

Referat

Møte om: Etatsstyringsmøte 26. juni 2015

Saksnr.: 13/3142-

Til stede: **Fra Arbeids- og sosialdepartementet:** ekspedisjonssjef Ulf Pedersen, avdelingsdirektør Odd Wålengen, avdelingsdirektør Espen Opjordsmoen, avdelingsdirektør Solgunn Tverfjell, avdelingsdirektør Dagfinn Hansen, seniorrådgiver [redacted], seniorrådgiver [redacted] (ref) og seniorrådgiver [redacted] (ref).

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

Fra Arbeids- og velferdsdirektoratet

Fung. Arbeids- og velferdsdirektør Kjersti Monland, tjenestledende direktør Bjørn Gudbjørgrud, fungerende ytelsesdirektør Magne Fladby, utviklingsdirektør Ingunn Midttun Godal, fungerende styringsdirektør Anne Cathrine Brodtkorb, økonomidirektør Per O. Fjell, seksjonssjef Inger Reidun Mikalsen og revisjonsdirektør Solbjørg Lie,

Dato: 26.06.2015

Møteleder: Ulf Pedersen

Referent: [redacted]

Kopi: ARBA, PA og BØA

Referat fra etatsstyringsmøtet 26. juni 2015

1) Arbeids- og sosialdepartementets og Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementets overordnede vurdering av etatens måloppnåelse i 1. tertial 2015.

ASD viste til at dette er den første rapporteringen etter at Tildelingsbrevet for 2015 har fått en ny form med mer generelle rapporteringskrav. Det gis en god og oversiktlig gjennomgang av resultatene. Departementet påpekte imidlertid at rapporteringen på noen områder er litt for overordnet og at man savner noe mer vurdering knyttet til om måloppnåelsen er god nok. En for overordnet rapportering kan føre til at det blir behov for detaljerte spørsmål fra departementet i styringsdialogen. Man bør derfor diskutere nivået på rapporteringen.

Departementet ser positivt på at det har vært en bedring i oppfølgingen av etatens brukere. Departementet viste imidlertid til at det har vært en nedgang når det gjelder overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeidsevne. Dette forklares med arbeidet med de som er konvertert fra tidligere ytelses, hvor en høy andel har gått over på uførepensjon. ASD påpeker at selv om man tar ut effektene av konvertitt-problematikken ser det ut til å være en nedgang. Når det gjelder økningen i overgang til arbeid for arbeidssøkere, sier departementet at det er vanskelig ut fra rapporteringen å vite om det skyldes utviklingen på arbeidsmarkedet eller NAVs innsats. Det er positivt at det er en bedring når det gjelder ungdom, men det er allikevel en lav andel som går til arbeid. Selv når man tar med overgang til utdanning er snittet lavere enn for personer med nedsatt arbeidsevne.

Det er en betydelig bedring knyttet til markedsarbeidet i etaten. Dette blir et viktig område framover når det gjelder oppfølging av Vågegng-rapporten, arbeidet med stortingsmelding og tildelingsbrevet for 2016.

Når det gjelder oppfølging av sykmeldte og IA-arbeidet viser ASD til at nivået på gradering av sykmeldte ligger flatt og at direktoratet skriver i sin rapportering at dette er en "indirekte" indikator som etaten i liten grad påvirker selv. ASD påpeker at mye innsatsen til etaten er ment å påvirke andelen graderte sykmeldinger og at det ikke bare er en indirekte sammenheng her.

Når det gjelder oppfølging generelt er det positivt at flere brukere blir fulgt opp men departementet savner en vurdering av nivået. Ventetidsstatistikken viser at det er bedring, men antall dager kan allikevel sies å være noe høyt. Det er spørsmål knyttet til kvaliteten på statistikken. For arbeidsmarkedstiltakene er det et avvik med hensyn til gjennomføringen, men direktoratet skriver at man vil være innenfor det intervallet som er satt i tildelingsbrevet for året som helhet.

På ytelsesområdet ble kravene strammet noe inn for 2015. Måloppnåelsen er stabil og omtrent innenfor kravene på de fleste områder. Et unntak er uføreområdet, og departementet spør når det kan forventes bedring. Det er positivt at resultatene viser robusthet på tross av gjennomføringen av det organisatoriske grepet knyttet til spesialisering av ytelsesforvaltningen. Kvalitetsmålingene viser at det er en del variasjon når det gjelder kvaliteten for de ytelsene hvor det er slike målinger. Her ble det stilt krav om nye ytelses i 2015.

Brukertilfredsheten blant arbeidsgivere viser bedring, mens den er stabil for personbrukere. Det er positivt at det ikke har vært nedgang tross negativt omdømmefokus i media.

Når det gjelder sykefraværet i etaten er det et eller annet som gjør at dette er høyt og stigende. Det er en økning i vold og trusler, dette kan være utslag av økt rapportering på området. ASD kommenterte til slutt at risikokartet er tatt ut i påvente av en ny løsning for risikovurdering. Det bør vurderes en mellomløsning dersom det tar tid å få på plass det nye systemet.

BLD innledet med å slutte seg til omtalen fra ASD. Det ble påpekt at det er positivt at saksbehandlingen på familieområdet går bra.

ASD avsluttet med å bemerke at selv om det er en omfattende dialog mellom departementet og direktoratet om IKT-moderniseringen, fortjener dette området noe mer plass også i virksomhetsrapporteringen.

2) Arbeids- og velferdsdirektoratet gir en overordnet vurdering av etatens viktigste kvantitative og kvalitative resultater under hovedmålene med vekt på avvik og utfordringer, herunder arbeidsrettet oppfølging/innsats, rett ytelse til rett tid og brukertilfredshet.

Arbeidsrettet oppfølging/innsats

Direktoratet startet med å si at oppfølgingsarbeidet utvikler seg positivt. Markedsarbeidet er betydelig bedret og etaten når målene som er satt. Det er inngått mange rekrutteringsavtaler i fylkene.

Gjennomføringen av plassene på de rammestyrte virkemidlene er innenfor målkravet på 3 pst. per juni på begge poster. Per mai er gjennomføringen innenfor målkravet på post 76.

Direktoratet fremhever at det er lagt robuste planer for videre utvikling. Det er mye fokus på økt bruk av lønnstilskudd og utdanningstiltak.

Brukertilfredsheten har økt for arbeidsgivere. Direktoratet er mindre fornøyd med at brukertilfredsheten holder seg stabil for personbrukere.

Når det gjelder overgang til arbeid har denne økt for arbeidssøkere mens den har blitt redusert for personer med nedsatt arbeidsevne. Direktoratet mener det er behov for å se nærmere på hva denne indikatoren egentlig viser, samt å se på overgang til utdanning.

Ytelsesforvaltningen

Direktoratet viser til at det i hovedtrekk er forbedret måloppnåelse og stabil drift og stor ressursinnsats på utviklingsoppgavene. Det er likevel utfordringer på enkelte ytelsesområder. Direktoratet følger med på og har også omdisponert ressurser for å bedre måloppnåelsen på de mest kritiske områdene.

På barnebidragsområdet har det vært stor forbedring i måloppnåelsen første tertial, og direktoratet tror det vil være måloppnåelse på området i løpet av andre tertial.

Det er fortsatt utfordringer på uføreområdet, men resultatene går i riktig retning. 52 prosent av sakene ble behandlet innenfor normtidskravet i mai (krav minst 75 prosent) sammenlignet med 36,3 prosent for første tertial. Direktoratet mener svak måloppnåelse skyldes at det fortsatt er et etterslep etter AAP-konvertittene, og at det vil bli måloppnåelse i løpet av året.

Det har vært utfordringer på dagpengeområdet første tertial, men det var måloppnåelse i mai. Dels har det vært en stor økning i inngangen av saker, dels er søknadene mangelfulle.

Direktoratet vil se nærmere på årsakene til at sakene mangler dokumentasjon og hva som skal til for at flere av dagpengesøknadene er komplette. Direktoratet påpeker samtidig at innføring av digitale løsninger for å søke på dagpenger vil avhjelpe dette problemet betraktelig.

NAV Internasjonalt har bedre måloppnåelse enn første tertial 2014, men dårligere enn tredje tertial. Det er kjente utfordringer på utenlandsområdet og disse blir forsterket når saksinngangen øker, Saksinngangen på utenlandsområdet har økt mer enn prognosene skulle tilsi. Særlig er det en uventet økning i medlemskap. Etter hvert vil behandlingen av saker som i dag ligger i NAV Internasjonalt overføres til NAV Forvaltning. Statistikk på utenlandsområdet ligger nå ute på nav.no

Målet for kvalitetsmålingene på pensjon på 98% er nådd. Resultat av kvalitetsmålingene på barnebidrag er forbedret til 84% i 1. tertial (andel barnebidragssaker med korrekt førstegangsvedtak skal være 90%). I 1. tertial ble det også gjennomført kvalitetsmålinger på områdene arbeidsavklaringspenger (AAP), overgangsstønad til enslige forsørgere og sykepenger. Arbeids- og velferdsetaten har interne kvalitetskrav for andel riktige vedtak på disse områdene. Det jobbes stadig med å forbedre og utvikle kvaliteten på kvalitetsmålingene. Blant annet er det gjennomført "dublettkontroller" der erfarne saksbehandlere har gjort etterkontroller på kontrollørenes kvalitetsmålinger.

Siden Arbeids- og velferdsetaten er mer à jour med ytelsesforvaltningen enn tidligere, oppdages det flere saker med feilutbetalinger, men feilutbetalte beløp i enkeltsaker blir mindre. Innkrevingsarbeidet består av tre deler:

- Avdekke feilutbetalt beløp
- Kreve inn feilutbetalt beløp
- Få feilutbetalt beløp tilbake

Etaten har økt sitt fokus på feilutbetalingsområdet og satt inn flere ressurser. Det er en utfordring at etaten bærer alle kostnadene ved å følge opp området mens inntektene går til statskassen. En annen utfordring er at etaten foreløpig ikke har mulighet til å benytte anmeldingen fullt ut og at det er en del manuelle rutiner. Gode IKT-systemer vil kunne gjøre det mulig å avkorte mot brukers inntekt.

BLD tok opp andelen omgjøringer. BLD setter særlig spørsmålstegn ved at det er en stor andel omgjøringer på barnetrygd som antas å være en enkel og ukomplisert ytelse. Imidlertid går antall saker ikke fram av rapporteringen, og det er derfor vanskelig å ta stilling til og gjøre seg et bilde av omfanget av problemet. Direktoratet er i gang med en større undersøkelse for å få bedre kunnskap om omgjøringene. Direktoratet mener likevel at andelen omgjøringer vil kunne reduseres med gode selvbetjeningsløsninger, god veiledning og flere muligheter til å hente inn opplysninger elektronisk.

Direktoratet har fått på plass rutiner for å stoppe ytelser ved barne bortføringer.

Departementets tilbakemelding:

- Departementet ønsker at det i løpet av 2016 vil være mulig å gjennomføre valide målinger og sette kvalitetskrav på minst én ytelse til.
- Departementene ønsker at andelen omgjøringer ses i forhold til antall saker slik at det er mulig å gjøre seg et bilde av omfanget av omgjøringer

Departementet mener at dagens rapportering ikke gir et fullstendig bilde av forholdet mellom saksinnngang og innkreving på feilutbetalingsområdet.

Hjelpemiddelområdet

Direktoratet viser til at måloppnåelsen generelt er god på dette området. Saksbehandlingstiden på bil har økt noe. Situasjonen er bra på tolkeområdet men det er en del fylkesvise variasjoner. Det er også utfordringer knyttet til at tolker avlyser oppdrag.

3) Arbeids- og velferdsdirektoratet gir en vurdering av utfordringsbildet for 2015 og tiltak for å møte utfordringene, herunder det som omtales som økt risiko for manglende måloppnåelse i 2015.

Direktoratet påpekte at det økte ambisjonsnivået kombinert med strammere økonomiske rammer medfører økt risiko for at NAV ikke klarer å oppnå alle mål- og resultatkrav som er stilt i tildelingsbrevet for 2015. Etaten opplever økt saksinnngang på tunge områder og det er vanskelig å omprioritere ressurser. Overføring av 100 årsverk og fristilling av ytterligere 100 årsverk for å gi 200 nye årsverk til oppfølging kan bli vanskelig med økte krav til ytelsesforvaltningen. Det har bevisst blitt overbudsjettert med 240 mill. i starten av året, da det erfaringsmessig normalt viser seg at det går seg til. I 2015 har imidlertid bevilgningen i stor grad blitt benyttet, noe som medfører behov for å redusere ressursbruken i linjen og i porteføljen noe resten av året. Direktoratet opplyste videre om at etaten må kutte midler tilsvarende om lag 80 årsverk per år som følge av det fastsatte kravet til effektiviseringskutt i rammen. Når det gjelder risikokart opplyste direktoratet at de fra 2. tertial og hvert tertial framover vil komme med kortsiktige risikokart.

Det er en utfordring at ledigheten øker og at det blir flere langtidsledige. Ledigheten ser ut til å øke med 10 000 personer i løpet av året, og direktoratet bemerker at etaten i 2. halvår skal tilrettelegge for 1000 nye tiltaksplasser samtidig som de prioriterer økningen i dagpengesøknader. Ledigheten varierer mellom fylkene. Rogaland er sterkt utsatt, og det er også utfordringer i Møre og Romsdal og til en viss grad Sogn og Fjordane og Hordaland. I andre fylker er ledigheten stabil eller har til og med gått litt ned. Direktoratet vurderer likevel situasjonen til ikke å være veldig dramatisk og bedriftsundersøkelsen indikerer at situasjonen er tilfredsstillende. Det er særlig vanskelig å formidle ufaglærte fra nye EU-land. Etaten står bedre rustet nå enn ved forrige nedgangsperiode. Kontaktsentrene har en viktig rolle.

Økt tilfang av brukere, særlig i Rogaland, gjør det vanskelig å vite hvilke grupper som skal prioriteres. Det pågår en politisk diskusjon om ungdom med svak tilknytning til arbeidslivet. Det er etablert flere politiske tiltak som er rettet mot ungdom, blant annet ungdomsgarantien med videre. Arbeids- og velferdsforvaltningen erfarer imidlertid at det er utfordringer knyttet til garantiordningene for ungdom når det gjelder å målrette innsatsen for å få ungdom inn i

arbeidslivet. Samtidig opplever direktoratet at ungdom er prioritert i praksis, og at det er mange gode ungdomstiltak som er utviklet i samarbeid mellom kommune og stat. Et tiltak som ble særskilt nevnt var Jobbhus i Trondheim. Kommunene har utfordringer med å håndtere nytt krav til aktivitetsplikt. Det er en økende etterspørsel etter bedriftsintern oppfølging (BIO). Det må imidlertid jobbes mer med lik praksis i regionene og det er nødvendig med mer dialog med partene i arbeidslivet.

Fylkene har gjennomført anbud på tiltaksplasser. Hensikten var å øke konkurransen og gi muligheter til flere tiltaksarrangører. Direktoratet ser imidlertid at samme leverandør har fått hele tiltaksporteføljen i enkeltfylker, og at fylkene gir samme leverandør ulik vurdering. Direktoratet vil derfor vurdere kvaliteten i anbudene og hvordan disse utformes til en senere anbudsrunde.

Kanalstrategien begynner å gi effekt ved at flere brukere benytter etatens digitale løsninger og ringer i stedet for å oppsøke NAV-kontorene. Flere og bedre nettløsninger har imidlertid foreløpig ikke redusert inngangen på henvendelser til kontaktsentrene, men har i stedet medført at brukerne stiller andre spørsmål enn tidligere. Kontaktsentrene har også fått økt sin oppgaveportefølje. De har en spørsmål/svar tjeneste og skriver referat. I tillegg besvarer de nå også henvendelser som gjelder kommunale tjenester og det har vært en suksess. Oslo og Bergen kommune har vist interesse for dette. Dette gir økt press på kontaktsentrene, noe som medfører at det tar tid å få frigitt ressurser til oppfølging slik som det var planlagt.

Etter at kontaktsentrene også har begynt å besvare henvendelser på det kommunale området har det oppstått en diskusjon mellom direktoratet med Helsetilsynet og fylkesmannen om Helsetilsynet kan og skal føre tilsyn med kontaktsentrene og om hvem som har ansvar dersom det blir gitt feil informasjon.

Departementets tilbakemelding

- Departementet må informeres nærmere dersom det er risiko for store negative avvik, og dersom risikoen for manglende måloppnåelse innebærer vesentlige grep når det gjelder prioritering av etatens innsats.
- For å motvirke økt ledighet blant ungdom arbeides det med en ungdomspakke

4) Utviklingsarbeid i Arbeids- og velferdsetaten knyttet til IKT-modernisering, helhetlig kvalitetssystem og erfaringer med forsøk og utviklingstiltak, jf. tertialrapporten pkt. 2.1.9 Etatens forsøk og utviklingstiltak.

Utviklingsporteføljen 2014- 2015

Det kunne forventes betydelig merbelastning som følge av ny uførereform, ny IA-avtale og samfunnsendringer dersom NAV ikke iverksatte tiltak. Gevinstene i utviklingsporteføljen "tar ned" merbelastningen og styrker basis med ca. 40 mill. i 2017. Merbelastningen inkluderer ikke forventning om styrket oppfølging utover økt bistandsbehov som følge av ny uførereform. Gevinstene forutsetter 100 pst. realisering og inkluderer kun tiltak i utviklingsporteføljen. Fra 1. tertial er det innført mer dynamisk porteføljestyring.

IKT-modernisering

Direktoratet påpekte at IKT- moderniseringen nå får et mindre omfang. NAV forbereder prosjekt 2 i tråd med anbefalingene fra ekstern kvalitetssikrer. Utvidet prosjekt 1 blir ferdig til 31. januar 2015. Samtidig jobbes det intenst i porteføljen og prosjekter som er viktige for arbeidsledige prioriteres. Uføreforprosjektet ble avsluttet 1. mai og har fått god mottakelse i organisasjonen. Leveranser er levert innenfor avtalte rammer. Barnetillegget håndteres gjennom prosjektet Alderspensjon 2016. Systemløsninger, forvaltning- og fagansvar er overlevert til linjeorganisasjonen. Innenfor Prosjekt Brukerdialog er nye løsninger for foreldrepenge og AAP i rute og de første søknadene har kommet inn. KSP for Prosjekt 2 er gjennomført, og det planlegges å levere til KS2 for Prosjekt 2 i løpet av sommeren/tidlig høst. Målet er finansiering av Prosjekt 2 i 2016, og oppstart av konstruksjonen av nye løsninger i løpet av 2016.

Tilbakemelding fra BLD:

- Når det gjelder regelverksendringene på foreldrepengeområdet opplyste BLD om at det vil være en endelig avklaring av dette i august 2016.

Helhetlig kvalitetssystem

. Kvalitetssystemet skal bidra til at

- brukerne får tjenester og ytelser av riktig og lik kvalitet
- medarbeidere får en enklere hverdag ved at de lettere finner beskrivelser av hvordan ulike oppgaver skal løses.
- ledere har metoder og verktøy for å styre og følge opp kvaliteten i arbeidsprosesser
- NAV utvikler god kultur for forbedring og læring

Kjernen i kvalitetssystemet er beskrivelser av arbeidsprosessene og hvordan disse skal utføres. Det skal utvikles et digitalt oppslagsverk hvor medarbeiderne finner beskrivelser av arbeidsoppgaver og det de trenger for å løse dem (standarder, retningslinjer, krav, prosedyrer, lovverk). Det skal også utvikles et system for å melde avvik og forbedringsforslag. Et IKT-støtteverktøy vil bli installert høsten 2015. Kvalitetssystemet må designes på en måte som er tilpasset virksomhetens egenart og det store spenn av tjenester og ytelser som etaten forvalter

Etableringen av et kvalitetssystem vil skje gjennom tre faser: bygge rammeverket (2015), fylle rammeverket med innhold (2016) og oppnå kvalitet ved å følge og forbedre arbeidsprosessene. Når det gjelder kvalitetsmålinger så skal det utarbeides en metode for å måle kvalitet som gir føringer for krav til kvalitet og definerer hvilke måleindikatorer vi skal bruke. Departementet påpeker viktigheten av at kvalitetsmålingene på sikt blir innpasset i det øvrige kvalitetsarbeidet.

Forsøk og utviklingstiltak

Det pågår viktige forsøk innrettet mot ordinært arbeidsliv. Forsøkene er: "Kjerneoppgaver i NAV", "AAP som lønnstilskudd" og "Supported employment". Forsøkene evalueres av Arbeidsforskningsinstituttet (AFI), PROBA og Frischsenteret. Forsøkene gir viktig input til hva som gir god effekt for overgang til arbeid og utvikling av den arbeidsrettede oppfølgingen mot inkludering i ordinært arbeidsliv

"Kjerneoppgaver i NAV": Dette forsøket er godt mottatt ved forsøkskontorene og det har vært god driv. Overgangen til arbeid er 23 % høyere ved forsøkskontorene enn kontrollkontorene. Ifølge AFI har avklaring og oppfølging i egen regi medført mer individuell tilpasning av tjenester til brukerne, tettere samarbeid om oppfølgingen med både brukerne og arbeidsgiverne og økt arbeidsmarkedskompetanse. Departementet påpeker at dersom forsøket skal gjennomføres i stor skala, så innebærer dette utfordringer med budsjettering og finansiering som man må se nærmere på.

De to andre forsøkene har foreløpig ikke samme gode driv. Det er noe utfordringer i implementering av metodikk, og foreløpige resultater er heller ikke overbevisende.

5) Eventuelt

BLD informerte om at det er nedsatt et offentlig utvalg som skal se på støtte til barnefamiliene, herunder barnetrygd. Anne Lise Ellingsæter leder utvalget. Sekretariatet er ikke klart ennå. Utvalgets mandat ligger på BLDs hjemmesider. Utvalget vil ha møte over sommeren.