

Referat

Møte om: Etatsstyringsmøte 27. juni 2014

Saksnr.: 12/3245

Til stede: *Tilstede fra Arbeids- og velferdsdirektoratet:*
Joakim Lystad (arbeids- og velferdsdirektør), Yngvar Åsholt (kunnskapsdirektør), Kjersti Monland (ytelsesdirektør), Per Fjell (økonomidirektør), Bjørn Gudbjørgrud (tjenestedirektør), Kine Brodtkorb (fung. styringsdirektør)

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

Tilstede fra BLD:
Per Tehel (fagdirektør)

Dato: 27.6.2014

Møteleder: Ulf Pedersen (VPA)

Referent: [REDACTED]

Referat fra etatsstyringsmøte 27. juni 2014

1. Arbeids- og sosialdepartementets og Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementets overordnede vurdering av etatens måloppnåelse 1. tertial 2014.

Om rapporten:

Direktoratet har på bakgrunn av de siste tertialrapportene, inkludert årsrapporten, fått noe kritikk for å lage rapportene for lite overordnet samt for å legge for lite vekt på å drøfte og analysere resultatene og ulike årsaksforhold. Departementet mener denne rapporten er vesentlig bedre på dette området. Fremstillingen av resultatene er sammenlignet med tidligere

perioders rapporter og kravene i tildelingsbrevet (og etatens interne resultatkrav) kommer tydeligere frem. Videre vurderes måloppnåelse opp mot dette. Direktoratets vurderinger av måloppnåelse og utfordringer samt hvilke tiltak som er gjennomført og som skal iverksettes kommer også tydeligere frem og omtalen har et høyere analytisk nivå enn tidligere. Det er positivt at resultatene på styringsparameterne nå synliggjøres i egen tabell.

Det er likevel fortsatt potensial for ytterligere forbedringer, blant annet knyttet til drøftingen av utfordringer og tiltak på ytelsesområdet (særlig kvalitetsarbeidet). Analysen av utfordringsbilde knyttet til ordinært ledige kan med fordel utvikles også for personer med nedsatt arbeidsevne. På enkelte områder mangler det dessuten en mer løftet og overordnet vurdering av utfordringer og resultater, f.eks på hjelpemiddelområdet. BLD støttet ASD i at rapporten har blitt betydelig bedre.

Overordnet om resultatene

Departementet innledet med å påpeke at overordnet sett går resultatene i riktig retning på de fleste områder. Utfra direktoratets rapporten kan man lese at det er en fortsatt *gradvis* forbedring. I likhet med tilbakemeldingen formidlet ifm årsrapporten må resultatene vurderes i lys av de utfordringene som er håndtert i løpet av 2013 og 1. tertial 2014. Dette gjelder i stor grad arbeidsbelastningen med avklaring og oppfølging av ”AAP- konvertittene”, omorganiseringen av ytelsesforvaltningen, forberedelser til uførereformen samt store utviklingsoppgaver.

Departementet viser til at oppfølgingsarbeidet i 2013 og 1. tertial har vært preget av avklaring av status for ”AAP- konvertittene”. Til tross for dette har den arbeidsrettede brukeroppfølgingen i stor grad vært preget av stabilitet, med noen få unntak. Departementet mener det er bekymringsfullt at det er en nedgang i andelen sykmeldte med dialogmøte 2, siden det er en premiss i IA- avtalen om tidligere innsats overfor sykemeldte. Departementet påpekte også at det fortsatt er betydelige utfordringer med å sikre god nok kvalitet i den arbeidsrettede oppfølgingen, herunder bedring av kvalitet i arbeidsevnevurderingene. Det er også behov for å se nærmere på hvordan oppfølgingsressursene fordeles og prioriteres mellom ulike brukergrupper. Det ser ut til at avklaring av ”konvertittene” har rammet ungdom i alderen 20-29 som i utgangspunktet er en prioritert gruppe. Her har andelen med aktivitetsplan falt det siste året og ligger langt under kravet til måloppnåelse.

Departementet viste til at det er positivt at det er en bedring i etatens markedsarbeid, selv om resultatene fortsatt er lavere enn ambisjonene.

Gjennomføringen av de arbeidsrettede tiltakene viser vesentlige avvik i forhold til plan på de ulike tiltaksvariantene under kap. 634, post 76 samt at fordelingen mellom tiltak for ledige og tiltak for personer med nedsatt arbeidsevne avviker fra forutsetningene.

Departementet påpeker at Arbeids- og velferdsetaten i 2. halvår 2014 må vektlegge at gjennomført nivå under kap. 634, post 76 skal være om lag som beregningsteknisk lagt til grunn for de ulike innsatsgruppene.

Resultatene viser i stor grad en stabil ytelsesforvaltning samlet sett, til tross for omorganiseringsprosessen med spesialisering av ytelser. Departementet ser imidlertid at det er utfordringer mht økte saksbehandlingstider på enkelte ytelser som har blitt spesialisert, som dagpenger, uførepensjon og bidrag, og spurte om dette primært er en overgangseffekt. Direktoratet bekreftet at dette i stor grad måtte anses som en overgangseffekt som følge av omorganiseringen. Videre ble økt saksbehandlingstid på uføreområdet forklart med arbeidet med å bygge ned restanser i forkant av uførereformen og at det har vært en stor inngang av uføresaker som følge av avklaring av ”AAP- konvertittene”. Direktoratet mener det fortsatt vil være utfordringer på uføreområdet og bidragsområdet i noe tid framover, mens det på dagpengeområdet antas å være resultatoppnåelse fra 2. tertial. Departementet er fornøyd med at kvalitet i ytelsesforvaltningen synes å gå riktig vei, noe som også har vært intensjonen med spesialiseringen av ytelser. Departementet ønsker å bli mer informert om utvikling saksbehandlingstider, og kvalitetsarbeidet i ytelsesforvaltningen, herunder kvaliteten til kvalitetsmålingene, jf neste dagsordenspunkt.

Departementet viste til at det er krevende utviklingsarbeid i etaten, med særlig to prosesser forestående som er store og krevende, uførereformprosjektet som skal levere fra 1.1.2015 og Alderspensjon 2016. Alderspensjon 2016 av avhengig av tilstrekkelig kapasitet og kompetanse fra linjen og leverandører for å holde fremdrift. I tillegg er det mye arbeid med å planlegge den videre ikt-moderniseringen. Departement og direktoratet har tett dialog om prosjektene.

BLD er bekymret for utviklingen på bidragsområdet med økning i saksbehandlingstider. Utfra rapporten kan det være vanskelig å lese hva som er årsaken til det dette, men tok til etterretning at direktoratet knyttet det primært opp til en midlertidig effekt av spesialiseringen. Det er imidlertid positivt at det er en bedring i kvaliteten på bidragsområdet.

BLD pekte videre på at en i planleggingen av den videre IKT- utviklingen på foreldrepengeområdet må ta høyde for at eventuelle tilhørende nødvendige endringer i regelverket vil ta tid å få på plass – også fordi de vil ha budsjettmessige konsekvenser.

For nærmere beskrivelse av områdene, samt resultatutviklingen for 1. tertial, vises det til dagsordenspunkt under.

2. Punkt 2: Arbeids- og velferdsdirektoratets vurdering av etatens resultater, risikobildet, de største utfordringene fremover og de viktigste tiltakene

Arbeids- og velferdsdirektoratet innledet med å vise til at de har jobbet målrettet for å levere en bedre tertialrapport. 3. tertialrapport (årsrapporten) bør ha en annen form enn 1 og 2. tertialrapporten. Tilstand og utvikling utover året, skal omtales i tertialrapportene, mens den mer helhetlige overordnede vurderingen av året samt vurdering av situasjon fremover er mer et tema for årsrapporten. Det er ny fastsatt mal på årsrapporten. Direktoratet er på god vei, men det krever noe mer arbeid for å få dette på plass.

Direktoratet redegjorde for at det er god måloppnåelse på aktiviteter innenfor oppfølgingsarbeidet, men at det er fortsatt for lav måloppnåelse for overgang til arbeid. Etaten har startet med å måle innsatsen i markedsarbeidet og ser en bedring. Det er forventet at dette vil gi utslag også på *effekter* etter hvert. Det er utfordringer i tiltaksgjennomføringen, men direktoratet forventer at snittet i 2. halvår vil jevne ut nivået for hele året.

Ytelsesforvaltningen har samlet en god måloppnåelse, men det er lange saksbehandlingstider innenfor noen områder. Personbrugerundersøkelsen og brukerundersøkelsen blant arbeidsgivere viser stabile resultater, men med en bedring på enkelte viktige områder.

Resultatene fra brukerundersøkelsene er positivt for ansatte i en tid med mye negativ omtale i pressen og økt omfang av trusler ved NAV- kontorene. Etaten har videre nådd viktige milepæler i utviklingsarbeidet, det er blant annet god kontroll på uførereformen. Sykefraværet blant ansatte er fortsatt for høyt. Det er nesten 1 000 ledige stoler hver dag som følge av høyt sykefravær. Det er stor oppmerksom på dette i etaten. Sykefraværnivået i Arbeids- og velferdsetaten er om lag likt med andre sammenlignbare offentlige etater, men en kan ikke se bort fra at sykefraværet i forvaltningen har sammenheng en økende andel trusler fra brukerne.

Arbeids- og velferdsetaten blir stadig bedre på risikostyring. I risikokartet er 3 av 12 risikohendelser er vurdert i rødt:

- at en ikke klarer å implementere nødvendige identifiserte tiltak for å lykkes med det IKT- baserte utviklingsarbeidet.
- at oppfølgingsinnsatsen ikke gir tilstrekkelig effekt på overgang til arbeid.
- at NAV ikke er godt nok forberedt på å håndtere alvorlige sikkerhetshendelse

Det er iverksatt risikoreduserende tiltak som for eksempel tiltak på IKT-området, tiltak for å bedre arbeidsevnevurderingene og oppdatering av beredskapsplaner.

Departementet ser positivt på utvikling av verktøyene for å identifisere risiko og tiltak for å håndtere disse, og var opptatt av at en videreførte arbeidet med å utvikle risikostyringen. Gode risikovurderinger vil samtidig være viktige inn mot de vurderinger som må gjøres i budsjettprosessene. Departementet ba også direktoratet vurdere om kvaliteten i ytelsesforvaltningen er et område som bør løftes frem i risikokartet.

Videre stilte departementet spørsmål om leders beretning innledningsvis i tertialrapporten antyder at omfanget av de oppgaver som etaten er satt til å håndtere i 2014 er for ambisiøst. Det er viktig at departement og direktoratet i felleskap fortløpende vurderer omfanget av alle oppgaver, og at direktoratet varsler tidlig dersom det må foretas en prioritering utover det som står i årets tildelingsbrev. Dialog om ambisjonsnivået vil som normalt også tas ifm. utforming av tildelingsbrevet for 2015, så det er spørsmål om håndteringen av endrede prioriteringer i løpet av året. Det er viktig at man i rapporteringen *tydeliggjør* eventuelle endringer i prioriteringene. Departementet viste til at det vil være et eget særmøte til høsten om langsiktige styringsutfordringer der man vil kunne diskutere dette nærmere.

3. Direktoratets redegjør særskilt for status og utfordringer innenfor;

- **Brukeroppfølging**

Kvantiteten i brukeroppfølgingen er bra med unntak av at andel med aktivitetsplan innenfor ungdomsgarantien og jobbstrategien er for lavt. Resultatene fra brukerundersøkelsen blant personbrukere viser at personer med oppfølging fra NAV- kontoret (sykmeldte, mottakere av AAP, helt ledige og enslige forsørgere) blir stadig mer fornøyd med servicen. Forhold som har negativ betydning for tilfredsheten er blant annet hvorvidt bruker må forholde seg til flere veiledere, om de har levert en klage til etaten siste 6 mnd og om de har fått forsinket utbetaling. Bakgrunnsvariable som kjønn og alder har ingen betydning. Direktoratet vil vurdere om det skal iverksettes tiltak mht til at flere brukere bør få kun én veileder å forholde seg til, men ”spesialisering” versus ”helhet” er en avveining her (jf. risiko nr. 7 i risikokartet). Utvikling av IKT- støtten vil også avhjelpe situasjonen gjennom at relevant informasjon om bruker blir lettere tilgjengelig for saksbehandlere som er inne i saken. Arbeidsgiverundersøkelsen viser stabile resultater fra 2013.

Målinger viser at om lag 40 prosent av arbeidsevnevurderingene har tilstrekkelig kvalitet. Det er en økning fra året før.

Overgang til arbeid ble grundig omtalt på sær møte om langsiktige styringsutfordringer 20. juni 2014, og ble derfor ikke omtalt på etatsstyringsmøtet.

Etaten arbeider på en rekke områder for å bedre kvaliteten og resultatene innenfor brukeroppfølgingen. Det jobbes med kompetanseutvikling innenfor markedsarbeid og veiledning. Det er implementert en felles opplæring for alle nyansatte. Det er kontakt med høyskole- og universitetssektoren som har gitt en økende erkjennelse av at innholdet i en del NAV- relevante utdanningsløp bør endres. Det er forventet at standard for arbeidsrettet brukeroppfølging, kvalitetsutvikling på tiltaksområdet og kvalitetsmålinger av arbeidsevnevurderinger/ behovsvurderinger på sikt vil øke kvaliteten i brukeroppfølgingen. Det er også økt fokus på styring innenfor markedsarbeidet gjennom måling av bedriftskontakt, markedsandeler og tilvisninger. Det er også fokus på ressursituasjonen gjennom omfordeling av ressurser internt, effektivisering (bl.a. kanalstrategien), reduksjon av internt sykefravær og besparelser i husleie.

I markedsarbeidet spesielt legges det vekt på å bygge relasjoner til arbeidsgivere for å bidra til økt overgang til arbeid. Det legges også vekt på å utvikle saksbehandlernes kunnskap om arbeidsmarkedet, bransjer, samt virksomhetenes behov for arbeidskraft. Det er viktig at arbeidsgiver opplever at innsatsen fra NAV er godt koordinert. Det legges også vekt på bruk av ordinært arbeidsliv som tiltaksarena.

På spørsmål fra departementet om standard for brukeroppfølging kan oppleves av de ansatte som komplisert, svarer direktoratet at det tar tid å implementere standarden. Den er omfangsrik, og det er et dilemma å avveie standarden opp mot skjønnsutøvelse i brukeroppfølgingen. Men direktoratet har tro på implementering av standarden er riktig vei å

gå for å få flere i arbeid og færre på trygd. Arbeids- og velferdsdirektøren informerte om at det er noe motstand fra en av organisasjonene i etaten mht til høyt fokus på mål- og resultatstyring på oppfølgingsområdet, men erfaringer viser at det er viktig å lederforankre resultatutviklingen. For eksempel falt gjennomføringene av antall dialogmøte 2 når lederfokus ble noe dreid mot andre brukergrupper.

- **Tiltaksgjennomføring**

Direktoratet opplyser at tiltaksgjennomføring i tråd med fordelingen mellom innsatsgrupper har vært utfordrende i 1. halvår, der gjennomføring av tiltak for personer med standard og situasjonsbestemt innsats har ligget for høyt mens antall tiltaksplasser for personer med tilpasset innsats har vært for lav, og må økes betraktelig.

Direktoratet opplyste at det er betydelig trykk på tiltaksgjennomføringen i styringsdialogen med fylkene. Videre har direktoratet bedt fylkene lage en realistisk gjennomføringsplan som sikrer at det beregningstekniske nivået som ligger til grunn for bevilgningen, tilnærmet oppnås i snitt for 2. halvår 2014. Målsetningen er da at tiltaksplasser for personer med tilpasset innsatsbehov skal opp på nivå tilsvarende aktivitetsramme for 2. halvår. Tiltaksplasser for personer med standard og situasjonsbestemt innsatsbehov skal trappes ned i 2. kvartal slik at de sikres et tilfredsstillende tilbud i 2. halvår.

Direktoratet følger også opp fylkene ukentlig for å sikre at faktisk tiltaksnivå sammenfaller med anslagene. I tillegg gis enkeltfylker med størst utfordringer særskilt oppfølging. Dreining av plassene mellom innsatsgruppene tar imidlertid lengre tid og er mer krevende enn direktoratet hadde håpet. Tiltaksgjennomføring hittil i år per mai viste 2 266 plasser lavere enn forutsatt i plan.

Direktoratet påpeker at en nedtrapping av tiltaksplasser for personer med standard og situasjonsbestemt innsats er utfordrende og vil kreve en streng prioritering av hvem som skal få tiltak. Etaten må da i større grad foreta prioritering ikke bare mellom målgruppene, men også innenfor målgruppene.

Departementet har hatt en tett dialog med Arbeids- og velferdsdirektoratet siden utfordringene i tiltaksgjennomføringen ble kjent. Departementet forutsetter at direktoratet fortsetter å følge utviklingen tett. Departementet viste til at månedlig rapportering vil videreføres ut året.

Det jobbes med kvalitetsutvikling på tiltaksområdet. Direktoratet viste til at det er utarbeidet forslag til nasjonale normer for resultatoppnåelse for de ulike tiltaksvariantene. Videre er det utviklet standard for arbeidsrettede tiltak. Det er videre utviklet overgangsstatistikk for arbeidsrettede tiltak (15 tiltaksvarianter), og man kan gjennom disse se hvilke tiltak som gir lavest/ høyest overgang til arbeid. Departementet er fornøyd med arbeidet med kvalitetsutvikling på området. Utviklingen av overgangsstatistikk er helt vesentlig for å se effekten av tiltak og som et utgangspunkt for videreutvikling.

- **Ytelsesforvaltningen**

Direktoratet viste til at det er samlet sett god måloppnåelse for de fleste områder. Resultatene for 1. tertial viser samlet sett en stabil produksjon av behandling av søknader, og direktoratet anser andel utbetalinger til rett tid hver måned som god. Saker over ytre grense er betydelig redusert.

Det er imidlertid utfordringer på de tre største områdene som har blitt spesialisert; dagpenger, uføreytelser og bidrag. Omstilling, økt saksmengde og innkjøring av ny IKT- støtte kan ha vært årsaker til at krav ikke har blitt oppfylt på disse områdene. I tillegg er det fortsatt utfordringer på AAP (konverteringssaker) og utenlandsområdet.

På barnebidragsområdet kan man se en svak bedring i andel saker behandlet innen normtid, men restansene øker som følge av årlige revurderingsoppgaver i april. Det er også en del nye medarbeidere som trenger noe mer erfaring for å behandle saker effektivt. Spesialiseringen har derfor mye av årsaken til resultatet.

En stor oppgave har vært å avslutte AAP- konvertittene for de som har benyttet full stønadperiode. Samtidig har det vært en stor inngang av saker. Det kan det også bli en kapasitetsutfordring i sommer når personer med forlengelsesvedtak skal avklares. Mange av de avklarte AAP- mottakerne søker om uføretrygd, og saksinngangen har vært stor i 1. tertial. Produksjonen av saker er vesentlig høyere enn tilsvarende periode i fjor, men den høye saksinngangen har medført økte saksbehandlingstider. Det er en tett sammenheng mellom sakshåndtering på AAP og uføreområdet, og det gjennomføres felles møter mellom resultatområdene og mellom tjenestelinje og ytelseslinje for å planlegge felles innsats for å ta ned toppene.

Spesialiseringen har vært utfordrende på dagpengeområdet. Det har også gått mye ressurser til håndteringen av dagpenger under permitteringer med gjenopptak av saker. Disse sakene har vært prioritert høyst slik at søkerne ikke har stått uten ytelse.

For flere av ytelsene på utenlandsområdet er den positive utviklingen videreført og forsterket i 1. tertial 2014. For områdene EØS barnetrygd og kontantstøtte blir 75 pst eller mer av sakene behandlet innen normert tid. I NAV internasjonalt ligger måloppnåelsen over 70 pst innen normert tid for medlemskapssaker, bidrag og familieytelser. Utfordringene ligger spesielt på pensjonsområdene (uførepensjon og alderspensjon), der resultatene ligger godt under krav. Direktoratet viser til at det er satt av betydelige ressurser i form av flere ansatte for å behandle utenlandssaker på pensjonsområdet, særlig for brukere i Norge. Det kan imidlertid ta noe tid å bygge kompetanse på området.

Fra evaluering av spesialiseringen av pulje 1 så man at man mister noe produksjonskapasitet under omstilling, men det begynner nå å gå seg til. Det planlegges en pulje 2 med blant annet

barnetrygd, kontantstøtte, AAP. Av erfaring fra pulje 1 bør man ha en ekstra beredskap når man nå gjennomfører pulje 2 for å sikre en ekstra robusthet.

Departementet viste til at saksbehandlingstidene går ned. Det at de i en periode går opp- fordi noe spesielt skjer er mindre bekymringsfullt. Bekymringen oppstår først dersom det tar lang tid før hensikten med spesialiseringen oppnås (både mht. saksbehandlingstid og kvalitet). BLD stilte spørsmål knyttet til omgjøringsfrekvens, som er høy blant annet på bidrag. Her pekte direktoratet på at innføringen av EDAG trolig vil hjelpe, og det ble videre påpekt at det gjaldt et relativt begrenset antall saker. BLD påpekte at det kan tilsi at det spesifiseres i tabellen hvor mange saker det gjelder. Direktoratet vil se nærmere på dette.

Direktoratet informerte om at omfanget av kvalitetsmålinger øker, og det plukkes ut flere saker for å sikre økt validitet i målingene. De ønsker også å sammenligne utviklingen på ulike områder. Målingene har fått en høyere prioritering i forvaltningsenhetene, og det er stort fokus på dette. Det er videre besluttet at det skal utvikles kvalitetsmålinger på sykepenger, med pilotperiode som avsluttes i sommer. Det er planlagt løpende målinger fra 2. tertial 2014. De vil også ta med saker fra NAV Internasjonalt. Dette er krevende for dette er manuelle områder, og man må være nøye med hvordan man implementerer målingene. Det er også planlagt å utvikle kvalitetsmålinger på dagpengeområdet og uføreområdet. For dagpenger starter arbeidet opp høsten 2014. Direktoratet vil ha full gjennomgang av opplegget for målingene i løpet av 2014, og hvor disse eventuelt bør justeres. Departementet pekte på betydningen av å fortsette arbeidet med videreutvikling av kvalitetsmålingene, herunder sikre at målingene i seg selv gir valide resultater (jf Riksrevisjonens bemerkninger om dette). Dette vil også kunne gi et grunnlag for å kunne stille mer kvantitative krav til kvalitet og hva som er akseptable feilmarginer.

4. Arbeids- og velferdsdirektoratet redegjør for status og utfordringer på hjelpemiddelområdet.

Direktoratet viste til god måloppnåelse for hjelpemiddelformidlingen på arbeidsplass og i dagliglivet. Tiltaksplanen for oppfølging av Riksrevisjonens gjennomgang er gjennomført med unntak av ett tiltak, og det er brukt mye ressurser til oppfølging av resultatområdet. Det viktigste har vært:

- Sikre etterlevelse av regler og rutiner
- Kompetanseoppbygging
- Oppdatere og forbedre rutiner og støttemateriell
- Forbedre IKT-støtten (OeBS)

Videre har Internrevisjonen hatt sin gjennomgang i 2014, der området stort sett har vært satt i grønt). Det er imidlertid utfordring på følgende områder:

- Bilstønad
- Tolk
- Utvidet og integrert bruk av hjelpemiddelområdets kompetanse

Bilstønad

Utviklingen på bilstønadsområdet er positiv. Direktoratet ser nå resultater av systematisk arbeid med spesialisering og kvalitet:

- Bilsentrene har kommet i god drift.
- NAV innkreving har overtatt innkreivingsoppgaver og inntektene for gjeldsoppgjør øker noe.
- Det er satt i gang systematisk arbeid med vedtaksmaler og kompetansetiltak.

Hovedutfordringen er fortsatt høy avslagsprosent for søknader som skyldes dårlig søknadskvalitet og mangel på dokumenter/opplysninger, feilregistrering av søknader og mangel på kompetanse i NAV kontorene.

Tiltak som er iverksettes er å overføre ansvar for registrering til bilsentrene (pilotes) Samt utvikle elektronisk veileder for bilsøknad. Det er ansatt en prosjektveileder på området. Målet er å få færre urealistiske søknader slik at avslagsprosenten går ned.

Tolk

Når det gjelder tolk er utfordringen å dekke behovet for tolking og tolk/ledsaging. Det er fortsatt større behov for tolketjenester enn det NAV kan tilby. Området ble tilført midler i 2013, og det er fortsatt behov for mange frilanstolker.

Tiltak:

- 15 tolker er ansatt
- Åpningstiden for bildetolketjenesten er betydelig utvidet fra klokka 08.00 – 15.00 til 08.00 til 20.00 fra 2013-14.
- Tolkepilotprosjekt i tre hjelpemiddelsentraler er i gang.
- Nytt dataverktøy skal tas i bruk i 2014

Bruk av hjelpemiddelområdets kompetanse

Hjelpemiddelsentralene har tilretteleggingskompetanse på områdene arbeid og utdanning som ofte er ukjent for arbeidsgivere, BHT, landbrukskontor og NAV kontor.

Tiltak:

- Samarbeid om Tilretteleggingsgarantien og Jobbstrategien.
- Bruk av rollen som arbeidslivskontakt i hjelpemiddelsentralene. Kontakten jobber mot bedriftshelsetjenesten, Arbeidslivssenteret og NAV kontoret.
- Direktoratet vurderer et metodeutviklingsprosjekt.

5. Eventuelt

Statistikkoppdragene i tildelingsbrevet for 2014

Det antydes i rapporteringen at direktoratet likevel ikke kan utvikle og produsere statistikk i 2014 som viser utbetalinger av en rekke ytelser til utlandet (jf. vedlegg om statistikkoppdrag til tildelingsbrevet 2014), til tross for at det var enighet i oppdraget om at dette skulle ha høy prioritet. Direktoratet trekker fram at det skyldes både kompleksitet og utviklingsressurser. Direktoratet vil snarlig gi en tilbakemelding om hvorvidt statistikken i det hele tatt er mulig å

utvikle, samt eventuelt når en slik statistikk kan foreligge. Direktoratet beklaget manglende tydelighet på dette området.

Møte med Riksrevisjonen

Budsjettavdelingen i departementet informerte om at det årlige møte med riksrevisoren var nylig avholdt.

Sivilombudsmannen - avslag på og stans i arbeidsrettede tiltak

Departementet orienterte særskilt om at Sivilombudsmannen i brev til departementet har slått fast at avslag på og stans i arbeidsrettede tiltak er enkeltvedtak som skal følge saksbehandlingsreglene i forvaltningsloven. I første omgang orienterte departementet om saken, direktoratet vil bli invitert til et arbeid framover som i første omgang rettes mot administrative utfordringer knyttet til uttalelsen.