



Dato: 22. juni 2018

Fra/til:

Referent:

[REDACTED]

Møteleder: Eli Telhaug

Til stede:

Fra Arbeids- og sosialdepartementet: Departementsråd Eli Telhaug, ekspedisjonssjef Ulf Pedersen, avdelingsdirektør Odd Wålengen, avdelingsdirektør Dagfinn Hansen, avdelingsdirektør Espen Opjordsmoen, avdelingsdirektør Anne-Louise Resberg, seniorrådgiver [REDACTED], seniorrådgiver [REDACTED] (ref) og fagdirektør Anne Skyberg (ref).

Fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet: Konstituert ekspedisjonssjef Emma C. Jensen Stenseth og fagdirektør Per Jakob Tehel

Fra Arbeids- og velferdsdirektoratet: arbeids- og velferdsdirektør Sigrun Vågeng, konst. styringsdirektør Grete Øwre, arbeids- og tjenstedirektør Kjell Hugvik, IT-direktør Torbjørn Larsen, ytelsesdirektør Kjersti Monland, kunnskapsdirektør Yngvar Åsholt, kommunikasjonsdirektør Hege Turnes, seksjonsleder Tor Sandvik

Kopi: ARBA, PA, BOA

Referat fra Etatsstyringsmøtet 22. juni 2018

1. Arbeids- og velferdsdirektoratet gir en overordnet vurdering av måloppnåelse i 1. tertial 2018; resultater, eventuelle avvik og tiltak

Arbeids- og sosialdepartementet og Barne- og likestillingsdepartementet gir sin tilbakemelding på etatens måloppnåelse¹

Overordnet vurdering fra direktoratet

Arbeids- og velferdsdirektoratet presenterte resultatene for 1. tertial 2018. Deres vurdering er at resultatene på de fleste områder er bedre eller på linje med samme periode 2017. Det har vært økt overgang til arbeid, også for unge under 30 år. Det skyldes dels et bedre arbeidsmarked, men også at etaten har gitt tett og god oppfølging.

I deler av landet er det nå vanskelig å dekke etterspørselen etter arbeidskraft innenfor enkelte yrker. Gapet mellom arbeidssøkernes kvalifikasjoner og krav i de ledige jobbene er større enn før, selv om det ikke bare er tale om høye utdanningskrav. Dette gir gode

¹ Dette punktet er i referatet innarbeidet sammen med punkt 1, da kommentarer ble gitt fortløpende.

muligheter for å få flere i arbeid, gitt at det tas tak i arbeid-helseutfordringene og arbeidssøkerne tilføres relevant kompetanse
Som en konsekvens av kommunesammenslåinger eller interkommunale samarbeid om NAV-kontor, er om lag 175 NAV-kontor involvert i endringsprosesser.

Departementet sa seg godt fornøyd med resultatene, som var på linje med eller bedre enn tidligere. Departementet påpekte at når arbeidsmarkedet bedrer seg, er det viktig å holde oppe innsatsen overfor vanskeligere brukergrupper.

- *Vurdering av måloppnåelsen under spesifikke mål*

Flere i arbeid

Overgangen til arbeid har økt for arbeidssøkere, mens det blant personer med nedsatt arbeidsevne har vært en mer stabil utvikling. Direktoratet oppgir at det endrede arbeidsmarkedet gjør at innsatsen kan dreies fra standard ledige mer over på langtidsledige og de som står på utsiden av arbeidsmarkedet. Hele bredden av tilgjengelige tiltak benyttes.

Direktoratet viser også til at innsatsen knyttet til markedsarbeid og bistand til arbeidsgivere er god. Etaten arbeider med å få på plass nasjonale avtaler med store aktører/bedrifter og bemanningsbransjen, noe som rapporteres å ha gitt gode resultater. Direktoratet viste også til økt innsats og bedre resultater innenfor "oppfølging i egen regi" og IPS, med i alt 550 jobbspesialister i 2018.

Departementet påpekte at antall formidlinger har gått ned og ba om direktoratets vurdering. Samtidig understreket departementet betydningen av arbeidsgiverkontakt som vesentlig for inkluderingsdugnaden og ungdomsinnsatsen, og for rekruttering av personer som er registrert i NAV.

Slik direktoratet vurderer det har både kvalitet og volum på arbeidsgiverkontakten stadig blitt bedre. Det har imidlertid vært noe underregistrering av formidlinger i Arena etter at Modia ble tatt i bruk. Direktoratet vurderer nå kvaliteten på disse registreringene for å kunne fange opp formidlinger som ikke blir registrert. Arbeidsmarkedet er i bedring og andelen direkte meldte stillinger synker og flere arbeidssøkere går direkte til jobb uten å gå via NAV.

Direktoratet påpekte også at en større andel av etatens brukere står lengre unna arbeidsmarkedet nå enn før og har utfordringer knyttet til kompetanse, norskkunnskaper og/eller helse. Flere har behov for kvalifisering og bruk av lønnstilskudd. Når det gjelder innsats overfor innvandrere er det ofte utfordringer mht. språk og kompetanse. Det er som er aktuelle for det etablerte hurtigsporet. Det er også særlige utfordringer knyttet til ungdom som "dropper ut". Her er motivasjon en faktor som må vektlegges. Direktoratet orienterte om at det er gitt tydelig beskjed ut til etaten om hvordan man vrir tiltaksbruk mot de prioriterte gruppene.

Departementet påpekte at vridningen i tiltaksbruk fra ordinært ledige til prioriterte grupper ikke ser ut til å ha manifestert seg fullt ut i tiltaksbruken enda. Det er viktig å ha oppmerksomhet på dette fremover.

Direktoratet orienterte om tett oppfølging av ungdomsinnsatsen i etaten. I følge ungdomsinnsatsen skal alle unge under 30 år som etter åtte ukers ledighet ikke er i arbeid, utdanning, eller annen hensiktsmessig aktivitet, få et individuelt tilpasset tilbud fra Arbeids- og velferdsetaten. Direktoratet mente at denne innsatsen har bidratt til fallet i ungdomsledigheten. I 1. tertial var i alt 75 % av alle nyregistrerte unge, med situasjonsbestemt- eller spesielt tilpasset innsatsbehov, i en aktivitet, hadde fått et tilbud fra NAV, eller var i medisinsk behandling i løpet av de første åtte ukene de var registrert i etaten. Av disse hadde 2 % fått tilbud om skole/utdanning. Resten fikk forsterket oppfølging eller andre tiltak. I tillegg ble 8 % vurdert å ha behov for forsterket oppfølging fra NAV for å komme i aktivitet. I alt hadde dermed 83 prosent i denne gruppen et tilbud ved 8-ukerstidspunktet, mens det ikke foreligger noen registrering av status for de resterende 15 %.

Departementet viste til at mange arbeidssøkere mangler den kompetansen som er nødvendig for å fylle kvalifikasjonskravene i ledige stillinger og stilte spørsmål ved om andelen unge som er i skole/utdanning ved 8-ukerstidspunktet er for lav. Direktoratet viste til at dette er tidlig i forløpet og at flere vil komme i utdanning etter hvert, og at hele 40 % er på arbeidsrettede tiltak. Noe som blant annet skal gi motivasjon til lærlingeopplegg. Tall på gruppens overgang til arbeid og utdanning vil bli utarbeidet etter hvert.

Unge under 30 år som har vært registrert i etaten med standard innsatsbehov i åtte uker, skal ifølge ungdomsinnsatsen, få foretatt en ny behovsvurdering av etaten. De som da har et oppfølgingsbehov skal få et tilbud fra etaten. Direktoratet orienterte om at i alt 32 % fikk en slik ny behovsvurdering i 1. tertial, hvorav 2 % ble satt i en ny innsatsgruppe. Videre skal det i 10 % av tilfellene foretas en ny behovsvurdering, mens det i 65 % av tilfellene ikke er noen registrering av om det er foretatt en behovsvurdering.

I følge direktoratet er denne uregistrerte andelen på 65 % fremdeles for høy, men dette er i stor grad unge som klarer seg selv, og der mange skal starte i utdanningsløp. Det er stor gjennomstrømming i denne gruppen (unge med standard innsatsbehov), og fallet i ledigheten har vært større, enn blant de som har særlige utfordringer.

På spørsmål fra departementet om behovet for en ny behovsvurdering av unge med standard innsatsbehov for tidlig å avdekke et nytt bistandsbehov, påpekte direktoratet at alle registreres i digital aktivitetsplan og Modia. Dette innebærer krav om jevnlig oppfølging iht. aktivitetsplan. Mange i gruppen med standard innsats er selvhjulpne og er således ikke så interessert i kontakt med NAV.

Det er lagt opp til en dialog mellom departementet og direktoratet om videre registrering og rapportering om ungdomsinnsatsen.

I sykefraværsoppfølgingen vektlegger direktoratet at en høy andel med brukere med arbeidsforhold opprettholder tilknytningen til arbeidslivet gjennom gradering. Det har også vært en økt kombinasjon av arbeid/tiltak og medisinsk behandling.

Gode levekår for de vanskeligst stilte

Direktoratet rapporterer at det på hjelpemiddelområdet er god måloppnåelse på de fleste områder. Den arbeidsrettede virksomheten gir bedre effekt nå i alle deler av landet.

Departementet ser at det er en god utvikling på hjelpemiddelområdet. Det er viktig med større oppmerksomhet på utfordringsbildet i et lenger perspektiv, selv om resultatene nå er gode. Departementet viste til at det i tildelingsbrevet for 2018 ble gitt et oppdrag om en årlig analyse av hjelpemiddelområdet som blant annet skal belyse brukereffekter av hjelpemiddelforvaltningen. Prosess og dialog om oppdraget er i gang.

På sosialtjenesteområdet vektlegger direktoratet at NAV iverksetter en rekke tiltak for å øke kompetansen og kvaliteten. Aktivitetsplikt for unge under 30 år oppgis å gi effekt. Det legges opp til en økt retning mot å satse på kombinasjonen arbeid og utdanning. Ressurser og tiltak i arbeidsrettet oppfølging rettes særlig mot ungdom, innvandrere og andre med nedsatt arbeidsevne. Det vektlegges også å videreutvikle et tett samarbeid i partnerskapet.

Departementet påpekte at sosiale tjenester vil være et viktig og prioritert område fremover. Departementet er fornøyd med at det arbeides for en styrking av kompetanse og kvalitet i de sosiale tjenestene, gitt økningen i sosialhjelpsmottakere, antall barn i familier som mottar sosialhjelp og vekst i langtidsmottakere av sosialhjelp. Dette er et område som det forventes økt politisk oppmerksomhet på fremover. Det er enighet mellom departementet og direktoratet om at det er behov for mer dialog på området, både fagdialog men også styringsmessig dialog.

Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning

Direktoratet viser til at resultatene i hovedsak er gode, med måloppnåelse på de fleste store ytelsesområdene. Samlet er saksbehandlingstidene bedre enn i 1. tertial 2017 og samlet for 2017. Det er imidlertid fortsatt utfordringer på enkelte ytelsesområder.

Uføretrygd er det området der utfordringene er størst, både nasjonalt og utland. Resultatoppnåelsen er lavere enn samme tertial i fjor. Det har vært en stor inngang av søknader og klager som sannsynligvis er knyttet til regelverksendringene. Dette har sammenheng med at varigheten på arbeidsavklaringspenger er forkortet og unntaksbestemmelsene innstrammet. Direktoratet opplyser at dette er ressurskrevende saker. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid går imidlertid ned, og det er satt inn ekstra ressurser på området.

For ytelser utland er det måloppnåelse under flere ytelser sammenlignet med samme tertial i 2017. Direktoratet opplyser at det samlede resultatet likevel er noe dårligere, noe

som i hovedsak tilskrives medlemskapsområdet, som har dårligere måloppnåelse og en stor andel av sakene. Direktoratet forklarer dette med en voldsom økning i søknader i 2017 om bekreftelse på trygdetid i Norge. Det er satt inn ekstra ressurser på dette området, med en egen enhet som behandler restanser.

Departementet viste til at bortsett fra ytelsene nevnt over, er det en positiv utvikling og gode resultater i ytelsesforvaltningen. Det er viktig å sørge for å få bedre kontroll på utføreområdet på sikt. Nå det gjelder utlandsområdet er det en positiv utvikling i snitt. Når det gjelder medlemskap etterlyste departementet informasjon om erfaringer ift andre land om håndtering av saksmengden.

Direktoratet viser til at kvalitetsarbeidet i ytelsesforvaltningen videreføres i 2018. Det er etablert en kvalitetsgruppe som skal vurdere behov for tverrgående tiltak, blant annet i overgangen mellom ytelsesområdet og arbeid,- og tjenesteområdet. Dette skal gi bedre uttelling og mer systematisk inngang på systemutvikling og regelverksutvikling. Departementet er godt fornøyd med kvalitetsarbeidet og resultatet av kvalitetsmålingene på de største ytelsesområdene.

Direktoratet arbeider med tiltakssetting i tråd med handlingsplan for feilutbetalinger. Systematisk arbeid på området gir flere avdekkede og behandlede saker, men arbeidet er noe forsinket. Det er satt opp et eget team på området.

A-krim-samarbeidet begynner å gå seg til. Direktoratet viser til god samhandling med de andre etatene og ny styringsmodell for A-krimsentrene. Dette er et kapasitetskrevenende arbeid. Det kan rapporteres om godt samarbeid. Det er store saker man jobber med og arbeidet virker forebyggende. Det er lav henleggelse av sakene .

Direktoratet viste til at det fortsatt er høy omgjøringsfrekvens på enkelte områder som dagpenger, eneforsørger og grunn- og hjelpestønad. På dagpengeområdet er manglende dokumentasjon en av årsakene til avslag. Det jobbes med forbedringer, herunder i Prosjektet Digitale dagpenger.

BLD ønsket at direktoratet kunne kommentere resultatene for foreldrepenger utland. Direktoratet informerte om at statistikken på utlandsområdet ikke er helt sammenlignbar fra 2017 til 2018. Statistikken blir nå riktigere merket som utlandssaker. Man styrker nå kompetansen på utlandsområdet, med flere interne konkurrerende miljøer. Her vil man også foreta en benchmarking av resultatene. Det forventes en bedring på alle områder.

Brukeropplevelser

Det vises til gjennomgang av brukerundersøkelsene under eget dagsordenspunkt

2. Arbeids- og velferdsdirektoratet gir en helhetlig vurdering av risikobildet for 2018 og evt. tiltak for å redusere risiko

Etatens risikokart er ikke oppdatert siden forrige møte. Det er gjennomført en del tiltak, men det er for tidlig å vurdere effekten av disse.

Når det gjelder R6 Risiko for alvorlige voldshendelser, har det vært en reduksjon både i alvorlige hendelser og trusler. Dette viser både tall og inntrykk. Tiltak, for eks. bevisst arbeid med forholdet til brukerne i ulike kanaler, virker.

R10 Risiko for manglende etterlevelse av personvernforordning og personopplysningslov er en stor utfordring. Direktoratet jobber med dette både sentralt og i fagavdelingene, et krevende arbeid i lys av mengden informasjon som håndteres i etaten. Det er omfattende planer for tiltak på overordnet nivå. Disse implementeres gradvis og legges også inn i nye systemløsninger. Det er satt av midler for å gjennomføre tiltak.

Departementet understreket betydningen av å gjøre det man kan på området, og å dokumentere planer videre.

3. Særskilte temaer:

- Direktoratet orienterer kort om:

Resultatene fra etatens brukerundersøkelse

Brukerundersøkelser er en av mange kilder til innsikt. Det er en viktig temperaturmåler, men samtidig endrer resultatene seg lite.

Personbrukerundersøkelsen 2018 viser ingen signifikante endringer fra 2017 i tilfredshet med service fra NAV og opplevd respekt. Det er interessant at flere er fornøyd med digital kontakt og brukertjenester på nav.no. Andre kilder viser imidlertid at de som ikke er digitale, opplever utfordringer/begrensninger. Tilfredsheten med tjenester for arbeidssøkere har hatt en svak økning siden 2016.

Departementet understreket betydningen av å være oppmerksom på om og hvordan personbrukere som ikke er digitale kan fanges opp, spesielt dersom de heller ikke har mulighet til å møte opp på NAV-kontoret. Direktoratet tar sikte på at NAV allerede i første møte er oppmerksomme på å fange opp hvilket behov for bistand den enkelte bruker har, og muligheten for å gi opplæring i digitale ferdigheter. Dette er spørsmål som kartlegges, blant annet i innsiktsarbeidet, og det er god kontakt med veilederne om hva som skal til for at alle skal få gode brukeropplevelser. Disse spørsmålene tas også med i arbeidet med utvikling av nye systemer.

Når det gjelder lenger ventetid på telefon ved kontaktsentrene, oppgir direktoratet at det har vært fall i antall henvendelser, men at spørsmålene nå er mer komplekse, og at behovet for kompetanse i kontaktsentrene også øker som følge av kanalstrategien. Det er viktig å finne en god balanse, slik at de mest komplekse sakene heller tas gjennom timeavtale ved NAV-kontoret.

På spørsmål fra departementet om hvor mange som ringer fra utlandet, og hva man vet om brukertilfredshet blant disse, oppga direktoratet at dette skal kartlegges

ytterligere. Det ble vist til undersøkelsen 'Work in Norway', som skal evalueres neste år.

Arbeidsgiverundersøkelsen 2018 viser at virksomhetene er like fornøyd med NAV i 2018 som i 2017. Om lag to tredjedeler er fornøyd. 35 % av arbeidsgiverne gir positiv tilbakemelding på at "NAV's regler og rutiner er lette å forstå" og 44 % på at "NAV's medarbeidere er godt koordinert". Direktoratet mener at arbeidsgiverne ønsker forenklet regelverk og flere etterlyser saksbehandlere som er mer koordinert mot arbeidsgiverne.

Digital sykefraværsoppfølging scorer høyt blant arbeidsgiverne. Direktoratet mener det er en positiv effekt av godt markedsarbeidet at det nå scores bedre på CV-basen og jobbmesser enn tidligere. Lavest skår er det på "tilgjengelighet på telefon". Direktoratet oppgir at dette er gradvis bedret siste måned. Bedringen forklares blant annet med at det har blitt bedre styring av trafikken og at det ikke har vært spesielle hendelser i systemene den siste tiden.

Status for organisasjonsendringer i Arbeids- og velferdsforvaltningen, herunder tilpasninger til nye regioner

Direktoratet understreket betydningen av å ha en organisasjon som kan drive mest mulig effektivt mot det overordnede målet om å få flere i arbeid og færre på stønad.

Nye regioner er under etablering. Som følge av at antall regioner skal reduseres fra 19 til 12, forventes det et gevinstuttak. Det skal blant annet skje gjennom oppbygging av færre, men kompetente, effektive og robuste miljøer spredt i landet. Ressursene skal flyttes nærmere brukerne, slik at riktige og gode tjenester kan leveres.

Antall kontaktsentre skal reduseres i tråd med fallende trafikk.

Hjelpemiddelsentralene vurderer tilpasning til ny struktur i løpet av høsten. Ut fra pågående prosesser forventer direktoratet en reduksjon til 330-340 NAV-kontor ila våren 2020,

Direktoratet viste til at slike omstillingsprosesser kan være krevende, og kan medføre overtallighet. Direktoratet viste til at forhandlingene med de tillitsvalgte går bra utover landet, og at det faller gradvis på plass. Det legges vekt på å oppnå forståelse for hvorfor organisasjonsendringene er nødvendig og være åpen på konsekvensene.

Departementet viste til betydningen av gode prosesser lokalt, og mener direktoratet må fortsette med å være i forkant av prosessene og ha god dialog med tjenesteapparatet.

Status for praktiseringen av det nye regelverket for AAP, herunder endret ansvarsdeling

Det har vært en nedgang i antall AAP-mottakere over flere år, og en intensivert nedgang siste år.

Det er noen utfordringer i praktiseringen av nytt regelverk, blant annet ift varighetsbestemmelsen. Mange brukere har hatt AAP i over 3 år. Håndteringen av ny unntaksvurdering er svært krevende

Det er krevende å forklare bruker at vedtaket opphører og finne alternativer. Det kan lett bli mediasaker når brukerne opplever seg som syke, og ikke klare for jobb, samtidig som rettighetene opphører. Selv om retten til AAP opphører, har bruker fremdeles rett til oppfølging av NAV-kontoret. Dette fører til økt bruk av tiltakspenger og sosialstønad. Det har vært vekst i uføre mellom 18 og 30 år over tid. En del på AAP –stønad kunne vært på KVP. Det gir en lavere ytelse, men samtidig mer kvalifisering.

4. Departementene orienterer

- *ASD om status for arbeidet med inkluderingsdugnaden og IA-prosessen*

Departementet ga direktoratet honnør for deltakelsen på oppstartkonferansen. Det ble orienterte kort om status for arbeidet med inkluderingsdugnaden og IA-prosessen og vist til at NAV vil være en sentral aktør i Inkluderingsdugnaden.

For etaten vil styrking av markedskontaktfunksjonen være en viktig del av innsatsen. Det vil også være viktig å utvikle og benytte bruk av virkemidler som kan stimulere til ansettelser, som økt bruk av lønnstilskudd. Her er det også en prosess i gang med å kunne forenkle bruk av dette virkemiddelet. En vridning av tiltaksnivået mot dyrere tiltak, som lønnstilskudd vil kunne bety at tiltaksnivået går ned. Dette er en tverrsektorial satsing og det jobbes videre mot andre aktører som KD og HOD. Inkluderingsdugnaden vil bli konkretisert i tildelingsbrev for 2. halvår.

Direktoratet ga uttrykk for at det er viktig med bedre samordning mellom sektorene arbeid, helse og utdanning for å lykkes med inkluderingsdugnaden. Der man får til godt samarbeid, ser man at resultatene blir svært gode. Direktoratet viser til at arbeidsgivere er opptatt av at bruken av etatens virkemidler blir forenklet. Det er viktig at handlingsrommet som ble gitt i Meld. St. 33 (2015-2016) NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet ikke blir reversert eller begrenset. Departementet er enige i dette, men viser også til at det kan være utfordrende å lage forpliktelser på et overordnet nivå uten å styre detaljert.

- *IA. Avtalen*

Departementet viste til prosessen med partene som har gått i vår, og der direktoratet har vært involvert, og som munnet ut i et felles notat som beskriver en del dilemmaer. Det har foreløpig i liten grad vært realitetsdiskusjoner. Departementet viste videre til at faggruppen har fått i oppdrag å gå gjennom evalueringer mv. med virkemidlene i IA-avtalen, og der denne rapporten er rett rundt hjørnet.

Departementet tar sikte på å invitere direktoratet til dialog om dette etter sommeren, blant annet med basis i faggruppas rapport.

- *BLD om status i ESA-saken om aktivitetskravet i foreldrepengeordningen*

BLD informerte kort om prosessen. Departementet forventet å motta en stevning fra ESA i juli 2018. Etter dette vil departementet gi et tilsvarende svar på stevningen. Regjeringsadvokaten antar, basert på erfaringer fra tidligere saken at dom i saken vil foreligge ca. 1 år etter at stevningen er mottatt. Parallelt med denne prosessen har BLD fått i oppdrag å utrede alternativer til dagens regelverksutforming med aktivitetskrav for mor. BLD har behov for bistand fra Av-dir i dette arbeidet. Arbeidet er igangsatt, men vil bli nedfelt som et oppdrag i tildelingsbrevet for 2. halvår.

- *Endring i pensjon (samordningsregler og slitertillegg)*

Stortinget har vedtatt nye regler for hvordan offentlig tjenstepensjon skal beregnes sammen med alderspensjon fra ny folketrygd. De nye samordningsreglene innføres gradvis for de som er født mellom 1954 og 1962. Departementet viste til at det er viktig at direktoratet har kontakt med SPK inn mot budsjettprosessen, for å kunne vurdere de økonomiske konsekvensene av de nye reglene.

Det foreligger et forslag fra LO/NHO om at det blir utbetalt et "slitertillegg" sammen med AFP via NAVs utbetaling av pensjon. Dette vil gjelde de som er født mellom 1963 og 1970. Det skal være et møte om dette for å vurdere handlingsrommet.