

## Referat

---

Møte om: Etatsstyringsmøte om første tertial 2013

Saksnr.: 12/3245

Tilstede:

Arbeids- og velferdsdirektoratet: Joakim Lystad (arbeids- og velferdsdirektør), Ingunn Midtun Godal (direktør stab for overordnet styring), Kjersti Monland (direktør ytelser), Bjørn Gudbjørgsrud (direktør tjenester), Per O. Fjell (økonomidirektør), Torstein Lindby (nestleder organisasjon), Jørgen Bock (internrevisjonen).

Arbeidsdepartementet: Ulf Pedersen (ekspedisjonssjef), Rune Solberg (ekspedisjonssjef), (Solgunn M. Tverrfjell (avdelingsdirektør), Dagfinn J. Hansen (avdelingsdirektør), Espen Opjordsmoen (avdelingsdirektør), Heidi Rusten Lohrmann (avdelingsdirektør), [redacted] (seniorrådgiver/ref.) og [redacted] (seniorrådgiver/ref.).

Tilstede fra BLD: Per Tehel (fagdirektør).

Dato: 28. juni 2013 kl. 10.00–12.15

Møteleder: Ulf Pedersen

Referent: [redacted]

### Dagsorden:

- 1) *Arbeidsdepartementets og Barne- og likestillings- og integreringsdepartementets overordnede vurdering av etatens måloppnåelse så langt i 2013.*
- 2) *Arbeids- og velferdsdirektørens overordnede vurdering av resultatene. Hva er direktørens vurdering av risikobildet og de største utfordringene etaten har fremover, spesielt knyttet til utviklings- og moderniseringsarbeidet, jf. etatens risikobilde i virksomhetsrapporten.*
- 3) *Direktoratets vurdering av oppnådde resultater så langt i 2013, utfordringer videre og tiltak på følgende områder:*
  - ♦ Oppfølging av brukere, markedsarbeidet og oppnådde resultater i forhold til overgang til arbeid.

- Oppfølgings- og tilretteleggingsarbeidet
- Markedsarbeidet/arbeidsgiverkontakten
- AAP- overgangstilfeller; status og risiko
- Oppfølging av kvalifiseringsprogrammet; tilgjengelighet til KVP og status for rapporteringsarbeidet
- Status og fremdrift for korrigerende av datavarehusfeil i statistikk

◆ Ytelsesforvaltningen

- Spesialisering av ytelsesforvaltningen
- NAV Internasjonalt og utenlandsområdet
- Saksbehandlingstider; risikoområder
- Kvalitetssystemet og kvalitetsundersøkelsene; status og risiko
- Handlingsplan for arbeid mot trygdesvindel; utfordringer på området

4) *Status for utvikling og tiltak for bedret arbeidsmiljø i Arbeids- og velferdsetaten*

- Internt sykefravær
- Vold og trusler

5) *Eventuelt*

## **1) Arbeidsdepartementets og Barne- og likestillings- og integreringsdepartementets overordnede vurdering av etatens måloppnåelse så langt i 2013.**

### ***Arbeidsdepartementets vurderinger***

Departementets hovedinntrykk av resultatene i første tertial er at den positive utviklingen fortsetter på mange områder. På områder der det tidligere ikke har vært noen videre utvikling, er det heller ingen forbedring i dette tertialet.

Rapporten er blitt bedre og lettere å lese. Den inneholder analyser, utfordringer og tiltak som departementet tidligere har etterspurt. Departementet ser også positivt på at rapporten inneholder et risikokart med direktørens overordnede risikovurderinger. På noen områder er imidlertid analysene noe mangelfulle, og departementet ønsker mer analyser og utdyping på noen viktige områder. Det gjelder blant annet rapporteringen på visse deler under punkt 3.7 Delmål 7: Tjenester og informasjon tilpasset brukernes behov og punkt 3.9 Delmål 9: Effektiv forvaltning.

Departementet vil påpeke følgende forbedringer:

- ◆ Oppfølgingsaktivitetene øker
- ◆ Ytelsene blir i større grad behandlet innenfor etatens krav til normtider

- ◆ Brukerundersøkelsene viser en større brukertilfredshet
- ◆ Tiltaksgjennomføring og bruk av plasser skjer innenfor budsjett
- ◆ Driften er under kontroll og det er en stabil bedring på mange områder

Departementet har likevel noen bekymringer

- ◆ ”Arbeid først” vil over tid være et grunnleggende målkrav. Samtidig er resultatene på området under målkravet. Departementet ønsker at direktoratet utarbeider analyser for å finne årsaker og tiltak, jf. også etatens langsiktige plan for oppfølgingsarbeidet som nå er i ferd med å ferdigstilles.
- ◆ Det er en utfordring at mange som ble overført til AAP i 2010 nå har nådd fireårsgrensen. Foreløpig har ikke dette gitt mindre positive resultater, men det er en risiko.
- ◆ Det er en nedgang i bruken av KVP.
- ◆ Det er en økning i sykefraværet i etaten.
- ◆ Gjennomføringen av IKT-moderniseringen er utfordrende, men det tas tunge grep for å nå målene med Prosjekt 1.

### ***Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet***

BLD ser at deres områder innenfor Arbeids- og velferdsetaten er begrensede og derfor naturlig nok får mindre omtale enn andre områder. BLD har i den senere tid avlastet etatsstyringsmøtene med fagmøter og har god erfaring med det.

BLD berømmer at det i tertialrapporten gis god og fyldig informasjon om personer med innvandrerbakgrunn. Særlig merker de seg omtalen av brukere med dårlige norskkunnskaper. BLD tar sikte på å innkalle til et fagmøte om dette temaet.

Når det gjelder ytelsesforvaltningen viser BLD til tabellen side 43. Tabellen gir en oversikt over normtider, men BLD savner en nærmere omtale og en analyse av familieområdet. For BLD er familieytelsene et viktig politisk område og BLD har behov noe mer utfyllende rapportering på feltet.

Normtiden i bidragssaker er økt fra 2 til 3 måneder fra og med 2013. BLD ber derfor om at det i årsrapporten foretas en analyse av hvordan endringen i normtidskravet har påvirket saksbehandlingstiden. Rapporteringskravet er tatt inn i supplerende tildelingsbrev.

BLD uttrykte også bekymring for om utfordringene ved IKT-moderniseringen og prioriteringen av uførereformen kan få konsekvenser for BLDs områder. BLD ville ønsket at rapporteringen sa noe om dette og hvorvidt utfordringene med IKT-moderniseringen får konsekvenser for spesialiseringen av ytelsesområdet og da særlig på familieområdet.

## **2) Arbeids- og velferdsdirektørens overordnede vurdering av resultatene. Hva er direktørens vurdering av risikobildet og de største utfordringene etaten har fremover, spesielt knyttet til utviklings- og moderniseringsarbeidet, jf. etatens risikobilde i virksomhetsrapporten.**

Arbeids- og velferdsdirektøren var glad for departementets positive tilbakemelding på tertialrapporten. Han mente at noe av forklaringen på en bedre rapport var at direktoratet i utarbeidelsen av rapporten hadde fått et tettere samarbeide mellom linjene (ytelseslinjen og tjenestelinjen) og styringsstaben. Ellers delte direktøren departementets vurderinger av hvor det går bra og mindre bra.

Arbeids- og velferdsdirektørens vurdering er at etaten får stadig bedre kontroll på driften. Samtidig har det blitt tydeligere at det er krevende å ha et helhetsgrep om utviklingsarbeidet, og særlig på IKT-området. Direktøren understreket at det løpende også foregår utviklingsarbeid i linjene som ikke er IKT-relatert.

For direktoratet er det viktig å lære av erfaringene fra denne våren for å få et bedre grep om porteføljestyringen av utviklingsarbeidet og hvilke avhengigheter som er mellom de ulike fagmiljøene, særlig mellom fag og IKT. I det videre utviklingsarbeidet gis det nå høyeste prioritet på å gjennomføre utførerreformene innen 01.01.2015.

Direktoratet opplyste som svar på spørsmålet fra BLD at utfordringene ved IKT-moderniseringen ikke har konsekvenser for spesialiseringen av forvaltningsenhetene høsten 2013 siden spesialiseringen gjelder for ytelser som ikke behandles i infotrygd. Det er utarbeidet et støtteverktøy i tilknytning til spesialiseringen som gir mulighet for køstyring. På familieområdet er det i samarbeid med de ansatte satt i gang med produksjonsstyring. Selv om foreldrepenger er et lite område, merker også Arbeids- og velferdsetaten økt oppmerksomhet på området.

Både egne brukerundersøkelser, innbyggerundersøkelsen og det generelle trykket fra publikum viser at det går bedre i NAV. Særlig er direktøren fornøyd med at arbeidsgiverne er mer fornøyd med tjenestene. Videre er det også slik at undersøkelsene viser at brukerne er mer fornøyd enn det allmenne publikum.

Selv om direktøren er fornøyd med at måloppnåelsen har blitt bedre, er det ikke grunn til å være tilfreds med situasjonen. Arbeidet med det overordnede kvalitetssystemet regner han med å få satt mer fart på det neste året.

Departementet tok opp at direktoratets eget risikokart viser kun risikoer med både høy sannsynlighet og store konsekvenser (gul og rød sone), jf. tertialrapporten s. 59. Dette kan være naturlig siden det i risikoanalysen kun presenteres de områdene hvor det er høyest risiko, men det er likevel bekymringsfullt at så vidt mange risikoer ligger i gul/rød sone. Departementet trakk spesielt fram risikoene 1. "NAV ikke klarer å gjennomføre en systematisk og langsiktig tilnærming til helhetlig, strategisk og

prioritert utvikling” og 4. ”lønnsomme utviklingsaktiviteter utenfor MOD ikke blir gjennomført”. Det ble også etterlyst informasjon om hvilke tiltak som settes inn for å redusere risikoene.

Departementet viste videre til at det i august kommer en stortingsmelding som vil legge økt trykk på ”arbeid først” for de med nedsatt arbeidsevne. I forlengelsen av meldingen må det forventes en økt oppmerksomhet om i hvilken grad NAVs innsats bidrar til økt overgang til arbeid. Dette vil kreve både god statistikk og utviklingsaktiviteter. For eksempel har det over lenger tid blitt etterlyst bedre statistikk for ventetider i utføringsløpet og det er noe uforløst over innsatsen i markedsarbeidet. Det er derfor viktig at direktoratet både er bevisst på utviklingsaktiviteter som ikke er IKT, og at det vil være behov for å utvikle IKT-områder som ligger utenfor moderniseringen.

Direktoratet presiserte at virksomhetsstrategien til etaten fortsatt gjelder, og at det arbeides med å få en oversikt og struktur over tiltak som skal gjennomføres i oppfølgingen av den. Samtidig er det begrenset hvor mye endringer organisasjonen kan takle på en gang. Det er lite rom på IKT-området, og det blir om mulig enda mindre dersom vedtaksmodulen for utføre skal realiseres i Pesys istedenfor i MOD siden det vil kreve mer av egen organisasjon. Det er nødvendig å være kreativ på utviklingsaktiviteter som ikke har med IKT å gjøre. Når det gjelder variasjon i tallene for overgang til arbeid har direktoratet for dårlig analytisk grunnlag for å kunne konkludere med om det skyldes strukturelle forhold i arbeidsmarkedet eller om det kan forklares med kvaliteten i etatens eget arbeid. Å utvikle statistikk for effekten av tiltak har det ikke vært rom for IKT-messig.

Direktoratet forklarte at det i risikostyringen på lavere nivåer i etaten iverksettes tiltak for å redusere risiko. Risikokartet som er presentert i tertialrapporten er imidlertid ikke et risikokart som er aggregert fra lavere nivåer. På sikt ønskes å utvikle risikostyringen i en slik retning. Foreløpig er imidlertid risikokartet som presenteres i tertialrapporten i stor grad basert på direktørens egne vurderinger (”top down”).

Departementet viste til at direktoratet omtalte manglende regelverksavklaringer fra departementets side for ”alderspensjon 2016”, jf. s. 51 i rapporten. Etter et møte mellom departementet og direktoratet 11. juni 2013 vedrørende ”alderspensjon 2016”, er i all hovedsak nødvendige regelverksavklaringer gitt og dette er nedfelt i eget referat.

### **3) Direktoratets vurdering av oppnådde resultater så langt i 2013, utfordringer videre og tiltak på følgende områder:**

#### ***Oppfølging av brukere, markedsarbeidet og oppnådde resultater i forhold til overgang til arbeid***

##### Oppfølgings- og tilretteleggingsarbeidet

Oppfølging av arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne ligger på nivå med målkrav. Det er noe høyere andel av arbeidssøkere som får jobbmatch enn tidligere

Det arbeides systematisk med å heve kvaliteten i oppfølgingsarbeidet både gjennom å bygge grunnleggende arbeidsmarkedskompetanse og gjennom standard for arbeidsrettet brukeroppfølging. Direktoratets arbeid med en langsiktig plan for oppfølging skal bygges inn i dette arbeidet.

#### Markedsarbeidet/arbeidsgiverkontakten

Andel av virksomhetene som får arbeidsmarkedsbistand er høyere enn i 2012 men ligger likevel lavere enn det mål som er satt. Markedsandelen, dvs. antall tilmeldte stillinger til etaten av totalt antall ledige stillinger, er lavere enn ønskelig, men det er en forbedring i forhold til 2012. Andelen tilmeldte stillinger som har fått tilvisning ligger per mai nært opp mot resultatkravet – men antallet burde vært høyere. Her er det gode resultatet først og fremst et resultat av at antall tilmeldte stillinger har gått ned.

#### AAP- overgangstilfeller; status og risiko

Per mai 2013 var det fortsatt 66.790 personer på arbeidsavklaringspenger (AAP) som ble overført til fra de tre tidligere ordningene da AAP ble innført 1. mars 2010. Deres rettigheter vil i all hovedsak utløpe i løpet av 2014. Direktoratet opplyste at de vil komme til å håndtere alle sakene, selv om det krever en økning i saksbehandlingskapasiteten med 5-6 ganger. Den største risikoen er at det kan bli flere enn nødvendig som kommer på uførepensjon. Det positive er at etter at disse sakene er tatt unna vil det frigjøre saksbehandlingskapasitet.

Direktoratet har tilført 43 mill. kroner til fylkene/forvaltning for å styrke dette arbeidet og det er en tett oppfølging av produksjonen med blant annet månedlig oppfølging av på sentralt nivå og oversikt på saksbehandlernivå på lokalt nivå. Rutiner er klargjort for å sikre felles praksis og for å få en god samhandling mellom NAV kontor og forvaltning

I tillegg viste direktoratet til at det er risiko for økt press på kommunene, at personer kan bli stående uten ytelse, at det blir et høyt omfang av videreføring av unntaksvedtak og dermed en utvanning av makstidsbestemmelsen. Videre kan det bli negativ medieomtale på grunn av brukere som ikke har fått oppfølging og som mister ytelsen. Til sist kan den store mengden saker påvirke resultatene på andre områder.

Departementet understreket betydningen av en god dialog med kommunene da det i kommunesektoren er en frykt for at mange av stønadsmottakerne vil ha rett til sosialhjelp og at kommunenes utgifter vil øke. Direktoratet opplyste at dialogen med kommunene er god og at det også var gitt 14 mill. kroner i øremerkede midler til kommunene for å stimulere kommunes innsats på sosialsiden.

#### Oppfølging av kvalifiseringsprogrammet; tilgjengelighet til KVP og status for rapporteringsarbeidet

Antall deltakere i kvalifiseringsprogrammet var ved utgangen av april 6117 personer. En nedgang på 2 pst. fra utgangen av 2012. Av deltakerne som planmessig avsluttet programmet i første tertial 2013 gikk 52 pst til arbeid, arbeidsmarkedstiltak, skole/utdanning eller kombinasjoner av dette. Direktoratets vurdering er at antall deltakere nå er nede på et "normalnivå" etter at deltakelsen var betydelig høyere ved oppstarten av programmet. Direktoratet er også fornøyd med en overgang til arbeid eller aktivitet på 52 pst.

Når det gjaldt rapportering fra kommunene ble det orientert om at det i løpet av 2013 vil være klar en rapportering for KVP i Arena til datavarehus. Rapportering gjennom denne kanalen må få et visst omfang før det er grunnlag for å avvikle rapporteringen gjennom Quest Back. Det er foreløpig for tidlig å si når Quest Back kan fases ut som rapporteringskanal. Fylkesmennene rapportere kvalitativt hvert tertial.

#### Status og fremdrift for korrigerings av datavarehusfeil i statistikk

Ved inngangen til 2013 ble det avdekket feil i den delen av datavarehuset som blant annet tilrettelegger data for arbeidsavklaringspenger. Feilene knytter seg til svakheter ved den tekniske løsningen som gjør drift, vedlikehold og feilretting vanskelig. Direktoratet er i rute med feilrettingsarbeidet og regner med å være ferdig innen utgangen av september i tråd med den opprinnelige fremdriftsplanen.

#### ***Ytelsesforvaltningen***

##### Spesialisering av ytelsesforvaltningen

Som forberedelse til spesialiseringen er det gjennomført piloter på dagpenger, barnebidrag og uføre. Pilotene har gitt gode erfaringer når det gjelder saksflyt, og har gått bedre enn forventet. I den første fasen av spesialiseringen har man valgt ytelser utenfor Infotrygd.

På uføreområdet har det vært påkrevet å få ned restanser. I april var det for første gang måloppnåelse på uføreområdet. Direktoratet vurderer at det vil være krevende å opprettholde måloppnåelsen i tiden framover, men tror likevel resultatoppnåelsen vil være tett oppunder fastsatte måltall. Etaten har bygd opp kapasiteten for å ta unna nye saker og forventer ikke produksjonsfall. Det er forventet økt saksmengde i forbindelse med overgangen fra AAP til uføre, og det er en utfordring at overgangen fra AAP og spesialiseringen skjer samtidig.

##### NAV Internasjonalt og utenlandsområdet

Over lengre tid har dette vært et område med utfordringer. Det har vært en forbedring i normtidene i NAV Internasjonalt, men det er utfordringer med uføreområdet. Direktoratet har hatt et møte med Riksrevisjonen som gav en god og bred tilbakemelding.

Direktoratet har kommet fram til at for å bedre arbeidet med området er det nødvendig å definere hva som kjennetegner og menes med en "utenlandssak".

Det er satt inn tiltak både i NAV Internasjonalt og i NAV Pensjon Oslo. Produksjonskapasiteten er økt på området og det gir som forventet bedre resultater. Kompetansen er økt og gode saksebehandlingsprosesser er iverksatt. NAV Pensjon Oslo behandler etter hvert bare internasjonale pensjonssaker og krigspensjon. Nasjonale pensjonssaker behandles ved andre pensjonsenheter.

Utenlandsområdet krever kapasitet og kompetanse og NAV Internasjonalt er også avhengig av samarbeid med internasjonale samarbeidspartnere. NAV Internasjonalt har svært kompetente medarbeidere og det gjør det lettere å drive opplæring. Samtidig har enheten høy turnover.

Når det gjelder kompetansen på utlandsområdet i etatens øvrige enheter, opplyste direktoratet at det særlig var vurderingen av medlemskap som bød på utfordringer. Medlemskapsvurderingene vil være forskjellige ved ulike stønadsløp. Direktoratet venter en vesentlig forbedring ved spesialiseringen. Det er nedsatt en arbeidsgruppe som skal vurdere spesialisering av utlandsområdet og den vil presentere sine resultater til høsten.

#### Saksbehandlingstider; risikoområder

For tiden er produksjonen av saker på samme nivå som inngangen av saker. Det betyr at etaten har god produksjonsstyring og at saker til behandling og saker over ytre grense går ned. Når det gjelder BLDs saker, går det også bedre på familieområdet. Det er imidlertid fortsatt utfordringer på bidragsområdet, men det antas at spesialiseringen av området vil føre til bedringer på noe sikt.

#### Kvalitetssystemet og kvalitetsundersøkelsene; status og risiko

Kvalitetsmålingene viser en forsiktig positiv utvikling. Kvalitetsmålingene vil i en periode bli lagt til side inntil spesialiseringen er gjennomført. På grunn av spesialiseringen vil det for eksempel ikke bli gjennomført kvalitetsmålinger av barnebidrag i høst. Imidlertid har kvalitetsmålinger og saksbehandlingsstandarder god effekt. Nøkkelkontrollene løper som vanlig. Det gjøres kontinuerlig vurderinger av om nøkkelkontrollene skal forenkles eller innføres på nye områder. Det er gjort en gjennomgang av nøkkelkontrollene som førte til små endringer.

#### Handlingsplan for arbeid mot trygdesvindler; utfordringer på området

Arbeidsdepartementet vil motta brev om status for handlingsplanen i løpet av få dager. Det er satt i gang et tverretattlig samarbeid mellom politiet, skatteetaten og Arbeids- og velferdsetaten. Det er satt i gang et forsøk der en enhet fra Arbeids- og velferdsetaten og en enhet fra skatteetaten er samlokalisert med Økokrim. Direktoratet vurderer også



om de bør gjøre noe med leger som er for raske til å sykemelde. Etaten har anledning til å ilegge administrative sanksjoner, men det brukes lite.

#### **4) Status for utvikling og tiltak for bedret arbeidsmiljø i Arbeids- og velferdsetaten**

##### ***Internt sykefravær***

Det interne sykefraværet har vært høyt, men det er en nedgang på et halvt prosentpoeng fra i fjor. Det er gledelig at sju fylker og hjelpemiddelsentraler har et sykefravær under seks prosent. Direktoratet antar at det er en sammenheng mellom mer fornøyde brukere, bedre kompetanse og lavere sykefravær. Kontaktsentrene har fortsatt høyt sykefravær.

Direktoratet har hatt særskilt oppmerksomhet mot sykefraværet og satt internt sykefravær på dagsorden, og det har gitt en positiv utvikling. Tillitsmannsapparatet, vernetjenesten og kontaktsentrene er involvert i arbeidet. Etaten har også begynt å gi den sykmeldte tettere oppfølging.

##### ***Vold og trusler***

Hendelser med vold og trusler har økt siden fjoråret, og dette er en økende bekymring i etaten. Direktoratet har inntrykk av at økningen er reell og ikke bare skyldes bedre registrering av hendelsene. Tryggheten til de ansatte er viktig og direktoratet har startet arbeidet med å vurdere hvordan problemet skal takles. Både AMU og fagforeningene er involvert. Det er et vanskelig felt for det er ønskelig å beskytte både ansatte og andre brukere. Samtidig er det ikke ønskelig å skille ut de vanskeligst stilte i egne enheter. Vold og trusler er en storbyutfordring og gjelder ofte kommunale brukere.

#### **5) Eventuelt**

Det var ingen punkter under eventuelt.