

## Referat

---

Møte om: Etatsstyringsmøte 22. juni 2012

Saksnr.: 2012002298 -

Tilstede:

Tilstede fra Arbeids- og velferdsdirektoratet: Joakim Lystad (arbeids- og velferdsdirektør), Yngvar Åsholt (ass. arbeids- og velferdsdirektør) Ingunn Midtun Godal (direktør stab for overordnet styring), Kjersti Monland (direktør spesialenhetslinjen), Per Fjell (økonomidirektør), Grethe Heen (fung. IKT-direktør), Bjørn Gudbjørgsrud (direktør fylkeslinjen), Erik Oftedal (direktør modernisering).

Tilstede fra Arbeidsdepartementet: Ulf Pedersen (ekspedisjonssjef), Tom Gulliksen (ekspedisjonssjef), Rune Solberg (ekspedisjonssjef), (Solgunn M. Tverrfjell (avdelingsdirektør), Dagfinn J. Hansen (avdelingsdirektør), Espen Opjordsmoen (avdelingsdirektør), [REDACTED] (seniorrådgiver/ref.) og [REDACTED] (seniorrådgiver/ref.).

Tilstede fra BLD: Arni Hole (ekspedisjonssjef) og Per Tehel (fagdirektør).

Dato: 01.08.2012

Møteleder: Ulf Pedersen

Referent: [REDACTED]

### Dagsorden:

- 1. Arbeidsdepartementets og Barne- og likestillings- og integreringsdepartementets overordnede vurdering av etatens måloppnåelse så langt i 2012.*
- 2. Arbeids- og velferdsdirektørens overordnede vurdering av resultatene og særlige utfordringer etaten har fremover, jf. etatens risikobilde i virksomhetsrapporten.*

*Vurderingen bør inneholde hva som er oppnådd og gjenstående utfordringer på følgende områder:*

- Oppfølging av brukere, herunder jobbstrategien, sykefraværsoppfølgingen og ventetider for personer med nedsatt arbeidsevne.

- Ytelsesforvaltningen, herunder utviklingen i NAV Internasjonalt
  - Direktoratets og NAV- kontorenes arbeid for å bidra til bedre levekår for vanskeligstilte, herunder arbeidet med utvikling av partnerskapet.
3. *Moderniseringsarbeidet - status og utfordringer*
  4. *Status for kompetansestrategien og arbeidet med kompetanseutvikling*
  5. *Status for omorganisering av Arbeids- og velferdsdirektoratet, inkl. styringslinjene*
  6. *Status for utvikling og tiltak i etatens interne sykefravær*
  7. *Eventuelt*

## **1) Arbeidsdepartementets og Barne- og likestillings- og integreringsdepartementets overordnede vurdering av etatens måloppnåelse så langt i 2012.**

### ***Tertialrapporten***

Departementet innledet med å si at tertialrapporten var mer fullstendig enn forventet, da vårens streik i offentlig sektor medførte at rapporten ble utformet på kortere tid enn først forutsatt. Den relativt korte produksjonstiden kan være en av årsakene til at direktoratets vurderinger fortsatt er preget av at resultatene beskrives i forhold til forrige tertial og i liten grad i forhold til hvor etaten ønsker å være på lengre sikt (jf. referat fra forrige etatsstyringsmøte). Departementet forventer en bedring på dette området i fremtidige tertialrapporter.

Det er viktig å se resultatutviklingen i forhold til etatens risikobilde. I rapporten er det vanskelig å se sammenhengen mellom resultatutviklingen generelt og risikovurderingen i del 1.

Departementet vil ettersende en bestilling til direktoratet om etterrapportering på sentrale områder der rapportering i tertialrapporten er mangelfull.

### ***Overordnet om resultatutviklingen***

Departementet framholdt at det overordnede bildet viser at resultatutviklingen går i riktig retning på mange viktige områder i arbeids- og velferdsforvaltningen. Situasjonen i ytelsesforvaltningen er nå vesentlig bedret og etaten har klart å realisere bedring knyttet til oppfølging av viktige brukergrupper som arbeidssøkere, sykmeldte og mottakere av arbeidsavklaringspenger. Videre er brukerne mer fornøyd med Arbeids- og velferdsetatens service og tjenester enn tidligere. IKT- moderniseringen er godt i gang.

Departementet trakk fram andel med overgang til arbeid og ventetider i ulike faser for personer med nedsatt arbeidsevne som områder der resultatutviklingen har vært relativt svak. Etatens innsats på oppfølgingsområdet avspeiles ikke i andelen personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til jobb, og en registrerer en økning i ventetider. Det er også et problem at sykefraværet internt i etaten er for høyt, og at det kan svekke muligheten for bedring i etatens måloppnåelse.

BLD fremhevet at de er fornøyd med samarbeidet med direktoratet i forbindelse med avklaringer i dagsaktuelle saker om fedrekvoter, kontantstøtte og surrogati. BLD er også fornøyd med at saksbehandlingstidene for familieytelsene nå ser ut til å gå ned.

### *Oppfølging*

- Departementet vil sende brev med bestilling til direktoratet om etterrapportering på områder med svak eller manglende rapportering i 1. tertialrapport.

## **2) Arbeids- og velferdsdirektørens overordnede vurdering av resultatene og særlige utfordringer etaten har fremover, jf. etatens risikobilde i virksomhetsrapporten.**

### *Innledning*

Arbeids- og velferdsdirektøren innledet med å vise til at de er fornøyd med resultatene så langt i 2012. Etaten har klart å holde produktiviteten oppe, samtidig som det foregår flere parallelle prosesser med IKT- modernisering og organisasjonutvikling. Resultatene viser økt brukeroppfølging, mer stabil ytelsesforvaltning og mer fornøyde brukere.

Risikobildet ble diskutert i topplederforum våren 2012. Med utgangspunkt i de ni delmålene i tildelingsbrevet, skisseres de mest kritiske risikoene fremover, jf punkt 1.3 i virksomhetsrapporten. Risikobildet er et viktig utgangspunkt for prioriteringer av bl.a ressursdisponeringene i 2013. Ifølge direktoratet sammenfaller de identifiserte risikoene i analysen i stor grad med de hovedutfordringene og tiltakene som er identifisert i virksomhetsstrategien. Direktøren påpekte at risikostyring er aktivt brukt som verktøy i etaten, bl.a i fylkenes rapportering. Direktoratet jobber videre med risikobildet, og dette vil bli diskutert videre i bl.a særmøte med departementet 25. juni 2012.

Risikoanalysen identifiserer *kvalitet på tjenestene* som en av de viktigste utfordringene fremover, herunder kvalitet i oppfølgingsarbeidet av brukerne. Selv om ytelsesforvaltningen er mer robust enn tidligere, er det fortsatt risiko i forhold til for lav produktivitet og kvalitet. På spørsmål fra departementet om status for arbeidet med helhetlig kvalitetssystemet, svarte direktoratet at dette arbeidet er omorganisert, der de fleste nå jobber 100 prosent i prosjektet i motsetning til deltid tidligere. Det legges stor vekt på å utvikle et felles språk for hele etaten knyttet til utvikling av kvalitet i tjenesteproduksjonen. Arbeidet med etablering av det helhetlige kvalitetssystemet har

vist seg å være en tyngre prosess enn forventet. Men arbeidet med delprosessene, herunder iverksettelse av standarder, kvalitetsmålinger osv er i rute. Direktoratet vil fortsatt jobbe langsiktig for å heve kvaliteten og effektiviteten innenfor både oppfølgingsarbeidet og ytelsesforvaltningen.

Ellers vil sentrale fokusområder fremover være IKT- moderniseringen og gjennomføring av organisasjonsutviklingsprosessen.

Direktoratet vil jobbe videre med utformingen av tertialrapporten. De viser til at de mistet mange dagsverk pga streiken, og dette satte sitt preg på bearbeidingen av rapporten, herunder koblingen mellom del 1 og del 2 av rapporten.

***Oppfølging av brukere, herunder jobbstrategien, sykefraværsoppfølgingen og ventetider for personer med nedsatt arbeidsevne.***

Direktoratet redegjorde for at stadig flere får oppfølging ved NAV- kontorene. Men analyser viser at det ikke er en direkte sammenheng mellom oppfølgingsnivå og overgang til arbeid i fylkene. I en periode har avklaring av de såkalte ”konvertittene” vært en prioritert gruppe da dette er brukere som ofte har vært i systemet i lang tid og som trenger en avklaring mht livsoppholdsytelse. Oppfølgingsrutinene generelt har blitt mye bedre, men det gjenstår fortsatt en del mht kvalitet i planene og arbeidsmarkedskompetanse. Det siste anses som en av hovedutfordringene i etaten fremover.

Det er innført standard for arbeidsrettet brukeroppfølging som forsøk ved NAV- kontor i 3 fylker, for blant annet å imøtekomme et større behov for arbeidsretting i brukeroppfølgingen. Standardene legger vekt på styrking av arbeidsmarkedskompetansen og ferdigheter i veiledning og samhandling med bruker. Tilbakemeldingene fra forsøksfylkene er så langt positive. I løpet av 1. halvår 2013 er det ventet at standardene er implementert i hele landet. Standarden krever ledelsesforankring og er en del av det nye kvalitetssystemet.

Det er en tett dialog med direktoratet og politisk ledelse i Arbeidsdepartementet når det gjelder jobbstrategien, blant annet om målgruppen. Departementet understreket at det foreløpig ikke vil skje endringer i målgruppen, men at det forutsettes at etaten ikke venter ett år med å følge opp disse brukerne som følge av målgruppedefinisjonen. Direktoratet forsikret om at oppmerksomheten på programmet er stor i fylkene, blant annet mht å øke bruken av virkemidler knyttet til satsningen.

Andelen sykmeldte med oppfølgingen har økt kraftig det siste året, men oppfølgingen er foreløpig for svak for sykmeldte uten arbeidsgiver. Etaten vil ha økt fokus på oppfølging av denne gruppa i tiden fremover. Analyser viser at IA- virksomheter har større nedgang i sykefraværet enn andre, og direktoratet mener at det kan være en indikasjon på at Arbeidslivsentrenes arbeid gir effekt.

Innrapporteringen og sanksjonene knyttet til arbeidsgiverne er mer krevende enn forventet. Volumet er stort og restansene øker. Departementet understreket at direktoratet må prioritere dette for å unngå at etaten blir en "propp" i arbeidsgivernes oppfølgingsarbeid. Direktoratet ble bedt om å komme nærmere tilbake med mer informasjon om situasjonen og eventuelle forslag til tiltak for avhjelp restansesituasjonen og forenkling av rutiner. Departementet kaller inn til et møte om kort tid.

Departementet merker seg at andel sykmeldte med unntak for dialogmøte 2 fortsatt er høyt. Det er ønskelig med en vurdering av nivået i forhold til forventet nivå.

Brukerundersøkelsen viser at brukerne nå er mer fornøyd med Arbeids- og velferdsetatens service enn de har vært de siste tre årene. Det er økning i brukertilfredshet på de fleste områder og i alle fylker. Økningen er i tråd med utviklingen i resultatene fra de lokale brukerundersøkelser ved NAV- kontorene. Direktoratet vil jobbe målrettet slik at den positive utviklingen fortsetter.

#### *Oppfølging*

- Departementet kaller inn til et møte om kort tid for å diskutere situasjonen med sanksjonssystemet knyttet til arbeidsgiverne.

#### ***Ytelsesforvaltningen, herunder utviklingen i NAV Internasjonalt***

Resultatene viser i all hovedsak at det er en mer stabil og robust ytelsesforvaltning. En økende andel av sakene behandles innenfor normert tid for de fleste ytelsene. Bedre resultater skyldes i hovedsak bedre rutiner for dokumentasjon av sak, innføring av saksflyt på de store ytelsene og produksjonsstyring. Resultatene viser resultatforbedring parallelt med endringer i rutiner og krevende "volumhåndtering". Det er fortsatt produktivitetsutfordringer under enkelte ytelser. Det forventes bedring av saksbehandlingstiden når forvaltningsenhetene blir spesialisert. Spesialisering av forvaltningsenhetene, der hver enkelt ytelse saksbehandles færre steder, starter i 2013. Det er videre planlagt å iverksette saksbehandlingsstandarder på de største ytelsesområdene i løpet av 2013 herunder barnebidrag, AAP, enslige forsørgere, alderspensjon, uførepensjon, foreldrepenger, sykepenger, feilutbetaling og ytelser under revurdering og dagpenger.

Direktoratet viste til at det fortsatt er nødvendig å systematisk planlegge håndtering av store og varierende volumer av saker, spisse nøkkelkontroller og øke ressursbruken på ytelser til revurdering.

Departementet uttrykte bekymring for at det har vært en liten nedgang i de som søker pensjon elektronisk. Direktoratet er også noe bekymret for dette, og vurderer å sette i gang tiltak for å snu dette.

I tildelingsbrevet ba Arbeidsdepartementet om en redegjørelse om situasjonen ved NAV Internasjonalt. I brev av 30. mars 2012 har direktoratet redegjort for

utfordringsbildet, resultatoppnåelse og kvalitet, iverksatte tiltak og strategiske valg og prioriteringer for NAV Internasjonalt i 2012. Den 4. juni 2012 ble det avholdt et fagmøte basert på planen.

Direktoratet redegjorde for at resultatene ved NAV Internasjonalt utvikler seg sakte i positiv retning. I 1. tertial ble i underkant av 40 prosent av ytelsene behandlet innen normert tid, og det er forventet at denne andelen skal øke i 2012. Direktoratet mener at det kan diskuteres om normert tid er den riktige målemetoden ved NAV Internasjonalt. Det er fortsatt betydelige utfordringer på blant annet sykepengeområdet og produksjon av attest E-301. På spørsmål fra departementet om hvorfor saksbehandlingstiden for E-301 nå igjen øker og når det er forventet at saksbehandlingstiden igjen er nede i 3 uker, svarte direktoratet at det er et lite og sårbart miljø som saksbehandler disse sakene. Det jobbes med å redusere saksbehandlingstiden for attest E-301 og det er satt mer ressurser på området. Det er forventet at saksbehandlingstidene, avhengig av saksinngangen, etter hvert vil variere mellom 3-5 uker. Departementet understreket viktigheten av dette arbeidet pga at området har stort politisk fokus, også i Sverige. Departementet understreket videre at en la til grunn at spørsmålet om hvordan skape mer robuste fagmiljøer på dette området ville bli et tema i arbeidet med å forbedre situasjonen i saker med utenlandstilsnitt. Departementet viste for øvrig til at det nå var etablert en arbeidsgruppe som skal vurdere ulike spørsmål knyttet til regelverket for medlemsskap i folketrygden og eksport av ytelser.

### ***Direktoratets og NAV- kontorenes arbeid for å bidra til bedre levekår for vanskeligstilte, herunder arbeidet med utvikling av partnerskapet.***

Direktoratet viste til Riksrevisjones undersøkelse av partnerskapet mellom staten og kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen, som viste at et flertall av ansatte og ledere ved NAV-kontorene mener at samarbeidet mellom den statlige og den kommunale delen av kontoret i hovedsak fungerer godt. Samtidig viser undersøkelsen at samarbeidet mellom staten og kommunen kan bli bedre på flere områder. Direktoratet vil ha økt oppmerksomhet på det sosialpolitiske området gjennom utvikling av partnerskapet. Det vises til tiltak, bl.a ytterligere samordning av styringssignaler mellom fylkesdirektør og fylkesmenn, utvikle metoder for å måle innsats og resultater på tvers av kommune og stat, mer felles og koordinert kompetanseutvikling samt å sikre gode og mer formaliserte møtearenaer. Departementet etterlyste noe mer informasjon om utvikling av partnerskapet i virksomhetsrapporten.

Direktoratet vil videreutvikle det sosialpolitiske området ved å følge utviklingen tettere. Tilgang til sosialhjelpstatistikken gir bedre analysemuligheter ved å koble disse til etatens registerdata. Det skal videre innarbeides et sett med indikatorer i målekortet som å innhente data på området.

## **3) Moderniseringsarbeidet - status og utfordringer**

Sentrale fokusområder for IKT- moderniseringsprosjektet er at det prosjektet blir bemannet med de rette ressursene og sikre god samhandling mellom program og linje. Videre må det sikres kvalitet i leveranse 1 og påfølgende leveranser er helt avgjørende. Gjennomføring må videre sikres med minst mulig fall i produksjonen.

Når det gjelder status og fremdrift for IKT- moderniseringen, er sentralt styringsdokument oversendt departementet i henhold til plan. Etter KS2- rapporten ble mottatt i vår er det utarbeidet en plan for realisering av tiltak og anbefalinger fra rapporten. Tiltakene omfatter aktiviteter relatert til programmet og forberedelser i linja. Tiltakene skal være gjennomført innen programoppstart og målbeskrivelse er utarbeidet.

Det vises til omfattende aktiviteter i linja som forberedelser til programoppstart, herunder betydelig rekruttering. Direktoratet har utarbeidet et risikokart over moderniseringsarbeidet. Det skisseres som risiko at programmet ikke klarer å engasjere inn nøkkelressurser i takten som er forutsatt (kapasitet og kompetanse). Videre anses det som risiko knyttet til manglende omforent forståelse av hva som skal lages samt arbeidsmetode.

Departementet tok redegjørelsen til etterretning og viste til at det fulgte dette arbeidet tett.

#### **4) Status for kompetansestrategien og arbeidet med kompetanseutvikling**

Arbeids- og velferdsetatens ressursbruksundersøkelse viser at etaten bruker opp mot 10 prosent av ressursene til kompetanseheving. Hovedinnsatsen er rettet mot etableringsaktiviteter og reformaktiviteter. Direktoratet mener at det er et realistisk nivå, gitt et betydelig behov for kompetanseutvikling i etaten også i tiden fremover. Kompetanse er en svært viktig faktor for å realisere NAVs mål. Det er et stort behov for å utvikle kompetanse bl.a. innenfor områder som arbeidsmarked, veiledning, brukersamhandling, samfunnsforståelse, rettsikkerhet, forvaltning, ledelse og styring.

Kompetansestrategien forventes å være ferdigstilt i løpet av 3. kvartal 2012. Strategien er sendt på høring til en rekke instanser. Departementet tok redegjørelsen til etterretning, men varslet samtidig at en ønsker en nærmere dialog med direktoratet på særmeetet i august.

##### *Oppfølging*

- Arbeids- og velferdsforvaltningens kompetansestrategi blir tema på særmeetet i august.

## **5) Status for omorganisering av Arbeids- og velferdsdirektoratet, inkl. styringslinjene**

Direktoratet redegjorde for status for omorganisering i etaten. Det opprettes et nytt nasjonalt resultatområde for forvaltningsenhetene som legges til spesialenhetlinja. Plassering av kontaktsenter, hjelpemidler og tilrettelegging skal diskuteres i MBA i slutten av august. Ny direktørgruppe overtok ledelsen av eksisterende organisasjon 15. juni 2012. 3 avdelinger i direktoratet vil lede 3 styringslinjer; fylkesavdeling, spesialenhetsavdeling og økonomiavdeling. Etter planen skal ny organisering tre i kraft fra 1. september 2012.

Ny organisering medfører ikke et endret grensesnitt mellom NAV- kontor og forvaltningsenheter.

Departementet tok redegjørelsen til etterretning.

## **6) Status for utvikling og tiltak i etatens interne sykefravær**

Sykefraværet i Arbeids- og velferdsetaten var på 9 pst i 1. kvartal 2012, mot 8,9 pst i 2011, altså en svak økning. Direktoratet ser på dette som en stor utfordring og er omtalt som et risikoområde. Direktoratet synes det er bekymringsfullt at de ikke helt klarer å lokalisere årsakssammenhengene knyttet til det høye sykefraværet, og løsningene er ikke umiddelbare. Direktoratet melder at de vil jobbe helhetlig og systematisk med dette fremover. En del tiltak er iverksatt, bl a er HR- avdelingen styrket.

Departementet presiserte betydningen av å fokusere på dette, og tok for øvrig redegjørelsen til etterretning.

## **7) Eventuelt**