

## Referat

---

Møte om:           Etatsstyringsmøte med Arbeids- og velferdsdirektoratet

Saksnr.:           12/3245

Til stede:         Fra Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Joakim Lystad (Arbeids- og velferdsdirektør), Inger-Johanne Stokke  
(Organisasjonsdirektør) Kjersti Monland (Ytelsesdirektør), Nina Aulie  
(IKT-direktør) Yngvar Åsholt (Kunnskapsdirektør), Truls Nordahl  
(Styringsdirektør), Ingunn M. Godal (Direktør Utviklingssekretariatet),  
Jørgen Bock (Seksjonssjef for IKT-revisjon, Internrevisjonen),  
Helge Ommundsen (Seksjonssjef Analyseseksjonen, Tjenesteavdelingen)  
Ulrik Holmsen, (Seksjonssjef Økonomifag, Økonomiavdelingen)

                      Fra Arbeidsdepartementet:  
Ulf Pedersen (ekspedisjonssjef), Dagfinn J. Hansen (avdelingsdirektør),  
Espen Opjordsmoen (avdelingsdirektør), Ellisiv Taraldset  
(avdelingsdirektør), Odd Wålengen (avdelingsdirektør),  
Solgunn M. Tverfjell (avdelingsdirektør), [REDACTED]  
(seniorrådgiver), [REDACTED] (seniorrådgiver) og [REDACTED]  
(seniorrådgiver)

                      Fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet  
Arni Hole (ekspedisjonssjef) og [REDACTED] (rådgiver)

Dato:             01.11.2013 kl. 10.30 – 13.30

Møteleder:       Ulf Pedersen

Referent:         [REDACTED]

Kopi:             BØA, PA, ARBA

### Referat etatsstyringsmøte 2. tertial 2013

#### 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:*

Arbeidsrettet bistand

- ◆ Oppfølging av brukere og markedsarbeidet. Oppnådde resultater i forhold til overgang til arbeid.
- ◆ Innsatsen for å avklare AAP-mottakere som nærmer seg maksimaltid for ytelsen, og evt. konsekvenser av denne innsatsen for andre brukere.
- ◆ Deltakelse i KVP; status og utfordringer.
  
- ◆ Kort om status for følgende innsatsområder:
  - arbeid og psykisk helse
  - forsøksvirksomhet knyttet til å bedre overgang til arbeid, herunder forsøket med kjerneoppgaver og AAP som lønnstilskudd
  - styrking av kvaliteten i de arbeidsrettede tiltakene

Ytelsesforvaltningen

- ◆ Saksbehandlingstider; risikoområder.
- ◆ Kort om status og risiko på ytelsesområdet utover det som ble drøftet på særmøtet om ytelsesforvaltningen 7. oktober 2013.

4) *Utvikling av statistikk og styringsinformasjon*

- ◆ Status og fremdrift for statistikk- og styringsinformasjonsoppdrag innenfor området "Flere i arbeid og færre på stønad".
- ◆ Kort om status for arbeidet med kommunale indikatorer i målekort og automatisk datafangst, samt status for utfasing av Questback-rapporteringen i 2013 og KVP-rapportering.

5) *IKT-moderniseringen og utførereformen; status og risiko*

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

- ◆ Vold og trusler
- ◆ Internt sykefravær

7) *Eventuelt*

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

### ***Arbeidsdepartementets vurderinger***

#### Kort om tertialrapportens fremstilling og struktur

Hoveddelen i rapporten fremstår som informativ, systematisk og leservennlig. Arbeidsdepartementet savner likevel en gjennomgående og avveid fremstilling av utfordringer og tiltak. Departementet kunne også i større grad tenke seg konkrete beskrivelser av gjennomførte eller planlagte tiltak, utover at direktoratet har ”økt oppmerksomhet” på et område.

Det er videre ønskelig med større grad av samlede, analytiske vurderinger av situasjonen i etaten og etatens fremtidige strategier. Det forventes ikke at denne type overordnede vurderinger skal presenteres hvert tertial, men ved passende, jevne mellomrom.

Fremstillingen av risiko har blitt bedre. Den virker nå mer oppdatert og dynamisk, og fungerer derfor bedre som styringsgrunnlag.

#### Vurdering av etatens måloppnåelse

På bakgrunn av rapporten er departementets hovedinntrykk at etatens måloppnåelse er i langsom, men jevn forbedring. Det er de samme områder som utmerker seg som positive og negative som ved siste tertial. Det vises i den forbindelse til oppsummeringen av områder med forbedring og utfordringer i referatet fra første tertial 2013.

Departementet er særlig bekymret for at tiltakene som er iverksatt for å øke overgangen til arbeid foreløpig tilsynelatende har liten effekt. Departementet etterlyste analyser av årsaker og strategier for å bedre måloppnåelsen på dette feltet i etatsstyringsmøtet i første tertial i år, og påpeker igjen behovet for et analytisk grunnlag for videre oppfølging av dette sentrale målet.

Departementet har merket seg at det er en nedgang i deltakelsen på dialogmøte 1 og 2, og etterlyser forklaringer på nedgangen på hhv. 8 og 11 prosentpoeng.

### ***Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets vurderinger***

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet synes det er en god utvikling i fremstillingen av departementets ansvarsområder i rapporten, og fremhever at risikokart er relevant for departementets styring. BLD er glad for direktoratets styrking av kunnskaps- og analysefunksjonen på fattigdomsfeltet.

BLD ser at ytelsesforvaltningen generelt er i positiv utvikling, men registrerer at familieytelsene trekkes frem som krevende. BLD er bekymret for høy omgjøringsprosent, særlig når det gjelder barnebidrag. Høy omgjøringsprosent er bekymringsfullt mht. brukernes rettsikkerhet.

BLD viste til at antall arbeidssøkere med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid er redusert sammenlignet med samme periode i fjor, og andelen med overgang til arbeid ligger under etatens eget krav. Departementet er også bekymret for økt ledighet blant OECD-innvandrere.

BLD stilte videre spørsmål knyttet til hvilken effekt den store andelen rusavhengige i Jobbstrategien har på strategiens måloppnåelse. BLD pekte på at tilretteleggingstilskudd er lite brukt.

## **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 er glad for at departementene ser at resultatene sakte forbedrer seg på mange områder. Direktøren gir uttrykk for at det er en balansegang mellom å kommunisere til de ansatte at de skal være stolte over oppnådde forbedringer samtidig som de må være klar over at etaten ikke oppnår ønskede resultater. Etaten betjener heller ikke brukerne som den bør.

Direktøren påpeker at det har vært et krevende tertial der det har vært vanskelig å holde tilstrekkelig fokus på den daglige driften. Dette skyldes både utfordringer i forbindelse med krevende utviklingsoppgaver, drapet på Grorud og etatens videre arbeid med å håndtere vold og trusler. Direktoratet mener at en trygg arbeidssituasjon er viktig både for de ansatte og for brukerne som besøker NAV-kontoret. Direktøren viser til arbeidsgruppen som er satt sammen av personer fra KS, Oslo kommune og direktoratet. Arbeidsgruppen vil levere en rapport før jul.

Resultatene for overgang til arbeid er ikke på ønsket nivå. Direktøren tror at iverksatte tiltak vil virke på sikt, men foreløpig har de ikke synlig effekt. God dialog med brukeren og god markedskompetanse er begge deler viktig for å oppnå bedre måloppnåelse for overgang til arbeid.

Ytelsesforvaltningen er blitt mer robust. Det har vært forbedringer både på uføreområdet og utenlandsområdet. På utenlandsområdet er det likevel fortsatt utfordringer, og direktoratet jobber med å øke kvaliteten.

Det har en periode vært stillstand i kvalitetsmålingene, men nå gjentas de. Direktoratet er i gang med å utprøve kvalitetsmålinger også på tjenesteområdet. Det er ansatt en ny kvalitetsdirektør.

Spesialiseringen går etter planen. Spesialiseringen innebærer en del flytting av arbeidsoppgaver. På sikt vil spesialiseringen bidra til en mer robust og effektiv ytelsesforvaltning. Direktøren er godt fornøyd med endringstakten og den støtten som de ansatte gir.

Direktoratet har p.t. senket tempoet i moderniseringsprosjektet. Direktoratet vil vente med leveranse 2 til forberedelsene til uførereformen og utviklingen av PESYS er under kontroll. Uføreprosjektet er i rute. Utviklingen av PESYS pågår for fullt. De siste ukene har etaten fått grep om dette prosjektet.

Direktøren la i sin redegjørelse vekt på behovet for en god porteføljestyring, og opplyste at dette er noe direktoratet jobber med. Fra direktoratets side er det ønskelig med best mulig

forutsigbarhet og en samlet bestilling med prioriteringer fra Arbeidsdepartementet. Direktoratet mottar mange bestillinger fra departementet, og disse bestillingene er ikke alltid godt samordnet. Direktøren uttrykte et ønske om bedre prosesser mellom direktoratet og departementet om hva direktoratet vil være i stand til å levere, og hvilke konsekvenser ulike bestillinger kan ha på andre viktige områder.

Arbeidsdepartementet tok dette til etterretning, men uttrykte at direktoratet må være bedre til å begrunne om bestillinger vil være vanskelig å etterkomme, og om det vil la seg gjøre dersom for eksempel frister forlenges eller oppstart forskyves. Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet påpekte behovet for gjensidig informasjonsutveksling og forventningsavklaring. Det er for eksempel viktig for BLD å bli gjort oppmerksom på eventuelle utsettelse i IKT-moderniseringen og hvilke konsekvenser det vil ha for familieytelsene.

Til slutt gjorde Arbeids- og velferdsdirektoratet rede for sine vurderinger av hvordan etaten kan bidra til å følge opp relevante deler av regjeringsplattformen. Arbeidsdepartementet informerte om at det ønsker innspill fra direktoratet om dette.

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

#### ***Arbeidsrettet bistand***

##### Oppfølging av brukere og markedsarbeidet. Oppnådde resultater i forhold til overgang til arbeid

##### *Oppfølging av brukere og markedsarbeidet*

Oppfølgingsaktiviteten er høy og etaten når målkravene for oppfølging, men kvaliteten i oppfølgingsarbeidet bør bli bedre. Etaten er i ferd med å høyne kompetansen i veiledningsarbeidet. Blant annet er det opprettet en veiledningsplattform. Dette er et opplæringsverktøy som kan brukes av den enkelte ansatte, av det enkelte kontor og på felles samlinger. I tillegg jobber hvert fylke med å utvikle veiledningskompetansen. Etaten har også utviklet en ledelsesplattform som skal gi ledere økt kunnskap om hvordan de skal jobbe.

Direktoratet har utarbeidet en standard for arbeidsrettet brukeroppfølging. Standarden berører spørsmål om hva som skal inn i samtalen og hvordan den enkelte jobber med veiledningen. Kommunene ser positivt på at det har kommet en felles standard for stat og kommune.

Den langsiktige planen for oppfølging er på høring og vil snart være klar, men det har tatt tid å få denne ferdig.

Etaten har satt i gang jevnlig kvalitetsmålinger av arbeidsevnevurderingene, og de første resultatene har nettopp kommet. Resultatene er representative på landsbasis, men ikke på fylkesnivå. Etterlevelsen av standarden måles gjennom kvalitetsmålingene. Direktøren håper at disse tiltakene vil gi progresjon i kvaliteten på arbeidsevnevurderingene.

Direktoratet jobber systematisk med høyskoler for å tilpasse grunnutdanningen bedre til arbeids- og velferdsforvaltningens behov og metodikk .

### *Oppnådde resultater i forhold til overgang til arbeid*

Resultatene for overgangen til arbeid for arbeidssøkere er for dårlig. Mange av arbeidssøkerne har lav kompetanse om hvilke krav arbeidslivet stiller til en medarbeider. Det er en mismatch mellom arbeidsgivers krav til kompetanse og den kompetansen arbeidssøkerne besitter. Økt arbeidsinnvandring gjør det også vanskeligere å komme i arbeid for dem med svak kompetanse og lav tilknytning til arbeidslivet.

Proba har påpekt at manglende kunnskap i etaten om arbeidsmarkedet og hvor den enkelte arbeidssøker kan jobbe, også er til hinder for økt overgang til arbeid.

Det er variasjoner mellom kontorene både når det gjelder tilvisninger og andel arbeidssøkere med overgang til arbeid. Direktoratet er i ferd med å analysere årsakene til at resultatene er dårlige for overgang til arbeid, og hvilke faktorer som henger sammen og kan påvirke overgangen til arbeid. Direktoratet har noe kunnskap om hva som påvirker overgangen til arbeid, og det er mulig å sammenligne NAV-kontor på en del variabler som direktoratet vet har effekt, blant annet god kontakt med arbeidsmarkedet. Det er derfor viktig å styrke bevisstheten om markedsarbeidet. Det er utviklet fylkesvise kompetanseplaner. Etaten legger vekt på lokale kompetanseplaner da lokale arbeidsmarked er forskjellige. Direktoratet tar derfor ikke sikte på å utarbeide en nasjonal kompetanseplan for markedsarbeidet.

Fra departementets side ble det påpekt at det etatsinterne arbeidet med brukeroppfølgingsstandard og kompetanseplaner må videreføres i form av konkrete forventninger og krav til kontorenes faktisk gjennomførte markedsarbeid.

Fylkene måler hvor mange arbeidsgivere hvert NAV-kontor har hatt kontakt med. Direktoratet mener at det i tillegg til standarder og kvalitetsmålinger er behov for mer systematiske forsøk og målinger. Ressursundersøkelsen viser at det er stor variasjon mellom kontorene i ressursbruk til veiledning og antall brukere per veileder. Ressurssituasjonen ved hvert NAV-kontor har også noe å si. NAV-kontorene bør ha likest mulig forutsetninger for å løse sine oppgaver.

Det er også et spørsmål om det er mulig å stille mer formaliserte krav til kontorenes måloppnåelse. Også blant ordinære arbeidssøkere er det mange som står langt unna arbeidsmarkedet slik at høy overgang til arbeid er mindre realistisk.

### Innsatsen for å avklare AAP-mottakere som nærmer seg maksimaltid for ytelsen, og evt. konsekvenser av denne innsatsen for andre brukere

Om lag 44 500 av alle registrerte AAP-mottakere i utgangen av oktober 2013 vil nå maksimal stønadperiode 1. mars 2014. Ved utgangen av oktober anses 28 % av disse som avklart ved NAV-kontoret. Direktoratet oppgir at det benyttes betydelige ressurser til avklaringsarbeidet og at man nå ser resultatet av dette ved at avklaringsprosenten viser en positiv trend. Direktoratet vektlegger spørsmålet i styringsdialogen med fylkene og følger situasjonen tett med rapportering og produksjonsstyring. Enkelte rutiner har også blitt forenklet. Likevel ligger etaten etter planen og vil opprettholde den høye ressursbruken i avklaringsarbeidet fremover.

Andelen som blir avklart mot arbeid er høyere enn i perioden 2010 til 2012.

Til tross for innsatsen er det en stor gjenværende gruppe som ikke er ferdig avklart. Direktoratet opplyser at alle fylker rapporterer at de vil klare å avklare alle innen fristen, men direktoratet er noe usikre på om dette er realistisk. Det er dermed risiko knyttet til at enkelte brukere kan stå uten stønad grunnet manglende avklaring fra etatens side. Direktoratet ber Arbeidsdepartementet vurdere presiseringer eller endringer i regelverk som tar høyde for en slik situasjon.

På spørsmål fra departementet opplyser direktoratet at ressursbruken foreløpig ikke har hatt konsekvenser for annen brukeroppfølging, men at det utgjør en stor belastning for de ansatte.

Departementet påpeker at fristen for avklaring av AAP-konvertitter har vært kjent lenge og at denne situasjonen burde ha vært forutsett og håndtert av etaten på et tidligere tidspunkt. Departementet vil fortsette å følge utviklingen tett, blant annet ved å be om månedlig rapportering. Departementet er enig i at det er nødvendig å være forberedt på at etaten ikke vil avklare alle konvertitter med utløpt AAP-periode innen 1. mars 2014. Departementet er derfor innstilt på å vurdere behovet for ytterligere regelverksendringer, i samråd med direktoratet.

#### Deltakelse i KVP; status og utfordringer

Antall deltakere i kvalifiseringsprogrammet er fortsatt synkende. Per 30. april 2013 var antall deltakere 6 117, antallet var redusert til 5 739 per 31. august 2013. Nær 29 % av deltakerne var bosatt i Oslo.

30 % av deltakerne med gjennomførte eller planmessig avviklede kvalifiseringsprogram gikk til arbeid i 2. tertial 2013. Dette er noe under gjennomsnittet (33 %) målt for perioden 2008 – 2. tertial 2013.

På spørsmål fra departementet, forklarte Arbeids- og velferdsdirektoratet det synkende deltakerantallet med manglende prioritering av rekruttering til programmet ved en del kontor, for dårlige behovs- og arbeidsevnevurderinger og mangel på lavterskeltilbud i tiltaket. Mangel på lavterskeltilbud medvirker til at ikke alle som fyller vilkårene får tilbud om program. Direktoratet påpeker behovet for markedskompetanse og kompetanse om psykisk helse hos veilederne.

#### Kort om status for følgende innsatsområder:

##### *Arbeid og psykisk helse*

Forsøket er satt i gang og det er etablert et samarbeid med utdanningsmyndighetene.

##### *Forsøksvirksomhet knyttet til å bedre overgang til arbeid, herunder forsøket med kjerneoppgaver og AAP som lønnstilskudd*

Forsøket er godt i gang. AFI vil evaluere forsøket med AAP som lønnstilskudd. Det er også forsøk med individuell jobbstøtte. Forsøksfylker er valgt. UNI-Helse evaluerer ordningen

##### *Styrking av kvaliteten i de arbeidsrettede tiltakene*

Direktoratet har valgt fire hovedaktiviteter knyttet til rutiner, retningslinjer og maler, kompetanseheving, prosessstøtte for veiledere og statistikk for å måle resultatoppnåelsen.

Arbeidet med å gjennomgå retningslinjer og maler er i gang.

-----

Arbeidsdepartementet påpekte at forsøkene er viktige for å utvikle gode arbeidsmarkedstiltak og at direktoratet må sørge for høy oppmerksomhet og god framdrift i forsøkene.

### ***Ytelsesforvaltningen***

#### Saksbehandlingstider, risikoområder og spesialisering av ytelsesforvaltningen

Generelt er det fortsatt en positiv utvikling når det gjelder saksbehandlingstider. Totalt blir 80 % av sakene behandlet innen normert tid. Mer robuste fagmiljøer som følge av spesialiseringen av forvaltningen gir økt kvalitet og effektivitet i saksbehandlingen.

Første pulje i spesialiseringen startet i uke 36 og er nå gjennomført. Erfaringer så langt er at mer enhetlige arbeidsprosesser gir mulighet til forbedring, og at forskjeller i saksbehandlingstider mellom forvaltningsenheter lettere kan reduseres, men at opplæring i nye stønadsområder gir et midlertidig produksjonsfall.

Det har vært klare forbedringer på utenlandsområdet, selv om resultatene fortsatt ligger under ønsket nivå. Utfordringene fremover knytter seg til en årlig vekst i antall saker på 7 % og manglende systemstøtte på flere områder.

Porteføljen av uføresaker har blitt bygget ned det siste året. Nær 75 % av sakene blir nå behandlet innen normert tid mot 43 % i annet tertial 2012. Direktoratet uttrykker bekymring for at antall krav skal stige som følge av økt avklaring av AAP-konvertittene. Økte restanser kan vanskeliggjøre innføring av ny uføretrygd. Krevende omstillingsaktiviteter legger beslag på saksbehandlerressurser. Det er imidlertid bygd opp beredskapsteam i forvaltningsenhetene som skal kunne ta unna økt saksinnngang.

Arbeids- og velferdsetaten bruker mer tid på saksbehandling av foreldrepenger etter innføring av tredeling av foreldrepengeperioden. På spørsmål fra BLD om direktoratet hadde registrert endring av adferd som følge av regelverksendringen, svarer direktoratet at en foreløpig ikke har data som gir grunnlag for å si noe om det.

#### Utvikling i omgjøringsprosent for familieytelsene

Arbeids- og velferdsdirektoratet er ikke fornøyd med utviklingen i omgjøringsprosent når det gjelder enkelte av familieytelsene. Direktoratet påpekte at spesialiseringen gir mulighet for økt kvalitet og at det vil bli innført tettere kvalitetsregimer i ytelser behandlet i Infotrygd. Direktoratet har som ambisjon at omgjøringsprosenten skal gå ned våren 2014.

BLD påpeker at omgjøringsprosenten for barnebidrag er 65 %, og at en stor andel av sakene påklages. BLD spør om årsakene til den høye omgjøringsprosenten.

Direktoratet mener behovet for tilleggsinformasjon og dokumentasjon, samt endrede faktiske forhold er viktige årsaker til det høye antall omgjøringer. Direktoratet vil vurdere nærmere hvor stor omgjøringsprosent man bør kunne forvente. Kompleksiteten i regelverket krever betydelig kompetanse hos den enkelte saksbehandler.

#### Kvalitetsmålinger i ytelsesforvaltningen

Det er innført saksbehandlingsstandarder med kvalitetsmålinger på følgende saksområder:

- ◆ Barnebidrag (kun 1. tertial 2013 pga. spesialisering)



- ◆ Overgangsstønad til enslig mor eller far
- ◆ Arbeidsavklaringspenger
- ◆ Alderspensjon
- ◆ Det skal utvikles kvalitetsmålinger på sykepengeområdet. Ordinære målinger er planlagt innført 2.tertial 2014

På følgende saksområder er det innført kvalitetsstandarder uten kvalitetsmålinger:

- ◆ Uførepensjon
- ◆ Sykepenger
- ◆ Dagpenger
- ◆ Foreldrepenger
- ◆ Ytelser under revurdering
- ◆ Tilbakekrevning
- ◆ Bidragsforskudd under revurdering
- ◆ Dagpenger EØS

I følge Arbeids- og velferdsdirektoratet gir målingene signifikante resultater. Resultatene vil bli presentert i årsrapporten. Etaten har begrenset kapasitet til å innføre målinger på nye saksområder, da dette kan redusere saksproduksjonen.

#### Trygdemisbruk

Arbeids- og velferdsdirektoratet har utarbeidet en intern handlingsplan for arbeidet mot trygdemisbruk. Tiltakene i planen består av planleggingsaktiviteter som forventes å ha forebyggende og/eller avdekkende effekt på kort og mellomlang sikt.

Beløpene som anmeldes stiger, både målt per sak og samlet. Mål om antall anmeldelser vil bli nådd. Metodeutvikling for registersamkjøringer forventes å medføre ytterligere forbedringer i resultatene neste år.

#### Elektronisk Dialog med Arbeidsgivere (EDAG)

Arbeids- og velferdsdirektoratet opplyser at rapportering om inntekt og arbeidsforhold fra arbeidsgiver gjennom EDAG ikke vil gi etaten tilstrekkelige opplysninger til å kunne behandle krav om ytelser og refusjon av sykepenger. Dagens inntektsskjema vil måtte opprettholdes også etter innføringen av EDAG i 2015.

#### Ytelser til revurdering

Arbeids- og velferdsdirektoratet viser til at både antall saker og samlet beløp viser en svakt fallende tendens. Etaten har to mål for området:

- I. Behandle alle saker større enn 2/3 G innen seks måneder
- II. Behandle alle saker eldre enn 1. juli 2012

Etaten vil prioritere mål I.

#### **4) Utvikling av statistikk og styringsinformasjon**

##### ***Status og fremdrift for statistikk- og styringsinformasjonsoppdrag innenfor området ”Flere i arbeid og færre på stønad”***

Direktoratet arbeider løpende med å levere relevant statistikk av god kvalitet som gir beskrivelser av den overordnede utviklingen på arbeids- og velferdsområdet og spesifikke grupper av brukere av etatens tjenester og mottakere av ytelser.

Måleindikatoren ”Flere i arbeid” vil bli belyst ved hjelp av statistikk som viser overgang til arbeid seks måneder etter en brukers status som *arbeidssøker* eller som *person med nedsatt arbeidsevne*. Det er i tillegg utviklet overgangsstatistikk for deltakere på arbeidsrettede tiltak. Denne statistikken er foreløpig ikke publisert.

Departementet etterspurte status for arbeidet med å utvikle ventetidsstatistikk. Direktoratet ville komme tilbake til dette spørsmålet.

##### ***Kort om status for arbeidet med kommunale indikatorer i målekort og automatisk datafangst, samt status for utfasing av Questback-rapporteringen i 2013 og KVP-rapportering.***

Kommunene har fått et bedre grep om sin rapportering. Målekortet gjelder statlige tjenester og omfatter ikke kommunene. Kommunene har etterspurt mulighetene til å kunne rapportere i målekortet. Forslag til indikatorer legges fram for Arbeidsdepartementet om kort tid.

Det er en utfordring at rapporteringen i Questback ikke er tilstrekkelig god, og at kommunene heller ikke er tilfreds med dette verktøyet. Kvaliteten på KVP-data i ARENA er ikke tilfredsstillende. Registreringen er for dårlig, og det må gjøres en innsats for at dette skal bli bedre. Direktoratet er i gang med å kartlegge NAV-kontorenes registreringsrutiner.

Departementet spurte hvordan de kommunale IKT-verktøyene kommuniserer med de statlige verktøyene Arbeids- og velferdsetaten benytter. Direktoratet svarte at det er en dialog med KS om dette. Blant annet må leverandører av kommunale IKT-verktøy ha et samarbeid med KS for å sikre at statlige og kommunale systemer fungerer sammen.

Departementet anførte at arbeidsgruppa som skal starte arbeidet med statistikk i 2014, må ha et langsiktig perspektiv i sitt arbeid.

#### **5) IKT-moderniseringen og utførereformen; status og risiko**

##### **IKT-moderniseringen**

Leveranse 1 ble levert i oktober og kvaliteten i leveransen er god. Siste 9-ukersrapport gir utfyllende rapport til departementet.

Den organisatoriske enheten IKT-MOD i Arbeids- og velferdsdirektoratet ble avviklet 25. oktober 2013. Denne beslutningen var et resultat av at utviklingsaktivitetene knyttet til utførereformen i sin helhet ble lagt til linjen. Øvrige aktiviteter i Prosjekt 1 i IKT-moderniseringsprogrammet skal replanlegges som følge av de beslutninger som er fattet for å sikre gjennomføring av utførereformen innen 1. januar 2015, jf. eget oppdragsbrev fra AD til AVdir. Nytt styringsgrunnlag skal ferdigstilles så snart som mulig over nyttår.

EDAG 2017 innebærer en del regelverksendringer som direktoratet jobber med. Direktoratets leveranseprosjekt er i rute.

### Uførereformen

Uførereformen er nå i rute. Det foreligger en godkjent prosjektbeskrivelse, og roller og ansvar for leveransestyringen er avklart. Det pågår strukturerte gjennomganger av utforming og områdedesign. Prosjektet er vurdert til å være i gul sone når det gjelder risiko.

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

### Vold og trusler

Antall registrerte hendelser hvor ansatte har blitt utsatt for vold og/eller trusler er økende, spesielt fra og med august i år. Hendelsene det rapporteres om er også mer alvorlige enn tidligere. Direktoratet mener det er en økt bevissthet om rapportering, men at statistikken også reflekterer en reell utvikling. Det er flest registrerte fysiske angrep ved kontorer i byer, og hendelsene er ofte relatert til brukere av kommunale tjenester.

Direktoratet påpeker at disse hendelsene er en direkte trussel mot den enkelte ansattes liv og helse, men at det også påvirker arbeidsmiljø og sykefravær generelt.

Direktoratet ønsker å utvikle mer spesifisert rapportering.

Det er nedsatt en arbeidsgruppe som har som mandat å kartlegge og utrede sikkerhetssituasjonen i etaten og komme med forslag til tiltak. Arbeidsgruppen skal avgi sin rapport 18. desember 2013.

### Internt sykefravær

Sykefraværet i etaten er fortsatt høyt, selv om det gjennomsnittlige sykefraværet for 1. halvår 2013 er noe lavere enn for 2012.

Direktoratet mener det er sammensatte årsaker som forklarer det høye nivået på sykefraværet i etaten og at det ikke kan gis én forklaring. Det arbeides med å kartlegge velfungerende nærværarbeid og prøve ut ny systematikk i nærværarbeidet. I tillegg utprøves det revidert oppfølgingsprosess for sykemeldte. Direktoratet signaliserer at ytterligere tiltak skal iverksettes i 2014.

## **7) Eventuelt**

Det var ingen saker til eventuelt.