

REFERAT FRA ETATSSTYRINGSMØTET 22. JUNI 2011 MELLOM
ARBEIDSDEPARTEMENTET, BARNE-, LIKESTILLINGS- OG
INKLUDERINGSDEPARTEMENTET OG ARBEIDS- OG
VELFERDS DIREKTORATET

Tilstede fra Arbeids- og velferdsdirektoratet: Joakim Lystad (arbeids- og velferdsdirektør), Yngvar Åsholt (ass. arbeids- og velferdsdirektør), Erik Oftedal (direktør Analyse- og virksomhetsprosessstab), Nina Aulie (IKT-direktør), Kjersti Monland (direktør styringsenhet Spesialenhetslinjen), Helge Ommundsen (nestleder Fagstab tjenester), Anne Lieungh (direktør styringsenhet Kommunale og sosiale tjenester), Inger Johanne Stokke (HR- og Administrasjonsdirektør), Åste Dahle Sundet (fungerende kommunikasjonsdirektør), Per O. Fjell (økonomidirektør), Ingunn Midttun Godal (direktør Stab for overordnet styring), [REDACTED] (seniorrådgiver, Fagstab ytelser), [REDACTED] (seniorrådgiver, Fylkeslinjen), Ingjerd Juel Ingeborgrud (assisterende revisjonsdirektør).

Tilstede fra Arbeidsdepartementet: Ellen Seip (dep.råd) Ulf Pedersen (ekspedisjonssjef), Rune Solberg (ekspedisjonssjef), Dagfinn Hansen (avdelingsdirektør), Espen Opjordsmoen (avdelingsdirektør), [REDACTED] (seniorrådgiver/ref.) og [REDACTED] (seniorrådgiver/ref.).

Tilstede fra BLD: Arni Hole (ekspedisjonssjef), Per Tehel (fagdirektør) og [REDACTED] (seniorrådgiver).

Dagsorden for møtet:

1. Innledning ved Arbeidsdepartementet
2. Arbeids- og velferdsdirektørens vurdering av viktige utfordringer fremover, jf. virksomhetsrapporten del 1 pkt. 1.2.2 *Vurdering av risikobildet, utfordringer og tiltak.*
3. Oppfølging av brukere
Etatens strategier og planer for arbeids- og velferdsforvaltningens oppfølgingsarbeid
 - Oppfølging av ordinære arbeidssøkere
 - Sykefraværsoppfølging, herunder status for implementering av nye regler fra 1. juli.
 - Oppfølging av personer med nedsatt arbeidsevne, herunder årsaker til økning i antall mottakere av AAP, samt utvikling av kvalitet i oppfølgingsarbeidet.
 - Kvalifiseringsprogrammet
 - Tiltaksgjennomføringen, herunder Raskere tilbake
4. Situasjonen i ytelses- og stønadsforvaltningen
 - Direktoratet har utarbeidet ulike strategier og planer (internkontroll, feilutbetalinger og økonomiforvaltning) innenfor ytelsesforvaltningen. Redegjørelse for sammenheng, grensesnitt og helhet.
 - Status for handlingsplanen for intern kontroll og kvalitetsmålingene, resultater og fremdrift
 - Utviklingen i saksbehandlingstid og antall saker til behandling, herunder utvikling for bilsaker

- Situasjonen ved NAV Internasjonalt
 - Risiko knyttet til overføring av pensjonsprogrammet til linjen
5. Brukertilfredshet
- Utvikling i brukertilfredshet – strategier, planer og gjennomførte tiltak for økt brukertilfredshet
6. Eventuelt

Sak 1: Innledning ved Arbeidsdepartementet

Departementsråden innledet med å gi noen refleksjoner rundt NAV-reformens 5- års dag. Gjennom disse 5 årene har man oppnådd mye, men man står fremdeles overfor flere utfordringer. Det ble vist til at statsråden er svært opptatt av innretningen av tiltaksspekteret i etaten, oppfølgingssiden og ressursituasjonen.

Det har vært et ønske fra departementet om at det i virksomhetsrapporten gis grundigere analyser av de underliggende årsakene til manglende måloppnåelse samt beskrivelse av relevante tiltak. Videre har departementet ønsket at analysedelen skulle løftes mer opp i rapporten. Hovedbildet er nå at det har skjedd en betydelig forbedring, og at rapporten gir et bedre grunnlag for å kunne diskutere mer overordnet. Det er imidlertid fortsatt rom for forbedringer. Blant annet gir rapporten gode beskrivelser av etatens utfordringer, men er noe mangelfull beskrivelsen av mulige løsninger og iverksatte tiltak. Departementet påpekte at det også er mangelfull rapportering på enkelte områder.

Konklusjonspunkter:

- Departementet vil ettersende eget brev vedrørende mangelfull rapportering.
- Arbeidsdepartementet og Arbeids- og velferdsdirektoratet vil i fellesskap arbeide videre med rapporteringsformen for virksomhetsrapportene.

Sak 2: Arbeids- og velferdsdirektørens vurdering av viktige utfordringer fremover

Arbeids- og velferdsdirektøren påpekte at etatens resultatutvikling må sees i sammenheng med utviklingen i samfunnet for øvrig. Noen av utfordringene fremover er beskrevet av Brockmannutvalget, Kalheimutvalget og Brofossutvalget. Oppfølging av utvalgsarbeidet vil kunne få betydning for utviklingen av arbeids- og velferdsforvaltningen.

Fra et brukerperspektiv er det en positiv utvikling i etatens arbeid som følge av flere iverksatte tiltak, bl.a. på telefoniområdet og ”klarspråk- prosjektet”. Økonomiforvaltningen er styrket. Innføring av elektronisk dokumenthåndtering har vært vellykket, produksjonssetting av ”Horisonten” er i rute og pensjonsprogrammet er i slutfasen for overføring til linjen (jf. eget dagsordenpunkt). KS 1- prosessen er i slutfasen og Metiers rapport forventes i slutten av måneden.

Det er en utfordring at styringssystemene gir mangelfull informasjon om status for virksomheten. Dette er også en erfaring departementet har. Mangelfulle data gir implikasjoner for rapporteringen til departementet, i tillegg til at ytre etat får begrenset styringsinformasjon i sin produksjon. Dette medfører også utfordringer mht til å finne gode styringsindikatorer som måler de sentrale utviklingstrekkene i etatens måloppnåelse. Inntil nytt IKT-system er på plass vil rapporteringen måtte basere seg på flere datakilder som samlet vil gi en *indikasjon* på

utviklingen i etaten der det mangler fullgode data. Direktoratet påpekte også at det er vanskelig å måle kvaliteten i tjenestene ved NAV-kontorene.

Videre orienterte Arbeids- og velferdsdirektøren om at sykefraværet i etaten er høyt, men det er på vei ned. Arbeidstilsynets tilsyn er fulgt opp. Sykefraværsoppfølging internt i etaten har fortsatt mye lederoppmerksomhet, i tillegg til at det jobbes forebyggende.

Direktoratet har iverksatt arbeidet med en overordnet kompetansestrategi for arbeids- og velferdsforvaltningen. Tjenestespekteret har to hovedakser med ulike kompetansebehov; ytelsesforvaltning og veiledning. Ytelsesforvaltningen kan inneholde standardiseringer for saksbehandling, mens veiledning inneholder en større grad av skjønnsutøvelse hvor kompetansestrategien kan angi noen *rammer* for kompetanseutviklingen. Ved NAV-kontorene er det behov for økt arbeidsmarkedskunnskap, arbeidsrelatert oppfølging og veiledningskompetanse. Direktoratet vil ha en dialog med departementer i utviklingen av kompetansestrategien når arbeidet med virksomhetsstrategien er avsluttet. Direktoratet understreket betydningen av at strategiene må sees i sammenheng.

Til slutt påpekte direktoratet utfordringen i at etatens ansatte skal møte den enkeltes behov med fleksibilitet på det enkelte lokale NAV-kontor, versus å jobbe etter en standardisering av tjenestene.

BLD ønsket informasjon om oppfølgingsarbeidet blant funksjonshemmede, samt informasjonsformidling på foreldrepenggeområdet. Direktoratet svarte at arbeidsevnevurderinger er sentral for oppfølging av funksjonshemmede, og at bl.a. ansatte ved hjelpemiddelsentralene er engasjert for å styrke kompetansen ved NAV-kontorene for oppfølging av denne gruppen. Utvikling av bedre informasjon på foreldrepenggeområdet er omfattet av ”klarspråk-prosjektet” i direktoratet.

Konklusjonspunkter:

- Departementet kaller direktoratet inn til et statusmøte om IKT-prosjektet i uke 26.
- Direktoratet vil ha en dialog med departementer i utvikling av kompetansestrategien etter sommeren.

Sak 3: Oppfølging av brukere: Etatens strategier og planer for arbeids- og velferdsforvaltningens oppfølgingsarbeid

Direktoratet ga innledningsvis en samlet vurdering av brukeroppfølgingen så langt i 2011. Direktoratet mener man ser en positiv utvikling, med store fremskritt de siste 6 månedene. Dette var også i en periode med nedbemanning i etaten. Totalt sett mener direktoratet resultatene er gode, da det er økning i både antall og andel personer med oppfølging. Nå har kontorene også hatt ressurser til å følge opp enkelte grupper særskilt. Det er fremdeles utfordringer mht kvalitet i oppfølgingen, særlig i forhold til AAP- mottakere. Etaten må ha fokus på volum også i 2011, og det er fortsatt en utfordring når det gjelder å levere tilstrekkelig kvalitet i oppfølgingen.

Videre redegjorde direktoratet for at det var gode resultater for oppfølging av ordinære arbeidssøkere, og viste bl.a. til god oppfølging blant ungdom og 20-24 åringer. Det blir benyttet arbeidsrettet oppfølging med bruk av selvbetjeningsløsninger, gruppebistand og jobbmatch i oppfølgingsmøter.

Resultatene var noe svakere for personer med redusert arbeidsevne. Ved utgangen av april var antallet AAP-mottakere 175 200. Blant disse hadde 44 prosent et oppfølgingsvedtak og 56 prosent en aktivitetsplan. Det er et mål at disse andelene skal øke til 75 prosent innen utgangen av året. Direktoratet mener mye av utfordringen ligger i de mange konverterte sakene, herunder mange tidligere tidsbegrenset uførestønadssaker. Dette vil kunne påvirke måloppnåelsen.

Departementet stilte spørsmål om årsakene til veksten i antall AAP-mottakere, herunder økningen av antall unge som kommer inn på ordningen. Direktoratet viste til at det ikke er gjort noe grundig studie av veksten i antall AAP-mottakere og ulike årsakssammenhenger. Det observeres en betydelig vekst i unge og eldre AAP-mottakere, mens det for andre ikke er så stor vekst. Når det gjelder unge AAP-mottakere legges det til rette for bedre oppfølgingen. Det har kommet en del innvandrere inn på ordningen.

Det ble diskutert problematikk knyttet til innvandring, tiltaksgjennomføring og nivå på språkkunnskaper. Introduksjonsprogrammet for innvandrere er ofte ren språkopplæring. For en liten gruppe benyttes kvalifiseringsprogram etter introduksjonsprogrammet, fordi det er behov for ytterligere språkopplæring. Direktoratet viste til at det skal forsøkes med mer individuell oppfølging av disse personene. I den forbindelse jobbes det med revidering av rutiner på feltet. Det har vært uklarheter blant NAV-ansatte hvordan man kan bruke AMO kurs, med språkopplæring, og det er laget nye retningslinjer som er sendt ut.

I sykefraværsoppfølgingen ligger antall gjennomførte dialogmøte 2 innen 26 uker på rundt 60 prosent. Inkluderer man møter etter 26 uker er måloppnåelsen rundt 80 prosent. Dette er en betydelig økning i forhold til samme tidspunkt i fjor. Det er fortsatt behov for streng oppfølging av dette området. Nye regler implementeres 1. juli 2011, og direktoratet viste til at fylkene er godt forberedt. Det nye regimet med nye regler betyr store endringer i IKT-systemene. Sykefraværsoppfølgingen medfører derfor en stor leveranse på IKT-området. IKT-systemet vil avhenge av at Altinn-løsningen fungerer. Det er gjort en god grunnlagsjobb slik at systemene skal henge godt sammen og gi færre oppfølgingsoppgaver. Det har imidlertid vært kort frist for utvikling og implementering av IKT-systemet. Det er videre knyttet usikkerhet til hvordan partene vil håndtere de nye reglene, herunder overholdelse av frister som er viktig for etatens produksjonskapasitet. Man er også avhengig av at det benyttes elektronisk håndtering, og det har vært mye fokus på dette med en betydelig informasjonsspredning. Det har også vært kompetansehevende tiltak for de ansatte i etaten. På grunn av flere usikkerhetsmomenter kan ikke direktoratet love full måloppnåelse på dette området fra høsten av. Det ble bevilget midler i revidert budsjett, og etaten er i ferd med å rekruttere ekstra personellressurser nå.

Antall deltakere i kvalifiseringsprogrammet ligger under måltallet i 2011. I følge direktoratet er det for tidlig å si om manglende måloppnåelse skyldes at midlene til kvalifiseringsprogrammet er lagt inn i rammetilskuddet til kommunene fra 2011. Direktoratet følger opp gjennom dialog med fylkemennene. Departementet spurte om færre deltakere betyr at mange i målgruppen for programmet ikke får tilbud. I følge direktoratet gir ikke foreliggende opplysninger grunnlag for å gi noe godt svar på dette. Fylkesmannen skal i 2011 føre tilsyn med NAV-kontorenes bruk av KVP. Det vil kunne gi svar på nevnte problemstilling.

Direktoratet redegjorde for at det er et mindreforbruk på 28 prosent under tiltaket ”Raskere tilbake”, men de antar at programmet vil bli utnyttet fullt ut i løpet av året.

Konklusjonspunkter:

- Departementet vil ha behov for en mer grundig analyse om utviklingen i AAP-mottakere. Departementet vil komme tilbake til dette i eget brev.

Sak 4: Situasjonen i ytelses- og stønadsforvaltningen

Gjennom 1. kvartal 2011 var det en svak bedring innenfor ytelsesforvaltningen. Endringer, som for eksempel to trinns behandling av barnetrygd, kan påvirke måloppnåelsen. Direktoratet understreket at god kvalitet i saksbehandlingen og innføringen av nye kontrollrutiner må løpende avveies mot å holde saksbehandlingstiden på et akseptabelt nivå og sikre volum i saksproduksjonen. Tiltak for å øke volumet og redusere saksbehandlingstider har vært implementering av elektronisk dokumenthåndtering, tettere produksjonsstyring, forbedringsarbeid (BIP og KF) og økt bruk av selvbetjeningsløsninger.

BLD ønsket en redegjørelse for utviklingen i saksbehandlingstid for familieytelsene. En relativt lav andel av foreldrepengesakene, barnetrygdsakene og kontantstøttesakene blir behandlet innenfor normert tid. BLD kaller inn til et eget fagmøte der utvikling i saksbehandlingstid for familieytelsene, herunder eventuelle regelverksforenklinger vil være tema. På spørsmål fra BLD om når bidragskalkulatoren vil være på plass, svarte direktoratet at dette tidligst kan vurderes i 2012, og da sees i sammenheng med øvrig IKT-utvikling i etaten.

Både BLD og AD mente at det i tillegg til å ha informasjon om andelen saker som behandles innen normert tid, vil være nyttig å ha kunnskap om saksbehandlingstiden for saker som blir behandlet *utenfor* normert tid, men *innenfor* ”ytre grense”.

Arbeidsdepartementet uttrykte bekymring for lang saksbehandlingstid når det gjelder bilsaker. Departementet viste til oppdrag i tildelingsbrevet for 2011 om gjennomføring av en kvalitetsundersøkelse på området. Dette følges opp gjennom tildelingsbrevet for 2. halvår 2011.

Direktoratet informerte om at de er i startfasen med å utvikle et helhetlig rammeverk for kvalitetssystem i etaten som vil være en viktig del av den helhetlige styringen av NAV. Dette hovedprosjektet skal ”ta inn forspranget” til de ulike delprosjektene og sikre at etaten får et helhetlig, prosessbasert kvalitetssystem som synliggjør sammenhengen mellom de ulike kjerneprosessene og støtte- og styringsfunksjonen i etaten. Utviklingen av denne ”paraplyen” vil ta tid. Det vil også være en utfordring å sy sammen og integrere delprosjektene i et helhetlig system.

Handlingsplanen for internkontroll 2010- 2011 er i all hovedsak gjennomført. Direktoratet vil videreutvikle nøkkelkontrollene. Direktoratet vil i 2011 avklare i hvilken form handlingsplanen skal videreføres innenfor rammene av et helhetlig kvalitetssystem. Hovedfokuset i 2011 når det gjelder kvalitetsforbedrende tiltak er nøkkelkontroller, elektronisk dokumenthåndtering og kvalitetsmålinger.

Departementet påpekte at det er viktig å opprettholde oppmerksomheten på internkontrollarbeidet, og vil følge opp dette gjennom tildelingsbrevet for 2. halvår 2011. Departementet vil også be direktoratet vurdere om det er behov for justeringer når det gjelder innlemmingen av enkeltytelser i kvalitetssystemet i 2011, i lys av utviklingen av det

helhetlige kvalitetssystemet. Departementet vil kalle inn til et eget særmøte om status for utvikling av helhetlig rammeverk for kvalitetssystemet, økonomiforvaltning, internkontroll og kvalitetssystem i ytelsesforvaltningen etter sommerferien.

På tross av noe bedret måloppnåelse ved NAV Internasjonalt, er det fortsatt utfordringer på utenlandsområdet. Departementet vil kalle direktoratet inn til eget møte for å drøfte status på utenlandsområdet.

Pensjonsprogrammet ferdigstiller sitt arbeid 1.7 2011 og linjen i etaten overtar totalansvaret for løsningene. Det er gjennomført løpende risikovurderinger av mottak pensjon og overleveringsaktivitetene. Direktoratet ser det som utfordrende å sikre en smidig overgang av drifts- og forvaltningsansvaret, fordi omfanget er omfattende. Direktoratet har avdekket behov for ekstra midler for å redusere risikoen ved overtakelse innenfor kompetanse og kapasitet, migrering av verktøy m.v. Direktoratet opplyste at de vil sende et brev med forespørsel om å utløse usikkerhetsavsetninger.

Konklusjonspunkter:

- BLD kaller inn til et fagmøte der utvikling i saksbehandlingstid for familieytelsene er tema.
- Departementet vil kalle inn til et eget særmøte om status for utvikling av helhetlig rammeverk for kvalitetssystemet, økonomiforvaltning, internkontroll og kvalitetssystem i ytelsesforvaltningen etter sommerferien.
- Departementet vil følge opp innretningen av interkontrollarbeidet i tildelingsbrevet for 2. halvår 2011
- Departementet kaller direktoratet inn til eget møte for å drøfte status på utenlandsområdet.

Brukertilfredshet og omdømme

Hovedresultatene fra vårens brukerundersøkelse blant personbrukere er oversendt departementet. Departementet etterlyste imidlertid en grundigere analyse som kan se resultater og tiltak i sammenheng. Direktoratet vil i samarbeid med departementet utforme en disposisjon for en slik analyse.

Konklusjonspunkter:

- Direktoratet vil i samarbeid med departementet utforme en disposisjon for en analyse som skal belyse sammenhengen mellom resultatene fra brukerundersøkelsen og tiltak.