



Dato: 27. oktober 2017

Fra/til: 12:00-14:00

Referent: Nikka Husom Vonen

Møteleder: Eli Telhaug

Til stede: **Fra Arbeids- og sosialdepartementet:** Departementsråd Eli Telhaug, ekspedisjonssjef Ulf Pedersen, ekspedisjonssjef Rune Solberg, avdelingsdirektør Dagfinn J. Hansen, avdelingsdirektør Espen Opjordsmoen, avdelingsdirektør Solgunn M. Tverfjell, seniorrådgiver [redacted], seniorrådgiver [redacted] (ref) og seniorrådgiver [redacted] (ref)

Fra Barne- og likestillingsdepartementet: Fagdirektør Per Jakob Tehel og seniorrådgiver [redacted]

Fra Arbeids- og velferdsdirektoratet: Arbeids- og velferdsdirektør Sigrun Vågeng, økonomi- og styringsdirektør Geir Axelsen, arbeids- og tjenestedirektør Kjell Hugvik, ytelsesdirektør Kjersti Monland, kunnskapsdirektør Yngvar Åsholt, IT-direktør Torbjørn Larsen, revisjonsdirektør Terje Klepp, seksjonssjef Grete Øwre

Kopi: ARBA, PA, BOA

Referat fra etatsstyringsmøtet 27. oktober 2017

1. Aktiviteter og resultater 2. tertial 2017

Arbeids- og velferdsdirektoratet gir en overordnet vurdering av etatens viktigste resultater, med særlig oppmerksomhet mot avvik og risiko og konsentrert mot hovedmålene:

Arbeids- og velferdsdirektøren innledet med at hun i det store og hele er fornøyd med resultatene for 2. tertial. Hun er særlig fornøyd med resultatene under hovedmålet "*Flere i arbeid*". Den digitale utviklingen som innebærer at brukerne i større grad tar ansvar for egen sak er hun også fornøyd med. Endringstakten er høy og går som planlagt. Kompetansen og effektiviteten i etaten øker.

Hun opplyste også om at det er en liten korleksjon til siste avsnitt i leders beretning i virksomhetsrapporten for 2. tertial. Det skal stå «kan gi», dvs. «Endring i oppgavefordeling, nye digitale verktøy og justering av kompetanse **kan** gi friksjoner i organisasjonen som kan redusere effektivitet, kvalitet og brukertilfredshet i en periode.» Det er ingen kjente friksjoner per i dag.

Flere i arbeid

Overgangen til arbeid er høy og det er færre arbeidssøkere. Personer med nedsatt arbeidsevne er en sårbar gruppe, og kvalifisering blir stadig viktigere for denne gruppen. Mange trenger utdanning eller opplæring før de kan gå ut i jobb.

Det er mindre avvik på to områder. Det ene gjelder bistand til arbeidsgivere. Det vil bli arbeidet videre med å tilby bedre tjenester til arbeidsgiverne. Enkelte arbeidsgivere opplever NAV som tungrodd og byråkratisk. Direktoratet arbeider med å utvikle bedre digitale tjenester, blant annet ved å utvikle Ditt NAV også for arbeidsgivere. Det pågår testing av en løsning for sykemeldinger som arbeidsgivere har gitt gode tilbakemeldinger på. Direktoratet viser til at det også er positive resultater på området. Blant annet er det en økning i antall tilmeldte stillinger til NAV.

Det andre avviket er en nedgang i personer som får dialogmøte 2 innen 26 uker. Noe av årsaken er trolig at det brukes mye ressurser på vurdering av aktivitetskravet etter 8 uker. Direktoratet er også bekymret for om det kanskje legges for stor vekt på at dialogmøte 2 skal gjennomføres, og at det i for liten grad legges vekt på kvaliteten i møtet. Direktoratet opplyser at det er utviklet en ny møteplanlegger for dialogmøte 2 som omfatter arbeidsgiver, arbeidstaker, lege og NAV-kontor, men den er foreløpig ikke så mye brukt.

Når det gjelder ungdomsinnsatsen arbeider etaten med å redusere antallet ikke-registrerte brukere utenfor arbeid og aktivitet. Etter åtte uker er alle i målgruppen blitt vurdert på en god måte. Foreløpig er ikke innsatsen fanget opp i rapporteringen, og det foreligger ikke gode effekttall. Det ble opplyst at alle fylker skal ta i bruk et nytt registeringsopplegg som også omfatter unge med standard innsats, og at det vil bli produsert statistikk fra og med uke 5 i 2018.

Oppfølging av ungdom som er på AAP tar tid og er krevende. Snaut 25 pst. av gruppen på AAP er vurdert å være for syke til å være i aktivitet. Direktoratet viser til tiltaket individuell jobbstøtte (IPS) og tror det kan være mulig å være i en eller annen form for aktivitet for flere av dem som er vurdert til å være for syke. For å få dette til er det nødvendig å jobbe med motivasjon og holdninger både blant leger, brukere og NAV-ansatte.

Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning, herunder saksbehandlingstider og utvikling i antall serviceklager

Ytelsesforvaltningen

Direktoratet rapporterte om manglende måloppnåelse på noen områder i 2. tertial. Restansesituasjonen preges fremdeles av ettervirkningene etter spesialiseringen. I tillegg har det vært en betydelig økning i saksinngangen på flere områder, særlig for uføretrygd. Direktoratet har iverksatt tiltak for å utnytte kapasitet og kompetanse, for å heve kvaliteten og for å etablere lik praksis på tvers av enheter. Ifølge direktoratet har flere av de iverksatte tiltakene effekt, og det er observert bedring på flere områder utover høsten (i september og oktober).

Status for ulike ytelser:

- På dagpengeområdet har bl.a. utfordringer med Gosyssystemet og endringer i permitteringsregelverket ført til at saksbehandlingskapasiteten ikke har vært

tilstrekkelig. Ressurser er omprioritert for å bygge ned restanser. Området er i bedring, og direktoratet venter måloppnåelse neste måned.

- Direktoratet er fornøyd med utviklingen på utlandsområdet. Det er fortsatt utfordringer, men området blir stadig mer robust, og måloppnåelsen samlet er 4 prosentpoeng høyere enn i 2. tertial i fjor. På medlemsskapsområdet har måloppnåelsen falt, noe som især skyldes endret praksis i enkelte land. Det er satt i verk en "task force" på 10 personer for å bygge ned restanser på området.
- På uføreområdet har måloppnåelsen falt, og saksinngangen har økt. Det er her behov for økt kapasitet og kompetanse i organisasjonen. Direktoratet regner med lavere tilgang fremover, men utviklingen er usikker.
- På bidragsområdet er etaten i ferd med å bygge ned restanser, og direktoratet forventer at en vil være rimelig i mål ved årsslutt. Det samme gjelder eneforsørger.

Direktoratet var fornøyd med kvalitetsmålingene som er gjennomført i 2. tertial. For to av områdene er det måloppnåelse, og for barnebidrag er måloppnåelsen kun 2 prosentpoeng under kravet. Direktoratet pekte på at det aldri tidligere har blitt målt så god kvalitet som i 2. tertial.

Andelen avslag har økt noe som følge av at etaten søker å etablere lik praksis på tvers av enheter. Dette fører igjen til flere klager. Direktoratet søker å begrense mengden unødvendige klager ved å sørge for bedre tilgang på informasjon. Direktoratet anslår 40 000 forvaltningsklager til NAV Klageinstans i år. I førsteinstans ventes antallet å bli om lag det dobbelte av dette. Departementet spurte om en stor andel klager kunne vært unngått med bedre saksbehandling. Til dette opplyste direktoratet at klageinstansen rapporterer om at kvaliteten i saksbehandlingen bedres, i takt med spesialiseringen, og at omgjøringsandelen i klageinstansen ikke er økende.

For ytelsesområdet samlet venter direktoratet bedring ilt. de to siste månedene i år, men det vil være restanser særlig på uføreområdet, medlemsskapsaker og foreldrepenger. Direktoratet påpekte at den pågående dreiningen av ressurser fra ytelseslinjen til arbeids- og tjenestelinjen, med gevinstuttak i ytelseslinjen, er et krevende arbeid. Direktoratet understreket at den manglende måloppnåelsen på ytelsesområdet er det som har vært mest i fokus i etterkant av rapporteringen for 2. tertial.

Utvikling i antall serviceklager

Antallet mottatte serviceklager har økt betydelig. Direktoratet var tilfreds med at det er en lavere andel klager på *NAV-ansattes oppførsel og veiledning, informasjon og oppfølging*, men var ikke fornøyd med økningen i klager på *saksbehandlingstid og tilgjengelighet*. Det ble pekt på at noe av økningen i antall serviceklager kan skyldes stadig økende forventninger til rask saksbehandling og tilgjengelighet, i takt med digitaliseringen av samfunnet generelt og etatens tjenester spesielt, samt at muligheten til å klage er gjort mer tilgjengelig og har blitt bedre kjent. Samtidig har den faktiske tilgjengeligheten vært for dårlig med bl.a. lang svartid på telefon, og for flere ytelser har saksbehandlingstidene økt, og normtidskravet har ikke vært oppfylt.

Direktoratet har gjennomført en tekstanalyse av et utvalg klager for å undersøke om innføringen av tjenestepakker har bidratt til økningen i antall serviceklager. Analysen støtter i liten grad opp om en slik hypotese. Analysen viser at klagen heller dreier seg om at bruker ikke får direkte kontakt med NAV-veileder, at veileder oppfattes som utilgjengelig i oppfølgingen, lang ventetid på telefon og vansker med å finne fram til "Gi beskjed til NAV" på nav.no. I tillegg er det en del av klagen som i realiteten er beskjeder til NAV, og ikke klager. Brukere ser altså ut til å benytte klagekanalen som en mulig innfallsport til NAV.

Direktoratet har satt i verk ulike avbøtende tiltak. Ifølge direktoratet er det viktig å redusere ventetiden på telefon, å øke tilgjengeligheten og å redusere saksbehandlingstiden for enkelte ytelser. Digitale tjenester og søknadsprosesser skaper forventninger om rask tilbakemelding, samtidig som saksbehandlingen fortsatt er manuell og tar tid. Dette gapet er en utfordring. Direktoratet understreket at alle klager behandles og følges opp, og presiserte at dette er et ledelsesansvar som prioriteres. Samtidig pekte direktoratet på at en bør unngå at det oppstår klager i utgangspunktet, selv i en periode hvor organisasjonen er i omstilling.

Utbetalingsproblemer – feil og forsinkelser

Direktoratet orienterte om at tekniske svakheter i etatens utbetalingsløsninger har ført til feil og forsinkelser. Dette skyldes blant annet utfordringer knyttet til samspillet mellom ulike IKT-systemer i etaten. Noen brukere/arbeidsgivere har blitt berørt og opplevd forsinkelser, men utfordringene har først og fremst gått ut over ansatte i etaten, som har måttet arbeide for å rette opp feil. Direktoratet uttrykte bekymring for regnskapskvaliteten, men understreket at det arbeides med sikte på å sikre tilstrekkelig god regnskapskvalitet. Direktoratet har en god dialog med Riksrevisjonen i denne saken og opplever at Riksrevisjonen har tillit til at etaten gjør det den kan for å rette opp i problemene.

Arbeids- og sosialdepartementet og Barne- og likestillingsdepartementet gir en overordnet vurdering av etatens måloppnåelse i 2. tertial, med særlig oppmerksomhet mot avvik.

Departementet hadde enkelte spørsmål til avklaring, herunder når det kommer statistikk om ungdomsinnsatsen som inkluderer unge med standard innsats og hvordan etaten vil legge til rette for fortsatt trykk på markedsarbeid og arbeidsgiverbistand i et arbeidsmarked i bedring. Departementet tok så direktoratets redegjørelse om måloppnåelse på flere i arbeid til etterretning.

Departementet merket seg direktoratets redegjørelse for måloppnåelse på ytelsesområdet og utviklingen i antall serviceklager der de viktigste driverne synes å være økt saksbehandlingstid på ytelser og svartider på telefon. Departementet sa seg fornøyd med at man hadde god kontroll på de fleste ytelsesområdene, og at man har oppnådd klare forbedringer på utenlandsområdet. Departementet uttrykte samtidig en viss bekymring for situasjonen særlig knyttet til saksbehandlingstiden på enkelte

ytelsesområder. Departementet er kjent med og har forståelse for at det i en periode med såpass store omstillinger og omlegginger vil oppstå midlertidige utfordringer. Samtidig pekte departementet på at det er viktig at slike omstillingsperioder ikke varer for lenge. Selv om departementet anerkjenner at det jobbes systematisk og godt på området, vil det gå utover både brukere og etatens omdømme dersom dette varer ved. Departementet understreket at det er viktig å ha høy oppmerksomhet på disse områdene i tiden framover, også av hensyn til å kunne fortsette arbeidet med den pågående ressursdreiningen i etaten.

Barne- og likestillingsdepartementet pekte på at barnebidragsområdet har vært en utfordring, og viste bl.a. til fagmøtet om dette. Videre spurte departementet om en fortsatt kan vente seg bedring på foreldrepengeområdet i 3. tertial. Direktoratet viste til at fallende normtidsopptak i september (presentert på møtet) skyldtes en reduksjon av restansmengden, noe som er en kjent problemstilling knyttet til normtidsrapportering.

Når det gjelder feil og forsinkelser knyttet til etatens utbetalingsløsninger og utfordringer med å sikre tilstrekkelig god regnskapskvalitet, påpekte departementet viktigheten av at svakhetene utbedres og av en god dialog med Riksrevisjonen. Departementet ba om å bli holdt oppdatert om utviklingen.

2. Arbeids- og velferdsdirektoratets oppfølging av handlingsplanen for feilutbetalingsområdet, herunder bruk av midler tildelt i revidert nasjonalbudsjett

Direktoratet rapporterte om flere inngående saker og et høyere innkrevd beløp enn på tilsvarende tidspunkt i fjor. Aktiviteten på området er økende etter hvert som direktoratet får tatt i bruk midlene som ble bevilget ifm. Revidert nasjonalbudsjett 2017. Om lag halvparten av disse midlene benyttes til økt saksbehandlingsskapasitet, mens resten benyttes til andre aktiviteter/investeringer i mer langsiktig arbeid. Det arbeides med automatisering av ulike prosesser ved hjelp av "robotics". Dette vil forenkle arbeidsprosesser hvor en i dag må sammenstille informasjon fra ulike systemer manuelt. Arbeidet med regelverksutvikling på feilutbetalingsområdet er noe forsinket, men direktoratet venter at innspill om dette vil være klart tidlig i november. Direktoratet vurderer ressursbruken på feilutbetalingsområdet i 2018.

Departementet tok redegjørelsen til etterretning.

3. Saker for Riksrevisjonen

Kort om status for og håndtering av Riksrevisjonens merknader for regnskapsåret 2016

For regnskapsåret 2016 kommer det en sak i Dokument 1 om dagpenger under arbeidsløshet.

Riksrevisjonen finner at det ikke er tilstrekkelig saksbehandlingskvalitet. Det vises til fagmøtet som har vært om saken. Direktoratet har avdekket at det er ulikheter i praksis i dagpengeenhetene på Vestlandet og i Nord-Norge.

For å bedre saksbehandlingskvaliteten har etaten etablert gode fagnettverk og videre en ordning med sertifisering av besluttere. Direktoratet vil også forbedre opplegget for kvalitetsundersøkelser på området.

Det er fortsatt en høy omgjøring på vedtak om dagpenger. Det jobbes videre med å forbedre søknadsdialogen i den elektroniske dagpengeløsningen. Det må bli enda tydeligere for bruker hvilken dokumentasjon som mangler, for etaten mottar for mange ufullstendige søknader. Direktoratet håper en bedre elektronisk søknadsdialog vil være på plass i løpet av høsten.

Riksrevisjonen finner også at etaten ikke sikrer at dagpengemottakerne er reelle arbeidssøkere og at oppfølgingen ikke er tilstrekkelig.

Direktoratet påpeker at for at en arbeidssøker skal komme i arbeid må vedkommende være kvalifisert og motivert og besvare arbeidsgivernes behov for arbeidskraft. Direktoratet mener at sanksjoner i form av å stoppe inntektssikringen til dagpengemottakerne er siste utvei. Direktoratet vurderer at det kan stilles større krav til arbeidssøkeren, men mener andre mildere tiltak er mer effektive for å motivere dagpengemottakere til aktivitet og evt. mobilitet med sikte på å få arbeid.

Det viser til Hedmark som har rettet innsatsen mot å klargjøre tydelig vilkårene for å motta dagpenger, og at dette har hatt en positiv effekt. Videre gir det resultater å gi større handlingsrom til NAV-kontorene. Dersom NAV-kontor og bruker i fellesskap utarbeider en god aktivitetsplan med målrettede tiltak, vil det være mindre behov for sanksjoner. Etaten har erfart at det i Rogaland har vært liten vilje til geografisk mobilitet, men at viljen til å skifte arbeidsområde/yrke er høy.

Direktoratet har vurdert om det er mulig å sanksjonere arbeidsgiverne, men dette er svært upopulært, og vil gå utover den tillit som er nødvendig mellom NAV og arbeidsgiver i arbeidet med å få flere i arbeid, både når det gjelder prioriterte grupper og andre som av ulike årsaker står utenfor arbeidsmarkedet.

Departementet påpekte en klar forventning om å praktisere aktivitetskravet og mobilitetskravet i dagpengeregelverket og sa seg tilfreds med redegjørelsen.

Riksrevisjonens undersøkelse av arbeids- og velferdsetatens forvaltning av arbeidsmarkedstiltak. Direktoratets foreløpige kommentarer og evt. merknader fra departementet til Riksrevisjonens utkast til rapport.

Departementet informerte om at det hadde mottatt hovedanalyserapporten for kommentarer og dialogen som har vært med Riksrevisjonen i den forbindelse.

Direktoratet bemerket at Riksrevisjonen har mottatt store datamengder fra direktoratet, men at Riksrevisjonen har ikke vært i kontakt med direktoratet om forståelse og tolkning av dataene.

4. Eventuelt

i) Direktoratet gjorde rede for rapporten Fattigdom og levekår i Norge. Tilstand og utviklingstrekk 2017.

Blant vesentlige funn kan nevnes at forskjellene øker. Mens de med høyest inntekt også har opplevd en høy inntektsvekst, har de med lavest inntekt ikke hatt noen inntektsutvikling. Likevel er færre avhengige av sosialhjelp over tid, og nedgangen gjelder særlig blant unge.

Det er vanskeligere for personer med lavinntekt å komme inn på boligmarkedet, men en ny ordning i Husbanken har medført en klar reduksjon av bostedsløse. Dette er gledelig og vil gjøre det lettere for NAV å få folk på tiltak og inn i arbeid.

Økte krav til aktivitet blant sosialhjelpsmottakere har ifølge flere studier medført raskere gjennomføring av videregående skole, økt yrkesaktivitet og lavere kriminalitet. Heldagstilbud virker best.

ii) Departementet stilte spørsmål ved rapportering i internrevisjonsrapporten om dataintegritet i Datavarehuset. Direktoratet opplyste at det er mange gamle systemer som ikke er integrert i Datavarehuset, og dette gir grunn til bekymring. Det er iverksatt adekvate tiltak som å styrke lederskapet på området og å overvåke leveransene som kommer fra Datavarehuset.