

Referat

Særmøte mellom Arbeidsdepartementet og Arbeids- og velferdsdirektoratet 30. september 2011

Tilstede fra Arbeids- og velferdsdirektoratet: Joakim Lystad (arbeids- og velferdsdirektør), Yngvar Åsholt (ass. arbeids- og velferdsdirektør), Kjersti Monland (direktør spesialenhetslinjen), Ellen Christiansen (fungerende direktør fagstab ytelser), Per O. Fjell (økonomidirektør), Ingunn Midttun Godal (direktør overordnet styring).

Tilstede fra Arbeidsdepartementet: Ulf Pedersen (VPA/ekspedisjonssjef), Dagfinn Hansen (VPA/avdelingsdirektør), Espen Opjordsmoen (VPA/avdelingsdirektør), Nina Rasch-Olsen (VPA/seniorrådgiver), Solgunn Tverfjell (PA/avdelingsdirektør), Ingar Kompelien (PA/avdelingsdirektør), [REDACTED] (PA/ seniorrådgiver), [REDACTED] (ARBA/ seniorrådgiver), [REDACTED] (seniorrådgiver/ref.) og [REDACTED] (seniorrådgiver/ref.).

Dagsorden for møtet:

1. Status overføring av IKT pensjonsprogrammet til linjen i Arbeids- og velferdsetaten
2. Status for utenlandsområdet i Arbeids- og velferdsetaten

Sak 1: Status for overføring av IKT Pensjonsprogrammet til linjen

Direktoratet opplyste at pensjonsprogrammets hovedaktiviteter er levert. Det ble presisert at etaten (linja) er inne i en krevende periode mht drift og forvaltning. Det vil være utfordrende å ta store nye endringer i overgangen fra programmet avsluttes og linjen tar over alt fullt ut. Feilretting og stabil produksjon er viktige prioriteringer fremover. Det er komplekse avhengigheter og lange verdikjeder, og det vil være viktig å få samspillet og hele verdikjeden til å virke på tvers. Kompetanse på pensjonsområdet skal etableres. Det vil også bli endringer på pensjonsområdet som følge av IKT moderniseringen. Pensjonsområdet skal inn i en forvaltning sammen med andre fagområder, og området skal underlegges en annen form for prioritering enn tidligere da det var organisert som et program. Selv om det er satt i verk en rekke tiltak som har gitt forbedringer på området, er det fortsatt store utfordringer på kvaliteten i beregninger og vedtak, samt en del feilutbetalinger på området.

Direktoratet opplyste videre at når det gjelder linjeorganisasjonens overtakelse så er det gjennomført mange tiltak. Arbeidsprosesser er under implementering, og det er opprettet et fast tverrgående prosesssteam på fagsiden. Direktoratet presiserte at det er en rekke utfordringer på området:

- Mye skal overleveres på kort tid
- Det skal etableres en effektiv samhandling internt og med andre aktører
- Kompetansen på området skal videreutvikles

Frem til jul skal det implementeres to forvaltningsleveranser, og linjen vil for første gang ha eneansvar for den siste leveransen. Direktoratet understreket at de har god kontroll på begge disse leveransene. Etaten vil foreta nødvendig innleie av personer fra pensjonsprogrammet i en overgangsperiode. Direktoratet vil fortsatt arbeide for å styrke kompetanse og kapasitet på pensjonsområdet, og det vil være svært viktig å få til en effektiv samhandling mellom fag- og IKT-siden.

Direktoratet redegjorde deretter for disponering av usikkerhetsavsetningen. Av de 179 mill. kroner som er tildelt er 75 mill. kroner benyttet til å gjøre linjen i etaten i stand til å forvalte pensjonsområdet på en god måte, resten til å ferdigstille IKT-programmet. Direktoratet opplyste at de vil komme tilbake til en søknad om ytterligere disponering av departementets usikkerhetsavsetning.

Departementet understrekte at det ikke har merknader til redegjørelsen om risiko og status på pensjonsområdet. Departementet la til grunn at midlene som tildeles direktoratet fra departementets usikkerhetsavsetning brukes innenfor fase 3 sitt formål og scope, noe direktoratet bekreftet.

Direktoratet redegjorde deretter for rydde- og utviklingsprosjektet. Innenfor ryddeprosjektet er det etablert en produksjonsplan. Totalkapasitet på området er identifisert som en kritisk risikofaktor på området, men det er etablert tiltak for å redusere risikoen.

Innenfor utviklingsprosjektet ble det opplyst at det blant annet arbeides med både kvalitetsstyring og produksjonsstyring, og at det skal etableres et målbilde for utviklingsprosjektet. Når målbildet er avklart vil det bli implementert en tiltaksplan. Det er ikke identifisert noen kritiske risikofaktorer på utviklingsprosjektet.

Når det gjelder risiko knyttet til overtakelse i fagkontorene på pensjonsområdet viste direktoratet særlig til fire områder: Kapasitet, kompetanse, etablere prosesser og rutiner samt implementering av skjermingstillegg som skal være klart til 1.2.2012. Risiko knyttet til kapasitet ble særlig fremhevet. For alle områder er det etablert tiltak for å redusere risiko.

Departementet stilte spørsmål om risiko knyttet til kompetanse, og viste blant annet til en revisjonsrapport fra internrevisjonen i 2011. For å redusere risiko har direktoratet rekruttert personell med høy kompetanse, og det vil bli gjennomført en gap-analyse for å finne ut hvilke kompetanseområder som er kritiske.

Direktoratet redegjorde for arbeidet med gevinstrealiseringer. Det ble blant annet opplyst at 48 prosent av antall krav er behandlet helautomatisk. Videre ble det opplyst at befolkningens kunnskap om alderspensjon øker, og at flere personer bruker nettjenesten Din Pensjon.

Departementet understreket at det er viktig med god dialog mellom direktoratet og departement når det gjelder statistikk på pensjonsområdet, herunder statistikk om kombinasjonen av arbeid og pensjon.

Departementet understreket i tillegg at det er viktig at direktoratet drar nytte av de erfaringene som er gjort i forbindelse i anslag på uttak av ny alderspensjon og bringer disse inn i forbindelse med nye anslag.

Sak 2: Status for utenlandsområdet i Arbeids- og velferdsetaten

Direktoratet redegjorde innledningsvis for resultater og gjennomførte tiltak på utenlandsområdet. Direktoratet erkjente at arbeidet på utenlandsområdet har vært utfordrende over lang tid, men at utviklingen nå går i mer positiv retning.

Av positive trekk ble det nevnt at omorganisering av telefoniområdet har gitt bedre resultater, og at det er bedre kvalitet på nøkkelkontrollene sammenlignet med tidligere. Videre har saksbehandlingstiden for dagpenger og attest E-301 gått ned og effektiviseringstiltakene (KF) har gitt resultater blant annet på uføreområdet. Det er flere ansatte i faste stillinger for å øke kapasiteten ved NAV Internasjonalt.

Nedbygging av restanser og styrking av kvaliteten i oppgaveløsningen er prioriterte oppgaver på utenlandsområdet. NAV Internasjonalt tar i hovedsak unna inngående saker, men det er en utfordring å bygge ned restansene.

Hovedtiltakene som ble nevnt i direktoratets svarbrev til Riksrevisjonen (14.04.2011) er utvikling av et helhetlig kvalitetssystem og nøkkelkontroller, IKT- modernisering, nytt grensesnitt på uføreområdet og ny forordning.

Etaten utarbeider et helhetlig kvalitetssystem som også skal omfatte utenlandsområdet, men det vil ta noe tid før det er implementert. Det jobbes i etaten med å utvikle en ensartet tekning rundt kvalitet som skal erstatte flere mindre delsystemer. Departementet påpekte at det er viktig at det parallelt med utviklingen av et helhetlig kvalitetssystem, også jobbes med forbedringer av mer kortsiktig karakter med sikte på forbedring. Videre redegjorde direktoratet for at det gjennomføres kvalitetsundersøkelsen innen alderspensjon, og at det er foretatt pilotering av kvalitetsundersøkelser innen bidragssaker og AAP. Jevnlige kvalitetsmålinger på disse to områdene samt på ytelser til enslige forsørgere blir innført i 2012. Erfaringene til nå har bl.a. avdekket at kompetansen på enkelte områder er mangelfull. Det jobbes med å stabilisere bemanningen for å bidra til økt kompetanse, og arbeidet med forbedring av arbeidsprosesser fortsetter.

På spørsmål fra departementet om nøkkelkontrollene er satt inn på riktig sted, sett i lys av de svakheter som er observert, svarte direktoratet at de jevnlig reviderer kontrollene basert på riskikovsurdering. De jobber også med lukke anmerkningene fra Riksrevisjonen.

Systemstøtten ved NAV Internasjonalt er mangelfull. GOSYS må spesialtilpasses utenlandsområdet. På spørsmål fra departementet når et tilpasset GOSYS vil være på plass i NAV Internasjonalt, svarte direktoratet at dette vil bli vurdert prioritert i forbindelse med 2012- budsjettet. Det er også behov for et medlemskapsregister, men det krever et lengre utviklingsløp.

Arbeids- og velferdsetaten og Skattetaten har et felles ansvar for at det blir fastsatt korrekt trygdeavgift. De to etatene innledet et samarbeid i januar 2010. Enkelte tiltak er gjennomført, blant annet felles rutinebeskrivelser og kompetansehevede tiltak. Det er også fremmet forslag til endringer i folketrygdloven som gjør det klart at det skal betales trygdeavgift og arbeidsgiveravgift når medlemskapet i folketrygden følger av en internasjonal avtale. Det arbeides med på sikt å få til en mer hensiktsmessig arbeidsdeling mellom de to etatene.

Arbeids- og velferdsetaten og UDI innledet et samarbeid i mars 2011. Bakgrunnen for samarbeidet er å hindre feil vedtak og/eller feilutbetaling som følge av manuell informasjonsinnhenting mellom de to etatene. Arbeids- og velferdsetaten trenger informasjon om oppholdsstatus for brukere. UDI har foreløpig ikke hjemmel for å innhente opplysninger fra etaten. Departementet redegjorde for at det er sendt på høring et forslag med sikte på at vedtak hos utlendingsmyndighetene automatisk skal sendes Arbeids- og velferdsetaten når vedtakene har avgjørende betydning for trygderettighetene.

Direktoratet mener at reglene om medlemskap ikke er tilpasset dagens høye mobilitet mellom landene. Flere av medlemskapsbestemmelsene inneholder subjektive bestemmelser, og er dermed ikke egnet for automatisering slik de foreligger i dag. Det er et ønske fra direktoratets å legge til rette for automatisering, og i følge direktoratet bør dette vurderes før IKT- utviklingen har kommet for langt. Departementet stilte spørsmål om muligheten for å automatisere bort de subjektive vurderingene, men var enig i at det bør vurderes endringer som kan forenkle den administrative håndteringen. Det ble konkludert med at direktoratet og departementet vil ha en videre dialog om dette.

Direktoratet redegjorde videre for at det er implementert av en rekke kompetansetiltak i NAV Internasjonalt og NAV Pensjon.

Fra 1. januar 2012 forbedres dagens saksflyt på uførepensjon både ved forvaltningsenhetene og NAV internasjonalt. Ny saksflyt vil gi færre ledd i saksbehandlingen og forbedret effektivitet og kvalitet. Opplæring i ny løsning vil foregå mot slutten av året. På spørsmål fra departementet om implementeringen vil medføre en midlertidig produksjonsdropp på området, svarte direktoratet at det fortsatt er uklart, men at de vil komme tilbake til dette i sin redegjørelse om NAV Internasjonalt (jf. bestilling fra departementet sist i referatet).

En ny enhet: ”NAV Id og fordeling” opprettes i forbindelse med innføring av nye blanketter (SED) for trygdeopplysninger i EØS- området. Den nye enheten legges til NAV Internasjonalt, men lokalisering er ikke bestemt. Det er knyttet usikkerhet til tiltredelsestidspunktet for ny EU- forordning. Norge avventer de andre EØS- landene (Island

og Liechtenstein). En del EU- land ønsker utsettelse, noe som kan innebære at forordningen først er på plass i 2014. For Norge vil det hjelpe mye om Sverige og Polen starter tidligere.

Departementet ba Arbeids- og velferdsdirektoratet utarbeide en skriftlig redegjørelse for status på utenlandsområdet innen 4. november 2011. Redegjørelsen skal inneholde en kartlegging av kritiske utfordringer, mulige tiltak og hva som er en realistisk plan for gradvis forbedring, herunder økt saksbehandlingskvalitet på utenlandsområdet.