



DET KONGELIGE  
ARBEIDS- OG SOSIALDEPARTEMENT

Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Postboks 5 St. Olavs plass  
0130 OSLO

Deres ref

Vår ref

Dato

18/3005-44

19. november 2019

**Oversendelse av referat fra etatsstyringsmøte med Arbeids- og velferdsdirektoratet 14. november 2019**

Vi viser til etatsstyringsmøtet som ble avholdt 14. november 2019. Vedlagt oversendes referatet fra møtet.

Med hilsen

Tom Gulliksen (e.f.)  
ekspedisjonssjef

Camilla Landsverk  
avdelingsdirektør

*Dokumentet er elektronisk signert og har derfor ikke håndskrevne signaturer*

Kopi

Barne- og familiedepartementet  
Riksrevisjonen

Postadresse  
Postboks 8019 Dep  
0030 Oslo  
postmottak@asd.dep.no

Kontoradresse  
Akersgata 64  
www.asd.dep.no

Telefon\*  
22 24 90 90  
Org.nr.  
983 887 457

Avdeling  
Budsjett- og  
styringsavdelingen



Dato: 14. november 2019 Fra/til: 15.00 – 17.00  
Referent: Ragnar Trøite, Anne Skyberg Møteleder: Eli Telhaug  
Til stede: *Fra Arbeids- og sosialdepartementet*  
Eli Telhaug, departementsråd, Tom Gulliksen, ekspedisjonssjef; Ulf Pedersen,  
ekspedisjonssjef; Einar Skancke, ekspedisjonssjef; Tomas Berg, ekspedisjonssjef, Camilla  
Landsverk, avdelingsdirektør, Ragnar Trøite, seniorrådgiver, Anne Moursund Skyberg,  
fagdirektør.

*Fra Barne- og familiedepartementet*  
Emma Stenseth, ekspedisjonssjef, Hanne Buch, seniorrådgiver.

*Fra Arbeids- og velferdsdirektoratet*  
Sigrun Vågeng, arbeids- og velferdsdirektør; Kjell Hugvik, arbeids- og tjenestedirektør; Kjersti  
Monland, ytelsesdirektør; Yngvar Åsholt, kunnskapsdirektør; Marianne Fålnun, styrings- og  
økonomidirektør, Jonas Slørdahl Skjærpe, IT- direktør, Magne Fladby, seksjonssjef, Ola Furu  
avdelingsdirektør, Gunhild Løkkevol, HR direktør, Anne-Berit Herstad, seksjonssjef

Kopi: Riksrevisjonen, Barne- og familiedepartementet

## Referat fra Etatsstyringsmøte 14. november 2019

### Dagsorden:

#### **1. Kort gjennomgang av aktiviteter og resultater 2. tertial 2019**

- **Arbeids- og velferdsdirektoratet gir en kort overordnet vurdering av etatens viktigste resultater under hovedmålene med særlig oppmerksomhet mot vesentlige avvik og risiko.**

Virksomhetsrapporten for 2. tertial er en avviksrapportering, og rapporten ble oversendt departementet i begynnelsen av oktober. Direktoratet er bedt om å gi en resultatgjennomgang med særlig fokus på avvik.

Direktoratet presiserte at gjennomgangen gjelder status slik den var per 30. august og viser avvik og risikoreduserende tiltak per. 2. tertial.

Målet om å få flere i arbeid viser stabil måloppnåelse. Det er en svak nedgang i overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeidsevne. Direktoratet påpekte at en hovedutfordring med å få flere ut i arbeid ofte er manglende samsvar mellom

arbeidssøkerens kompetanse og arbeidsgivers kvalifikasjonskrav. Samtidig melder arbeidsgivere om mangel på arbeidskraft.

Ungdom er en særlig prioritert gruppe. Direktoratet redegjorde for viktigheten av å ha tverrfaglighet i oppfølgingsarbeidet for mange i denne gruppen. Det er behov for et forsterket samarbeid med helsesektoren. Arbeids- og velferdsdirektøren sa seg i den forbindelse fornøyd med at departementet hadde kalt inn til et møte på direktør- og departementsrådsnivå mellom HOD, ASD, AVdir og Hdir.

Innsatsen gjennom inkluderingsdugnaden har høy prioritet og oppmerksomhet, og er viktig fremover for å få flere utsatte grupper over i arbeid. Direktoratet viste til viktigheten gjennom tiltaksbruk å rykke nærmere arbeidslivet. Bruk av lønnstilskudd har økt. Direktoratet viste også til at de vil ta i bruk handlingsrommet i det nye opplæringstiltaket, med mer formell kvalifisering, særlig fag- og yrkesopplæring. Det vil være viktig med samarbeid med kommuner og fylkeskommuner for å etablere og videreutvikle opplæringstiltak. Videre vil Individuell Jobbstøtte (IPS) være et viktig virkemiddel for å få flere utsatte grupper over i arbeid.

Direktoratet viste til at det er en nedgang i andel dialogmøter ved 26 ukers tidspunkt. Direktoratet påpekte at det ikke er gitt noen endrede styringssignaler fra direktoratets side for sykefraværsoppfølgingen, men det ble samtidig pekt på at dette var et område der resultatoppnåelsen svingte. Direktoratet hadde ingen klar formening om hva som var årsaken, men pekte på at digitaliseringen på området kan ha påvirket arbeidsformen, samt at det kan ta noe tid før innsatser gjennom ny IA-avtale får innvirkning, bl.a. bransjesatsningen.

Direktoratet viste til at det var måloppnåelse på saksbehandlingstid for færre ytelsesområder sammenlignet med samme periode i fjor. Det er imidlertid færre saker til behandling og færre saker over ytre grense, noe som viser en nedbygging av restanser. Selv om rapporteringen viser lengre saksbehandlingstider, illustrerer den samtidig en sunnere sammensetning av porteføljen. De største risikoområdene anses som klage- og ankebehandling, uføreområdet og medlemskap. Det jobbes målrettet for å forbedre saksbehandlingstidene på disse områdene. På uføreområdet påpekte direktoratet at utviklingen i saksbehandlingstider er positiv og at det forventes ytterligere forbedring i tredje tertial. Direktoratet påpekte også at barnetrygd var en engangsutfordring knyttet til økte satser for en delgruppe, ved at dette måtte håndteres manuelt, og at det også her forventes en forbedring. Kvalitetsarbeidet videreføres, herunder kvalitetsmålinger, fagnettverk og samhandlingsmøter. Det ble videre en drøfting om risiko knyttet til saksbehandlingstider for enkelte av ytelsene fremover.

BFD viste til forslaget om en økning i barnetrygden i 2020, og at direktoratet må planlegge for en ytterligere satsøkning som får effekt fra september 2020. Videre ga de ros for forbedring av saksbehandlingstid for barnebidrag.

Direktoratet viste til risikobilde per 2. tertial (august). De viste til to endringer; Risiko for ustabilitet i systemløsningene (R2) har gått fra rød til gul. Det er imidlertid økt risiko for

mangelfull etterlevelse av personvernforordning og personopplysningslov (R8), og direktoratet viste til igangsatte tiltak. Direktoratet viste til det utarbeides nye risikovurderinger løpende på de enkelte områdene og at dette vil bli reflektert i den neste rapporteringen til departementet. Utfordringer på områder med avvik og risiko ble drøftet mellom departementene og direktoratet.

Konklusjon og videre oppfølging:

- Departementet tok orienteringen fra direktoratet til etterretning. Departementet pekte i tillegg på forslaget om innstramning i AAP i statsbudsjettet for 2020, kombinert med at midlene skal benyttes til forsterket oppfølging av unge AAP-mottakere. Departementet pekte på at det var viktig å fortsette dialogen om hvordan vi kan følge opp og rapportere på denne innsatsen gjennom 2020, blant annet i prosessen med tildelingsbrev for 2020.

## **2. Kontantytelser under opphold i et annet EØS-land**

- ***En redegjørelse fra direktoratet om oppfølging av departementets brev av 29. oktober 2019***

Direktoratet viste til brev av 12.11.19 om status for oppfølgingsarbeidet. Direktoratet har tre hovedtiltak:

- Innsatsteam
- Internrevisjonens gjennomgang
- Gjennomgang av EØS-rettslige konsekvenser

*Hvordan sikrer direktoratet at korrekt praktisering blir tydeliggjort og implementert i etaten?*

Direktoratet viste til at rundskriv har blitt oppdatert og at rutine for Nav-kontor og Nav Arbeid og Ytelser er oppdatert. Videre er det utarbeidet saksbehandlingsveiledere, publisert relevante fagmeldinger m.m. Direktoratet påpekte at behandling av nye saker nå skjer etter ny rutine og at informasjon om endringene er sendt til alle berørte enheter. Direktoratet står i beredskap for å svare på spørsmål fra etaten og fra brukere, og det er tett oppfølging i linjen.

I gjennomgangen av saker der det kan være feilaktige tilbakebetalingskrav mv. er det laget felles maler og informasjonsbrev. Det er etablert en rekke innsatsteam for å følge opp dette, og det er god kontakt mellom innsatsteamene for å sikre kvalitet og likebehandling. Innsatsledelsen møtes hver dag, og det er etablert en faggruppe som diskuterer prinsipielle spørsmål.

Konklusjon og videre oppfølging:

- Departementet tok orienteringen til etterretning. I arbeidet med å håndtere feilaktige tilbakebetalingskrav mv., understreket departementet behovet for rask og korrekt saksbehandling, likebehandling og god kommunikasjon med de berørte.



*Hvordan vil direktoratet håndtere denne saken videre? Vi ber om en plan for håndtering av tidligere og pågående saker, spesielt overfor berørte.*

NAV Klageinstans skal behandle alle klage- og ankesaker som enten klageinstansen eller Trygderetten har avgjort etter 1. juni 2012 der EUs trygdeforordning 883/2004 artikkel 21 ikke har vært tilstrekkelig vurdert.

Direktoratet viste til at arbeidet med de mest alvorlige sakene er satt i gang. Direktoratet jobber for å få bedre oversikt over omfang av ulike typer saker og alvorlighetsgrad før det kan utarbeides mer detaljerte planer. Målsetting, tidshorisont og kapasitet skal vurderes løpende når erfaring fra behandlingen har gitt et tilfredsstillende erfaringsgrunnlag. Gjennomgangen av saker fram til nå tyder på at det tidligere anslaget på at ca. 2400 brukere kan være berørt av feilen, kan opprettholdes, og at første tilbakebetaling vil skje i løpet av kort tid.

Direktoratet viste til at de fortsetter arbeidet med å gjennomgå datauttrekk hvor det mest sannsynlig er relevante tilbakekrevings saker. Samtidig jobbes det med å finne mer treffsikre kriterier og kjennetegn på tilbakekrevings saker, som kan være relevante, men som ikke er lett tilgjengelige i direktoratets IT-systemer. Direktoratet tok forbehold om at de ikke kan garantere at alle saker vil bli funnet. Det er således et behov for at den enkelte som kan være berørt, tar kontakt.

Videre viste direktoratet til at arbeidet med å tilrettelegge for etterbetalinger i samarbeid med skatteetaten vedrørende skatteproblematikk, rapportering og innkreving i berørte saker er startet opp. Direktoratet viste videre til at det også er andre forhold som må følges opp, blant annet forholdet til tidligere utbetalt sosialhjelp, bostøtte og tjenestepensjon.

#### Konklusjon og videre oppfølging:

Departementet tok orienteringen til etterretning og understreket behovet for god informasjon til brukerne, jf. at tilbakebetaling vil kunne ha betydning for skatteforhold og andre eventuelle ytelser som brukerne kan ha hatt krav på.

*Hvordan er Arbeids- og velferdsetaten innrettet for å jobbe med EØS-forordninger og vurderinger av etatens praktisering av regelverket? Her ber vi om en vurdering av etatens kompetanse til å sikre at praksis er i tråd med regelverket.*

Direktoratet viste til at kunnskapsavdelingen vil innhente faglige råd og gjennomgå hvilke EØS-rettslige forpliktelser Arbeids- og velferdsetaten har i forbindelse med forvaltningen av sine ytelser og tjenester. Vurderingene som innhentes skal, ifølge direktoratet, bidra inn i NAVs pågående gjennomgang av etatens praksis og retningslinjer for EØS-rettslige forpliktelser på deres område. Vurderingene hentes inn fra en gruppe med særskilt kompetanse på EØS-regelverk fra tre ulike universiteter. På spørsmål fra departementet bekreftet direktoratet at også forholdet mellom KVP og EØS-regelverket ville være omfattet av oppdraget.

Videre viste direktoratet til at ytelsesavdelingen skal gjennomgå etatens praksis og retningslinjer for EØS-rettslige forpliktelser på øvrige områder. Direktoratet påpekte at målet er å identifisere mulige feiltolkninger eller om det er tvil om etatens praksis er riktig eller gal. Dette arbeidet gjennomføres av faggrupper i linjen og koordineres av en kjernegruppe i direktoratet. Vurderingene vil blant annet bygge på Kunnskapsavdelingens faglige gjennomgang som omtales ovenfor.

Direktoratet viste også til at Riksadvokaten har reist spørsmål om praksis før 1. juni 2012.

Konklusjon og videre oppfølging:

Departementet tok informasjonen til etterretning, og viste til at granskingsutvalget er bedt om å vurdere om det er behov for å gjennomgå praksis før 2012.

- **Status på det allerede igangsatte arbeidet i arbeids- og velferdsetaten på området.**

Direktoratet viste til at arbeids- og velferdsdirektøren har etablert flere innsatsteam for å gjennomgå og behandle alle tidligere og pågående saker. Teamene består av saksbehandlere og veiledere fra NAV-kontor, NAV Arbeid og Ytelser, NAV Klageinstans, NAV Kontroll og økonomilinjene. Det er etablert en innsatsledelse med representanter fra alle berørte avdelinger/linjer. Ressursinnsats per 11. november 2019 er i overkant av 50 personer.

I tillegg er det satt opp dedikerte ressurser hos NAV Kontaktsenter som besvarer henvendelser fra brukerne.

Første prioritet var å stoppe trekk i alle ytelser. I tillegg ble arbeidet med de mest alvorlige sakene satt i gang umiddelbart.

Direktoratet viste til at status per 11. november var følgende:

- Alle domfelte (48) har blitt kontaktet per telefon, man har oppnådd kontakt med 41 personer. Listen over domfelte er ikke uttømmende, og antall domfelte vil trolig øke noe som følge av gjennomgang hos politiet og NAV Kontroll.
- 175 saker er oversendt NAV Innkreving for midlertidig stopp av trekk. 74 av disse gjelder trekk i ytelser fra NAV. Alle saker med trekk i ytelser er stoppet hos NAV Innkreving i Skatteetaten. Det vil kunne ta noen dager før f.eks. arbeidsgivere klarer å stoppe trekkene. Fortsatt er det en del åpne saker hos Skatteetaten. Disse vil bli prioritert slik at de ikke blir fulgt opp videre med sikte på innkreving.
- Ett av innsatsteamene identifiserer saker som er aktuelle for ny vurdering med bakgrunn i en uttrekksliste fra IT-systemet Arena. Listen inneholder 4155 AAP-saker med tilbakekreivingsvedtak med hjemmel «Utland».
- 719 saker er gjennomgått, hvorav 376 saker er overført til saksbehandling da de kan være aktuelle for ny behandling. Dette innebærer at tidligere anslag på ca. 2400 brukere som kan være berørt av feilen opprettholdes.
- I overkant av 1000 personer har ringt NAV Kontaktsenter. Alle som har ringt senteret, får brev.
- De første personene vil få penger tilbake på konto til uken.

Arbeids- og velferdsdirektøren har igangsatt en internrevisjon. Internrevisjonen skal kartlegge følgende forhold:

- Faktaavklaring sommeren 2012 (eventuelt tidligere da NAV startet implementering av forordningen, og perioden frem til 2017).
- Faktaavklaring etter at Trygderetten avsa kjennelser som gikk mot NAVs tolkning i 2017, frem til 28.10.19

Direktøren viste til at arbeidet er godt i gang, men det er usikkert om internrevisjonen vil ha behov for noe mer tid til å gjennomføre undersøkelsene.

Direktoratet redegjorde for arbeid med risikovurderinger og tiltak knyttet til sikkerhet for medarbeidere. Nøkkelpersoner som jobber med sikkerhet og HMS samles for å informere hverandre og koordinere sikringstiltak i direktoratet. Videre viste direktoratet til andre tiltak knyttet til lokaler, nøkkelpersonell og ansatte.

Konklusjon og videre oppfølging:

- Departementet tok direktoratets orientering til etterretning.
- Departementet tok opp at det er behov for å sikre kvalitet og likebehandling.
- Departementet påpekte at det er viktig med god kommunikasjon til dem som nå er berørt, samt rask saksbehandling og rask iverksetting av tilbakebetaling.
- **Status på andre spørsmål som trenger avklaring, som for eksempel rettshjelp og erstatning**

Direktoratet viste til godt samarbeid med berørte instanser knyttet til dette området, men at det blir viktig nå å avklare rammene for ordninger knyttet til rettshjelp og eventuell erstatning. Videre påpekte direktoratet at her vil det være behov for god kommunikasjon, uavhengig av hvordan organiseringen av disse ordningene vil bli.

Departementet viste til at det arbeides for å få avklart hvordan ordningen skal innrettes, i løpet av kort tid.

Direktoratet ga sin vurdering knyttet til økt ressursbehov for første halvår 2020, jamfør regjeringens forslag om en tilleggsbevilgning på 40 mill. kroner. Økt bevilgning vil kunne møte det økte ressursbehovet knyttet til oppfølging/håndtering av saken. Til tross for dette er direktoratet usikker på hvordan arbeidet med saken vil påvirke den ordinære driften i Arbeids- og velferdsetaten, for eksempel i form av lengre saksbehandlingstider.

Konklusjon og videre oppfølging:

- Departementet tok informasjonen til etterretning. Departement og direktorat vil følge utviklingen i direktoratets arbeid med saken og i etatens løpende saksbehandling.

### **3. Eventuelt**

Det var ingen saker under eventuelt.