



Dato: 13. april 2018

Fra/til:

Referent:

Møteleder: Eli Telhaug

Til stede:

Fra Arbeids- og sosialdepartementet: Departementsråd Eli Telhaug, ekspedisjonssjef Ulf Pedersen, avdelingsdirektør Sigrid Russwurm, avdelingsdirektør Dagfinn Hansen, avdelingsdirektør Espen Opjordsmoen, avdelingsdirektør Solgunn Tverfjell, seniorrådgiver [redacted] seniorrådgiver [redacted] (ref) og seniorrådgiver [redacted] (ref).

Fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet: fagdirektør Per Jakob Tehel

Fra Arbeids- og velferdsdirektoratet: arbeids- og velferdsdirektør Sigrun Vågeng, styringsdirektør Geir Axelsen, arbeids- og tjenestedirektør Kjell Hugvik, IT-direktør Torbjørn Larsen, ytelsesdirektør Kjersti Monland, kunnskapsdirektør Yngvar Åsholt, kommunikasjonsdirektør Hege Turnes, internrevisjonsdirektør Terje Klepp, seksjonsleder Grete Øwre

Kopi: ARBA, PA, BOA

Referat fra etatsstyringsmøtet 13. april 2018

1) Aktiviteter og resultater 2017.

Arbeids- og velferdsdirektoratet gir en overordnet vurdering av de viktigste resultater under målene for Arbeids- og velferdsetaten og direktoratets ansvar på sosial- og levekårsområdet. Direktoratet bes å vurdere ressursbruk i etaten knyttet til resultatene og måloppnåelsen.

Arbeids- og sosialdepartementets og Barne- og likestillingsdepartementets overordnede vurdering av etatens måloppnåelse i året som helhet, samt i 3. tertial 2017 på enkelte områder.

Overordnet vurdering fra direktoratet

Arbeids- og velferdsdirektøren innledet med å kommentere overordnet om resultatoppnåelsen for 2017. Direktøren påpekte at det foregår store endringsprosesser i NAV. Samtidig er de godt fornøyd med resultatene som ble levert i 2017.

NAV endrer seg for å få flere i arbeid. Prosesser med digitalisering av sykefraværsoppfølgingen, bedre selvbetjeningsløsninger for ytelsessøknader og økt

bruk av digitale løsninger for dialog mellom NAV-kontoret og brukerne frigjør tid til planlagte oppfølgingssamtaler for de som har behov for dette. Videre er forsterket samhandling med arbeidsgivere viktig for å få flere i arbeid og øke arbeidsinkluderingen. Arbeids- og velferdsdirektøren påpekte at handlingsrommet ift egenregi er viktig.

I 2017 er spesialiseringen i ytelseslinjen videreført og oppgavene er samlet i færre enheter. Dette bygger kompetanse og gir på sikt bedre kvalitet i saksbehandlingen. Slike endringsprosesser er også krevende. Saksbehandlingstiden på enkelte ytelser, særlig dagpenger, har vært for lang. Ved årsslutt var imidlertid etaten på god vei til måloppnåelse også på dette området.

I 2017 var ventetiden på telefon for lang hos NAV kontaktsenter. Antall serviceklager ble doblet i 2017. Det var flest klager knyttet til saksbehandling og svartid.

De første NAV-kontorene har slått seg sammen som følge av kommunereformen, og arbeidet med overgang fra fylker til regioner er påbegynt. Det legges opp til mer lokal ledelse og mindre styring. Dette gir også endringsbehov i partnerskapet.

Direktøren viste til at de opplever departementet som tydelige på prioriteringer og bestillinger gjennom styringsdokumentene. Dette er viktig i lys av stadig strammere budsjetter samtidig som NAVs portefølje av oppgaver vil øke.

Departementet viste til at årsrapporten er levert etter de krav som er stilt i Bestemmelsene om økonomistyring i etaten. I hovedsak mener departementet at årsrapporten gir en god beskrivelse av resultatoppnåelsen. Direktoratet har i større grad enn i fjor vurdert og pekt på effektene av etatens innsats for å bygge opp under målene. Det er imidlertid et utviklingspotensial å utvikle disse analysene på flere områder. Departementet og direktoratet er enige om at analyse/evalueringer vil være viktig for å gi god resultatinformasjon særlig på områder med komplekse årsakssammenhenger. Departementet påpekte også at direktoratet kunne ha utdypet noe mer om sammenhengen mellom vridningen i ressursbruken og det man ønsker å oppnå (hva dette skal understøtte).

Departementet påpekte at det er godt og tillitsfullt samarbeid med direktoratet. Barne – og familiedepartementet fremhevet også at dialogen med direktoratet er god og viste særskilt til prosessen knyttet til regelverksarbeidet på foreldrepengeområdet.

Direktoratets gjennomgang av etatens måloppnåelse

Overgang til arbeid

Arbeidsmarkedet var i bedring gjennom 2017, og sammenlignet med 2016 var det en økt overgang til arbeid, også for personer under 30 år og for personer med nedsatt arbeidsevne. Direktoratet er fornøyd med at parameterne går i riktig retning. Det er et stort fokus på etterlevelse av aktivitetskravene. En analyse fra Arbeids- og velferdsdirektoratet viser at selv om det er lav sannsynlighet for å flytte blant de arbeidsledige, viser de ledige stor fleksibilitet når det gjelder pendling og yrkesmessig

mobilitet. Mange begynner å jobbe i et annet yrke enn det de hadde før de ble arbeidsledig. Høy yrkesmessig mobilitet bidrar til høyere overgang til arbeid.

Et godt markedsarbeid gir også et viktig grunnlag for overgang til arbeid, og kontakten med arbeidsgiverne er styrket gjennom 2017. Det er inngått samarbeidsavtaler med store aktører på både regionalt og lokalt nivå, og etaten samhandler med viktige aktører i plattform for arbeidsmarkedet, f.eks. FINN. Det er gjennomført rekordmange jobbmesser og bransjetreff i 2017. Videre er oppfølgingen av brukerne på et stabilt og høyt nivå, særlig gjelder dette ungdom og innvandrere som er prioritert for oppfølging og arbeidsmarkeditiltak. Om kort tid vil et betydelig antall innvandrere være ferdig med introduksjonsprogrammet og de vil ha behov for videre oppfølging fra Arbeids- og velferdsforvaltningen. Mange i denne gruppen vil trolig ha behov for et lengre kvalifiseringsløp for å komme inn i arbeidsmarkedet.

Videre er ungdomsinnsatsen intensivert. Av unge som passerer åtte uker er så mange som 74 pst. i aktivitet, har mottatt tilbud fra NAV eller er under medisinsk behandling. 8 pst. av brukerne i målgruppen ble vurdert å ha behov for en forsterket oppfølging fra NAV for å komme i aktivitet. Ungdomsledigheten går ned, og direktoratet antar at økt fokus på arbeid blant unge bidrar til denne nedgangen. Med lavere ledighet på Sør- og Vestlandet, er det også mulig å prioritere de som står et stykke unna arbeidsmarkedet.

Arbeids- og sosialdepartementet er godt fornøyd med at måloppnåelsen gikk i positiv retning fra 2016 til 2017, og at det er bedring på flere styringsparametre. Det er imidlertid vanskelig å vurdere hva som ligger bak den positive utviklingen i overgang til arbeid. For arbeidssøkere har konjunktorene en viss betydning, men for personer med nedsatt arbeidsevne har konjunktorene mindre å si, det er derfor andre forhold som trolig påvirker overgangen til arbeid. Tiltaksintensiteten viser økt tiltaksbruk for de prioriterte arbeidssøkergruppene (ungdom og innvandrere), men dette gjelder ikke for innvandrere med nedsatt arbeidsevne. Andel på tiltak i denne gruppen ligger på snittet for *alle* med nedsatt arbeidsevne. På særmeetet 16. mars ble det vist til kravene i ungdomsinnsatsen, der det ble påpekt at det foreløpig er relativt få unge under 30 år med standard innsatsbehov som er registrert med en ny behovsvurdering ved åtte uker. Departementet viste til at direktoratet der varslet at det ville bli iverksatt tiltak med sikte på å øke denne andelen, og ba om å få bekreftet at dette var gjort. Direktoratet bekreftet at det nå er gitt beskjed om at fylkene skal ha økt fokus på registrering.

I tildelingsbrevet for 2017 står det at opplæringstiltak er et prioritert tiltak i ungdomsinnsatsen, men i årsrapporten melder direktoratet at det toårige tiltaket benyttes fortsatt i svært begrenset grad, og at hovedårsaken er en smal målgruppe. Samtidig fremkommer det at i fylker der det to-årige opplæringstiltaket er tatt i bruk, kan det vises til positive erfaringer. departementet spurte om det innebærer at det er et potensiale for ytterligere bruk av tiltaket. Videre om erfaringene fra enkelte fylker har overføringsverdi for andre fylker som i liten grad benytter tiltaket. Direktoratet svarte bekreftende på at noen fylker har lyktes bedre enn andre med opplæringstiltaket (på tross av små forskjeller i populasjonen), og det kan være hensiktsmessig at fylkene utveksler erfaringer. Men det er også et element at inngangsvilkårene er smale, og det

er dermed vanskelig å treffe målgruppen. Direktoratet ønsker derfor å diskutere inngangsvilkårene med departementet. Direktoratet tar initiativ til en dialog.

Departementet har i eget brev til direktoratet understreket behovet for å opprettholde et konkurransedyktig leverandørmarked innen oppfølgingstiltak, parallelt med at etaten videreutvikler tjenester i egenregi på dette området. Direktoratet orienterte om at de jobber med dette, og at det vektlegges en god dialog med tiltaksarrangørene. I følge direktoratet har utfordringene i hovedsak vært i ett fylke, og det er en dialog for å finne løsninger i dette fylket. Etaten ønsker en prioritering av oppfølgingstiltak både i egen regi og oppfølgingstiltaket som kjøpes eksternt. Det er i den forbindelse en utfordring å redusere tiltaksnivået for andre arbeidsmarkedstiltak, da det er en rekke bindinger og prioriteringer for ulike tiltak. Direktoratet følger opp fylkene i denne saken. Det er for øvrig et press fra flere når det gjelder bruk av ordinære arbeidsplasser for opplæring, og det er behov for at etaten tar et større koordineringsansvar opp mot arbeidsgiverne.

Økt inkludering og lav grad av utstøting fra arbeidslivet

Direktoratet viste til at de har kommet godt i gang med tiltak i egenregi. Det er viktig å være tettere på de brukerne som trenger det mest. For å gi tettere arbeidsrettet oppfølging er det etablert jobbspesialistteam i ca. 45 NAV-kontor, der hvert fylke har 1-4 NAV-kontor som har fått midler. Flere fylker har også prioritert å legge til stillinger over egne budsjetter for å kunne øke tilbudet. Direktoratet viste også til at Supported employment gir gode resultater mht arbeidsinkludering når det blir brukt på riktig måte. Hvor mye som skal overføres fra tiltaksbevilgning til egenregi vil diskuteres inn mot augustkonferansen.

Direktoratet påpekte viktigheten av å bremse inngang til uføreløp. Direktoratet viste til at det har vært en nedgang i andelen på helserelaterte ytelser. Denne forklares med en nedgang i andelen på arbeidsavklaringspenger, mens det har vært en noenlunde stabil andel på sykepenger og uføretrygd de siste årene. Direktoratet opplyser at andelen unge på AAP under 30 år har gått noe ned, mens andelen uføretrygdde fortsatt øker i denne aldersgruppen. Selv om det er en marginal endring, er det bekymringsfullt at utviklingen går i feil retning.

Direktoratet påpekte viktigheten at personer med arbeidsforhold opprettholder tilknytningen til arbeidslivet gjennom graderte ytelser. Gradert sykemelding har økt noe fra 2016 til 2017. Andel AAP-mottakere som er i arbeid (deltid) eller tiltak ved 26 ukers tidspunkt har også økt (fra 42 pst. i 2016 til 43 pst) i 2017. Det er imidlertid en synkende andel som innvilges gradert uføretrygd. Direktoratet påpekte behov for å se nærmere på effekten av graderte ytelser på den varige arbeidstilknytningen. Direktoratet viste til at bredden av tilgjengelig tiltak benyttes overfor personer med nedsatt arbeidsevne, for å bidra til overgang til arbeid eller fastholdelse av arbeid. Det er også økt bruk av kombinasjon av arbeid/tiltak og medisinsk behandling.

Det er en liten nedgang i dialogmøte 2. Direktoratet viser til at alle nødvendige og ønskede dialogmøte 2 blir gjennomført. Det var imidlertid noe oppstartsutfordringer med ny digital møteplattform, som gjorde at det kunne være utfordrende å klare å

gjennomføre dialogmøte innen 26 uker. Direktoratet viser også til en økning i antall dialogmøte 3.

Videre informerte direktoratet om leverte IA-tjenester fra Arbeidslivssentrene, hovedsakelig innen forebygging, reduksjon av sykefravær og IA-veiledning. Arbeidslivssentrene er trukket tettere inn i NAV- kontorenes inkluderingsarbeid, markedsarbeid, ungdomsinnsats, og øvrige prosjekter der de er aktører mellom arbeidsgiver og arbeidstaker.

Departementet viste til at styringsparameterne som omhandler de helserelaterte ytelsene er mer tilstandsindikatorer og hovedsakelig utenfor etatens kontroll. Det er imidlertid viktig at vi følger utviklingen av disse strømmene. Det er noen flere unge som mottar helserelaterte ytelser, og dette er en trend man så langt ikke har klart å bryte. Når det gjelder innsats for å motvirke økningen, vil det være viktig å få opp gradering av sykepenger og AAP, som vil kunne ha effekt på overgang til uføretrygd. Dette vil være et tema i styringsdialogen til høsten.

Det er enighet mellom direktoratet og departementet om viktigheten av mer analyse på dette området, jf. også oppdrag i tildelingsbrevet for 2018.

Gode levekår for de vanskeligst stilte

Direktoratet innledet med å si at det er behov for økt kompetanse både i egen linje og gjennom fylkesmennene når det gjelder de sosiale tjenestene. Direktoratet opplyste at de iverksetter en rekke tiltak for å øke kompetansen og kvaliteten i de sosiale tjenestene. Blant annet har de fortsatt arbeidet med å revidere rundskrivet om sosialtjenesteloven, med særskilt vekt på aktivitetsplikten.

Direktoratet har tildelt om lag 30 mill. kroner i tilskudd for å stimulere til utvikling av de sosiale tjenester i kommuner. Målgruppen for ordningen er sosialt og økonomisk vanskeligstilte som har behov for sosiale tjenester.

Ved utgangen av 2016 var de i underkant 5 400 deltakere på Kvalifiseringsprogrammet (KVP), som er ca. 150 færre enn året før. Nedgangen er bekymringsfull, og direktoratet opplyste at KVP er et tema på alle møter med fylkesmennene. De viste til at det er gode resultater av KVP, og NAV må være en pådriver for å benytte programmet i større grad. Utfordringen er at direktoratet ikke kan styre kommunene til å bruke mer penger på tiltaket. Direktoratet oppfordret til større politisk oppmerksomhet rundt programmet.

Direktoratet viste til viktigheten av utvikling og styring av partnerskapet. De viste til et økende antall interkommunale samarbeid (ca. 60 kontor er involvert i interkommunale samarbeid). Direktoratet viste særskilt til ungdomssatsingen der både statlige og kommunale virkemidler har måtte spille på lag, og lagt til grunn en god samordning av kommunale og statlige tiltak.

Sosiale tjenester vil være et viktig og prioritert område fremover, og var også et tema på særmøte før påske. Her var det enighet om behov for mer fagdialog på området. Det er

viktig med god dialog mot fylkesmennene. Et viktig spørsmål i dialogen er blant annet hvordan man kan bruke informasjon fra tilsyn til kompetanseheving.

Departementet registrerer utfordringen med å få opp volumet på KVP. Samtidig er det viktig å fokusere på at selv om tiltaket er ressurskrevende, så gir det god effekt mht overgang til arbeid.

Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning

Direktoratet erfarer at spesialiseringen begynner å gi effekt i form av at resultatene blir bedre, og at det gir en trygghet for at de iverksatte tiltakene er riktig. Antall restanser har gått ned på mange ytelsesområder gjennom 2017, og saksbehandlingstiden er redusert. Det er imidlertid fortsatt utfordringer på noen områder. Tilgangen av nye saker er betydelig på klage- og medlemskapsområdet, og det er iverksatt tiltak for å redusere saksbehandlingstiden. I tillegg er det lang saksbehandlingstid på uføresaker, noe som blant annet skyldes at antall førstegangssøknader har økt betydelig.

Kvaliteten i saksbehandlingen blir gradvis bedre. Det ble innført kvalitetsmålinger på 2 nye saksområder i 2017 og 4 nye områder i 2018. Etatens ansatte lærer mye av målingene, samtidig som mer automatisering i saksbehandlingen gir bedre resultater, blant annet ved hjelp av "robotics". Regelverksforenklinger og ny systemstøtte bidrar også positivt til kvaliteten. Staten fortsetter arbeidet med å følge opp tiltakene i handlingsplanen mot feilutbetaling. Aktiviteten på området har vært økende etter hvert som direktoratet har tatt i bruk midlene som ble bevilget ifm. Revidert nasjonalbudsjett 2017. Arbeidslivskriminalitet er et høyt prioritert område, og staten har deltatt i utviklingen av ny styringsmodell på området. Arbeidet med A-krimsakene er ressurskrevende og krever spesialkompetanse.

Departementet er fornøyd med utviklingen i ytelsesforvaltningen. På saksområder hvor staten har ligget et stykke unna måloppnåelse, har det stort sett gått bedre gjennom 2017. Departementet stilte likevel spørsmål ved årsaken til at antall førstegangssøknader om uføretrygd har økt betydelig. Er dette de siste mottakerne av arbeidsavklaringspenger med unntak fra hovedregelen på fire år, dvs. at økningen er midlertidig, eller vurderer direktoratet at økningen skyldes en trend? Det kan være hensiktsmessig å gjennomføre en analyse av utviklingen. Direktoratet bekreftet at økningen delvis skyldes at en del på unntak nå søker om uføretrygd, men det er behov for å gjennomføre en analyse før en kan si noe sikkert om årsakene til utviklingen. Noen av de som avslutter perioden med arbeidsavklaringspenger kvalifiserer ikke til å motta helseytelser og går derfor over til sosialhjelp eller privat forsørgelse.

Videre uttrykte departementet at de er godt fornøyd med at kvaliteten i saksbehandlingen blir gradvis bedre, og at det gjennomføres kvalitetsmålinger på stadig flere ytelsesområder. Både BLD og ASD har merket seg at staten har økt fokus på omgjøringer. Antall omgjøringer går ned på noen områder, men ikke på alle. Departementet spurte om hva som er planen videre for å redusere nivået. Det er blant annet fortsatt et høyt antall omgjøringer innenfor barnebidrag. Direktoratet påpekte at antall omgjøringer går ned i takt med at kvaliteten i saksbehandlingen øker. Som følge av spesialiseringen av ytelsesforvaltningen, økte avslagsprosenten da det ble mer lik

praksis over hele landet. Bedre systemstøtte vil på sikt medføre bedre dialog knyttet til dokumentasjon fra bruker, og dermed vil avslagsprosenten og omgjøringer reduseres. I bidragssaker vil omgjøringsprosenten være relativt høy på grunn av utfordringer knyttet til dokumentasjonsinnhenting, men det jobbes med å forbedre kvaliteten også på dette saksområdet med tanke på en lavere omgjøringsprosent.

Departementet påpekte at på medlemskapsområdet er andel saker behandlet innen normert tid lav, og den er lavere i 2017 enn i 2016. Hva skyldes dette? Direktoratet svarte at dette hovedsakelig skyldes ny praksis i Lithauen om bekreftelse på trygdetid i Norge. Men det tar *generelt* lang tid å bekrefte inntekstopplysninger, og det kommer til å være utfordringer på dette området en tid fremover blant annet på grunn av helmanuelle løsninger. Det er utformet en gjennomføringsplan med sikte på iverksette ulike forbedringstiltak, blant annet er saksbehandlingskapasitet økt. På sikt bør det utarbeides bedre saksbehandlingssystemer på medlemskapsområdet, - EESSI avhjelper bare deler av saksbehandlingen.

Direktoratet avsluttet med å si at det i 2018 vil gjennomføres en rekke tiltak for å levere nye IT- løsninger, realisere gevinster og styrke kompetanse, med ekstra innsats på områdene klager, uføretrygd, eneforsørger og medlemskap.

Etatens ressursituasjon

Direktoratet viste til at det forventes en befolkningsvekst som gir flere brukere, mens det forventes ingen store endringer i ledighet eller innvandring. Direktoratet viste til at regelverksendringer kan gi merkostnader ved implementering, f.eks. pleiepenger.

Direktoratet påpekte viktigheten av forutsigbarhet i de økonomiske rammene. De forventer fortsatt ABE- kutt i årene fremover. Samtidig med strammere økonomiske rammer er det et ønske om bedre oppfølging av utsatte grupper, økt innsats overfor arbeidsgivere og fortsatt høyt nivå på digitalisering og modernisering av løsninger.

Prosser gjennom forenkling og effektivisering i direktoratet, regionalisering og spesialisering, implementering av kanalstrategien er viktige tiltak for å frigjøre og omdisponere ressurser til tettere oppfølging av de som trenger det mest samt økt arbeidsgiveroppfølging.

Departementet viste til at det er viktig å ha en god dialog om de økonomiske rammebetingelsene. For å unngå øvrige kutt, er det viktig at man har god oversikt over de ressurser som disponeres i etaten og være tydelig på handlingsrommet og konsekvenser på gjennomføringsevne av kutt. Når det gjelder økonomiske og administrative konsekvenser knyttet til implementering av regelverksendringer er det viktig at dette spilles inn tidlig i prosessene.

2) Arbeids- og velferdsdirektoratet gir en overordnet vurdering av styring og kontroll i etaten, herunder vurdering av etaten risikobilde ved starten av 2018.

Direktoratet viste til at det har vært mye fokus på enklere styring, og det har vært blant annet nedsatt en partssammensatt arbeidsgruppe som har gjennomgått bruken av MRS og kommet med tiltak for å forbedre etatens utøvelse.

NAV Innkreving er overført til skatteetaten. Det har vært et viktig tiltak for å rendyrke det NAV skal holde på med. Dette gir bedre styring og kontroll.

Direktoratet opplyste om at arbeidet med å forbedre regnskapskvaliteten har fortsatt i 2017, der mange svakheter i avstemmingsløsningene har blitt rettet. I tillegg er det gjennomført kompenserende tiltak for å sikre tilstrekkelig kvalitet på de områdene hvor systemløsninger ennå ikke er på plass.

Det er stort fokus på bedret informasjonssikkerhet og personvern. I 2017 har det blitt gjennomført flere tiltak som på sikt skal redusere risikoen. Det er blant annet ansatt et eget personvernombud.

Direktoratet presenterte etatens risiko kart, som ble oppdatert 20 mars. Risiko for ustabilitet i systemløsningene er satt i rødt. Dette kan bl.a. berøre leveranser til datavarehus, Arena og utbetalingsløsninger. For å redusere risiko er det behov for utvikling av applikasjoner, ny infrastruktur og nye arbeidsmetoder.

Direktoratet viste til risiko for alvorlige voldshendelser, som også står i rødt. Det er registrert 2000 hendelser, herunder 31 fysiske angrep i 2017. Det jobbes systematisk med sikkerhetstiltak.

Det jobbes også med å få ned risiko for mangelfull etterlevelse av ny personvernforordning og personopplysningslov fra 25. mai 2018 (står i rødt). Det er gjennomført et forprosjekt i 2017 for å få klarhet i de juridiske implikasjonene av endringen i forordningen, og gjennomføring av nødvendige endringer er igangsatt i 2018.

Når det gjelder modenhetstrappen mht internkontroll ligger NAV på modenhetsgrad 3. Langtidsplanen for internkontroll skal nå revideres og settes nye tiltak i 2018. Det jobbes systematisk for å komme høyere på modenhetstrappen.

Departementet viste til at det er viktig å ha en god dialog om tiltak og prosesser for å lukke merknadene fra Riksrevisjonen. Det er ofte gode grunner til at det kan ta tid å lukke merknader, og det er viktig å ha dialog om årsakene til dette og eventuelle kompenserende tiltak.

Årsregnskapet 2017

Det har vært en svak økning i antall årsverk i etaten fra 2016 til 2017. Økningen skyldes blant annet økte ressurser til ungdomsinnsatsen og til oppfølging i egen regi. Samtidig virker ABE- kuttet i motsatt retning. Etaten har over tid bevisst økt antall egne IT-ansatte, mens bruken av eksterne konsulenter er betydelig redusert. Konsulentbruken økte imidlertid med omlag 250 mill. fra 2016 til 2017 som et direkte utslag av P2, men

grunnutvikling i ekstern konsulentbruk er altså kutt over tid. Mindreforbruket i etaten var større i 2017 enn i de foregående årene. Dette skyldes bl.a. kapasitetsproblemer i første halvår 2017 og at noen aktiviteter ble billigere som følge av endret sourcing- og utviklingsstrategi. Driftskostnadene i etaten var dessuten lavere enn forventet.

Direktoratet informerte om at det arbeides for å sikre tilstrekkelig god regnskapskvalitet, og at det er en god dialog med Riksrevisjonen i dette arbeidet. Riksrevisjonen gjennomfører også to etterlevelserevisjoner og en forvaltningsrevisjon i Arbeids- og velferdsetaten. Direktoratet ser et behov for å være tidlig ute med å nyansere Riksrevisjonens bilde av etaten i sine svar, blant annet når det gjelder etterlevelserevisjonen på hjelpemiddelområdet.

Framtidsutsikter

Arbeids- og velferdsetatens omverdensanalyse viser at befolkningsveksten etter hvert vil gi flere NAV- brukere. Det forventes raskere omstillingstakt i arbeidsmarkedet, og samtidig vil digitaliseringen gi nye muligheter i form av blant annet bedre tjenester til brukerne. Utfordringsbildet gir flere oppgaver, men samtidig minker finansieringen. Etaten må dermed bli mer effektiv. At digitaliseringen øker, både på arbeids- og ytelsessiden, gir de ansatte helt nye arbeidsmåter, noe som gir behov for omstilling i organisasjonen. Direktoratet påpekte at departementet må være forberedt på at omstillingen kan gi mer støy i offentligheten enn tidligere.

Direktoratet presenterte en rekke pågående og planlagte digitaliseringstiltak i både tjeneste- og ytelseslinjen.

I ytelseslinjen intensiveres nå budsjettnedtrekket i 2018 som følge av at spesialiseringen legger til rette for å ta ut gevinster gjennom nedbemanning. Etaten trenger mindre sakbehandlingskapasitet i ytelseslinjen, og familie- og pensjonsområdet reduseres først. En del oppgaver flyttes geografisk og bemanning flyttes mellom ytelser. F.eks. vil noen som i dag saksbehandler foreldrepenger, jobbe med uføretrygd i fremtiden. Direktoratet legger vekt på en god dialog med fagforeningene i omstillingsprosessen.

BLD spurte om det er tilstrekkelig kapasitet i de nye systemløsningene til å gjøre betydelige endringer, f.eks. som følge av en eventuell krav om opphevelse av det ensidige aktivitetskravet for mor i foreldrepengerordningen (jf. den grunngitte uttalelsen om saken fra ESA). Direktoratet bekreftet det. BLD vil ha en videre dialog med direktoratet alternative utforminger av foreldrepengerregelverket ved en eventuell dom i EFTA-domstolen, som innebærer at Norge må avvike det ensidige aktivitetskravet.

Departementet understreket betydningen av at direktoratet i sitt digitaliseringsarbeid formidler behov for regelverksutvikling så raskt som mulig. Utviklingen av Digisos, og begrensningene som lå i kontorsperrene, tydeliggjorde behovet for å være tidlig ute.

Til slutt informerte direktoratet om at de vil oppdatere etatens virksomhetsstrategi, og vil presentert den for departementene på særmøtet 28. september 2018. Det er behov for en virksomhetsstrategi ved siden av langtidsplanen. Departementet understreket

betydningen av en fortsatt god dialog om hvordan styringssignalene og ambisjonene fra departementene, både på lang og kort sikt, matcher etatens egne mål og strategier. Den siste tids stabile politiske situasjon gjør det mulig å legge en mer langsiktig kurs, basert på bl.a. Meld. St. 33 "NAV i en ny tid", regjeringsplattformen og inkluderingsdugnaden.