

Referat

Møte om: Særmøte med Arbeids- og velferdsdirektoratet 16. mai 2014

Saksnr.: 13/3142 -

Til stede: **Tilstede fra Arbeids- og sosialdepartementet:**
Ekspedisjonssjef Ulf Pedersen, ekspedisjonssjef Rune Solberg, ekspedisjonssjef Tomas Berg, avdelingsdirektør Dagfinn J. Hansen, avdelingsdirektør Espen Opjordsmoen, avdelingsdirektør Rune Aslaksen, avdelingsdirektør Solveig Lie, avdelingsdirektør Solgunn Tverfjell, underdirektør Erik Dæhli, fagdirektør Else Pernille Torsvik (ref), seniorrådgiver [redacted] (ref), seniorrådgiver [redacted] (ref).

Til stede fra Arbeids- og velferdsdirektoratet:
Arbeids- og velferdsdirektør Joakim Lystad, fung.styringsdirektør Kine Brodtkorb, ytelsesdirektør Kjersti Monland, fung. tjenstedirektør Anne Lieungh.

Dato: 22.05.2014

Møteleder: Ulf Pedersen

Referent: [redacted] (pkt.1), [redacted] (pkt.2) og [redacted] (pkt.3).

Kopi: Riksrevisjonen, BLD

1. **UTVIKLINGEN I BEHANDLINGEN AV DAGPENGESAKER, HERUNDER STATUS FOR BEHANDLING AV DAGPENGER UNDER PERMITTERING**

Departementet innledet kort om dagpengeordningens særstilling i forhold til de fleste andre folketrygdordningene; dagpengene gir ikke bare inntektssikring, men skal også være et arbeidsmarkedspolitisk virkemiddel. Dette er bakgrunnen for de relativt hyppige endringene (særlig i reglene om dagpenger under permittering) og for at det gis instruksjer om praktiseringen av regelverket (mobilitetskravet) i tildelingsbrevet.

Behandlingen av saker om dagpenger under permittering

Arbeids- og velferdsdirektoratet redegjorde for status for behandlingen av dagpengesaker generelt. Måloppnåelsen har vært særlig lav i perioden fra desember 2013 til mars 2014.

Andelen som behandles innen 21 dager har imidlertid økt jevnt siden februar og nærmer seg nå målkravet. Årsaken til den lave måloppnåelsen forklares særlig med følgende:

- Store restanser ved inngangen til 2013
- Kompetanseheving på forvaltningsenheten med ansvar for dagpenger tok lengre tid enn forventet
- Effekten av spesialiseringen kom seinere enn ventet

Men få brukere har ventet mer enn 4 uker på vedtak, og utviklingen er positiv. Det er fortsatt lang behandlingstid på klagesaker.

Særlig om dagpenger under permittering:

Departementet viste til det uheldige i at ”effekten” av det reviderte rundskrivet 1.2.13, ble en skjerpert praksis, stikk i strid med intensjonen, og påpekte at direktoratet burde ha reagert på at avslagsprosenten i disse sakene økte markant utover i 2013.

Arbeids- og velferdsdirektoratet tok selvkritikk på dette, og pekte på noen årsaker til at signalene i det reviderte rundskrivet 1.2.2013 ikke ble tilstrekkelig fulgt opp ute i organisasjonen/ytre etat:

- ikke tilstrekkelig tydelig formidling av retningslinjer fra direktoratet til ytre etat
- treghet i organisasjonen

Arbeids- og velferdsdirektoratet er opptatt av å trekke lærdom av denne prosessen. Det er bl.a. etablert faste møter internt i direktoratet, for å sikre at rette personer/enheter blir involvert på riktig måte ifm. vurdering av praksisendringer.

Selv om sentralisering av behandling av disse sakene ble lagt til en forvaltningsenhet som i ettertid har vist seg hadde en streng praksis i forhold til øvrige enheter, ser effekten ut til å være god (men foreløpig litt tidlig å si – endelig på plass først i desember 2013).

Arbeids- og velferdsdirektoratet redegjorde for status mht. mulige gjenopptakssaker for perioden 1.2.2013-2.2.2014, jf. praksisendringen som var innvarslet i og med revidert rundskriv 1.2.2013, som ikke var tilstrekkelig implementert i etaten.

Det ble videre redegjort for status for oppfølging av dommen i Høyesterett mars 2014, som innebærer at vedtak også før 1.2.2013 vil kunne kreves omgjort. Det ble vist til brev fra Arbeids- og velferdsdirektoratet 9.5.2014. Departementet har ikke innvendinger mot det skisserte opplegget her.

Arbeids- og sosialdepartementet viste til at det planlegges et møte med LO og NHO, der saken ”kvitteres ut” med partene. Arbeids- og velferdsdirektoratet vil bli invitert til å presentere planen for oppfølging av HR-dommen og permitteringssakene ellers.

Riksrevisjonens merknader om feil i dagpengesaker

Feil i saksbehandlingen skyldtes feil vurdering i enkeltsaker, ulik praktisering hos de som har fullmakt til å fatte vedtak og manglende dokumentasjon.

Arbeids- og velferdsdirektoratet redegjorde for status for oppfølgingen. Følgende tiltak er iverksatt:

- Behandling av dagpengesaker er spesialisert til færre forvaltningsenheter

- Saksbehandlingsstandarden er implementert, inkl. utenlandsområdet, dokumentasjonskrav mv.
- Det er besluttet å gjennomføre kvalitetsundersøkelse for dagpenger 1. tertial 2015
- Rundskriv er oppdatert

Saksbehandling av dagpenger på utenlandsområdet (saker etter trygdeforordningen)/Rutiner for å ta opp tolkningsspørsmål. oppfølging av praksisendringer, instruksjoner mv.

Bakgrunnen for dette punktet er at det kan se ut som om instruksjoner og svar på brev om tolkningsspørsmål/praksisavklaringen ikke alltid blir fulgt opp. Eksempelvis er Hovedrundskriv 45, kap 4 Dagpenger, ikke fulgt opp – bl.a. vises det fortsatt til 1992-forskriften som ble opphevet i juni 2012, og pkt. 4.2 er ikke oppdatert i overensstemmelse med departementets brev 20.06.2013.

Arbeids- og velferdsdirektoratet redegjorde for hvordan kjennelser fra Trygderetten blir fulgt opp ved Klageinstans Sør, og at dommer følges opp av Kunnskapsstaben (Arbeids- og velferdsdirektoratet). Det er etablert rutiner for hvordan tolkningsspørsmål mv. håndteres og viderefremmes fra forvaltningsenhetene til direktoratet.

De sakene Arbeids- og sosialdepartementet refererte til som illustrasjon på manglende oppfølging, tas opp med fagkontoret (Kontoret for ytelser/Regelverkskontoret).

2. UTENLANDSOMRÅDET

Status for medlems- og avgiftsregisteret i NAV Internasjonalt.

Direktoratet innledet med å si at medlemskap og avgift er to forskjellige ting. Det er en stor utfordring for Arbeids- og velferdsetaten at IKT-løsningen for fastsetting og innkreving av trygdeavgift er gått ut på dato, og benytter et programmeringsspråk som ikke benyttes mer. Det er særlig kritisk for endring av avgiftssatser som vanskelig lar seg gjøre i dagens system. Det er heller ikke mulig å endre standardbrev, men det er laget dokumenter i Word. Uthenting av statistikk er også vanskelig. Systemet generer noe fast statistikk. Dette er tilstrekkelig for den interne driften i Arbeids- og velferdsetaten, men det er ikke mulig å hente ut statistikk på bestilling fra for eksempel Riksrevisjonen eller departementet.

Direktoratet opplyser at det har tenkt gjennom flere tiltak for å kunne jobbe med avgiftssakene framover. Det har blant annet vurdert om det må iverksette beredskapstiltak. Direktoratet er i dialog med Skatteetaten og mener den bør kunne overta innfordringen av trygdeavgift også for frivillige medlemmer. Det er en utfordring for Arbeids- og velferdsetaten at inngangen av frivillige medlemmer øker samtidig med at nåværende systemløsninger har liten funksjonalitet for å takle medlemskap og fastsettelse og innfordring av trygdeavgift for denne gruppen. Skatteetaten fordrer allerede inn trygdeavgiften for grensarbeidere og internasjonale transportarbeidere.

Departementet har mottatt svar på brev av 31. januar 2014 om å kartlegge arbeidsdelingen for fastsetting og innkreving av trygdeavgift mellom Arbeids- og velferdsetaten og Skatteetaten. ASD har utarbeidet et forenklingsforslag som skal ut på høring om kort tid. Arbeids- og

velferdsetaten og Skatteetaten trenger tilbakemeldingen før de kan ta stilling til systemløsning for innkreving av avgift.

Direktoratet ønsker å beholde ansvaret for medlemskap i etaten og har ingen dialog med Skatteetaten om dette. Et fullt register for medlemskap er ikke mulig da det er ulike betingelser for medlemskap for ulike ytelser. Informasjonen om medlemskap har ligget i ny modernisert løsning MEDL siden 2012. Dette registeret fungerer bra, men har ikke funksjonalitet for saksbehandling. Et register med saksbehandlingsfunksjonalitet er derfor gitt prioritet i beslutningsport 0.

Departementet sa at det forelå tre forskrifter på dette området og lurte på om alt skal over til Skatteetaten. Direktoratet kunne ikke svare på dette på stående fot. Departementet pekte på at det kunne være hensiktsmessig å samarbeide om dette slik at ingen små grupper blir igjen i Arbeids- og velferdsetatens portefølje.

I planen for IKT-modernisering skal fastsettelse og innkreving av trygdeavgift overføres til Skatteetaten. Avgiftspliktige pensjonister skal legges i økonomiløsningen.

Saksbehandlingstid på henvendelser fra andre land og brukere om rettigheter relatert til nasjonalt og internasjonalt regelverk i etaten (herunder NAV Internasjonalt og NAV Pensjon Oslo).

Det siste året har saksbehandlingstiden i NAV Internasjonalt stort sett ligget på målkravet, og 75 prosent av sakene blir behandlet innenfor normert tid. Det er imidlertid store utfordringer på to områder, alderspensjon og uføre, men det er satt i gang et prosjekt for nedbygging av restanser som vil pågå fram til utgangen av 2015.

På uføreområdet er det viktig å ha så få restanser som mulig når uførereformen trer i kraft. Direktoratet løser dette ved å øke bemanningen. Blant annet er to dyktige fagpersoner som vanligvis jobber med alderspensjon satt inn i restanseprosjektet. Den store satsingen på å bygge ned restanser på uføre kan gå ut over alderspensjon, men direktoratet mener at saksbehandlingstiden på andre områder ikke vil øke som følge av den store satsingen på uføre.

Departementet spurte hva det er som gjør området vanskelig. Direktoratet svarte at det er manglende systemstøtte og alt for mye manuell behandling. Det er ingen automatisk saksbehandling på området. Utenlandsområdet var lenge et område som hadde lav prioritet med få ressurser og liten satsing på systemstøtte samtidig som porteføljen økte. Det er heller ikke optimale grensesnitt på utenlandsområdet i organisasjonen. Utenlandsområdet må prioriteres bedre når økningen i saksmassen tas i betraktning. Blant annet må det bli bedre maskinelle muligheter for saksbehandling på området. Full automatisering er imidlertid vanskelig. For eksempel vil alle forordningene måtte behandles manuelt også i fremtiden. I tillegg er ofte grunnlagsdokumentasjonen for dårlig, og det tar tid å utveksle informasjon med utenlandske trygdemyndigheter.

Departementet spurte også om det var gjort noen analyse av hva som skyldes etaten og hva som skyldes saksbehandlingstid hos utenlandske myndigheter når det gjaldt å innhente og kvalitetssikre dokumentasjon. Direktoratet svarte at de hadde prioritert å produsere framfor å vurdere og analysere eventuelle årsaker og effektivitetstap, og anførte at produksjonen i NAV

Internasjonalt er på vei opp. Politikerne er opptatt av hvor store beløp som går ut av landet, men direktoratet presiserte at sakene gjelder både personer som er i landet og personer som er utenlands.

Tilgjengelighet og service per telefon, herunder får brukerne svar på det de lurte på innen rimelig tid?

NAV Kontaktsenter for NAV Internasjonalt og NAV Pensjon er spesialisert. Direktoratet opplyste at NAV Kontaktsenter er delt i to linjer. De fleste henvendelsene besvares av førstelinjen. Spørsmål førstelinjen ikke kan besvare, settes over til andrelinjen. Dette gjelder særlig spørsmål om medlemskap. Generelt er det god tilgjengelighet på telefon og 90 prosent får svar på telefon innen et halvt minutt, men det kan være vanskelig å bemanne toppene. Folk får svar på det de spør om, for publikum spør ofte om det samme, så det har gått relativt greit å bygge opp kompetansen på kontaktsentrene.

Direktoratet påpekte imidlertid at hjemmesidene på utenlandsområdet må bli mye bedre, og at direktoratet er i gang med å forbedre disse nå. Mange spørsmål kan besvares gjennom gode løsninger på Internett, og det er langt billigere med selvbetjeningsløsninger enn med telefontjenester eller personlig oppmøte.

Utvikling av statistikk, jf. oppdrag i vedlegg til tildelingsbrevet

Utvikling av statistikk på utenlandsområdet har hittil vært noe nedprioritert. Når det nå utvikles statistikk, ønsker direktoratet at dette ses i sammenheng med utførereformprosjektet. Direktoratet vil komme med en plan for statistikkutvikling i tertialrapporten for 1. tertial.

I forbindelse med spesialiseringen av forvaltningsenhetene, - hvordan er arbeidet med utlandssaker organisert, evt. planlagt organisert? Får evt. ny organisering konsekvenser for saksbehandlingstiden og servicen til brukerne?

Det er ulik organisering av resultatområdene på utenlandsområdet, og direktoratet jobber med å få en bedre organisering av området. Dette har tatt lengre tid enn ønsket, da det har vært viktig å involvere medbestemmelsesapparatet på en god måte. Det er også store og viktige prosesser som tar tid, og det er utfordringer både hva angår kapasitet og kompetanse.

Vi ber også om en vurdering av ivaretagelsen og utviklingen av etatens kompetanse på utenlandsområdet.

Nav Internasjonalt driver kontinuerlig forbedring, og det er utviklet mer tilpasset opplæring på området. Tidligere har opplæringen i liten grad vært tilpasset utenlandsområdet.

Departementet spurte hvordan det var med utenlandskompetansen i direktoratet. Direktoratet svarte at den har blitt bedre, og at det også har blitt en bedre ansvars-/rolleforståelse, men at det fortsatt er rom for forbedring. P.t. er det imidlertid utfordringer med budsjettet, og det er for eksempel ikke rom for nyansettelser. Det er utviklet bedre samhandling mellom NAV Internasjonalt og direktoratet.

3. ØVRIGE TEMA

Videre innsats for økt gjennomføring i videregående opplæring (NY GIV)

Direktoratet innledet med å si at dette er et godt oppdrag, og at de har som målsetting å levere bra på dette området. Utdanningsdirektoratet har fått koordineringsansvaret for oppdraget.

Direktoratet er svært fornøyd med dagens organisering. Det var oppstartsmøte i Utdanningsdirektoratet 30. april, samt internt møte i direktoratet 12. mai hvor oppdragsforståelse og mulige innsatsområder ble diskutert. Oppdraget ble også diskutert i velferdsdirektørens nettverk i forbindelse med diskusjon om hvordan NAV, helsesektoren, politi, barnevern og andre aktuelle aktører kan bidra sammen til å få flere i arbeid og færre på trygd. Det nye oppdraget er viktig i den sammenheng. Departementet informerte om at etatsdirektørene blir kalt inn til et møte 2. juni ifm. melding til Stortinget om livslang læring og utenforskap. Invitasjon sendes i disse dager.

Uføreforamen

Direktoratet informerte om at uføreforamenprosjektet er i rute. Arbeidet med å sende ut informasjonsbrev til dagens uførepensjonister har startet, og nettsiden "nyuføretrygd.no" er lansert. Brevutsendelsene til første pulje har ikke hittil medført telefonstorm til kontaktsentrene. For noen uførepensjonister vil ny uføretrygd gi lavere inntekt, for andre blir den høyere. Direktoratet redegjorde videre for at de reformkritiske systemløsningene er på plass, at det er stor grad av modenhet på regelverksområdet og de er godt i rute med forberedelser til konvertering. Forberedelsene til opplæring har også startet. På utenlandsområdet bidrar ny funksjonalitet i Pesys til å avhjelpe situasjonen og vil forhåpentligvis etter hvert gi effekt på saksbehandlingen.

Departementet sa at det er en utfordring at enkelte mottakere kommer betydelig dårligere ut økonomisk med ny løsning, samt at ny uføretrygd samlet sett blir noe dyrere enn dagens uførepensjon. ASD er i dialog med FIN for å finne aktuelle løsninger for de som kommer dårligere ut med ny løsning. Direktoratet på sin side vil være tydelig på hvilke løsninger som kan være aktuelle og som ikke forsinker uføreforamen. Departementet vil snarlig kalle inn direktoratet til et arbeidsmøte for å diskutere aktuelle løsninger.

Arbeidet med avklaring av AAP- konvertitter

I juni utløper en relativt stor mengde AAP- vedtak. Sakene består av de som går ut ordinær AAP- periode (ca. 2 000), pluss mottakere som fikk forlenget vedtak i mars (ca. 7 000). Direktoratet informerte om at de trolig klarer å avklare alle sakene i tide. Det er forventet økning i antall uføre i 2014. I februar ble 40 pst av alle konverterte saker avklart til uførepensjon, mens antall med avgang til jobb i samme gruppe var 31 pst. På grunn av relativt stor inngang til uførepensjon er andel uføresaker som behandles innen normert tid redusert første kvartal 2014. Utvikling av saksbehandlingstid overvåkes nøye, og NAV Forvaltning mener de har kontroll over situasjonen. NAV Forvaltning gir beskjed til saksbehandler ved NAV kontoret når det er 1 mnd igjen før vedtaket utløper. Direktoratet ba om å få komme tilbake dersom det senere vurderes at det er behov for å forlenge tiden brukeren kan motta AAP under vurdering av uførepensjon. Departementet understreket betydning av å bli varslet i *god tid* ved behov for eventuell forlengelse.

Direktoratet redegjorde videre for at intensivering av arbeidet med AAP- konvertittene har gått noe utover oppfølgingen av ordinære arbeidssøkere. Det er knappe ressurser i oppfølgingsarbeidet og mange saksbehandlere har jobbet mye overtid i løpet av våren.

Arbeidet med å følge opp endringer i systemet for oppfølging av sykmeldte knyttet til ny IA-avtale

I forbindelse med at sanksjonsregimet i sykefraværsoppfølgingen forsvinner, jobber etaten med å synliggjøre NAV som serviceorganisasjon i sykefraværsarbeidet. Etaten vil gå fra

kontroll til tillit, og vil kjøre i gang en kampanje med dette budskapet. Prosjekt for å gjennomføre lovendringer er i rute.

Som følge av endringene opphører 20 engasjementstillinger 30. juni 2014 og 10 faste stillinger omdisponeres. Direktoratet vil sammenfatte en oversikt over antall årsverk som opphører/omdisponeres som følge av frafall av sanksjoneringsregimet. Stortinget er opptatt av dette, og har blant annet sendt et spørsmål til skriftlig besvarelse vedrørende status for disse stillingene.