialisering

Spesialiseringen skal bidra til at Ytelseslinjen organiseres mer effektivt og er bedre rustet til å møte fremtidige utfordringer som er identifisert i faktarapporten og NAVs omverdensanalyse. Ved å spesialisere ytelsesforvaltningen, refordle ansvaret mellom resultatområder og samle saksbehandlingen av utlandssaker langs ytelsesaksen etableres mer robuste fagmiljøer som gjør ytelseslinjen bedre i stand til å møte sine brukers behov og rettigheter, samtidig som det kan frigjøre kapasitet til andre prioriterte aktiviteter.

Våren 2015 førte dette til at arbeidstaker- og arbeidsgiversiden inngikk protokoller i medbestemmelsesapparatet om å:

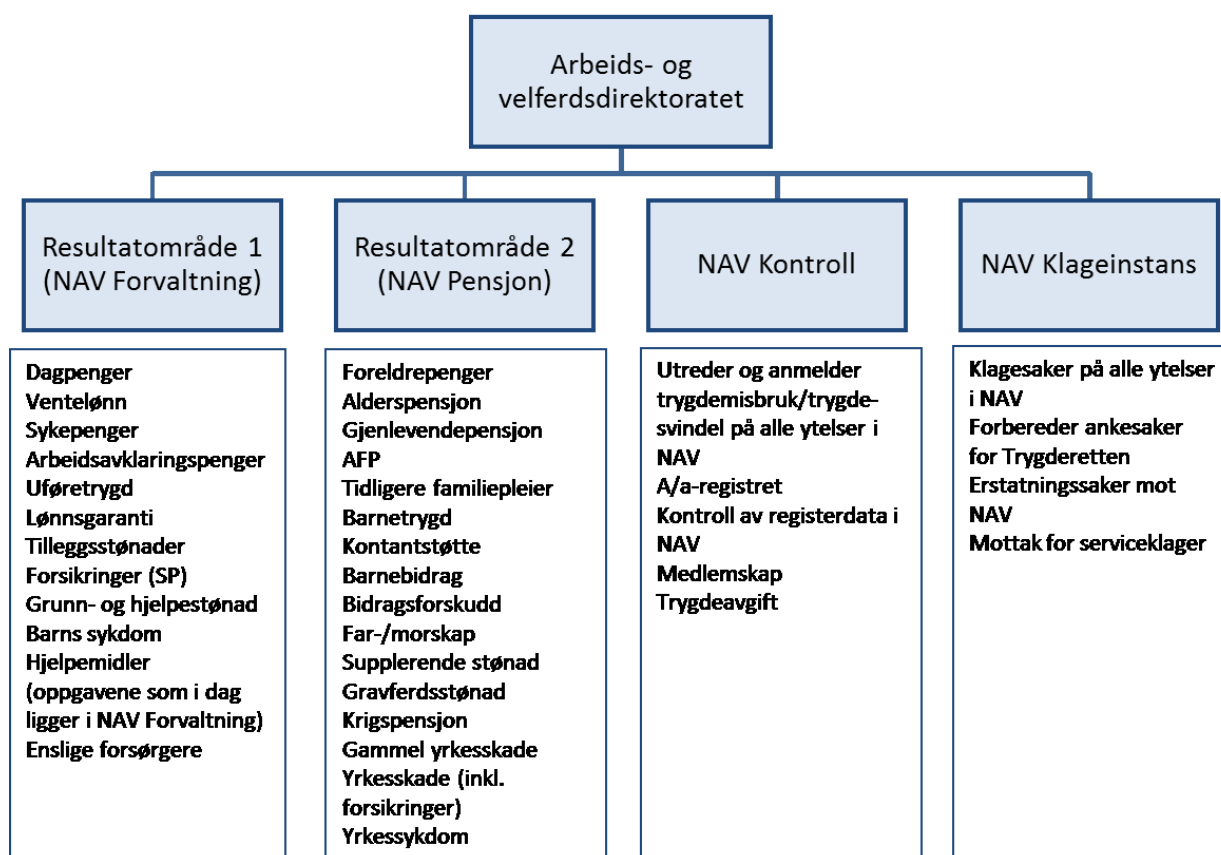
1. Organisere utlandsaker og tilbakekrevingsaker etter ytelsesaksen
2. Samle ytelsesforvaltningen i to resultatområder: NAV Forvaltning (NAV arbeid og ytelser per 1.9.16) og NAV Pensjon (NAV Familie og pensjonsytelser per 1.9.16)
3. Legge ned NAV Internasjonalt
4. Organisere nåværende seksjoner for ytelsesfag og ytelsessystem i Ytelsesavdelingen i to nye seksjoner, med to tilhørende kontor i hver seksjon
5. Redusere oppgaveporteføljen i Ytelsesavdelingen

For å sikre en helhetlig gjennomføring av spesialisering og virksomhetsutvikling ble det i august 2015 besluttet å samle initiativene i ett prosjekt kalt Spesialiseringsprosjektet under moderniseringens Prosjekt 2. Gjennom Spesialiseringsprosjektet videreføres spesialiseringen som er påbegynt i moderniseringens Prosjekt 1.

## Den nye ytelseslinjen fra 1.9.2016

Den nye organiseringen omfatter Ytelsesavdelingen og samtlige resultatområder i ytelseslinjen. En sentral del av virksomhetsutviklingen vil handle om å endre resultatområdene og omfordele ansvar for ytelsene. Dette vil gi følgende endringer for Ytelsesavdelingen og resultatområdene:

- Ytelseslinjen får fire resultatområder mot fem i dag.
  - NAV Internasjonalt avvikes og oppgavene overføres til nye enheter
  - NAV Pensjon og NAV Forvaltning, med underliggende enheter, defineres som nye enheter i NAVs organisasjon og får navnene NAV Arbeid og ytelser og NAV Familie- og pensjonsytelser
  - NAV Kontroll og NAV Klageinstans fortsetter som egne resultatområder
- Ytelsesområdene fordeles mellom resultatområdene
  - Utlandssaker og ytelser til revurdering følger ytelsesaksen, nasjonale saker og utlandssaker ligger per ytelse i samme resultatområdet
  - Medlemskap og avgift overføres til NAV Kontroll
  - Tjenestefaglige oppgaver overføres fra NAV Internasjonalt og NAV Forvaltning til tjenestelinjen
- Overføring av oppgaver gjennomføres i 3 puljer



Figur 2: Organisering av ytelseslinjen og fordeling av ytelser

## Omorganiseringen på utlandsområdet

### Formål

Omorganiseringen etter ytelsesaksen fører til at utenlandssaker og nasjonale saker på hver ytelse samles i samme resultatområde. Formålet med å legge nasjonale og internasjonale saker i samme enhet er å etablere større fagmiljøer på hver ytelse og legge til rette for en mer fleksibel ressurs håndtering. Det forventes at automatiseringen av saksbehandlingen og spesialiseringen generelt kan frigjøre ressurser som kan omdisponeres etter behov. Kompetansen på utlandssaker kan spres til flere og området vil dermed bli mindre sårbart.

### Planer og status

Ytelsene overføres fra NAV Internasjonalt til NAV Arbeid og ytelser, NAV Familie- og pensjonsytelser, NAV Kontroll og tjenestelinjen. Overføringer skjer i puljer. Høsten 2015 ble barnetrygd, kontantstøtte, foreldrepenge, grunn- og hjelpestønad og andre ytelser med begrenset antall saker overført til NAV Forvaltning. 1.1.16 ble medlemskapsavdelingen med avgift overført til NAV Kontroll. EØS dagpenger ble overført til NAV Forvaltning Hedmark. De tjenestefaglige oppgavene ble overført til tjenestelinjen, slik at disse følger samme arbeidsdeling som i nasjonale saker.

Resterende oppgaver fra NAV Internasjonalt overføres 1.9.2016. Uføretrygd og sykepenge overføres til NAV Arbeid og ytelser og barnebidrag overføres til NAV Familie- og pensjonsytelser.

NAV Internasjonalt avvikles som resultatområdet per 31.12.16. Det er utarbeidet en avviklingsplan som gjennomføres, slik at alle aspektene av avviklingen er ivaretatt. Spesialiseringsprosjektet overtar ansvaret for avviklingen fra 1.9.16.

Overføringen av oppgaver og ytelser samt avviklingen er i rute. Endringsprosessene, fortsatt økt saksinnngang og redusert budsjett har ført til en forventet økning i saksbeholdningen på noen områder i NAV Internasjonalt.

### Kompetanse og faglig utvikling

Oppgavene overføres med medarbeiderne og nærmeste leder, slik at kompetanseoverføringen til de nye resultatområdene på utlandsområde ivaretas. Der oppgavene overføres uten medarbeider er det lagt et kompetanseløp. Medarbeiderne som ikke følger oppgaven sin fra NAV Internasjonalt til en ny enhet har fått nye arbeidsoppgaver og er plassert i nye enheter.

De ansatte fra NAV Internasjonalt vil bli en del av det samlede kompetansemiljøet på hver ytelse. De ansatte fra NAV Internasjonalt må forvente å bidra inn på nasjonale saker, samtidig som kompetanse utvikles på utlandsområdet i en eller flere av de andre enhetene. I et videre utviklingsløp vil derfor det nye miljøet som tilføres mottagende resultatområdet gi et godt grunnlag for utvikling og utbredelse av nødvendig kompetanse på utlandsområdet. Hvordan denne utviklingen skal skje besluttes i det aktuelle resultatområdet, men uansett løsning vil miljøene bli robuste nok til å ivareta de mer spesialiserte utlandsprosessene og utlandskompetansen på en god måte. Det er imidlertid viktig å være bevisst på at omfanget av og innholdet i de spesialiserte utlandsprosessene varierer mye fra ytelse til ytelse. Det er derfor ikke mulig å anviser en «one size fits all»-løsning for all oppgavedeling i saker med utlandstilsnitt.

NAV Internasjonalt avvikles som resultatområdet per 31.12.16. Det er utarbeidet en avviklingsplan som gjennomføres, slik at alle aspektene av avviklingen er ivaretatt. Spesialiseringsprosjektet overtar ansvaret for avviklingen fra 1.9.16.

Overføringen av oppgaver og ytelser samt avviklingen er i rute. Endringsprosessene og redusert budsjettsituasjon har ført til en forventet økning i saksbeholdningen på noen områder i NAV Internasjonalt.

## Ivaretagelse av NAV Internasjonals rolle som kontaktorgan

Norge er part i multilaterale og bilaterale avtaler på trygde-, bidrags- og velferdsområdet. Norges forpliktelser til å inngå avtaler er nedfelt i konvensjoner inngått innenfor rammen av FN, ILO (International Labour Organization) og Europarådet. Avtalene inngås av regjeringen («Kongen» jf. ftrl. § 1-3). NAV deltar i forhandlinger sammen med departementene. NAV forvalter de internasjonale avtalene på lik linje med norsk lov, avtalene går foran nasjonal lovgivning.

Samarbeidet med utenlandske myndigheter foregår på ulike nivå: i internasjonale fora og offisielle samarbeidsmøter, og i alle enkeltsaker med utlandstilsnitt. NAVs internasjonale virksomhet utøves av flere enheter i NAV. Resultatområdene behandler i dag enkeltsaker med utlandstilsnitt, og utveksler informasjon med utenlandske myndigheter som er relevante for saksbehandlingen, spesielt EØS-blanketter. Oppgavene er delt mellom alle resultatområdene avhengig av ytelse og ansvarsfordeling for øvrig. Hovedvekten av arbeidet har så langt ligget i NAV Internasjonalt.

De ulike funksjonene defineres som følger:

**Kontaktorgan:** Definisjonen av kontaktorgan er forankret i de enkelte avtalene og i EØS-regelverket. Språkbruken i avtalene er ikke konsekvent. I hovedsak beskriver avtalene kontaktorgan som bestemte enheter i det enkelte land som har ansvar for informasjonsutvekslingen mellom avtalelandene i enkeltsaker. Dette innebærer at avtalene og konvensjonen tildeler enhetene vedtaksmyndighet i enkeltsaker på utlandsområdet. Begreper som brukes er også *kompetent institusjon/ myndighet*.

**Forbindelsesorgan:** Definisjon av forbindelsesorgan er også forankret i konvensjonen og de enkelte avtalene. Begrepet blir ofte brukt om hverandre med kontaktorgan. Forbindelsesorgan omfatter det overordnede, strategiske ansvaret for implementering, tolkningen og utviklingen av avtaler og konvensjoner. Implementeringen innebærer også ansvaret for inngåelse av gjennomføringsavtaler til trygdeavtalene.

Å være kontaktorgan utland er en del av den daglige saksbehandlingen. Derfor overføres denne oppgaven sammen med hver ytelse til mottagende resultatområde. Oppgaven som kontaktorgan følger hver ytelse fra NAV Internasjonalt til NAV Forvaltning (NAV Arbeid og ytelser), NAV Pensjon (NAV Familie- og pensjonsytelser), NAV Kontroll og til tjenestelinjen. Kontaktorgan funksjonen vil ligge flere steder i NAV, men da Utenlandske myndigheter stort sett forholder seg til den myndigheten som jobber med samme fagområdet som de selv, vil ikke dette være en utfordring.

Ytelsesavdelingen beholder det overordnede, strategiske ansvaret for implementering, tolkning og utvikling av konvensjoner og avtaler. Ytelsesavdelingen ivaretar funksjonen som forbindelsesorgan for konvensjoner og avtaler.

Utenlandske myndigheter informeres om organisasjonsendringen og nye kontaktadresser. Institusjonskatalogen til EØS er oppdatert.

NAV internasjonalt har vært sentralmyndighet for barnebidragssaker. Denne oppgaven overføres til NAV Familie- og pensjonsytelse.

## Kontaktpunkt og veiledning overfor bruker

Ansvar for de tjenestefaglige oppgavene som lå i NAV Internasjonalt er overført til tjenestelinjen. Oppfølgingsseksjonen er lagt til i NAV Nordre Aker. Hjelpemiddel er overført til NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. Oppgavene ble flyttet til ytelseslinjen, da arbeidsgivers vurderte at det på sikt ville bli utfordrende å opprettholde kompetanse på oppfølging og hjelpemidler for et relativt lite antall brukere når resultatområdet for øvrig utelukkende har oppgaver knyttet til ytelsesforvaltning. Ved å legge utlandssakene sammen med nasjonale saker blir fagområdene en del av et større fagmiljø i tjenestelinjen.

Publikumsmottaket i NAV Internasjonalt ble lagt ned 1.4.16 og brukere henvises i tråd med kanalstrategien i NAV til nav.no eller å ta kontakt på telefon. Kontaktsenteret for utlandssaker opprettholdes.

## IKT systemer

Prosjektet leverer IKT- støtte for overføring av ytelser og oppgaver fra NAV Internasjonalt til andre resultatområder for saksbehandlere og andre medarbeidere. NAV Internasjonalt fjernes som enhet fra IKT- systemene. Det utvikles ingen nye løsninger i fagsystemene, men det sørges for at utlandssaker merkes. Gjennom merking av saker som internasjonale saker på alle ytelser kan det hentes ut bedre statistikk, som igjen understøtter bedre produksjonsstyring på utlandsområdet. Det medfører at NAV kan ta ut samlet statistikk på utlandsområdet etter at NAV Internasjonalt er avviklet. Endringene leveres i november 2016 og mars 2017.