

Protokoll særmøtet 25. juni 2012

Tilstede fra Arbeidsdepartementet: Ulf Pedersen (ekspedisjonssjef), Dagfinn J. Hansen (avdelingsdirektør), Espen Opjordsmoen (avdelingsdirektør), [redacted] (seniorrådgiver), [redacted] (seniorrådgiver), [redacted] (seniorrådgiver) (ref.) og [redacted] (seniorrådgiver) (ref.).

Tilstede fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet: Per J. Tehel (fagdirektør)

Tilstede fra Arbeids- og velferdsdirektoratet: Ingunn Midttun Godal (direktør overordnet styring), Bjørn Gudbjørgrud (direktør fylkeslinjen), Kjersti Monland (direktør spesialenhetslinjen), Nina Aulie (direktør IKT) og Torgeir Hernes.

Dagsorden

1. Arbeids- og velferdsdirektoratets vurderinger av Arbeids- og velferdsetatens hovedutfordringer og prioriteringer inn mot 2013
2. Arbeid med langsiktig plan for oppfølgingsarbeidet
3. Eventuelt

I innkallingen til møtet var det nærmere beskrevet hvilke forhold departementet var spesielt opptatt av. Vi viser til innkallingen for en nærmere presentasjon.

1. Arbeids- og velferdsdirektoratets vurderinger av Arbeids- og velferdsetatens hovedutfordringer og prioriteringer inn mot 2013

Direktoratet var bedt om å forberede en kortfattet presentasjon til møtet. Innledningsvis oppsummerte direktoratet hva de vurderte som de viktigste utviklingstrekkene knyttet til arbeidsmarkedet og andre forhold som påvirker resultatoppnåelsen i etaten:

- Stabil økonomisk utvikling har hittil gitt sysselsettingsvekst og stabilisering av ledigheten
- Kan forvente svak økning i ledigheten i 2013, men relativt små endringer
- Dersom den internasjonale finansuroen skulle resultere i en bankkrise, er direktoratet forberedt på å iverksette tiltak
- Svekkelsen i internasjonale økonomi vil trolig bli langvarig og kan bidra til at Norge vil være attraktivt arbeidsmarked for utenlandsk arbeidskraft i mange år framover
- En økning i ledigheten vil kreve høy oppmerksomhet mot ungdomsgruppen
- Økt oppfølging har mobilisert både langtidsledige, sykmeldte og de med nedsatt arbeidsevne
- Overgangen til arbeid kan økes ytterligere gjennom økt kvalitet på oppfølgingsarbeidet og økt markedsandel for ledige stillinger hvor det ønskes rekrutteringsbistand

Direktoratet har gjennomført en overordnet risikoanalyse som grunnlag for å identifisere utfordringsbildet i etaten nå og inn mot 2013. Ifølge direktoratet sammenfaller de identifiserte risikoene i analysen i stor grad med de hovedutfordringene og tiltakene som er identifisert i virksomhetsstrategien. Risikoanalysen identifiserer *kvalitet på tjenestene* som en av de viktigste utfordringene fremover. Dette gjelder særlig kvalitet i arbeidsevnevurderingene og aktivitetsplanleggingen som krever styrket veilednings- og arbeidsmarkedskompetanse. Ytelsesforvaltningen er mer robust enn før, men det er fortsatt behov for å videreføre kvalitetsarbeidet i ytelsesforvaltningen bl.a. gjennom løpende justeringer av

nøkkelkontrollregimet og nye arbeidsprosesser. Håndtering av store og varierende volumer vil fortsatt være krevende frem mot etablering av nye moderniserte fagsystemer.

Departementet stilte seg bak direktoratets analyse og understreket at den viktigste strategiske prioritering fremover, vil være knyttet til *avveiningen mellom to grunnleggende utfordringer* – på den ene siden korrekt og rettidig stønadsforvaltning og på den andre siden styrket og forbedret brukeroppfølging med sikte på å få flere i arbeid. Arbeidet med forbedringer i ytelsesforvaltningen er forankret i en rekke strategier og handlingsplaner, og forbedringsarbeidet må fortsette i tråd med de planene som er lagt. IKT- moderniseringen er en nødvendig betingelse for vesentlige forbedringer av både kvalitet og effektivitet i ytelsesforvaltningen. Departementet reiste spørsmål ved hvorvidt det kan forventes frigjort ressurser fra ytelsesforvaltningen for bedre og mer oppfølging ved NAV-kontorene. Direktoratet vurderer at det ikke på kort sikt kan forventes betydelig frigjøring av ressurser fra ytelsesforvaltningen til bedre og mer brukeroppfølging ved NAV-kontorene. Et visst potensial kan ligge i redusert sykefravær, kompetansebygging og prioritering av ressursene i NAV-kontoret inn mot de prioriterte områdene under *Arbeid først* i virksomhetsstrategien. Det er imidlertid usikkert hvilke effekter dette kan gi på kort sikt.

Innenfor *oppfølgingsarbeidet* er det flere positive utviklingstrekk. Omfanget av oppfølgingsarbeidet er høyere enn noen gang tidligere. Svært mange med nedsatt arbeidsevne har fått oppfølgingsvedtak og aktivitetsplan. De ansattes mestringssevne er bedre og fornøydheten med arbeidsplassen er økende (målt ved HKI-indeksen). Ungdom er den høyest prioriterte gruppen i NAV-kontorene. Utfordringene i oppfølgingsarbeidet inn mot 2013 er ifølge direktoratet knyttet til å heve kvaliteten i oppfølgingsarbeidet og redusere ventetidene for grupper med særskilte behov. Videre må etaten styrke markedskompetansen, virkemiddelkompetansen og samarbeid med arbeidsgivere samt styrke samarbeidet med helse og utdanning, bl.a. for å få bedre grep om brukere med sammensatte behov.

Forbedringsarbeidet innenfor *ytelsesforvaltningen* fortsetter. I løpet av 2013 er det planlagt iverksatt saksbehandlingsstandarder på de største ytelsesområdene, herunder barnebidrag, AAP, enslige forsørgere, alderspensjon, uførepensjon, foreldrepenger, sykepenger, feilutbetaling og ytelser under revurdering, dagpenger (planlagt fra 2. kvartal 2013). I 2013 vil direktoratet fokusere på å sikre etterlevelse av standardene. Det vil også bli innført felles standarder i forvaltnings- og spesialenheter basert på arbeidet med Beste Interne Praksis. Det gjelder for eksempel organisering av felles kø og rutiner for daglig resultatoppfølging.

I løpet av 2013 starter arbeidet med å spesialisere forvaltningsenhetene. For å sikre økt kvalitet og stabile fagmiljøer skal hver enkelt ytelse saksbehandles færre steder. Dagens lokasjoner på forvaltningsenhetene skal opprettholdes, og ansatte skal ikke fysisk flyttes. Styrings- og resultatansvaret for fylkenes forvaltningsenheter samt sentral enhet for ytelsesforvaltning overføres til spesialenhetslinjen fra årsskiftet 2012/2013. Departementet pekte på at dersom flytting av oppgaver og ansvar medfører risiko for redusert produksjon i en overgangsperiode, vil det være naturlig å formidle dette til Stortinget på en egnet måte.

I 2013 vil det videre være etablert kvalitetsmålinger på fire ytelsesområder, alderspensjon, barnebidrag, arbeidsavklaringspenger og enslige forsørgere. Kvalitetsmålingene gjennomføres hvert kvartal med saker fra alle fylker /spesialenheter. I gjennomføringen av målingene kontrolleres flere forhold. Det gjelder om saksbehandler har innhentet og vurdert dokumentasjonen i saken i henhold til saksbehandlingsstandardene, kontroll om saksbehandler har gjort riktige vurderinger i saken og kontroll av om saksbehandler har

gjennomført arbeidssteg i henhold til saksbehandlingsstandardene. Det etableres to kvalitetsindikatorer på årsbasis på hvert ytelsesområde for landet under ett:

- ♦ Etterprøvbarkvalitet

Andel saker der kontrolløren på bakgrunn av dokumentasjonen som er spesifisert i undersøkelsesopplegget, kan ta stilling til om vedtaket er riktig eller ikke

- ♦ Vedtakskvalitet

Andel riktige vedtak av de saker som har tilstrekkelig dokumentasjonsgrunnlag

2013 vil også være et krevende år for *IKT-moderniseringen*. Parallelt med moderniseringsløpet skal arbeidet med å øke selvbetjeningsgraden for å frigjøre ressurser til oppfølgingsarbeidet, ivaretas, jf. også delmål 7 under resultatområde 2 i Prop. 1 S. Prioriteringene for denne porteføljen vil også ifølge direktoratet være knyttet til tiltak som i største grad ivaretar *Arbeid først*. Departementet understreket at arbeidet med og gjennomføringen av IKT-moderniseringen kan medføre en risiko for den løpende produksjonen i etaten og at dette må omtales i Prop. 1 S på egnet måte i høst og fremover.

Departementet takket for øvrig direktoratet for en godt fundert og poengtert drøfting av de problemstillingene som var reist.

Konklusjon:

- ♦ Redegjørelsen fra direktoratet ble tatt til etterretning.
- ♦ Det arbeides videre med å utarbeide tekst til Prop. 1 S i tråd med de frister som gjelder for arbeidet med proposisjonen.

2. Arbeid med langsiktig plan for oppfølgingsarbeidet

Departementet hadde i forkant av møtet fått oversendt en tilstandsbeskrivelse som trinn én i den langsiktige planen for å styrke oppfølgingsarbeidet i arbeids- og velferdsforvaltningen, jf. krav i tildelingsbrevet for 2012. Departementet ga uttrykk for at dokumentet gir en god og fylldig oversikt over oppfølgingsområdet, og er et godt analytisk utgangspunkt å bygge videre på.

Direktoratet ga en kort orientering om tilstandsbeskrivelsen i møtet, og ga uttrykk for at en ikke har gått i dybden på årsaker til utviklingstrekkene som er skissert her, men at man vil ”grave dypere” i det videre arbeidet med planen. Direktoratet viste også til de svært høye (politiske) forventningene til forvaltningens oppfølgingsarbeid, og stilte retorisk spørsmål ved om det er mulig å tette gapet mellom idealer og realiteter. Med de forventningene som er knyttet til innføringen av en ny oppfølgingsmetodikk med tydeligere faglige krav og som også retter seg mot flere grupper og individer, er det uansett svært viktig å foreta en nøye vurdering av målbildet.

Direktoratet orienterte videre om utviklingstrekk for grupper med oppfølgingsbehov. Det er registrert en stabil, om enn en liten nedgang, de siste 2 årene i behov eller ”etterspørsel” etter oppfølgingstjenester for personer på KVP, sosialhjelp, arbeidssøkere m/undergrupper, sykmeldte, AAP-mottakere og brukere med nedsatt arbeidsevne. Det er ingen klare indikasjoner på at dette bildet vil endre seg vesentlig fremover. Det har vært en positiv økning i oppfølgingsaktivitetene de siste årene (arbeidssøkere, AAP/nedsatt arbeidsevne, dialogmøter), dels som følge av at det er en økning i antallet som skal følges opp, og dels at større andeler innen ulike undergrupper får oppfølging. Samtidig er det en utfordring å sikre at

brukere med lange arbeidssøkervarigheter får jevnlig oppfølging, og det kan synes å være spesielle utfordringer knyttet til sykefraværsoppfølging av de uten arbeidsgiver. Tallene for ventetider antyder utfordringer, men det er nødvendig å foreta en nærmere analyse.

De oppfølgingsrelevante spørsmålene i brukerundersøkelsen for 2012 viser en tydelig positiv utvikling. Evalueringer og andre undersøkelser antyder imidlertid at det gjenstår en del arbeid for å sikre kvaliteten på brukeroppfølgingen. Dette gjelder bl.a. tilnærmingen til ulike grupper, sikre en helhetlig oppfølging, kvaliteten på dokumentasjonen og vurderinger i avklarings-, oppfølgings-, og formidlingsarbeidet samt av brukernes ressurser og muligheter i forhold til kravene i arbeidslivet. Mangel på kvalitet i oppfølgingsarbeidet er av direktoratet ansett som en av de mest kritiske risikoområdene fremover. En fremtidig plan for å styrke oppfølgingsarbeidet må derfor bygge opp under en ”profesjonalisering” av brukeroppfølgingen, dvs. sørge for at alle veiledere i arbeids- og velferdsforvaltningen har nødvendig kompetanse og faglige trygghet i brukermøtene. Samtidig er det nødvendig med mer kunnskap om innholdet i oppfølgingsarbeidet, og at utviklingsarbeidet er kunnskapsbasert.

Avslutningsvis orienterte direktoratet om at en frem til slutten av september 2012 vil arbeide videre med målbildet, tydeliggjøre gapet mellom hvor en er og hvor en skal og skissere nødvendige grep/virkemidler. Det videre arbeidet med den langsiktige planen for oppfølging må for øvrig samkjøres med kompetanse- og kunnskapsstrategiene, og ta opp i seg andre pågående/planlagte prosesser, herunder kvalitetsarbeidet/standard for arbeidsrettet oppfølging, HPMT-prosjektet, praksis- og kunnskapsutvikling i NAV-kontorene, og FoU-prosjekter som IPS, AAP og kjerneoppgaver i arbeids- og velferdsforvaltningen.

Departementet fremhevet at det foreliggende utkastet var et godt grunnlag for det videre arbeidet med analyser og utarbeidelse av den langsiktige planen og fremhevet at man ønsker en fortsatt dialog om konkretiseringer og videreføring.

Konklusjon:

- ♦ Departementet ønsker fortsatt dialog (fagmøter) om det videre planarbeidet, der målet bør være å konkretisere ambisjonene, tiltakene (over tid), resultatutvikling/måling, status/revurdering mv. Det er også behov for ytterligere dialog i forbindelse med utarbeidelse av Prop. 1 S.
- ♦ Departementet fikk høringsutkast av kompetansestrategi for Arbeids- og velferdsetaten (2012-2020) til orientering.

Det var ingen saker under punkt 3 Eventuelt.