

Referat

Møte om: Etatsstyringsmøte 15. april 2016

Saksnr.: 14/3692

Til stede: **Fra Arbeids- og sosialdepartementet:** Departementsråd Ellen Seip, ekspedisjonssjef Ulf Pedersen, avdelingsdirektør Espen Opjordsmoen, avdelingsdirektør Solgunn Tverfjell, ekspedisjonssjef Rune Solberg, seniorrådgiver Trude Eliassen, ekspedisjonssjef Tom Gulliksen, seniorrådgiver [redacted] (ref) og seniorrådgiver [redacted] (ref.).

Fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet: fagdirektør Per Jakob Tehel og [redacted]

Fra Arbeids- og velferdsdirektoratet

Arbeids- og velferdsdirektør Sigrun Vångeng, økonomi- og styringsdirektør Geir Axelsen, Arbeids- og tjenstedirektør Kjell Hugvik, ytelsesdirektør Kjersti Monland, utviklingsdirektør Ingunn Midttun Godal, kunnskapsdirektør Yngvar Åsholt, IKT direktør Torbjørn Larsen Kommunikasjonsdirektør Hege Turnes, Leder Arbeids- og velferdsdirektørens sekretariat Anne Cathrine Brodtkorb

Dato: 15.08.2016

Møteleder: Ellen Seip

Referent: [redacted]

Kopi: ARBA, PA og BØA

Referat fra etatsstyringsmøtet 15. april 2016

1) Aktiviteter og resultater 2015

- **Arbeids- og velferdsdirektoratet gir en overordnet vurdering av etatens viktigste resultater under hovedmålene og hvilke resultater de er mest og minst fornøyd med. Direktoratet bes å vurdere ressursbruk i etaten knyttet til resultatene og måloppnåelsen.**

Måloppnåelsen var bedre i 2015 enn noen gang tidligere etter at arbeids- og velferdsforvaltningen ble etablert for snart 10 år siden, og den positive utviklingen har fortsatt i 2016.

Et velfungerende arbeidsmarked med høy sysselsetting, lav ledighet og et inkluderende arbeidsliv

Overgang til arbeid har økt i 2015. Direktoratet ser at det gir gode resultater å satse på markedsarbeid, og etaten må jobbe videre med å satse på arbeidsretting og markedsarbeid. Det er i 2015 utviklet en plattform for markedsarbeid som gjør etaten bedre rustet til å arbeide opp mot arbeidsmarkedet og håndtere ledigheten.

Flere arbeidsgivere får bistand og flere henvender seg til Arbeids- og velferdsetaten. Oppfølging av brukere ligger på et gjennomgående høyt nivå. Bevisstheten om betydningen av tidlig innsats er økt, og innsatsen er dreid fra passive til aktive brukere. Andel med gradert sykmelding har økt fra høsten 2015. Tid fra oppfølgingsvedtak til tiltakstart er redusert, og det er økt andel på tiltak i ordinært arbeidsliv. Bruken av arbeidsrettede tiltak er godt innenfor kravet.

For ungdom er det en utfordring at kunnskapsmyndighetene ikke alltid følger opp sitt ansvar overfor ungdom i videregående skole. Når det gjelder oppfølging av ungdom med psykiske helseproblemer, er det viktig å håndtere arbeid og helse samlet, og det foreligger en strategi. Direktoratet påpeker også at det skjer mye samarbeid og mange satsninger på brukernivå lokalt. Et brev om samarbeidet om ungdom og psykisk helse er på vei til departementet.

Sikre økonomisk trygghet, et økonomisk og sosialt bærekraftig pensjonssystem og trygge rammer for familiene

Samlet sett var måloppnåelsen i 2015 god for ytelsesforvaltningen, og Arbeids- og velferdsetaten nådde kravene til saksbehandlingstid på de fleste områder. Måloppnåelse for nasjonale uføretrygdsaker øker gradvis, og antall uføretrygdsaker til behandling er redusert. På noen områder er måloppnåelsen bedre enn fastsatte måltall.

For dagpenger økte inngangen med 18 prosent. Resultatkravet ble likevel tilnærmet nådd. Direktoratet opplyser at med økt arbeidsledighet er dagpengeområdet satt til rødt i risikokartet og direktoratet vil prioritere ressurser til dagpengehåndtering. Departementet bemerker likevel at god måloppnåelse på dagpengeområdet til tross for økt saksinngang viser at det bør være et potensiale for å hente ut gevinster eller vri ressursbruk også på andre områder.

Departementet bemerket at det er høy omgjøringsprosent på dagpengeområdet. Direktoratet arbeider med å forbedre den digitale søknadsdialogen slik at all nødvendig dokumentasjon følger med søknadene.

Inngangen på saker med utlandstilsnitt økte med om lag 10 prosent, og saksbehandlingen tilfredsstilte ikke kravene til normert tid. Måloppnåelsen har likevel blitt bedre. På utlandsområdet varierer måloppnåelsen en god del gjennom året, og direktoratet mener det skyldes at kompetansen og ressurs situasjonen på området er for sårbar. Direktoratet mener den pågående omorganiseringen av området vil gi en mer stabil måloppnåelse. Departementet varslet et sær møte om omorganiseringen.

Det er aldri anmeldt mer trygdesvindler og det er et positivt og godt samarbeid med politiet, Arbeidstilsynet og Skatteetaten på dette området.

Bidrag har endret resultatområde og andelen korrekte vedtak har gått ned fra 89 til 83 prosent i tredje kvartal 2015. Direktoratet følger spesielt med på kvalitetsutfordringer på området. Omgjøringsprosenten kan være ganske høy på dette området da det kommer inn mye tilleggsinformasjon etter at vedtak er fattet.

Departementet påpekte at kvalitetsmålingene for dagpenger viser ganske store avvik. Direktoratet opplyste at kvalitet blir målt på flere måter, blant annet ved hjelp av dublettkontroller, nøkkelkontroller og henvendelser til klageinstansen. For øvrig ønsker departementet fortsatt at det blir innført kvalitetsmålinger på flere områder.

Et sterkere sosialt sikkerhetsnett

Arbeids- og velferdsdirektoratet har utviklet tydeligere retningslinjer på hjelpemiddelområdet. Det er nå god dekningsgrad for tolker. Det er utarbeidet en elektronisk søknadsdialog på bilområdet. Den demografiske utviklingen med stadig flere eldre er en utfordring på hjelpemiddelområdet.

I 2016 har det ikke skjedd store endringer i bruk av KVP, men det er en reduksjon i bruk av statlige tiltak til fordel for bruk av ordinært arbeidsliv.

En brukerorientert, effektiv og helhetlig arbeids- og velferdsforvaltning

IKT

Utviklingsporteføljen er samlet sett godt i rute. Etter hvert som nye IKT-løsninger blir etablert, er det viktig at fagsiden i organisasjonen evner å benytte nye løsninger til å løse sine oppgaver.

Direktoratet er i ferd med å gjøre organisasjonen bedre rustet til å løse ikt-oppgaver selv. Virksomheten skal etter hvert ha interne ressurser som kan inneha nøkkelroller for å ivareta arkitekturstyring og systemintegrasjon. Dette vil gi økt eierskap og god styring av teknologivalg og ikt-utviklingen. Kjøp av tjenester i markedet på områder hvor etaten bør bygge egne kompetansmiljøer skal reduseres.

Departementet påpekte at det er viktig at direktoratet så langt som mulig holder seg orientert om IKT-prosesser som pågår i andre relevante sektorer og vurderer hvilke konsekvenser de kan ha for etaten. Departementet viste til at meldinga behandler samarbeid om ikt mellom kommune og stat. Staten må ta initiativ til et slikt samarbeid og departementet vil diskutere dette nærmere med direktoratet.

Kunnskap

I oppfølgingen av meldinga mv. er det viktig å løfte organisasjonen. Virksomheten trenger

- forskning om hva som virker
- kunnskapsutvikling om de tiltak og virkemidler som allerede blir benyttet
- kunnskap om praksisfeltet og kunnskapsbasert tjenesteutvikling

Direktoratet orienterte om

- prosjekt om lavterskelinnovasjon der lokale NAV-kontor/enheter utvikler egne tjenester
- prosjekt med å benytte stordata for å vurdere segmentering av tjenestetilbudet
- utvikling av en modell med flere forskjellige standardpakker i ett grunntilbud (tilbud i flere størrelser).

Det er igangsatt en ny omverdensanalyse.

Ressursbruk

Arbeids- og velferdsetaten brukte 31 prosent mer ressurser på kontakt med arbeidsgivere i 2015 sammenlignet med 2014. Etaten har også økt innsatsen og brukt mer ressurser på oppfølging av sykmeldte.

- **Arbeids- og sosialdepartementets og Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementets overordnede vurdering av etatens måloppnåelse i året som helhet, samt i 3. tertial 2015 på enkelte områder.**

Arbeids- og sosialdepartementet er i det store og hele fornøyd med årsrapporten, men savner at direktoratet sier litt mer om valg og dilemmaer og etatens evne til å møte utfordringsbildet.

Det er bra med økt satsing på arbeid og arbeidsretting og gledelig at resultatene på parameterne som gjelder arbeid har blitt mye bedre. Departementet ser en positiv utvikling i arbeidet med å utvikle forvaltningen til mer brukerrettede tjenester og er særlig fornøyd med arbeidet som gjøres på området kunnskapsutvikling. Departementet er likevel noe bekymret for Arbeids- og velferdsetatens oppfølging av unge og for hjelpemiddelforvaltningen.

Departementet mener årsrapporten gir gode beskrivelser av prosesser knyttet til avdekking og håndtering av risikoer ved etatens virksomhet. Imidlertid savnes det informasjon om konkrete risikofaktorer og direktoratets vurdering og håndtering av disse. (Risikokart ble mottatt på møtet, jf. pkt. 4 i referatet)

Departementet registrerer at sykefraværet i etaten har vært stabilt høyt over tid. Departementet vurderer at etaten jobber godt med å forebygge vold og trusler.

Departementet savner rapportering om partnerskapet og ber om at dette legges inn i årsrapporten før den publiseres 1. mai.

Barne- og likestillingsdepartementet minner om at det er nødvendig med mye kontakt også framover vedrørende ikt-moderniseringen og løsninger for familieytelsene. Departementet er kommet i gang med regelverksforenklinger.

BLD påpeker ellers en positiv utvikling i restansesituasjonen og for bidrag som er et vanskelig område. BLD er spent på hva som kommer ut av rapporten om omgjøringer.

2) Styring og kontroll – status og framdrift

Det er ikke avdekket vesentlig svikt i styring og kontroll gjennom internrevisjonens revisjoner i 2015.

Etaten arbeider kontinuerlig med å utvikle styringsinformasjon som belyser ressursstyringen, ressursbruken og effektiviteten i etaten.

Direktoratet har opprettet en partssammensatt gruppe som skal vurdere forenklinger, forbedringer og effektivisering av mål- og resultatstyringen. 14 konkrete tiltak vil bli fulgt opp i forlengelsen av dette arbeidet. Videre utvikler og implementerer etaten et operativt styringsverktøy for NAV-kontor.

Det er gjort organisatoriske og strategiske grep for å bedre styring og kontroll av moderniseringsarbeidet. Arbeids- og velferdsdirektoratet mener kvalitetssikringen av KS2 fra Metier dokumenterer at etaten nå har bedre kontroll i utviklingsarbeidet. Direktoratet viser også til tilbakemeldinger i Skate-samarbeidet og fra Difi.

Langtidsplanen konkretiserer sentrale utviklingstiltak og løpende tiltak for å styrke internkontrollen. En del sentrale tiltak blir håndtert i prosjektet – Ett kvalitetssystem i NAV. Internkontrollen videreutvikles i arbeidet med moderniseringen av saksbehandlingsløsningene.

Departementet har merket seg at internkontrollen beveger seg fra 3 (definert/dokumentert) til nivå 4 (moden) på internrevisjonens modenhetsskala. Utviklingen er positiv, men departementet understreker viktigheten av ytterligere forbedring på området.

Informasjonssikkerhet

Når det gjelder informasjonssikkerhet har både Riksrevisjonen og Datatilsynet gjentatte ganger påpekt mangler og avvik. Det er viktig at etaten i større grad får til en dreining fra dokumentasjon og planer for tiltak til faktisk etterlevelse.

Arbeids- og velferdsdirektoratet påpeker at mange av avvikene er knyttet til gamle IKT-system og det er erkjent at på enkelte områder vil man ikke kunne forvente vesentlige forbedringer før systemene blir modernisert. Etaten arbeider blant annet målrettet med kunnskap og holdninger blant de ansatte, og presiserer at dette er viktig for etterlevelse. Direktoratet vil, ved hjelp av interne og eksterne ressurser, gjennomgå i hvilken grad regelverket for informasjonssikkerhet blir etterlevd. Rapport etter gjennomgangen vil være

ferdig høsten 2016. Departementet ser positivt på denne gjennomgangen og forventer å bli orientert om resultatene.

Feilutbetalinger

En vesentlig del av tidligere feilutbetalinger har vært pensjons- og uføreytelser, hvor mottakeren ikke har meldt fra om endring av inntekt. Disse ytelsene kan med nytt regelverk kombineres med inntekt. Dette vil redusere fremtidige feilutbetalinger. Ved at etaten nyttiggjør seg inntektsopplysninger fra A-ordningen er kvaliteten ved førstegangsvedtak blitt forbedret. Det er likevel et stort potensiale for besparelser i stønadsbudsjettet ved å redusere feilutbetalinger og saksbehandle disse hurtig. Imidlertid er det utfordringer å ta ut potensialet fordi det er ressurskrevende og krever utviklingsarbeid i etaten.

Ved at etaten nyttiggjør seg inntektsopplysninger fra A-ordningen er kvaliteten i førstegangsvedtakene forbedret. A-ordningen muliggjør at feilutbetalinger oppdages tidligere og at det feilutbetalte beløpet derfor blir mindre, imidlertid vil A-ordningen vil også medføre en økningen i antall feilutbetalingsaker.

Arbeids- og velferdsdirektoratet besluttet i 2015 ikke å gjennomføre inntektskontroller på uføreområdet for inntektsåret 2013 og 2014, samt ikke å ferdigbehandle om lag 1100 saker som var oppdaget i tidligere inntektskontroller. Beslutningen var begrunnet i at det ble ansett krevende å kommunisere og motivere uføretrygdede til å arbeide mer fra 2015 (etter innføring av ny uføretrygd), samtidig som man skulle sanksjonere uføretrygdede som hadde for høy arbeidsinntekt i tidligere perioder. Nedprioriteringen av kontrollene var også begrunnet i at ytelsesforvaltningen var sterkt presset ressursmessig som følge av saksbehandling av AAP-konvertittene (personer som hadde blitt konvertert til AAP i 2010 og som hadde gått ut stønadsperioden).

I innkrevingsarbeidet har Arbeids- og velferdsdirektoratet prioritert de innkrevingsaker som er lettest å kreve inn og gir størst innkrevd beløp. Innkreving fra utlandet er ressurskrevende. Etaten prioriterer derfor ned dette arbeidet. Direktoratet mener innkrevingsarbeidet utføres kostnadseffektivt sammenlignet blant annet med Statens innkrevingsentral.

Departementet registrer at etaten de siste 5-6 årene har fått vesentlig bedre oversikt over feilutbetalingsområdet. Det er viktig at direktoratet fortsatt har oppmerksomhet på kartlegging av årsaker til feilutbetalingene, evaluering av kontrollrutiner og oppfølging av avdekkede saker, slik at direktoratet har et tilstrekkelig kunnskapsgrunnlag for å kunne iverksette tiltak og benytte ressurser der dette får størst effekt. På denne bakgrunn etterspurte departementet en samlet gjennomgang av feilutbetalingsområdet, herunder rutiner, regelverk og prosedyrer, som grunnlag for en vurdering av nye tiltak på området. Departementet vil i dialog med direktoratet forberede et opplegg for en slik gjennomgang.

Avvik i økonomisystemene - Riksrevisjonens regnskapsrevisjon for 2014

Riksrevisjonen avdekket i 2014 avvik i økonomisystemene. Arbeids- og velferdsetaten har lukket 19 av 21 påpekte avvik. Det er fortsatt enkelte kjente avvik fra kravene i økonomireglementet i etatens økonomi- og fagsystem. Avvikene blir håndtert ved

kompeniserende kontroller. Det tas sikte på å lukke avvikene i moderniseringsarbeidet og ved implementering av andre nye systemer. Departementet tok orienteringen til etterretning. Det er viktig at Riksrevisjonens merknader på dette området blir fulgt opp på en systematisk og god måte.

3) Årsregnskapet 2015 - de viktigste nøkkeltallene i årsregnskapet sett opp mot virksomhetens måloppnåelse.

Departementet mener årsregnskapet i hovedsak gir et godt bilde av den økonomiske aktiviteten i etaten. Departementet er imidlertid opptatt av at etaten klarer å tydeliggjøre forholdet mellom ressursbruk og resultater, og at direktoratet gir vurderinger av utviklingstrekk og framtidsutsikter når det gjelder ressursbruk.

4) Framtidsutsikter 2016 – risikobilde, strategier og tiltak

Direktoratet mener framtidsutsiktene for etaten er preget av tre forhold:

- Sterk vekst i ledigheten på Sør- og Vestlandet som fortsetter ut i 2016, men det er store regionale forskjeller
- Flyktningetilstrømmingen i 2016 og når og hvordan det vil treffe Arbeids- og velferdsetaten er usikkert.
- Økte ambisjoner og oppgaver samtidig som økonomiske rammer blir redusert. Dette sammen med IKT-moderniseringen gjør det nødvendig med en fortsatt omstilling og endring av organisasjonen.

Direktoratet mener at utfordringene gjør det nødvendig å styrke arbeidet forenkling og effektivisering. Etaten arbeider derfor med et forenklings- og effektiviseringsprogram. Digitalisering vil være sentralt. For eksempel vil portoutgifter kunne reduseres ytterligere gjennom økt bruk av digital post og de vurderer etatens eiendomsforvaltning. Direktoratet er også i gang med å gjennomgå direktoratets egne oppgaver for å vurdere hvordan og hvor i organisasjonen disse best kan løses. Etaten spesialisere også tjenestene for å øke kvalitet og effektivitet.

Det pågår en gjennomgang av kanalstrategien for å vurdere hvordan man kan få til en god trafikkflyt og helhet i kanalbruken.

Etaten er i gang med en OU prosess innenfor IKT og anskaffelsesprosessen er satt i gang. Det pågår et eksperiment med digital sykefraværsoppfølging (Digisyfo). Det pågår videre et arbeid med en forenklet brukeroppfølging /arbeidsplattform.

Direktoratet mener at det fortsatt er behov for sterkt lederfokus og kompetanseutvikling i markedsarbeidet.

Arbeidet med kompetanseheving av egne ansatte fortsetter. I 2016 skal samtlige fylker legge til rette for miljøer som utvikler og tar i bruk inkluderingskompetanse for arbeid. Dette

inkluderer blant annet mer systematisk bruk av rådgivende leger og innføring av Supported Employment som metodikk.

Direktoratet har satt i gang en arbeidsgruppe som skal se på hva som skal kjennetegne myndige NAV-kontor og hvordan man skal få det til. Arbeidet skjer i samarbeid med KS og rådmenn og en annen arbeidsgruppe som skal se på regionalisering av fylkesleddet.

Etaten fortsetter å samle ytelsesområdene i færre og sterkere fagmiljøer og optimalisere oppgavedelingen gjennom å:

- Behandle utlandssaker og nasjonale saker i samme enhet og legge ned NAV Internasjonalt
- Samle ytelser med grenseflate mot NAV-kontorene i ett resultatområde
- Samle pensjons- og familieytelser i ett resultatområde
- Overføre operative oppgaver fra Ytelsesavdelingen til resultatområdene

Risikobilde – etatens risikokart

Direktoratet har satt fem risikoer i rødt:

- Risiko for at håndteringen av flyktninger gir ulike prioriteringer i kommunal og statlig del av NAV-kontoret. For å unngå det må partnerskapet fungere
- Risiko for at etaten ikke klarer å ta ut ønskede gevinster.
- Risiko for økt antall voldshendelser. Direktoratet har stor årvåkenhet på dette området og det pågår et forbedringsarbeid i NAV.
- Risiko for at etaten ikke klarer å øke nærværet, dvs. redusere sykefraværet. Etaten jobber fortsatt med nærværprosjektet og bruker IA-avtalen og den måler nærvær.
- Risiko for at ledere på alle nivå ikke klarer å endre organisasjonen i takt med forventningene (arbeid, brukeropplevelser og kompetanse). Direktøren ønsker ledere som våger, tåler og bryr seg.

Departementet tok direktoratets gjennomgang av framtidsutsikter til etterretning. Det er viktig at direktoratet har gode scenarier for framtidige utfordringer og gode analyser av hva som vil være gode virkemidler og tiltak for å møte disse utfordringene.

5) Eventuelt

Det var ingen saker under eventuelt.