

Referat fra særmøte 7. oktober 2013

Tilstede fra Arbeids- og velferdsdirektoratet: Ytelsesdirektør Kjersti Monland, økonomidirektør Per O. Fjell, seksjonssjef stab Anne Cathrine Brodtkorb.

Tilstede fra Arbeidsdepartementet: avdelingsdirektør Espen Opjordsmoen, avdelingsdirektør Dagfinn Hansen, avdelingsdirektør Solgunn Tverfjell, seniorrådgiver [redacted], seniorrådgiver [redacted] (ref) og seniorrådgiver [redacted] (ref.)

Tilstede fra Barne,-likestillings- og inkluderingsdepartementet: Rådgiver [redacted], seniorrådgiver [redacted] og avdelingsdirektør Ingvild Vesterdal.

Dagsordenspunkt 1: Status for spesialisering av ytelsesforvaltningen

Spesialiseringsprosjektet er godt i gang og i rute i henhold til plan.

Det har vært kjørt en pilot i perioden 15. april til 14. juni ved forvaltningsenheter i Telemark (dagpenger), Troms (barnebidrag) og Vestfold (uførepensjon). I utgangspunktet gjorde man ingen endringer i IKT-systemene eller i håndteringen av tilganger. Erfaringer førte imidlertid til at man utviklet nye rutiner for å gi tilganger på tvers. Oppgavelistene er styrt fylkesvis og kan ikke flyttes. Løsningen er derfor å gi tilgang til oppgavelisten. Lokal håndtering ga også bedre oversikter over hvem som hadde hvilke tilganger. Gjennom piloten har man således erfart at man må gjøre noe med tilgangsstyringen i spesialiseringen, og at en ikke kan vente på IKT-Mod. Første trinn i spesialiseringen har vært å gi medarbeideren tilgang til saksområdet. Neste steg er å foreta en manuell flyttejobb som skal foregå over to helger i januar 2014, og vil omfatte 2000 medarbeidere som da får tilknytning til systemet. Dette gjelder ikke Infotrygd ytelsene, men Arena og Pesys.

Produksjonsstyring på tvers med flere oppgavelister er utfordrende, da det ikke er mulig å etablere én køløsning. Det er teknisk greit å jobbe på flere lister, men tidkrevende å styre den daglige produksjonen. Løsningen har vært å utarbeide nye produksjonsrapporter tilpasset de områdene som spesialiseres.

Erfaringer viser at saksflyten og organiseringen av oppgavekøer må være lik på tvers av forvaltningsenhetene. Bruk av modellen for generisk saksflyt har gitt fremgang. Flere saker får avklart vilkårene og løses.

Det gjøres også mye innenfor kompetansetiltak/opplæring.

Spesialiseringen i NAV forvaltning viser fortsatt et moderat risikobilde. Medarbeiderne har fått opplæring siden august. Saksbehandlingstiden har stort sett holdt seg stabil, med noe økt saksbehandlingstid på utføre. Spesialiseringen innebærer så langt at 650-800 medarbeidere jobber på et nytt område.

Det er stort fokus på drift i omstillingsfasen. Anslagsvis vil 1/3 av medarbeiderne ha spesialiserte arbeidsoppgaver i forvaltningsenhetene fra 4.11.13, mens 2/3 vil være

generalister inntil spesialiseringen er ferdigstilt. Dette skal gi en fleksibilitet til å refordele oppgaver til kompetent bemanning ved behov.

Man jobber også mot implementering av ny uførepensjon 1.1.2015. Det er fokus på restansenedbygging og AAP-konvertittene som potensielt kan utgjøre en fare for ny "uførekø".

Tiltak er knyttet til omstillingsbelasting. Her er risiko redusert ved at restansene er blitt tatt ned i forkant. Det er gjennomført samlinger med avdelingsledere og enhetsledere, noe som har redusert utfordringer knyttet til styring og ressursutnyttelse. Innføringskoordinator har også gjort det enklere å opprettholde fokus på drift og omstilling, selv om det har vist seg å være en mindre utfordring i pilotperioden enn først antatt.

Økonomioppgaver knyttet til ytelsesområdet ble overført fra ytelses- og tjenestelinjen til økonomilinjene fra 1.7.2013. Dette legger til rette for spesialisering av forvaltningsoppgaver med entydig ansvarsdeling mellom ytelsesavdelingen og økonomiavdelingen i direktoratet. 438 regnskap føres og følges nå opp i Mo i Rana i stedet for hos 19 ulike enheter, noe som har gitt effektivisering i ytelseslinjen. Medarbeiderne er positive til omleggingen hvor man satser på spesialisering og kvalitet. Tidligere var 50 årsverk knyttet til regnskapsarbeid, nå er det 25 årsverk satt av til disse oppgavene. Det er imidlertid fortsatt en utfordring at gamle systemer ikke skiller mellom økonomi og ytelsesfag på enkelte områder, og at grensesnittet ikke er entydig gjennom hele styringslinjen.

Dagsordenspunkt 2: Status kvalitetssystemet og kvalitetsmålingene i ytelsesforvaltningen

Det er etablert saksbehandlingsstandarder med kvalitetsmålinger på følgende ytelser: Barnebidrag, overgangsstønad til enslig mor eller far, arbeidsavklaringspenger og alderspensjon.

Det skal utvikles kvalitetsmålinger på sykepengeområdet. Dette området er krevende og det legges opp til en planleggings- og implementeringsfase på 1 år, med innføring 2. tertial 2014. På spørsmål fra BLD, svarte direktoratet at resultater fra kvalitetsmålingene på bidragsområdet vil komme i løpet av 3. tertial 2014.

Etaten har også etablert saksbehandlingsstandarder på ytelser hvor det ikke er innført kvalitetsmålinger. Dette gjelder uførepensjon, sykepenger, dagpenger, foreldrepenger, ytelser til revurdering, tilbakekreving og bidragsforskudd under revurdering. Det ble for øvrig innført saksbehandlingsstandarder på dagpenger EØS 1. juni 2013.

Målingene gir signifikante resultater på landsbasis og vil bli presentert i årsrapporten. Det er utfordringer knyttet til mangelfullt utfylte søknader og/eller at nødvendig dokumentasjon mangler. Videre at grensesnittrutiner ikke blir fulgt. Tiltak på området er gjennomføring av fagmøter med enhetene hvor aktuelle problemstillinger tas opp. Direktoratet vil vurdere søknadsprosessen for å se om det også kan gjøres faglige eller tekniske forbedringer.

På spørsmål fra AD om status for utviklingen av et helhetlig kvalitetssystem, opplyste direktoratet at prosjektet nå replanlegges og fikk tilsatt en ny leder som startet i august.

Videre ble det spurt om etaten er klar for å sette konkrete kvalitetsmål for alderspensjon i 2014. Direktoratet vil gå i dialog med departementet om dette, da kvalitetsmålinger på

området har vist stabile resultater over tid, og det nå vil være mulig å stille noen krav. Det vil da ikke være aktuelt å ta med saker som har utenlandstilsnitt.

Dagsordenspunkt 3: Status ytelser til revurdering

Arbeids- og velferdsetaten har hatt stort fokus på ytelser til revurdering. Etaten mener de nå har et godt oversiktsbilde over området, at de har god kontroll og er godt fornøyd med utviklingen. Det jobbes målrettet med å bedre restansesituasjonen. Utviklingen av ytelser under revurdering følges tett opp gjennom månedlige analyser og driftsmøter.

Status per 2. tertial er at beholdningen under ytelser til revurdering er på om lag 1 mrd kroner med om lag 32 000 saker. Om lag 598 mill kr er ytelser fra infotrygd/pensjon og 340 mill kr er Arenaytelser.

Utviklingen viser at inngangen av tilbakekrevings saker er stabil, mens produksjonen de siste månedene er høyere enn inngangen. Restansene er således på vei ned. Etatens interne mål er at restansesituasjonen ikke skal overstige 6 mnd produksjon i løpet av 2014. Ved utgangen av august er ligger etaten på en restansesituasjon på om lag 10 mnd.

Direktoratet viste til at 20 pst av sakene utgjør ca 80 pst av beløpet, slik at det er viktig å prioritere de store sakene for å unngå foreldelse. På spørsmål fra departementet om oversikt over foreldede saker og beløp, viste direktoratet til at de per i dag kun har anslag for beløp som går til foreldelse. Med nye IKT- løsninger vil det imidlertid bli utarbeidet statistikk om dette. Direktoratet viste til at Edag vil ta unna mye av revurderingssakene.

For å sikre at sakene med høyest beløp blir behandlet først og at de eldste sakene blir ferdigbehandlet har etaten satt følgende mål for 2013:

- ◆ Ingen saker med feilutbetaling over 2/3 G skal være eldre enn seks måneder (unntak av dagpenger som ikke kan måles). Dette målet vil etaten sannsynligvis ikke nå i 2013.
- ◆ Ingen saker eldre enn (registreringsdato) 1. juli 2012

NAVI kan vise til en økning i innkreving på 50 pst de siste årene. Direktoratet viste til viktigheten av tilbakekreving ift preventiv effekt.

Direktoratet viste til slutt til at det er endringer i regnskapsføringen på dette området, som vil gi en bedre oversikt over revurderte ytelser. 2013 vil bli et overgangsår, mens det fra 2014 vil være opprettet balansekontoeer og man vil på en langt bedre måte kunne hente informasjon ut fra regnskapet. Dette er også en tilpasning til økonomireglementes bestemmelser.

4: Klagesaksbehandling, anke og omgjøring

Resultatene for 2. tertial viser omgjøringer på 20 prosent på Arenaytelser samt 42 prosent for Infotrygde/Bisysytelser, mens omgjøring for Pesys- ytelser var 25 prosent i første instans (NAV forvaltning).

Direktoratet mener at omgjøring i første instans er for høy, noe som tyder på at kvaliteten er for lav. En annen årsak kan også være at ny tilleggsdokumentasjon blir innhentet.

Direktoratet mener avslagsprosenten bør opp noe på Infotrygd og Pesys ytelser, og at denne bør ligge på rundt 20 pst.

Omgjøring i NAV Klageinstans er 12 prosent i 2. tertiál. Denne prosentandelen er veldig stabil (12-13 pst), som er en indikasjon på at sakene blir gjort riktig i 1. instans.

Direktoratet viste til at sammenligninger forvaltningsklager og serviceklager, så er det ofte samme geografisk enhet og samme stønadsområder som det klages på.

Det er en utfordring at det er en økning i antall klager, noe som er kapasitetskrevende. Direktoratet forventer at endret saksflyt og spesialisering i oppgaveløsninger vil kunne bidra både til økt produksjon og økt grad av felles behandling av søknader. Dette vil kunne få betydning for antall klager. Direktoratet viste blant annet til utviklingen av Gosys som arbeidsverktøy er viktig, og at dette bør fungere bedre som oppfølgingsverktøy.

Eventuelt

Det var ingen saker under eventuelt