



Ressursbruk pr sak – en modell fra ytelseslinjen i NAV

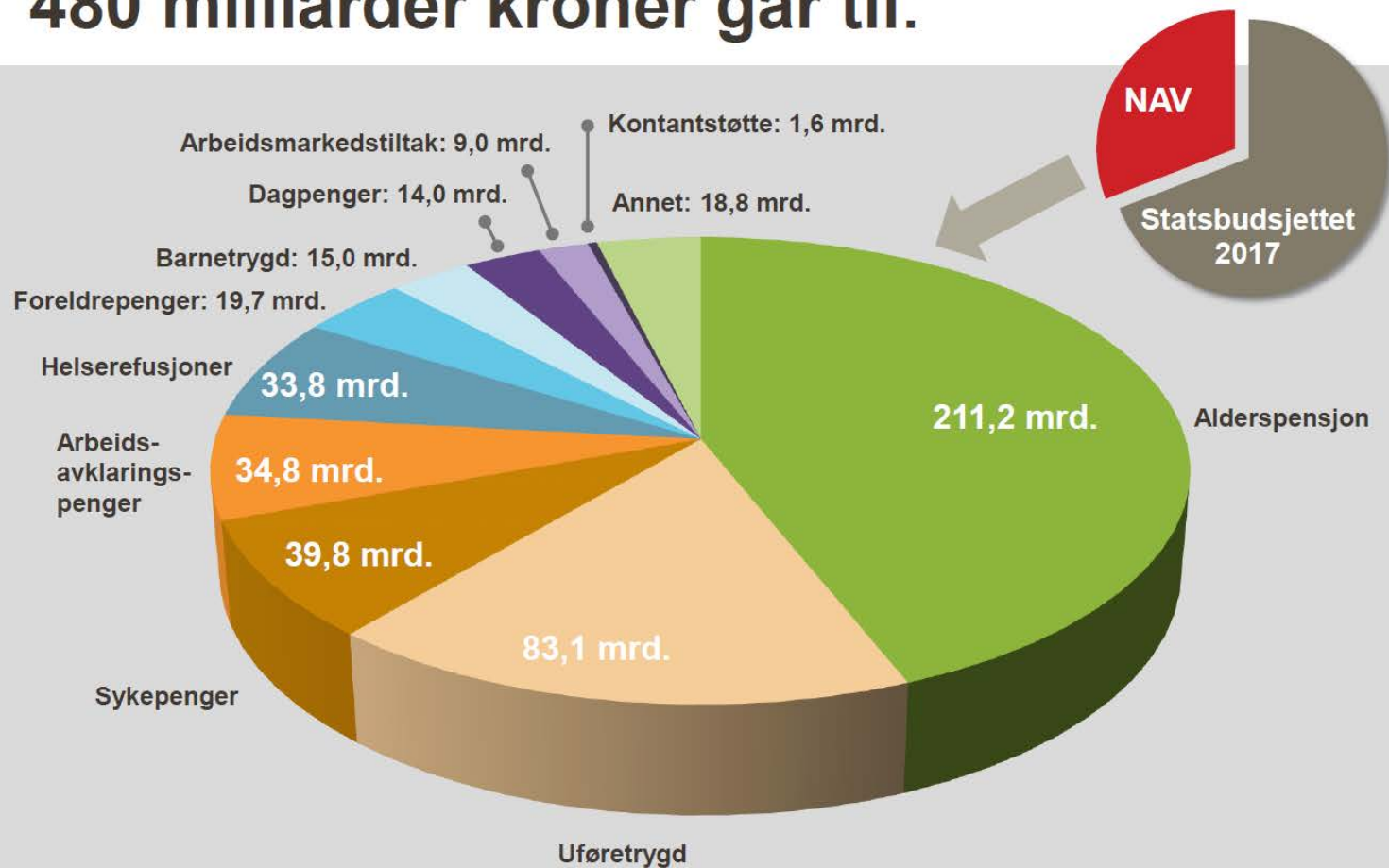
Utviklet i samarbeid mellom direktoratet og resultatområdene

5.9.18 // Øyvind Omholt Alver – forretningskontroller i Ytelsesavdelingen i Arbeids- og velferdsdirektoratet



1. Kort om ytelseslinjen i NAV

480 milliarder kroner går til:



I tillegg utbetalte NAV 25,5 milliarder kroner på vegne av Statens pensjonskasse. Totalt utbetalte dermed NAV 505,8 milliarder kroner i 2017.



Hvordan er NAV organisert?

Arbeids- og velferdsdirektoratet

Arbeids- og tjenestelinjen

NAV Fylke med spesialenheter som f.eks. ALS, ARK

NAV-kontor i kommuner og bydeler

NAV Kontaktsenter

NAV Hjelpemidler

Partnerskap med 422 kommuner

Ytelseslinjen

NAV Arbeid og ytelser

NAV Familie- og pensjonsytelser

NAV Kontroll

NAV Klageinstans

Økonomilinjens

NAV Økonomi pensjon

NAV Økonomi stønad

NAV Økonomiteneste

Forvaltning av velferdsytelser: NAV i utvikling





2. Ressursbruk pr sak – en modell fra Ytelseslinjen i NAV

Utviklet i samarbeid mellom direktoratet og resultatområdene

Formål med produktivitetmålinger i ytelseslinjen

- Se om NAV **når sine overordnede mål**
- Følge hvor mye NAV **får ut av gitte ressurser**
- Departementet, media, Riksrevisjonen med flere **etterspør produktivitet** i NAV - forvalter stor del av samfunnets ressurser
- Bidrar til input i **planleggingsarbeid**
- Ønsker å styre ytelseslinjen **mer fremoverrettet** - mindre etter historisk styringsinfo
- Nødvendig input i ny **budsjettmodell** for ytelseslinjen
- Følge **effektene av utviklingsprosjekter** og andre endringer
- For bedre **beregning av gevinster** av utviklingsprosjekter
- **Sammenlikne produktiviteten** og utviklingen i denne mellom enheter

A. Beregne timer pr sak



Ressursbruk

Antall timer
Pr ytelse

Hvordan lager vi tall for ressursbruk?

- halvautomatiske excelark for å henføre tid på ytelser/oppgaver pr ansatt
- gjøres for alle saksbehandlere i ytelseslinjen hver måned

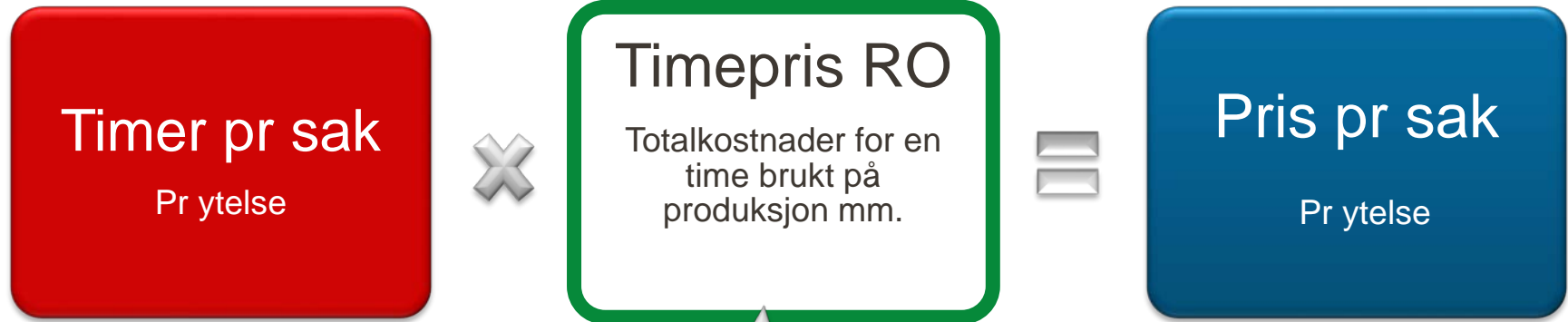
Ressnr	Navn	Andel tid brukt på forvaltningsoppgaver																	Andre oppgaver			Total tid	Fravær og annet fradrag	Utlånt til andre	Beregnet tid egen enhet	Radsum OK					
		Arbeidsklaringspenger	Tilleggsstønader (STØFO)	Barnetrygd (norsk)	Barnetrygd (EØS)	Barns sykdom	Dagpenger	Enslige forsørgere	Gravferdsstønad	Grunn- og hjelpestønad	Kontantstøtte	Supplerende stønad	Sykepenger	Sykepenger (Utlånd)	Uførepensjon	Bidragssrådet uten forsikap	Forsikap	Ytelser ved svangerskap, fødsel og adopsjon	Tekniske og ortopediske hjelpemidler	Yrsksskade og mernerstatning	Andre ytelser/tjenester i NAV						Forsikringer	Styring og ledelse	Administrasjon og støttfunksjoner	Prosjekter utenfor enheten	
100001	Navn Navnesen 1																					100 %			99,1			99,1	100 %		
100002	Navn Navnesen 2																						100 %			127,5	37,5		90,0	100 %	
100003	Navn Navnesen 3																						100 %			200,7	0,0		200,6	100 %	
100004	Navn Navnesen 4																							100 %			165,0	0,0		165,0	100 %
100005	Navn Navnesen 5																							100 %			168,7	15,0		153,7	100 %
100006	Navn Navnesen 6	50 %																					50 %			169,7	0,0		169,7	100 %	
100007	Navn Navnesen 7					50 %																	50 %			167,0			167,0	100 %	
100008	Navn Navnesen 8											100 %														165,7	26,8		138,8	100 %	
Sum timer per oppgave		84,8	-	-	-	-	83,5	-	-	-	-	138,8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	189,1	369,0	318,7	1263,3	79,3	1184,0	

2. Leder fordeler ansattes tid siste måned mellom oppgavene i prosent

1. Tidskolonnene skrives automatisk i skjema fra MinWinTid

3. Radsum beregnes ved utfylling og skjema leses automatisk til database

B. Beregne pris pr sak



Det beregnes en timepris pr år pr resultatområde (RO)

Vi klarer ikke å fordele overtidskostnad riktig mellom ytelser

Timepris RO

Totalkostnader for en time brukt på produksjon

Beregne timepris

Samlet regnskapstall inkluderer

Regnskap RO

Lønn
Drift



Samme ressursbruk som i ressursbruk pr sak

Ressursbruk

Timer brukt på ytelser
Pr RO



Kostnader ved sykdom, fravær, overtid, ledelse, admin og drift er innbakt

Timepris RO

Totalkostnader for en time brukt på produksjon

Mulighet til å regne tilbake til samlet forbruk



Prinsipper for produktivetsmåling i ytelseslinjen

- **Minst 12 måneders perioder** for å unngå sesongsvingninger
- **Konsistente** over tid - må kunne måle det samme fra år til år
- **Gjennomgående** - må kunne brukes på tvers av fagområder
- Skille på **nasjonale** saker og saker med **utlandstilsnitt** der hensiktsmessig
- Ressurskartlegging pr ansatt, men følger ikke **enkeltansattes produktivitet**
- Brukes til å **følge utviklingen over tid**, ikke for å sammenlikne ytelser
- Sammenlikner utvikling med en **forståelse av at resultatområdene ikke nødvendigvis er på samme nivå**
- Noen **mangler** som må presiseres:
 - ikke dekkende for hele verdikjeden i NAV,
 - ikke et perfekt uttrykk for det enhetene har levert,
 - er i noen grad basert på skjønn
 - pris pr time dekker ikke reelle forskjeller i lønn og overtidbetaling

Ulike former for ressursbruk pr sak

Vi beregner disse så langt det lar seg gjøre

	For saker som krever manuelt arbeid	For alle saker
	Vi vil ikke klare å fjerne alle automatiske saker fra saksstatistikken	Synliggjøre at ressursbruk pr sak går ned når vi automatiserer mer
Timer pr sak	1. Timer pr sak (manuelle) Inngår i budsjettmodell i ytelseslinjen	2. Timer pr sak (alle)
Kroner pr sak	3. Pris pr sak (manuelle)	4. Pris pr sak (alle)
Lett å kommunisere Pris pr time varierer mer i virkeligheten enn i beregningen, for eksempel overtidsbetaling		



3. Resultater - Timer per sak og kroner pr sak i ytelseslinjen

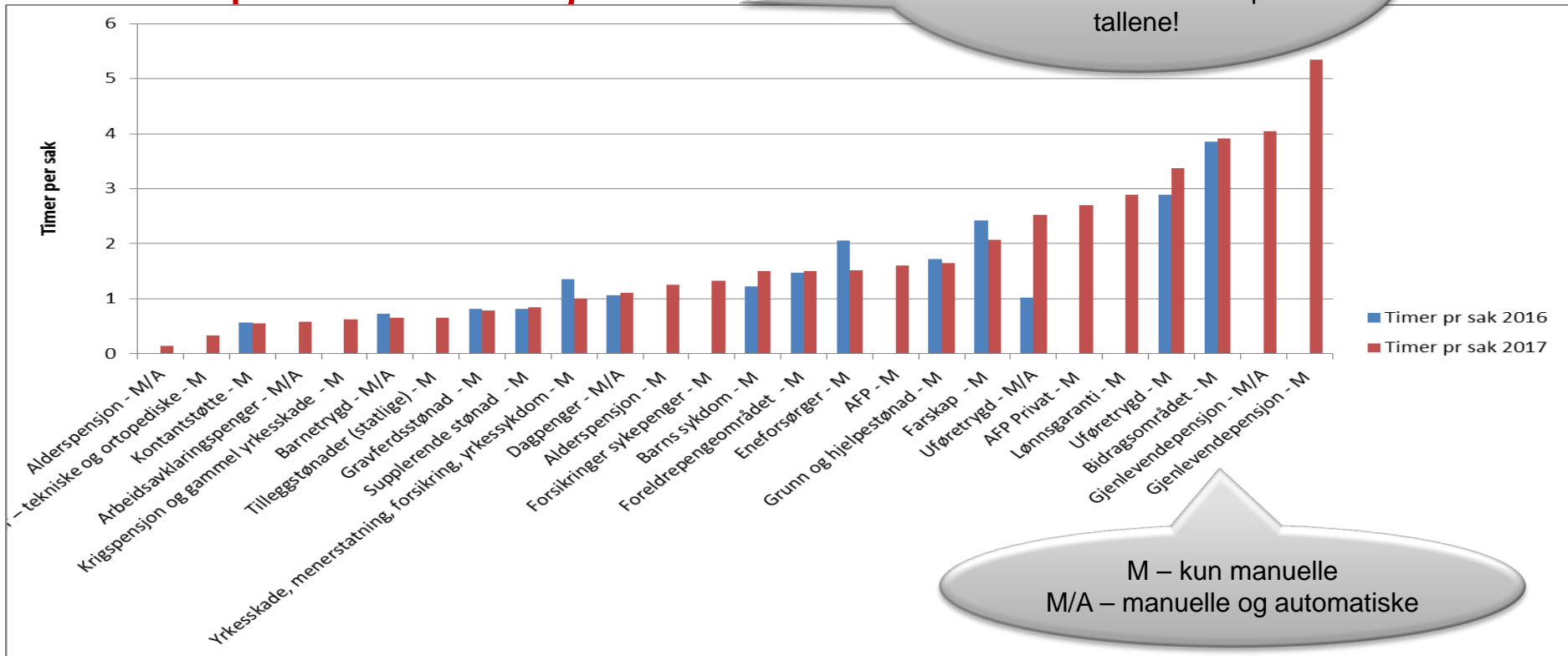
Februar 2018 // Beregnet av resultatområdene i ytelseslinjen

Om beregningene

- **Beskriver historiske perioder** og kan ikke anvendes uten kvalitetssikring for å si noe om fremtiden
- Avgrenset til **ytelseslinjens ressursbruk** og inkluderer ikke ressursbruken i andre svært viktige deler av NAV
- Antall timer per sak utvikler seg både som følge av
 - utviklingen i ytelsenes **regelverk og innretning**
 - **brukernes adferd**
 - hvor **effektive** vi er i saksbehandlingen
 - **prioriteringer** som gjøres i saksbehandlingen
 - grad av **automatisering** og systemstøtte
- **Foreløpig ikke et sikkert grunnlag** for å beskrive utviklingen over tid. På sikt - mer interessante observasjoner basert på dette materialet

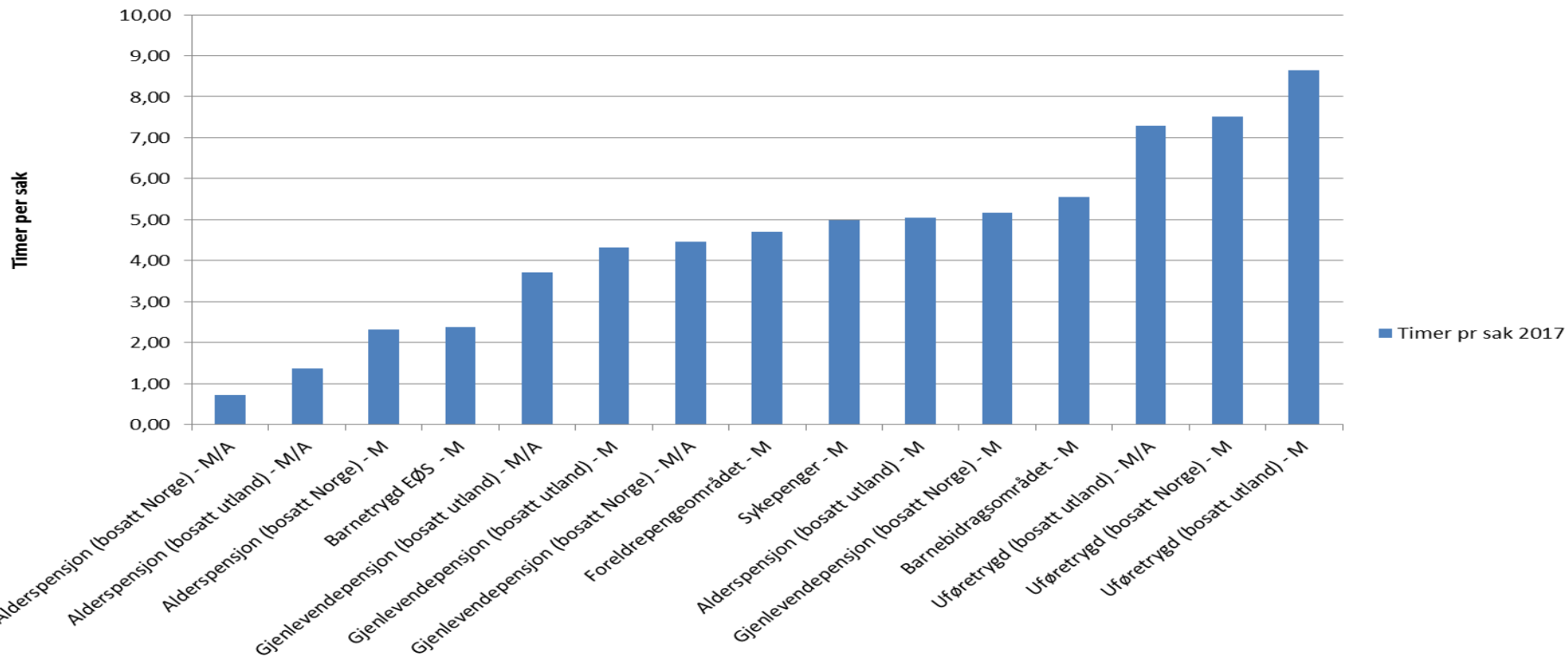
Timer per sak - nasjonale

Tallene på de neste sidene har forutsetninger og mangler vi ikke har plass til her. Vi ber dere la være å bruke/spre tallene!



M – kun manuelle
M/A – manuelle og automatiske

Timer per sak - utlandssaker





4. Veien videre - Timer per sak og kroner pr sak i ytelseslinjen

Februar 2018 // Beregnet av resultatområdene i ytelseslinjen

Veien videre

- Arbeide mer med analyse av resultatene
- Vi arbeider for enda bedre saksstatistikk
- Vi ønsker oss bedre kontroll på hvilke saker som har vært løst av automatiske prosesser
- Vi vil se hopp i tallene ved endringer i regelverk, systemendringer mm.
- Spent på foreldrepengeprosjektet og sykepengeprosjektet - automatisere mye – gevinster – mer ressurskrevende å behandle hver enkelt manuelle sak som blir igjen.