



Årsrapport 2019

Innhold

1	Leders beretning	3
2	Introduksjon til virksomheten og hovedtall	6
2.1	NAVs oppgaver og tjenester.....	6
2.2	NAVs organisasjon og samarbeid med andre.....	9
2.3	Nøkkeltall	11
2.4	Situasjonen på arbeidsmarkedet 2019	13
3	Aktiviteter og resultater.....	19
3.1	Samlet vurdering av måloppnåelsen	19
3.2	Flere i arbeid	25
3.3	Gode levekår for de vanskeligst stilte	38
3.4	Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning	42
3.5	Tilgjengelige tjenester med god service.....	62
3.6	Forvaltning og IKT-utvikling	67
3.7	Fellesføringer	77
4	Styring og kontroll.....	79
4.1	Overordnet vurdering av styring og kontroll	79
4.2	Forbedring av styringen.....	79
4.3	Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse	82
5	Vurdering av fremtidsutsikter	86
5.1	Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover	87
5.2	Utvikling og endring i NAV	87
6	Årsregnskap	90
6.1	Ledelseskommentarer til regnskapet.....	90
6.2	Prinsippnote	93
6.3	Bevilgningsoppstilling med noter	95
6.4	Artskontooppstilling	104
6.5	Noter	106
7	Vedlegg.....	124
8	Tabelliste.....	124
9	Figurliste	125

1 Leders beretning

I Stortingsmelding nr. 33 (2015-2016) NAV i en ny tid, hadde regjeringen en tydelig målsetting om å få flere i arbeid og styrke brukeropplevelsene i møte med NAV. Det arbeidet som NAV igangsatte for å følge opp stortingsmeldingen, ser vi nå resultater av. I 2019 brukte NAVs medarbeidere mer tid enn noen gang til arbeidsrettet oppfølging. Digitale selvbetjeningsløsninger er blitt tilgjengelig på stadig flere områder, og samarbeidet med arbeidsgiverne er styrket. Dette har medført at flere kommer i arbeid og brukeropplevelsen er bedret.

NAVs feiltolkning av regelverk i EØS-saken preget høsten 2019. Betydelige ressurser og ledelseskraft gikk med til å rydde opp i de sakene hvor vi hadde gjort feil og for å sikre at slike feil ikke skjer igjen. Til tross for dette gjennomførte vi i 2019 den største organisatoriske omstillingen siden NAV ble etablert 2006. Vi slo sammen fylkeskontorer og flyttet ressurser fra fylkesleddet til NAV-kontorene. Som følge av kommunesammenslåinger og interkommunalt samarbeid har vi redusert antall NAV-kontor med ca. 25 prosent siden stortingsmeldingen ble lagt frem. Samtidig har vi gjennomført en omfattende digital omstilling.

Som resultat av disse endringene har vi oppnådd at veilederne får mer tid til å støtte de brukerne som har størst behov for bistand, og vi har fått større kompetansemiljøer som er mindre sårbare. Digitalisering av søknadsprosesser og saksbehandling av ytelser, har gitt raskere og bedre kvalitet på saksbehandlingen.

Situasjonen på arbeidsmarkedet i 2019 var god, og overgangen til arbeid var stabil. Arbeidssøkere med svake norskferdigheter, lite utdanning og relevant arbeidserfaring, slet imidlertid fortsatt med å komme i arbeid. Vi økte derfor innsatsen med utvidet oppfølging i egenregi med flere jobbspesialister ved NAV-kontorene. Inkluderingsdugnaden og innsatsen overfor ungdom var sentrale virkemidler for å få flere i arbeid og NAV prioriterte disse høyt i 2019.

Mange av de som står utenfor arbeidslivet har helseutfordringer, og NAV jobber tettere med helsesektoren for å gi koordinert helse- og arbeidsrettet bistand. Individuell jobbstøtte (IPS) er etterspurt, og vi arbeider med helsetjenesten for å utvide tilbudet flere steder.

På de fleste områdene fikk brukerne behandlet sine søknader om ytelser raskere i 2019 enn i 2018. Noen områder var likevel fortsatt preget av store saksmengder og har for lang saksbehandlingstid. Dette gjaldt særlig klage- og ankesaksbehandlingen, uføreområdet utland og medlemskap.

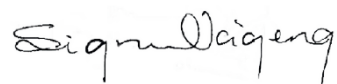
I løpet av 2019 leverte vi flere nye digitale løsninger for både brukere og saksbehandlere. Prosjekt 2 er nå avsluttet og foreldrepengeområdet er dermed fulldigitalisert. Prosjekt 3 er i gang med å realisere nye sykepengeløsninger. Arbeidsgiverne har fått sin egen innloggings-side på nav.no. Denne gir arbeidsgivere en enkel oversikt over våre tjenester, og gjør det lettere å komme i kontakt med NAV.

Årets arbeidsgiverundersøkelse viste at 80 prosent av arbeidsgiverne sier de er fornøyde med NAVs tjenester samlet sett, noe som er en bedring i forhold til året før. Personbrukerundersøkelsen viste at flertallet av personbrukerne som har vært i kontakt med oss de siste seks månedene var fornøyde med tjenestene.

I 2020 vil vi fortsette å vektlegge tett og god oppfølging for å bedre unges muligheter til arbeid eller utdanning samt videreføre samarbeidet med helse- og utdanningsmyndighetene om innsatsen i inkluderingsdugnaden. Utviklingsarbeidet med å legge til rette for digital samhandling med brukerne og effektivisering av saksbehandlingsprosessene vil bli videreført.

De tiltak vi iverksetter som følge av EØS-saken vil både gi oss bedre kvalitet i saksbehandlingen og bidra til bedre samhandling i organisasjonen.

Oslo 15. mars 2020



Sigrun Vågeng



Introduksjon til virksomheten og hovedtall



02

2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall

2.1 NAVs oppgaver og tjenester

NAV er en viktig del av sikkerhetsnettet i velferdsstaten. Vi skal bidra til at flere kommer i arbeid og færre på stønad, og samtidig sørge for at de som trenger det, får rett ytelse til rett tid.

Arbeids- og velferdsetaten er et ordinært forvaltningsorgan underlagt Arbeids- og sosialdepartementet, og Stortinget har gitt NAV et samfunnsoppdrag som bygger på lovene som presenteres nedenfor.

Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV-loven)

Formålet med loven er å legge til rette for en effektiv arbeids- og velferdsforvaltning tilpasset den enkeltes og arbeidslivets behov og basert på en helhetlig og samordnet anvendelse av arbeidsmarkedsloven, folketrygdloven, lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen og andre lover som forvaltes av arbeids- og velferdsforvaltningen.

Lov om arbeidsmarkedstjenester

Lovens formål er å bidra til å oppnå et inkluderende arbeidsliv gjennom et velfungerende arbeidsmarked med høy yrkesdeltakelse og lav arbeidsledighet. Loven sier blant annet at arbeidsgiver skal melde inn ledig stilling til Arbeids- og velferdsetaten.

Lov om folketrygd

Folketrygdens formål er å gi økonomisk trygghet ved å sikre inntekt og kompensere for særlige utgifter ved arbeidsløshet, svangerskap og fødsel, aleneomsorg for barn, sykdom og skade, uførhet, alderdom og dødsfall.

Lov om sosiale tjenester i NAV

Formålet med loven er å bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet.

Arbeids- og velferdsetatens hovedoppgaver går fram av NAV-lovens § 4, der det heter at:

"Arbeids- og velferdsetaten har ansvaret for gjennomføringen av arbeidsmarkeds-, trygde- og pensjonspolitikken.

Etaten skal forvalte arbeidsmarkedsloven, folketrygdloven, med unntak av kapittel 5, og andre lover hvor oppgaver er lagt til etaten og sikre rett ytelse til den enkelte. Etaten har ansvaret for å følge opp og kontrollere tjenester, ytelser og utbetalinger.

Etaten skal stimulere den enkelte stønadsmottakeren til arbeidsaktivitet der dette er mulig, og gi råd og veiledning til arbeidsgivere og arbeidstakere for å hindre sykefravær og utstøting fra arbeidslivet. Etaten skal videre bistå arbeidssøkere med å få jobb, bistå arbeidsgivere med å skaffe arbeidskraft, forebygge og dempe skadevirkningene av arbeidsledighet og innhente informasjon om arbeidsmarkedet.

Etaten driver vederlagsfri arbeidsformidling."

NAV yter tjenester i alle kommuner i landet. Arbeids- og sosialdepartementet har i tildelingsbrevet satt fire overordnede mål for NAV i 2019:

- Flere i arbeid
- Gode levekår for de vanskeligst stilte
- Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning
- Tilgjengelige tjenester med god service

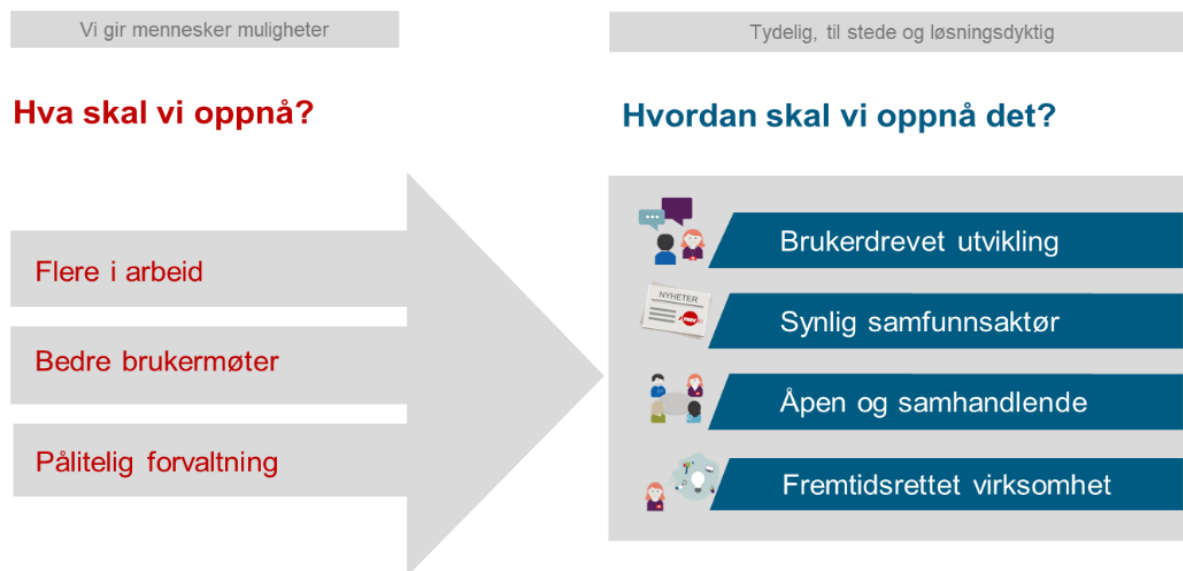
Arbeids- og velferdsetatens høyest prioriterte oppgave er å bidra til at flere kommer i arbeid framfor å motta stønad. Etatens innsats skal føre til økt overgang til arbeid for ledige og personer med nedsatt arbeidsevne, og til at andelen mottakere av helserelaterte ytelser reduseres.

Personer under 30 år, langtidsledige og innvandrere fra land utenfor EØS skal prioriteres i etatens oppfølgingsarbeid og ved tildeling av arbeidsmarkedstiltak. Ungdomsinnsatsen videreføres ved at aktiviteter som tilbys personer under 30 år skal stimulere til økt overgang til arbeid eller utdanning, og at færre i denne aldersgruppen skal motta helserelaterte ytelser.

Etaten har en sentral rolle i regjeringens inkluderingsdugnad som er iverksatt for å øke overgangen til arbeid for personer med nedsatt funksjonsevne og/eller hull i CV-en. Arbeids- og velferdsetaten skal i samarbeid med blant annet helse- og utdanningsmyndighetene spille en viktig rolle i gjennomføringen av inkluderingsdugnaden.

Etatens virksomhetsstrategi konkretiserer NAVs ambisjoner på lengre sikt og prioriterer følgende områder (se figur 1):

Figur 1. NAVs virksomhetsstrategi

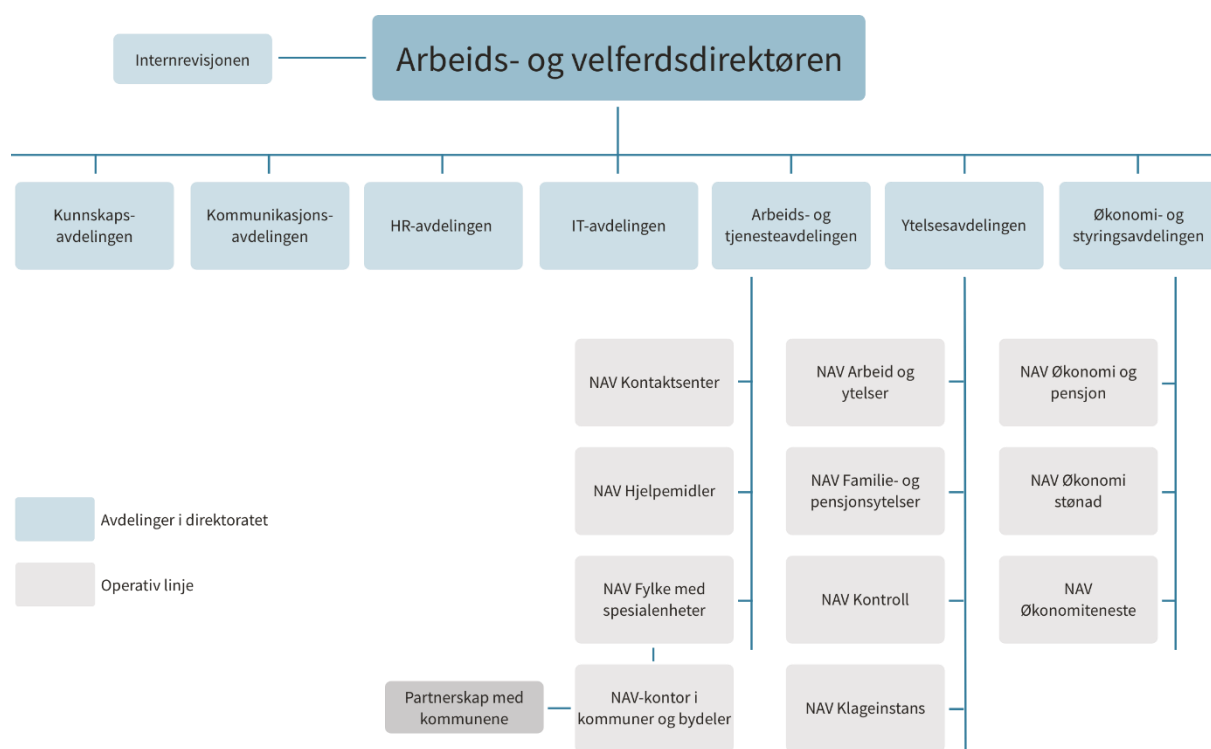


Tabell 1. NAVs tjenester til brukerne

TJENESTER RETTET MOT ARBEID	YTELSER FRA FYLKETRYGDEN	SOSIALE TJENESTER OG YTELSER
Arbeidssøkere får bistand fra NAV til å komme i arbeid. De som trenger det, får løpende oppfølging gjennom digital aktivitetsplan med dialog-funksjonalitet. NAV har en database over ledige stillinger og en CV-database for arbeids-søkere. Vi kan bistå med arbeidsrettede tiltak og individuell veiledning/ oppfølging ved behov, og mer omfattende veiledning og tiltak for personer som står lengre unna arbeidsmarkedet. NAV tilbyr arbeidsgivere tjenester som CV-base, rekrutterings-tjenester, samarbeid om opplæringstiltak og bistand til sykefraværs-oppfølging. Vi gir råd og informasjon ved nedbeman-ning. Vi legger vekt på å tilby møteplasser for bedrifter og jobbsøkere, blant annet jobb-messer. Gjennom EURES-samarbeidet tilbyr vi formidling i hele EØS-området. Hjelpemiddelsentralene tilbyr hjelpemidler over hele landet, både til dagligliv og arbeid.	NAV forvalter arbeidsrelaterte ytelser, der de viktigste er dagpenger, sykepenger, arbeidsavklaringspenger og uføretrygd. Alderspensjon er den største ytelsen som utbetales gjennom NAV. NAV fatter vedtak og utbetaler flere familieytelser, som foreldrepenger, kontantstøtte, barnetrygd og stønad til enslige forsørgere. De fleste ytelsene kan man søke gjennom digitale kanaler, via «Ditt NAV» på nav.no.	Gjennom partnerskapet med kommunen tilbyr NAV-kontoret veiledning, økonomiske ytelser, gjeldsrådgivning, kvalifiseringsprogram og hjelp til å skaffe bolig. Introduksjonsprogram for flyktninger kan også ligge i NAV-kontoret. Det varierer mellom kommunene hvilke tjenester de har valgt å legge hos NAV-kontoret. Ved utgangen av 2019 var det 326 NAV-kontorer. I løpet av 2020 vil antallet bli redusert ytterligere.

2.2 NAVs organisasjon og samarbeid med andre

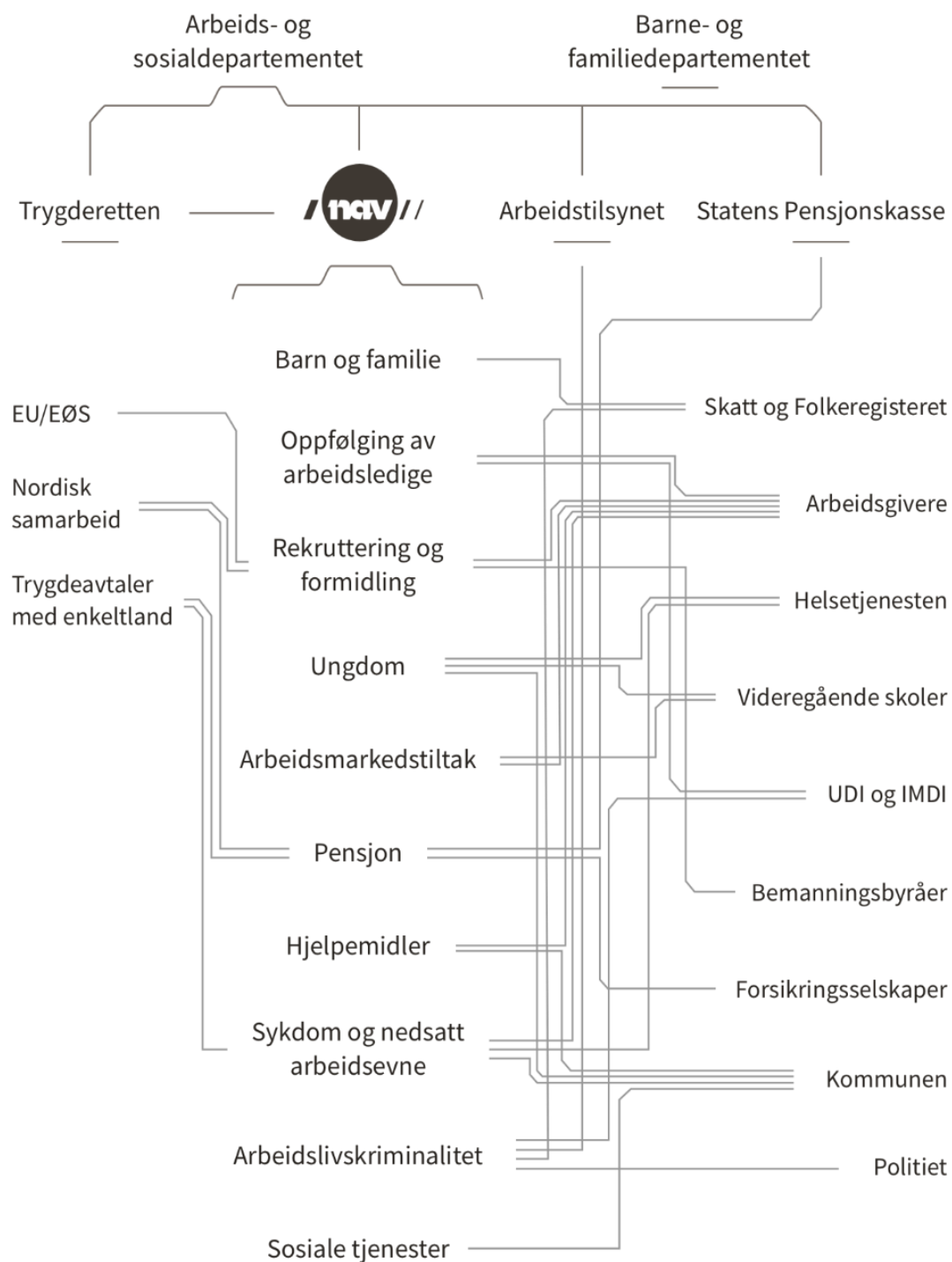
Figur 2. NAVs organisasjon



Etaten brukes som benevnelse på den statlige delen av NAV, mens forvaltningen benyttes om den totale organisasjonen som inkluderer partnerskapet med kommunene. Gjennom samarbeidsavtalene med hver enkelt kommune tilbyr NAV-kontoret en rekke kommunale tjenester.

På neste side gir vi en oversikt over de viktigste aktørene som NAV samarbeider med.

Figur 3. NAV og andre aktører



2.3 Nøkkeltall

Tabell 2. Hovedtall NAV 2019 (i 1 000 kroner)

	2017	2018	2019
Antall utførte årsverk*	13 657	13 816	13 722
Antall ansatte**	14 466	14 579	14 441
Antall avtalte årsverk**	13 837	13 964	13 846
Samlet tildeling post 01-99	460 464 091	470 395 672	486 897 251
Utnyttelsesgrad post 01-29	97,2 %	98,5 %	98,5%
Driftsutgifter	12 320 914	12 855 954	12 958 611
Lønnsandel*** av driftsutgifter	69,2 %	70,1 %	71,6 %
Lønnsutgifter*** per utførte årsverk	624	652	676

* Utførte årsverk er årsverk fratrukket fødselspermisjon, sykefravær/sykt barn og annen permisjon. Tall fra NAV.

** Antall ansatte og avtalte årsverk er beregnet av SSB.

*** Lønnsutgifter omfatter lønn, feriepenger, arbeidsgiveravgift, pensjonsutgifter og andre ytelser, fratrukket refusjoner fra NAV.

1. januar 2019 endret NAV sin regionstruktur og gikk fra 19 fylkesledd til 12 regionkontorer. Som følge av kommunereformen er antall NAV-kontorer redusert fra 423 i 2017 til 326 ved utgangen av 2019. Vi forventer at dette antallet vil synke ytterligere gjennom 2020.

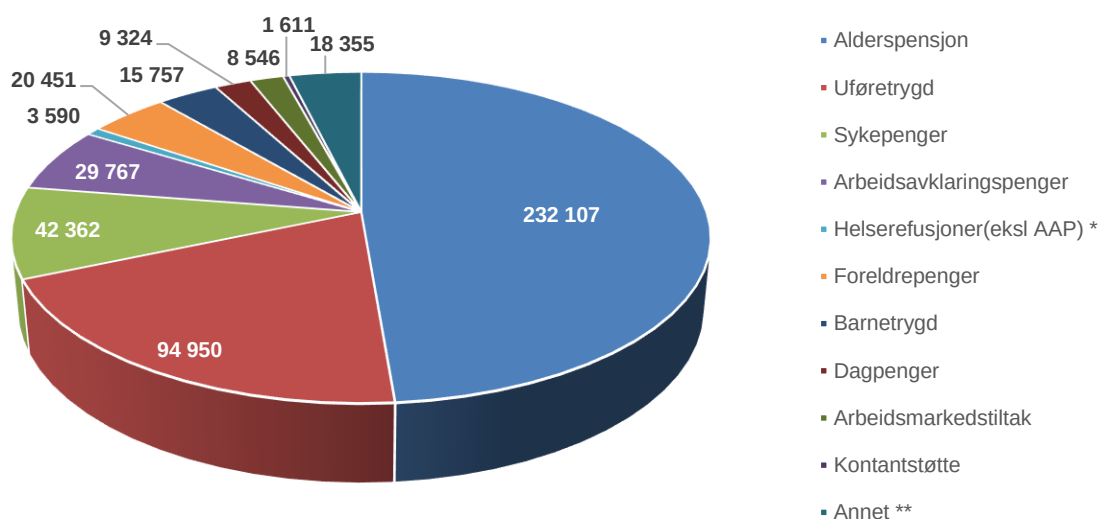
Sentraliseringen av fylkeskontorer har medført en økning i antall ansatte ved de lokale NAV-kontorene.

Tabell 3. Arbeidsmarked og ledighet 2018 og 2019. Årsgjennomsnitt. Antall personer om ikke annet er oppgitt

	2018	2019
Sysselsatte (SSBs arbeidskraftundersøkelse)	2 708 000	2 724 000
Bruttoledighet (summen av helt ledige og arbeidssøkere på tiltak)	84 960	78 953
Helt ledige	65 548	63 451
Helt ledige i prosent av arbeidsstyrken	2,4	2,3
Helt ledige 20-29 år	16 505	16 485
Langtidsledighet (helt ledige med varighet over 6 mnd.)	20 651	18 029
Utlyste stillinger i NAVs database	413 047	420 370
Deltakere på kvalifiseringsprogram (kommunalt tiltak)	5 500	6 700
Personer med nedsatt arbeidsevne	183 740	181 176
Arbeidssøkere på tiltak	16 391	14 256
Personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak	53 750	52 681

Tabell 4. Mottakere og utbetalt beløp per ytelse fra NAV 2018 og 2019

Ytelse	Antall mottakere		Utbetaling (mill. kroner)	
	2018	2019	2018	2019
Dagpenger	53 156	44 590	10 960	9 324
Alderspensjon	937 447	958 822	221 068	232 107
Uføretrygd	339 245	352 197	88 108	94 950
Sykepengetilfeller	702 528	706 529	40 127	42 362
Foreldrepenger	140 111	136 141	19 537	20 451
Arbeidsavklaringspenger	123 968	114 893	33 067	29 767
Barnetrygd	670 940	658 623	14 874	15 757
Helserefusjoner (ekskl. AAP) ¹	-	-	31 199	3 590
Arbeidsmarkedstiltak	-	-	8 604	8 546
Kontantstøtte	12 151	11 678	1 717	1 611
Annet	-	-	18 148	18 355

Figur 4. NAVs utbetalinger i 2019 (i mill. kroner)


* Helserefusjoner er utbetalinger som blir gjort på vegne av Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) som ligger under Helse- og omsorgsdepartementet. I figur 4 er utbetalinger på vegne av HELFO belastet kapittel 2651 Arbeidsavklaringspenger (63 mill. kroner) trukket ut og lagt til i gruppen Arbeidsavklaringspenger.

** I gruppen «Annet» inngår blant annet utbetalinger til grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler, etterlattepensjon og stønad til enslig mor og far.

¹ I løpet av 2019 har Helfo gradvis selv tatt over utbetalingen og regnskapsføringen på de områdene som gjelder Helfo. Per 31. desember 2019 er de helt ute av NAVs regnskap.

Tabell 5. Bruk av tjenester og selvbetjeningstjenester

	2018	2019
Innlogginger nav.no	35 mill.	41 mill.
Antall digitale søknader (samlet)	724 162	865 017
Antall henvendelser fra bruker til NAV i Skriv til NAV	499 901	519 224
Antall henvendelser fra NAV til bruker i Skriv til NAV	811 082	578 072
Dialoger i aktivitetsplaner fra NAV til brukere	608 802	1 147 649
Dialoger i aktivitetsplaner fra brukere til NAV	315 861	500 748

2.4 Situasjonen på arbeidsmarkedet 2019

Norsk økonomi og arbeidsledigheten

Den moderate oppgangskonjunktoren som begynte i slutten av 2016 fortsatte i 2019. Årsveksten i bruttonasjonalprodukt (BNP) for Fastlands-Norge ble på 2,3 prosent, litt høyere enn i 2018 da den var på 2,2 prosent. Veksten i norsk økonomi avtok imidlertid mot slutten av året. BNP for Fastlands-Norge økte med 0,2 prosent i fjerde kvartal, ifølge sesongjusterte tall fra nasjonalregnskapet. Dette er en lavere veksttakt enn i de to foregående kvartalene, da fastlands-BNP steg med 0,6 prosent.

Sysselsettingen fortsatte å øke i fjor, men veksttakten avtok i andre halvår. Samlet i 2019 økte antall sysselsatte med 46 100 ifølge tall fra nasjonalregnskapet. I fjerde kvartal økte sysselsettingen med 0,2 prosent eller 6 800 flere sysselsatte, omtrent halvparten av veksten i første og andre kvartal. I 2019 økte sysselsettingen særlig i offentlig forvaltning, bygg og anlegg, og innen utvinning av olje og gass samt tilknyttede tjenester. Sysselsettingsveksten inne bygg og anlegg avtok imidlertid i andre halvår i fjor, noe som kan sees i sammenheng med en nedgang i boliginvesteringene i samme periode. Industrisysselsettingen hadde en klar økning gjennom det første halvåret, men holdt seg uendret i andre halvår.

NAVs statistikk over ledige stillinger viser også at etterspørsel etter arbeidskraft avtok noe på slutten av 2019, selv om den fortsatt holdt seg på et høyt nivå. Samlet for hele 2019 ble det registrert 420 400 nye ledige stillinger på nav.no. Dette er 1,8 prosent flere enn i 2018. Imidlertid var det i gjennomsnitt for 4. kvartal 6 prosent færre nye utlysninger per virkedag enn i samme periode i 2018.

Den registrerte arbeidsledigheten falt videre i 2019. I gjennomsnitt for året ble det registrert 63 450 helt ledige. Dette er 2 100 færre enn gjennomsnittet for 2018. Andelen helt ledige utgjorde 2,3 prosent av arbeidsstyrken i 2019, ned fra 2,4 prosent i 2018. Summen av helt ledige og arbeidssøkere på tiltak, det vil si bruttoledigheten, ble på 77 700 i gjennomsnitt i 2019. Dette var 4 300 færre enn i 2018. Bruttoledigheten utgjorde 2,8 prosent av arbeidsstyrken i 2019, mot 3,0 prosent i 2018.

Mens det var en klar fallende trend i begynnelsen av 2019, viste både antall helt ledige og bruttoledigheten bare mindre endringer april, ifølge brudd- og sesong-justerte tall² (figur 5). Den registrerte arbeidsledigheten i prosent av arbeidsstyrken holdt seg dermed stabil i andre halvår 2019. Andelen helt ledige lå på 2,2 prosent av arbeidsstyrken ved utgangen av desember 2019, justert for brudd og sesongvariasjoner, mens bruttoledigheten var på 2,7 prosent (figur 6). Dette er det laveste nivået for den registrerte arbeidsledigheten på over 10 år.

² Det er brudd i statistikk over antall arbeidsledige fra og med november 2018 på grunn av ny registreringsløsning på nav.no. Bruddet anses å være tilnærmet ferdig i januar 2019. Dermed er tall fra januar 2020 sammenlignbare med året før. Sesongkorrigerte tall er justert for bruddet.

Ved utgangen av desember 2019 var bruttoledigheten lavere enn året før for de aller fleste yrkesgruppene. Ingeniør og ikt-fag hadde den største nedgangen (-27 prosent). Ledere og personer med ingen, eller ikke oppgitt, yrkesbakgrunn hadde den største økningen i bruttoledighet sammenlignet med desember 2018. Økningen i bruttoledigheten i disse to yrkesgruppene må imidlertid tolkes med forsiktighet, da den sannsynligvis kan knyttes til endringer i registreringsløsningen.

Reiseliv og transport var yrkesgruppen med høyest bruttoledighet ved utgangen av 2019, med 3,8 prosent av arbeidsstyrken. Bruttoledigheten var lavest innen akademiske yrker og innen undervisning med 0,9 prosent av arbeidsstyrken.

Bruttoledigheten i desember 2019 var også lavere enn året før i de aller fleste fylkene. Rogaland (-18 prosent) hadde den største nedgangen, mens Oppland (16 prosent) hadde den største økningen. Bruttoledigheten var høyest i Østfold i desember 2019, med 3,8 prosent av arbeidsstyrken. Sogn og Fjordane hadde lavest bruttoledighet, med 1,7 prosent av arbeidsstyrken.

Et annet, supplerende mål på arbeidsledigheten i Norge er Statistisk sentralbyrås (SSB) arbeidskraftundersøkelse (AKU). I AKU estimeres antall arbeidsledige og sysselsatte ut fra svarene gitt av et utvalg av befolkningen, derfor knytter det seg noe usikkerhet til disse tallene. Det kan i tillegg oppstå avvik mellom arbeidsledighet målt med AKU og den registrerte arbeidsledigheten, blant annet fordi noen personer uten arbeid, som ikke har rett på dagpenger, kan mangle incentiv til å registrere seg som arbeidssøker hos NAV, samtidig som de svarer i AKU at de er ledige og aktivt søker arbeid³.

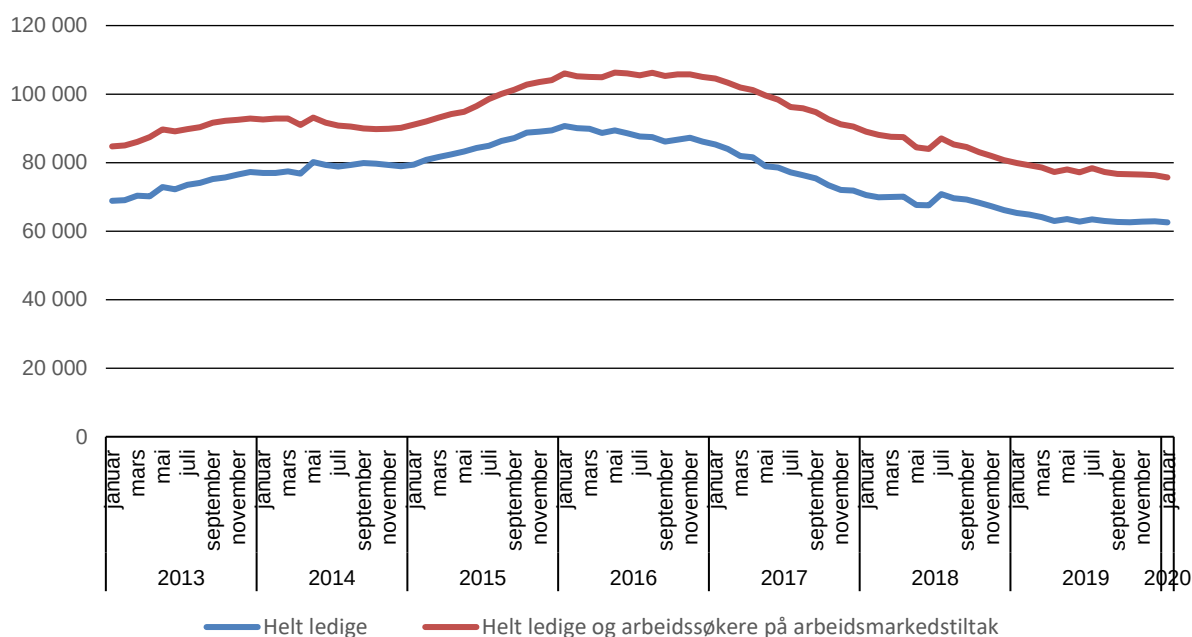
I 2019 var det i gjennomsnitt 106 000 arbeidsledige ifølge AKU-tall. Dette er 2 000 færre enn i 2018 og tilsvarer 3,7 prosent av arbeidsstyrken, ned fra 3,8 prosent i 2018.

Både antall sysselsatte og antall personer i arbeidsstyrken var høyere i 2019 enn i 2018 ifølge AKU. Sysselsettingsandelen var på 67,8 prosent av befolkningen i yrkesaktiv alder, eller 0,3 prosentpoeng høyere enn i 2018. Yrkesdeltakelsen ble på 70,5 prosent av befolkningen i yrkesaktiv alder. Dette var også 0,3 prosentpoeng høyere enn i 2018.

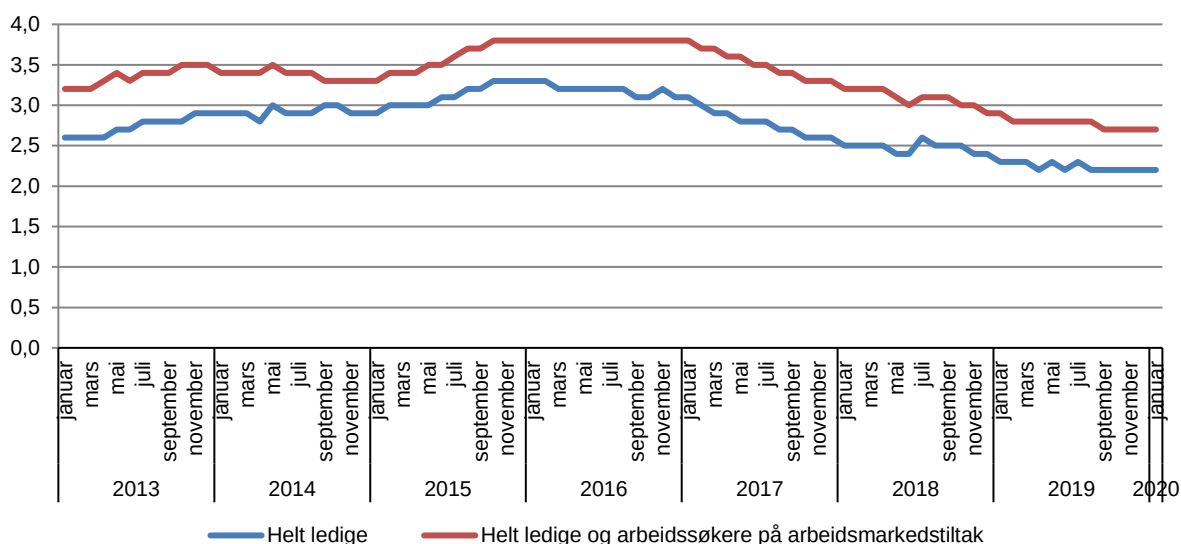
Ifølge sesongjusterte tall gikk arbeidsledigheten målt med AKU ned de første månedene av 2019, for så å vise en økende trend gjennom andre halvår, da antall personer i arbeidsstyrken økte raskere enn sysselsettingen. AKU-arbeidsledigheten utgjorde 4,0 prosent av arbeidsstyrken i november, målt som gjennomsnittet fra oktober til desember. Dette er 0,3 prosentpoeng høyere enn i den foregående tremånedersperioden. Denne økningen er innenfor AKUs feilmargin.

³ NAVs ledighetstall viser antall personer som registrerer seg som arbeidssøkere hos NAV. Statistisk sentralbyrås (SSB) arbeidskraftundersøkelse (AKU) er en utvalgsundersøkelse som kartlegger arbeidsstyrken, sysselsettingen og arbeidsledigheten. Det kan være flere grunner til avviket mellom antall registrerte ledige hos NAV og ifølge AKU, for nærmere forklaring se <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/hvorfor-ulike-arbeidsledighetstall--410344>

Figur 5. Antall helt ledige og bruttoledigheten (helt ledige og arbeidssøkere som deltar på tiltak). Brudd- og sesongjusterte tall. Kilde: NAV



Figur 6. Helt ledige og bruttoledigheten (helt ledige og arbeidssøkere som deltar på tiltak) i prosent av arbeidsstyrken. Brudd- og sesongjusterte tall. Kilde: NAV



Introduksjonsprogrammet

I 2019 var antallet flyktninger som søkte asyl i Norge lavt sammenlignet med tidligere år. Ifølge tall fra UDI kom det totalt 2 300 asylsøknader i 2019, mot 2 700 asylsøknader i 2018 og 3 500 asylsøknader i løpet av 2017 og 2016. Dette er betydelig lavere enn i 2015 da det kom 31 200 søknader. Syria og Eritrea er to av landene det har kommet flest flyktninger fra i løpet av de siste fire årene. Foreløpig er det likevel relativt få som er registrert som helt ledige eller arbeidssøkere på tiltak fra Syria og Eritrea, henholdsvis 1 800 og 1 300 personer ved utgangen av desember 2019. Dette utgjorde til sammen 4 prosent av den registrerte bruttoledigheten.

Introduksjonsprogrammet skal bidra til integrering av nyankomne innvandrere i det norske arbeidsmarkedet. Fra og med 2010 har det vært en nasjonal målsetting at minst 70 prosent skal være i arbeid eller under utdanning innen ett år etter endt introduksjonsprogram. Ifølge de siste tallene fra SSB om introduksjonsordningen for nyankomne innvandrere, var 46 prosent av de som avsluttet introduksjonsprogrammet i 2017 sysselsatt ett år senere. Av disse var 15 prosent sysselsatt i kombinasjon med at de var under utdanning. 18 prosent var kun under utdanning. Til sammen utgjorde dette 63 prosent av de som gikk ut av introduksjonsprogrammet i 2017.

Av de 6 300 som avsluttet introduksjonsprogrammet i 2017 kom til sammen 75 prosent fra Syria, Eritrea eller Somalia. 73 prosent av de med bakgrunn fra Eritrea var i arbeid eller utdanning året etter endt introduksjonsprogram. Deretter fulgte Syria med 64 prosent og Somalia med 48 prosent. Det var i 2017 fortsatt få av de mange flyktingene fra Syria som ble bosatt i Norge i 2015 og 2016 som hadde rukket å avslutte introduksjonsprogrammet. Av de 13 000 med bakgrunn fra Syria som deltok i programmet i 2017 var det bare 1860 som avsluttet programmet dette året.

Nettoinnvandring i 2019

Nedgangen i innvandringen fortsatte i 2019, men antallet utvandring var også lavere enn året før. Nettoinnvandringen holdt seg dermed stabilt i de tre første kvartalene i 2019. Ifølge tall fra SSB var nettoinnvandringen i tredje kvartal 2019 på 6 200 personer. Dette er det laveste antallet for et tredje kvartal siden 2006, men omtrent på samme nivå som de to foregående kvartalene. I 3. kvartal var nettoinnvandringen størst blant borgere fra India (400), Kongo (400) og Polen (300). Polske statsborgere hadde høyest innvandring, men også høyest utvandring.

33 000 (44 prosent) av de som var helt ledige, eller arbeidssøkere på tiltak, i desember 2019 er innvandrere. I desember var Polen (4 800), Somalia (2 300) og Litauen (1 800) de tre vanligste landbakgrunnene blant ledige innvandrere.

Nedgang i antall mottakere av arbeidsavklaringspenger

Antallet personer som mottar arbeidsavklaringspenger (AAP) ble redusert kraftig i løpet av 2018 og nedgangen har fortsatt i store deler av 2019. Antall personer som mottar arbeidsavklaringspenger lå ved utgangen av desember 2019 på 114 900. Dette er en nedgang på 500 personer i løpet av fjerde kvartal, tilsvarende 0,5 prosent, og en nedgang på 9 100 (-7,3 prosent) siden desember 2018. Etter at det i 2018 ble innført nytt regelverk for AAP er antall personer som mottar ytelsen redusert med til sammen 25 700. Andel mottakere av arbeidsavklaringspenger som prosent av befolkningen i alderen 18-66 år lå ved utgangen av 2019 på 3,4 prosent. Dette er en reduksjon på 0,2 prosentpoeng fra desember 2018, eller 0,8 prosentpoeng fra desember 2017. Det siste kvartalet har andelen av befolkningen som mottar AAP holdt seg stabil.

Antall mottakere av arbeidsavklaringspenger er redusert for alle aldersgrupper det siste året. Størst nedgang er det i aldersgruppen 40-49 år, som nå er omtrent like stor som aldersgruppen 50-59 år. Ved utgangen av desember 2019 mottok 27 100 personer i aldersgruppen 40-49 år og 27 000 i aldersgruppen 50-59 år AAP, mens antallet er redusert med henholdsvis 3 200 og 2 300 det siste året.

Antall mottakere av arbeidsavklaringspenger i aldersgruppen under 30 år lå ved utgangen av desember på 24 400 personer. Dette utgjorde 2,9 prosent av befolkningen i alderen 18-29 år. For denne gruppen har antallet holdt seg tilnærmet stabilt, med en svak reduksjon på rundt 600 personer i løpet av 2019. Det er spesielt blant de yngste i aldersgruppen at antallet har holdt seg stabilt. For aldersgruppen 18-24 har antallet økt med i overkant av 100 personer i løpet av de siste 12 månedene. Ved utgangen av 2019 var 11 100 personer i aldersgruppen

60-66 år registrert som mottakere av arbeidsavklaringspenger, en nedgang på 1 400 personer sammenlignet med desember 2018.

Utbetalingene til arbeidsavklaringspenger utgjorde 29,767 mrd. kroner i 2019, mot 33,067 mrd. kroner i 2018. Dette er en nedgang på nærmere 10 prosent.

Liten økning i antall uføretrygdde i tredje kvartal 2019

Per september 2019 var det registrert 348 800 mottakere av uføretrygd. Det utgjør en økning på 2 000 personer (0,6 prosent) siden utgangen av forrige kvartal. Sammenlignet med samme tidspunkt i fjor var det en økning på 14 600 personer (4,4 prosent). Andelen uføre var på 10,2 prosent av befolkningen i alderen 18-67 år i september 2019. Dette er uendret fra 2. kvartal, men tilsvarer en økning på 0,4 prosentpoeng sammenlignet med 3. kvartal 2018. Uføreandelen er nå på samme nivå som i 2006, men lavere enn toppårene 2003 og 2004.

I løpet av de tre første kvartalene i 2019 kom det flere nye mottakere av uføretrygd sammenlignet med samme periode i 2018. Samtidig var avgangen lavere enn tilgangen, noe som medfører en netto tilstrømning til uførebeholdningen i løpet av 1. til 3. kvartal. Forklaringen bak veksten i antall uføretrygdde hittil i 2019 er økt overgang av personer fra arbeidsavklaringspenger. En medvirkende årsak til den høye tilgangen i 2018 og hittil i 2019 er økt saksbehandlingsinnsats av ubehandlede saker og en raskere avklaring av personer som mottok arbeidsavklaringspenger. I løpet av årets ni første måneder har 77 prosent av alle nye uføretrygdde en fortid som mottaker av AAP. Overgangen er spesielt høy for personer i alderen 25-49 år.

Utbetalingene til uføretrygd utgjorde 94,950 mrd. kroner i 2019, mot 88,108 mrd. kroner i 2018. Dette er en økning på 7,8 prosent.

Svak økning i sykefraværet

Det totale sykefraværet var i fjerde kvartal 2019 på 6,0 prosent, ifølge sesong- og influensajusterte tall. Sammenlignet med tredje kvartal 2019 var det en svak økning i det egenmeldte sykefraværet på 1,0 prosent, og det legemeldte gikk opp med 1,8 prosent. Samlet sett var endringen på 1,7 prosent. Det totale sykefraværet økte noe mer for menn (2,3 prosent) enn for kvinner (1,2 prosent). Det totale sykefraværet for kvinner er 7,6 prosent og 4,6 prosent for menn.

Sykefraværet har vært relativt stabilt på litt under 6 prosent de siste årene, men økte svakt i løpet av 2019. Fra fjerde kvartal 2018 til fjerde kvartal 2019 økte sykefraværet blant kvinner fra 7,2 prosent til 7,6 prosent. For menn var utviklingen relativt stabil, med en liten økning i fjerde kvartal 2019.



03

Aktiviteter og resultater

3 Aktiviteter og resultater

Arbeids- og sosialdepartementet har i tildelingsbrevet satt fire overordnede mål for NAV i 2019:

- Flere i arbeid (kap. 3.2)
- Gode levekår for de vanskeligst stilte (kap. 3.3)
- Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning (kap. 3.4)
- Tilgjengelige tjenester med god service (kap. 3.5)

Innledningsvis gir vi i kapittel 3.1 en samlet overordnet vurdering av måloppnåelsen på alle de fire overordnede målene. Deretter følger med en mer detaljert redegjørelse for resultatutviklingen for hvert enkelt mål.

3.1 Samlet vurdering av måloppnåelsen

Flere i arbeid

Situasjonen på arbeidsmarkedet har de siste årene vært preget av lav arbeidsledighet og høy etterspørsel etter arbeidskraft. Gjennomstrømmingen er stor. I løpet av 2019 var nærmere 166 000 personer registrert med avgang, det vil si at de ikke lenger står registrert som arbeidssøker i NAV. Ved utgangen av 2019 var det registrert 102 000 arbeidssøkere. Flertallet (58 prosent) av disse har ikke opparbeidet seg rett til dagpenger gjennom arbeid, og har med andre ord lite eller ingen arbeidserfaring.

Overgangen til arbeid er relativt stabilt sammenlignet med 2018, men fordeler seg noe ulikt imellom de ulike gruppene. Overgang til arbeid for arbeidssøkere er 67 prosent (økt med 1,2 prosentpoeng siden 2018). Personer med dagpenger går i langt høyere grad over til arbeid (78 prosent) enn personer uten dagpenger (63 prosent). For personer med nedsatt arbeidsevne er overgangen til arbeid 41 prosent (redusert med 0,6 prosentpoeng siden i fjor).

Arbeidssøkere med lite utdanning, uten relevant arbeidserfaring og svake norskferdigheter sliter fortsatt med å komme i arbeid, selv om etterspørselen etter arbeidskraft er høy. NAV har mange brukere som ikke har fullført videregående skole, og NAVs veiledere rapporterer at det har blitt vanskeligere for disse å få jobb⁴. Det skyldes blant annet at bransjer hvor det tidligere var mulig å få jobb uten fagbrev, som i barnehager eller pleie og omsorg, nå i større grad krever at man har fullført fagbrev for å få jobb. Mange av de som står utenfor arbeidslivet har også helseutfordringer. Det er en klar utfordring å få inkludert flere «av de utsatte gruppene» i arbeid. I 2019 ble det formidlet 18 366 personer til ledige stillinger, redusert med 3 prosent sammenlignet med 2018. Manglende samsvar mellom brukernes kompetanse og de ledige stillingenes kvalifikasjonskrav kan gjøre det utfordrende å finne aktuelle kandidater.

Inkluderingsdugnaden, og innsatsen overfor ungdom, har vært sentrale virkemidler for å få flere i arbeid, og NAV har prioritert disse høyt i 2019. Ungdom, innvandrere utenfor EØS og langtidsledige prioriteres ved oppfølging og bruk av arbeidsmarkedstiltak.

For å øke inkluderingen i arbeidslivet legger NAV vekt på å gi tettere arbeidsrettet bistand og å øke samarbeidet med arbeidsgiverne. Samtlige fylker har forsterket ressursene som jobber målrettet mot arbeidsgivere, og kontaktperson-/KAM⁵-rollen er etablert i alle regioner. Gjennom

⁴ Arbeid- og velferd: Nicolaisen og Kann 2019-1.

⁵ Key Account Manager.

året har det blitt arrangert et stort antall rekrutteringsaktiviteter for arbeidsgivere og arbeidssøkere, som for eksempel jobbmesser, rekrutteringstreff etc. Det er også inngått flere samarbeidsavtaler med store virksomheter om rekruttering, inkludering og kvalifisering av arbeidssøkere med mål om overgang til arbeid. Etter at Inkluderingsdugnaden kom i 2017 har NAV formidlet flere av de mest utsatte gruppene til arbeid, f.eks. har formidlingen av brukere med spesielt tilpasset innsatsbehov økt med 1 100 personer.

I tråd med Inkluderingsdugnadens mål og føringer har det i økende grad blitt tatt i bruk tiltak som reduserer arbeidsgivers risiko ved ansettelser, slik som bruk av lønnstilskudd. Det er også økt oppmerksomhet om arbeidsmarkedsopplæring som gir formell kvalifisering, særlig fag- og yrkesopplæring⁶. For å gi flere brukere tilbud om formell kvalifisering har det vært nødvendig for fylkene å gjøre endringer i deres portefølje av arbeidsmarkedsopplæring (AMO). Fylkenes kontrakter om AMO-kurs som ikke fører til formell kvalifisering er i løpet av 2019 betydelig redusert. Ressurspersonene i fylkene har, i samarbeid med arbeidsgiverne, samtidig utviklet nye tilbud i tråd med behovene i det lokale arbeidsmarkedet. De jobber også med å etablere/videreutvikle samarbeid om opplæringstiltak med andre offentlige aktører, som kommuner og fylkeskommuner.

Mange av NAVs brukere som står utenfor arbeidslivet har, i tillegg til kompetanse-utfordringer, også helseutfordringer. NAV styrker samarbeidet med helsesektoren for å motivere og tilrettelegge for større grad av samtidig og koordinert helse- og arbeidsrettet bistand, med sikte på økt inkludering og overgang til arbeid. Individuell Jobbstøtte (IPS) har stor oppmerksomhet, og det er nå etablert ca. 90 IPS-tjenester på landsbasis. Det er stor etterspørsel etter kurs og opplæring i IPS, og flere steder etableres det samarbeid mellom NAV, spesialisthelsetjenesten og helsetjenesten i kommunen for å starte opp IPS-tjenester. Oppfølgingsstudien av IPS⁷, som ble publisert i juni 2019, indikerer en positiv effekt av IPS over tid.

Fra 2019 har NAV sett den særskilte ungdomssatsingen i sammenheng med inkluderingsdugnaden, og samarbeidet tett med andre aktører som utdanning- og helsesektoren. Vi har også økt kontakt med arbeidsgivere for å finne muligheter og tilbud til unge. Oppfølgingen av unge skjer ved bruk av dedikerte ressurspersoner eller tverrfaglige team som f.eks. kan bestå av ungdomsveiledere, jobbspesialister eller markedskontakter. Den særskilte ungdomsinnsatsen skal sikre unge under 30 år raskere oppfølging fra NAV, og ca. halvparten av de unge som er registrert hos NAV har vært i dialog⁸ med sin veileder i løpet av den siste måneden. 75 prosent av målgruppen var i arbeidsrettet aktivitet og/eller medisinsk behandling etter å ha vært registrert hos NAV i mer enn åtte uker⁹. Både ordinære arbeidsmarkedstiltak og lokalt initierte ungdomstiltak tas i bruk. Utvidet oppfølging i egenregi trekkes frem som et godt tiltak for økt inkludering av unge. Overgang til arbeid for denne gruppen følger samme mønster som den generelle utviklingen. Overgang til arbeid for arbeidssøkere under 30 år var 66 prosent og 42 prosent for unge med nedsatt arbeidsevne.

NAV følger opp brukerne på ulike måter tilpasset brukers situasjon og behov. Ungdom, innvandrere utenfor EØS og brukere med lang arbeidssøkervarighet prioriteres ved oppfølging og bruk av tiltak, og andelen blant disse gruppene som deltar på arbeidsmarkedstiltak er høyere enn blant den totale populasjonen på tiltak. Unntaket er her innvandrere utenfor EØS med nedsatt arbeidsevne. Dette kan være brukere med en kompleks og ofte uavklart helsesituasjon kombinert med svake norskkunnskaper. NAV-veiledere opplever at statlige arbeidsmarkedstiltak ikke alltid er tilrettelagt for denne gruppen.

⁶ Regelverksendringer for opplæringstiltaket ble iverksatt 1. juli.

⁷ Holmås, Mongstad, Reme 2019.

⁸ Møter, telefon, digital dialog i brukers aktivitetsplan.

⁹ Etter avtale med ASD ble den manuelle rapporteringen på ungdomsinnsatsen avsluttet 1. mai 2019. Resultatene blir nå hentet fra den digitale aktivitetsplanen. Det er derfor ikke mulig å sammenligne måloppnåelsen for 2019 med den for 2018.

I 2019 ble det lagt ned en stor innsats i avklaring og oppfølging av personer med arbeidsavklaringspenger (AAP). Endret regelverk for arbeidsavklaringspenger har medført en tidligere avklaring mot uføre, og andelen med uføretrygd har økt i perioden. Når det gjelder unge under 30 år har vi sett en liten nedgang (2 prosent) i antall AAP-mottakere og en økning på 12 prosent i andelen med uføretrygd.

NAV er svært oppmerksomme på å sikre et tettere og raskere oppfølgingsløp, med god overgang fra sykepengen til AAP. Andel AAP-mottakere som er i arbeid (deltid) eller tiltak ved 26 ukers-tidspunktet ble imidlertid redusert fra 57 prosent i 2018 til 54 prosent i 2019, noe som skyldes nedgang i andelen med arbeidsforhold. Det er naturlig å se utviklingen i sammenheng med endringer i kjennetegn blant nye AAP-mottakere. En økende andel av de nye AAP-mottakerne er under 30 år og færre har mottatt sykepenge. Disse gruppene har sjeldnere enn andre et arbeidsforhold med seg inn på AAP-ordningen, og vil derfor sjeldnere enn andre være i arbeid ved 26-ukerstidspunktet.

Andelen sykmeldte med gradert sykmelding ved 12 ukers sykmelding har økt litt sammenlignet med 2018 og var på 46 prosent i 2019. De endrede forutsetningene for IA-avtalen har krevd en ny innretning på IA-arbeidet. NAVs innsats er dreid fra kortvarige leveranser og kurs til mer målrettet prosessstøtte til virksomheter med størst potensiale for å redusere antall tapte dagsverk knyttet til sykefravær og frafall. I flere fylker er det etablert samarbeid mellom NAV-kontor og NAV Arbeidslivssenter for å tilby integrerte og samtidige tjenester til virksomheten. Flere av fylkene har også bransjerettet innsatsen.

Gode levekår for de vanskelig stilte

I arbeidet knyttet til de sosiale tjenestene har Arbeids- og velferdsdirektoratet etablert et strategisk rammeverk med fire hovedgrep: økt satsing på å tilrettelegge for og understøtte god kompetanse på sosiale tjenester i kommunene, mer strategisk arbeid med FoU for å understøtte spredning av beste praksis, økt satsing på digitalisering, og styrket fagdirektorsrolle med mer samordnede planprosesser og styringssignaler. Tiltakene har som mål å gi bedre sosiale tjenester, og å gi kommunene gode rammebetingelser for å ivareta sitt ansvar.

På hjelpemiddelområdet er det måloppnåelse og stabile saksbehandlingstider med små variasjoner over tid. Barn, unge og deres familier har over lang tid vært en høyt prioritert målgruppe, med vekt på tidlig innsats. En annen viktig rolle for hjelpemiddelsentralene er å øke kompetansen og gi støtte i oppfølgingen av brukere som trenger tilrettelegging for deltakelse i arbeid eller utdanning. Dette skjer både gjennom brukerrettet arbeid, opplæring og et systematisk samarbeid med bla. jobbspesialistene i fylkene NAV-kontor og andre NAV-enheter.

Det er stort behov for digitalisering på hjelpemiddelområdet, og vi arbeider med dette på flere områder. Det ble i 2019 igangsatt arbeid innen digitalisering av søknadsprosessen på hjelpemidler og bestillinger av tolkeoppdrag.

Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning

NAV har måloppnåelse på 12 av 18 områder for nasjonale saker og 5 av 11 utenlands-områder. Gjennom 2019 har vi hatt økt innsats på områdene klagesaksbehandling, uføretrygd, enslig forsørger, medlemskap, barnetrygd og arbeidsavklaringspenger. Målsettingen med innsatsen har vært å bedre servicen til brukere gjennom kortere saksbehandlingstider. I stort ser vi at brukere får raskere svar i 2019 enn 2018.

Antall saker til behandling ble redusert fra 139 600 i 2018 til 133 700 i 2019, noe som tilsvarer en nedgang på 4 prosent. Vi må tilbake til 1. tertial 2016 for å se samme nivå som 2019. Beholdning av ytre grensesaker er bygget ned med 7 prosent (1 300 saker) i samme periode.

Liggetid¹⁰ for nasjonale saker til behandling har gått ned to dager i gjennomsnitt fra 2018 til 2019 mens for utlandsaker har liggetiden gått noe opp. Det er positivt at liggetiden har gått ned for medlemskap og uføre utland fordi det gir mulighet for kortere saksbehandlingstid fremover.

Klage- og ankesaksbehandling, uføreområdet utland og medlemskap vurderer vi som de største risikoområdene utover 2019. Områdene er fortsatt preget av store saksmengder og har for lang gjennomsnittlig liggetid.

I 2019 erfarte vi økt mengde klage- og ankesaker på helserelaterte ytelser. Uføretrygd utgjør en av de siste mulighetene for inntektssikring for en del brukere, så det er naturlig at de fleste brukerne som mister sin AAP-ytelse, søker om uføretrygd til tross for at ikke alle oppfyller vilkårene. Mange som får avslag på søknad om uføretrygd, ønsker å få prøvet sakene sine så grundig som mulig.

I 2019 var omgjøringsprosenten i vedtaksinstans for alle ytelser på 30 prosent. Det tilsvarer en nedgang på 2 prosentpoeng sammenlignet med 2018, og 9 prosentpoeng sammenlignet med 2016. Denne utviklingen, i sammenheng med at den samlede omgjøringsprosenten for klager i NAV Klageinstans ikke har gått opp, kan tyde på at kvaliteten på saksbehandlingen i vedtaksinstans har blitt bedre.

Vi viderefører kvalitetsarbeidet på ytelsesområdet med aktiviteter som saksbehandlingsstandarder, kvalitetsmålinger, fagnettverk, samhandlingsmøter mellom resultatområdene og mellom linjene, og kompetanseutviklingsprogrammer.

Hvert år utarbeider NAV Klageinstans en kvalitetsrapport hvor de beskriver de kvalitetsutfordringene de ser gjennom sin behandling av klagesakene. Beskrivelser av utfordringene er dermed ikke en beskrivelse av NAVs kvalitet i saksbehandlingen generelt. I rapporten trekker klageinstansen frem følgende gjennomgående utfordringer for vedtaksinstansene i NAV:

- Saksbehandlere mangler trygdemedisinsk kompetanse og bruker rådgivende leger feil
- Avslagsvedtak mangler nødvendig individuell begrunnelse
- Unødvendige klager fremsettes fordi brukerne ikke settes i stand til å forstå vedtak/avslag
- AAP-feil praksis/usaklig forskjellsbehandling av brukere avhengig av bosted
- Sykepengeområdet – særlige kvalitetsutfordringer pga oppgavedelingen mellom NAV-kontorer og NAV Arbeid og ytelser.

Forholdene følges opp i 2020.

NAV har i 2019 dreid arbeidet over mot forebygging og har noe lavere innsats på tradisjonelt kontrollarbeid. Forebygging av trygdesvindler foregår på flere nivåer utover ordinær saksbehandling, som gjennom tverretattlig samarbeid, samarbeid internt i NAV, arbeid med systemutvikling og målrettet innsats knyttet til tiltaksplasser. Vi erfarer fortsatt godt samarbeid i A-krimtsatsingen både mellom etatene, internt i og mellom A-krimtsentrene.

NAVs praksis har vært at man som hovedregel må oppholde seg i Norge for å motta kontantytelser som arbeidsavklaringspenger, sykepenger og pleiepenger. NAV har i all hovedsak praktisert denne hovedregelen uavhengig av om personen ønsker å oppholde seg i en midlertidig periode i land innenfor eller utenfor EØS-området. Etter flere kjennelser i Trygderetten gjorde NAV en juridisk gjennomgang og kom fram til at NAVs praktisering av EØS trygdeforordningen hadde vært feil. NAV har endret praksisen for fremtidige saker. EØS-

¹⁰ For saker til behandling brukes begrepet «liggetid» for å måle gjennomsnittlig antall dager fra saken er mottatt til slutten av rapporteringsperioden (31.12). Liggetid må ses i sammenheng med antall saker til behandling, men generelt vil en nedgang i liggetid vise til en sunnere restanse-beholdning.

saken, og det omfanget denne saken fikk, preget NAV sterkt høsten 2019. Arbeids- og velferdsdirektøren ba etatens internrevisjon om å kartlegge fakta om hva som hadde skjedd i denne saken, og rapporten ble levert 11. desember 2019. Arbeids- og velferdsdirektøren redegjorde, i brev til Arbeids- og sosialdepartementet den 22. januar 2020, for hvordan hun ville følge opp de forhold Internrevisjonen omtalte i sin rapport, og hvordan hun ville følge opp etatens EØS-rettslige forpliktelser.

I 3. tertial 2019 ble det satt ned ulike innsatsteam for å gjennomgå alle tidligere saker, på områdene arbeidsavklaringspenger, sykepenger og pleiepenger, tilbake til 1. juni 2012, for å finne ut hvem som har krav på tilbakebetaling av tidligere innkrevde beløp, og hvem som har krav på ytelser som tidligere har blitt avslått. Det ble etablert et godt samarbeid med Skatteetaten for å stoppe løpende innkreving av urettmessige krav, og for å beregne riktig skattetrekk på tilbakebetalingene til berørte brukere.

Saker der feil praktisering av regelverket kan ha vært avgjørende i straffesaker og tilbakekrevingssaker har vært prioritert i 2019. I 2020 skal saker med avslag og stans i ytelser behandles. NAV rapporterer i styringsdialogen til Arbeids- og sosialdepartementet om status i innsatsteamets arbeid, og det vises til nærmere omtale i vedlegg «særskilt rapportering».

Som et ledd i oppfølgingen av NAVs feiltolkning av trygdeforordningens artikkel 21 er det foretatt en intern gjennomgang for å avklare om etatens praksis på øvrige områder er i tråd med EØS-regelverket.

Arbeidet avdekket ingen systematiske feil i NAVs praktisering av EØS-reglene utover feiltolkningen av artikkel 21. Gjennomgangen har likevel vist et behov for å gjøre flere av NAVs rundskriv og retningslinjer enda tydeligere for å sikre at NAV ivaretar sine EØS-rettslige forpliktelser. Arbeidet med å presisere rundskriv og samordne etatens praksis er i gang.

Det er også identifisert behov for en noe bredere utredning på enkelte områder og det er igangsatt arbeid for å utrede disse problemstillingene. Arbeids- og velferdsdirektoratet orienterer om status i arbeidet i styringsdialogen med departementet.

Tilgjengelige tjenester med god service

Årets arbeidsgiverundersøkelse viser at 80 prosent av arbeidsgiverne sier de er fornøyde med NAVs tjenester samlet, noe som er en bedring i forhold til året før. Vi har lansert flere digitale løsninger som blant annet letter rekruttering, kontakten med NAV og søknadsprosesser om tilskudd. Samtidig ser vi at flere bruker våre digitale kanaler.

Personbrugerundersøkelsen¹¹ viser at flertallet av personbrukerne (77 prosent) som har vært i kontakt med oss siste 6 måneder var fornøyde med tjenestene, og andelen har økt siden i fjor. Det har også vært en positiv utvikling i andelen brukere som opplever å få lett tilgjengelig og god informasjon.

NAV Kontaktsenter har gjennom året hatt god måloppnåelse på sine områder, med en gjennomsnittlig svartid på telefon på ca. 3 minutter i 2019 mot 5:37 min i 2018. Denne lave svartiden ble holdt selv om kontaktsentrene i 2019 betjente et betydelig antall nye NAV-brukere etter at Bergen og Oslo kommune ble koblet opp mot NAV Kontaktsenters svartjeneste. I gjennomsnitt for årets to siste måneder ble imidlertid tilgjengeligheten på NAV Kontaktsenter betydelig redusert og svartiden økte til over 7 minutter, noe som delvis henger sammen med EØS-saken.

¹¹ Disse undersøkelsene gjennomføres en gang i året, og ble i 2019 gjennomført i 1. tertial, altså før EØS-saken ble kjent i oktober.

God tilgjengelighet til NAVs tjenester er viktig for brukerne, og NAV må derfor utnytte ulike teknologiske muligheter for å gi raske og korrekte svar i den kanalen brukerne foretrekker. I tillegg til chatbot på foreldrepenger har NAV Kontaktsenter hatt forsøk med chatbot på arbeidsavklaringspenger og på sosiale tjenester i 2019.

Antall serviceklager til NAV er betydelig redusert i alle klagekategorier. Det er flest klager knyttet til «*veiledning/informasjon og oppfølging*». Her ble antall klager redusert med ca. 28 prosent sammenlignet med 2018. Kategorien «*saksbehandlingstid og svartid*» ble redusert med ca. 43 prosent, og utgjorde det nest største klageområdet i 2019. EØS saken ble kjent i slutten av oktober, og det var en merkbar økning i antall henvendelser og klager i årets tre siste måneder.

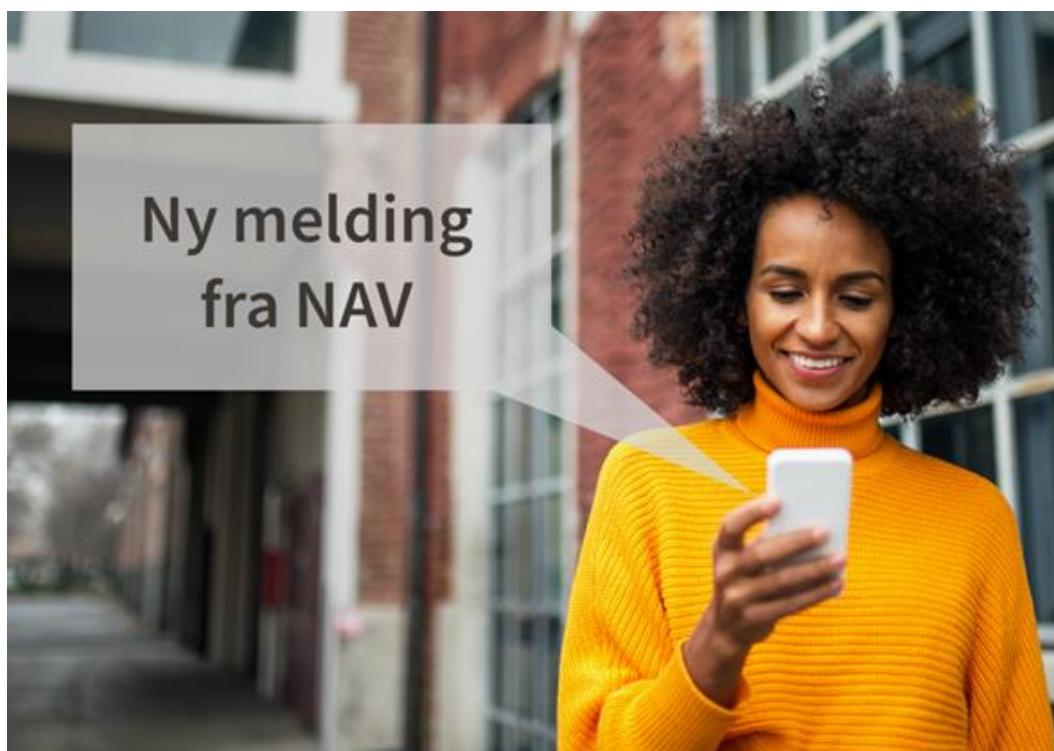


Foto: Getty Images. Redigering gjort av NAV.

3.2 Flere i arbeid

3.2.1 Styringsparametere

Tabell 6. Styringsparametere Flere i arbeid

Styringsparameter/mål	2018	2019	Kommentarer
Andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid skal øke	65,8 %	67,0 %	En økning på 1,2 prosentpoeng.
Andel personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid skal øke	41,6 %	41,0 %	En reduksjon på 0,6 prosentpoeng.
Andelen mottakere av helserelaterte ytelser ¹² under 30 år skal reduseres	AAP: 2,94 %	AAP: 2,89 %	Mottakere av AAP og uføretrygd som andel av befolkningen (18-29 år). Summen er korrigert for eventuelle dobbelttelling.
	UT: 2,13 %	UT: 2,38 %	Det har vært en liten nedgang i andelen med AAP (-2 %), og en nokså stor økning i andelen med uføretrygd (12 %). Samlet har det vært en økning på 4 %.
	AAP/UT 5,02 %	AAP/UT 5,23 %	Tall for mottakere av sykepenger vil først være tilgjengelig til rapporteringen for 1. tertial 2020.
Andel under 30 år som har vært registrert hos NAV i mer enn åtte uker, som deltar i arbeidsrettede aktiviteter ¹³		75 %	Tall hentet fra aktivitetsplanen iht. avtale med ASD. Er derfor ikke sammenlignbart med resultat fra samme tidspunkt i 2018 som var basert på manuell telling.
Andel blant prioriterte grupper som deltar på tiltak skal være høyere enn blant den totale populasjonen på tiltak. Arbeidssøkere (statlige tiltak)	14,9 %	13,7 %	Arbeidssøkere i alt.
	20,7 %	17,9 %	Arbeidssøkere under 30 år.
	21,4 %	19,5 %	Arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn utenfor EØS.
	20,3 %	19,5 %	Arbeidssøkere med mer enn 2 års arbeidssøkervarighet.
Andel blant prioriterte grupper som deltar på tiltak skal være høyere enn blant den totale populasjonen på tiltak. Personer med nedsatt arbeidsevne (statlige tiltak)	28,6 %	29,1 %	Nedsatt arbeidsevne i alt.
	39,7 %	39,2 %	Nedsatt arbeidsevne under 30 år.
	25,7 %	25,4 %	Nedsatt arbeidsevne med innvandrerbakgrunn utenfor EØS ¹⁴ .
Andel sykmeldte med gradert sykmeldt ved 12 ukers sykmelding	45,6 %	46,4 %	En økning på 0,8 prosentpoeng.
Andel AAP-mottakere som er i arbeid (deltid) eller tiltak ved 26 ukers tidspunkt skal øke	57,2 %	53,7 %	Ned 3,5 prosentpoeng. Skyldes nedgang i andel AAP-mottakere med arbeidsforhold.
Antall arbeidssøkere som formidles til ledige stillinger av Arbeids- og velferdsetaten skal øke	19 000	18 366	En nedgang på 3 %.

¹² Arbeidsavklaringspenger (AAP), uføretrygd (UP) og sykepenger (SP).

¹³ Arbeidsrettede aktiviteter omfatter: statlige arbeidsmarkedstiltak, skole/utdanning, medisinsk behandling, kommunale tiltak, forsterket oppfølging fra NAV og annen arbeidsrettet aktivitet.

¹⁴ Eksklusive innvandrere fra USA, Canada, Australia og New Zealand.

3.2.2 Overgang til arbeid for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne, samt unge under 30 år

Arbeidssøkere

I 2019¹⁵ var andelen med overgang til arbeid blant arbeidssøkere på 67 prosent. Det har gjennomgående vært en positiv utvikling i andelen gjennom året, og sammenlignet med 2018 har det vært en viss økning (1,2 prosentpoeng). Når vi skiller mellom arbeidssøkere med og uten dagpenger, var andelen med overgang til arbeid henholdsvis 78 prosent og 63 prosent. Det har vært en positiv utvikling i overgangen til arbeid for begge gruppene i løpet av året (se figur 7).

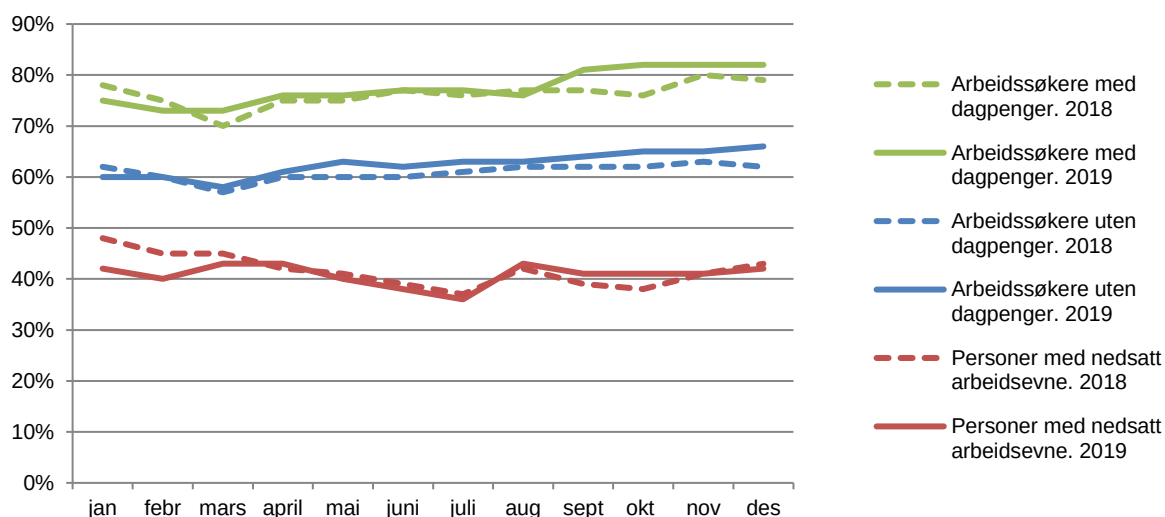
Ved utgangen av 2019 var det registrert 102 000 arbeidssøkere, hvorav flertallet (58 prosent) ikke har opparbeidet seg rett til dagpenger gjennom arbeid, og med andre ord har lite eller ingen arbeidserfaring.

Gjennomstrømmingen er stor – i løpet av 2019 var 166 000 arbeidssøkere registrert med avgang, dvs. at de ikke lenger sto registrert som arbeidssøker hos NAV. Avgangen i 2019 var noe lavere enn avgangen i 2018 (-8 prosent). Langt flere arbeidssøkere uten dagpenger enn arbeidssøkere med dagpenger var registrert med avgang (henholdsvis 118 000 og 48 000 i 2019).

Personer med nedsatt arbeidsevne

Andelen med overgang til arbeid blant brukere med nedsatt arbeidsevne var 41 prosent. Andelen var noe lavere enn i 2018 (-0,6 prosentpoeng). I alt hadde nærmere 74 000 personer avgang i løpet av 2019, en avgang som var på om lag samme nivå som i 2018 (økning på 1 prosent).

Figur 7. Andel med overgang til arbeid blant arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. Status 6 måneder etter avgang*. Januar-desember 2018 og 2019



* I tillegg er det to måneders produksjonstid. Det betyr at tallene for 2019 er basert på status for personer som hadde avgang i perioden mai 2018-april 2019.

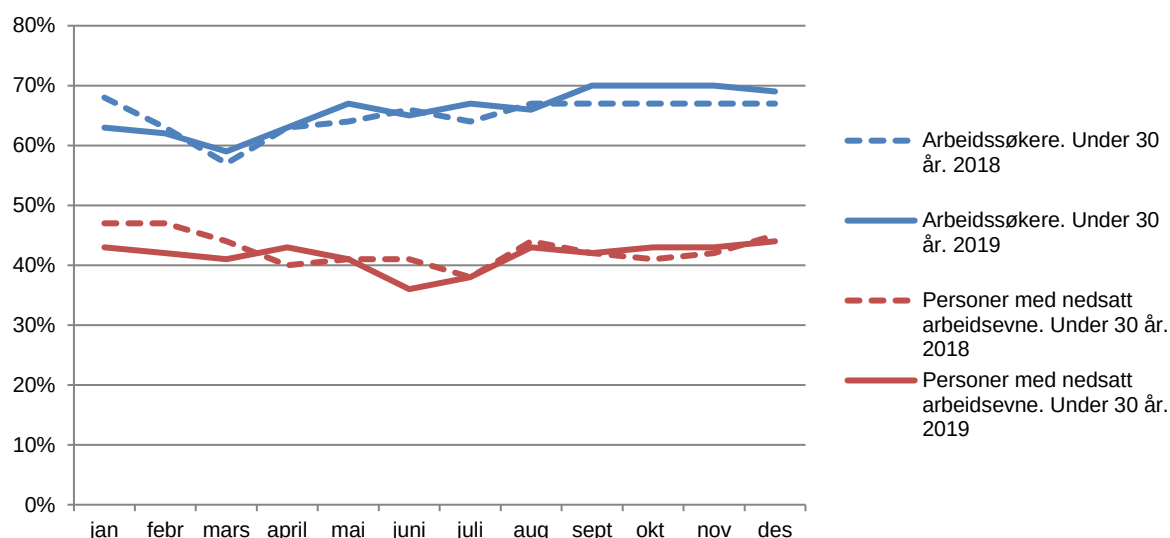
¹⁵ Tallene tar utgangspunkt i avgang seks måneder tidligere, og i tillegg er det to måneders produksjonstid. Det betyr at tallene for 2019 viser status for personer med avgang i perioden mai 2018-april 2019.

Overgang til arbeid for unge under 30 år

Andelen med overgang til arbeid blant arbeidssøkere under 30 år var 66 prosent. Økningen fra 2018 til 2019 var på samme nivå som for arbeidssøkere generelt (1,2 prosentpoeng).

For unge med nedsatt arbeidsevne var overgangen til arbeid 42 prosent i 2019, noe som innebærer en viss reduksjon sammenlignet med 2018 (-1,0 prosentpoeng). Nedgangen det siste året har vært noe større blant unge med nedsatt arbeidsevne enn blant alle med nedsatt arbeidsevne, men vi ser en noe mer positiv utvikling det siste halvåret. Mens antall personer som ikke lenger er registrert med nedsatt arbeidsevne (avgang) var tilnærmet stabilt fra 2018 til 2019 sett under ett, har det vært en nokså stor nedgang i gruppen under 30 år (-8 prosent).

Figur 8. Andel med overgang til arbeid blant arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne under 30 år. Status 6 måneder etter avgang* Januar-desember 2018 og 2019



* I tillegg er det to måneders produksjonstid. Det betyr at tallene for 2018 er basert på status for personer som hadde avgang i perioden mai 2018-april 2019.

3.2.3 Inkluderingsdugnaden

Arbeidsgivertjenester

Inkluderingsdugnaden har høy prioritet. Etatens budsjett ble styrket med 28,7 mill. kroner¹⁶ til dette i 2019.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har signert flere nasjonale intensjonsavtaler med store virksomheter. Avtalene omfatter samarbeid om rekruttering, inkludering og kvalifisering av arbeidssøkere med mål om overgang til arbeid. I løpet av 2019 ble det signert intensjonsavtaler med Norsk Industri, Sjømat Norge, Sjømatbedriftene og Abelia som alle er bransjeorganisasjoner.

Vi jobber kontinuerlig med operasjonalisering av samarbeidsavtaler på lokalt nivå som følge av de nasjonale intensjonsavtalene. De fleste fylker har etablert dialog med virksomheter om kvalifiseringsløp som møter arbeidsgivernes behov, og vi får generelt positive tilbakemeldinger på avtalene fra både virksomheter vi har nasjonale avtaler med og fra fylkene.

Samtlige fylker har forsterket ressursene som jobber målrettet mot arbeidsgivere, og kontaktperson-/KAM-rollen er etablert i alle regioner. Markedsteamene i fylkene fortsetter å

¹⁶ 25,2 mill. kroner til markedskontaktfunksjonen og 3,5 mill. kroner til Ringer i vannet 2.

jobbe målrettet ut mot virksomhetene. Gjennom året har det blitt arrangert et stort antall rekrutteringsaktiviteter for arbeidsgivere og arbeidssøkere som for eksempel jobbmesser, rekrutteringstreff mv.

I forbindelse med gjennomføringen av Regjeringens inkluderingsdugnad har NAVs formidling av brukere med spesielt tilpasset innsatsbehov økt med 1 100 personer fra 2017 til 2019. Antallet i gruppen med spesielt tilpasset innsatsbehov utgjorde 6 266 formidlinger i 2019. Det har også vært en økning av formidlinger i gruppen med varig tilpasset innsatsbehov¹⁷. Dette er grupper med helseproblemer og grupper som er særlig utsatt på arbeidsmarkedet, og som også kan være i målgruppen "hull i CV'n".

Prosjektet *Vi inkluderer!* gjennomføres i tre pilotfylker: Oslo, Vestland og Trøndelag som et 3-årig samarbeidsprosjekt med partene i arbeidslivet. Prosjektet skal bidra til bedre koordinerte tjenester til arbeidslivet fra NAV og NAVs leverandører, og til at flere brukere med nedsatt arbeidsevne og/eller hull i CVn kommer i arbeid. Ved utgangen av 2019 er det etablert ca. 15 «Vi inkluderer!» avtaler. Det er viktigere for prosjektet å sikre kvaliteten i avtaler som inngås enn å øke antallet hurtig, noe forskerne¹⁸ betrakter som en god tilnærming i oppstartsfasen. Samarbeidspartnerne i prosjektet «Vi inkluderer!» får en aktiv rolle i arbeidet med å finne nye og bedre løsninger for hvordan dele informasjon om arbeidsgivere og mulige kandidater mellom NAV kontorer og inkluderingsbedrifter.

Opplæringsinnsats

Regelverksendringer for opplæringstiltaket ble iverksatt 1. juli 2019. I arbeidet med implementering av endringene har vi lagt vekt på å sikre at flere får tilbud om opplæring som gir formell kvalifisering, særlig fag- og yrkesopplæring. Vi har også økt samarbeidet med fylkeskommunen om opplæringstiltak. Dette er i tråd med inkluderingsdugnadens mål. Opplæringstiltaket har vært tema i resultatdialogen med fylkesledelsen, og implementeringen av regelverksendringene forløper i hovedsak i henhold til plan.

For å gi flere brukere tilbud om opplæring som gir formell kvalifisering, har det vært nødvendig for fylkene å gjøre endringer i deres portefølje av arbeidsmarkedsopplæring (AMO). Fylkenes kontrakter om AMO- kurs som ikke fører til formell kvalifisering, er i løpet av 2019 betydelig redusert og de resterende kontraktene fases ut. Fylkene jobber parallelt med å utvikle nye tilbud i tråd med behovet i lokalt arbeidsmarked, i samarbeid med arbeidsgivere. Disse prosessene må ses i sammenheng og vil grunnet ressurs- og budsjettensyn fortsatt ta tid. Prosjektet «Nye Veier» i Trøndelag er et eksempel på nye konsepter fra 2019 der NAV utvikler arbeidsrettet kurs i samarbeid med arbeidsgivere i tråd med behov i det lokale arbeidsmarkedet.

I tillegg til omlegging av AMO- porteføljen har NAV økt innsatsen for å etablere og videreutvikle samarbeid om opplæringstiltak med andre offentlige aktører, som eks. kommune og fylkeskommune. Samarbeidet med utdanningsmyndighetene gjennom forsøk med tilpassede opplegg for fagopplæring (også kalt modulbasert opplæring) er etablert i fylkene Nordland, Trøndelag, Innlandet og Agder.

Kombinert psykisk helse/arbeid innsats

Det er et økende samarbeid mellom NAV og helsetjenestene om felles brukere, og alle fylker rapporterte at de hadde inngått samarbeidsavtaler med spesialisthelsetjenesten. Avtalene knytter seg i hovedsak til felles oppfølging og tiltak rettet mot brukere med psykiske helseplager, rusproblemer og/eller muskel- og skjelettlidelser. Et annet viktig

¹⁷ For brukere med spesielt tilpasset innsatsbehov er formidlingen økt fra 5167 i 2017 til 6266 i 2019. For brukere med varig tilpasset innsatsbehov er formidlingen økt fra 248 i 2017 til 328 i 2019.

¹⁸ Oslo Economics (prosessevaluering).

samarbeidsområde er felles opplærings- og kompetansetiltak, eksempelvis ved at det gjennomføres felles fagsamlinger der ansatte i både NAV og helse deltar, og ved at ansatte fra NAV underviser på eks. høyskoler om arbeid og helse og trygdemedisinsk arbeid i helsefaglige utdanninger. I tillegg er det samarbeid med helsetjenesten om FoU-tiltak som bidrar til å styrke kunnskapen om den arbeidsrettede oppfølgingen og samhandlingen mellom tjenestene.

Systematisk samarbeid med kommunehelsetjenesten er i mindre grad formalisert/konkretisert. Flere fylker har imidlertid etablert samarbeid med det kommunale tilbudet «Rask psykisk helsehjelp».

Flere fylker opplever at behandlingstilbudet for noen målgrupper er begrenset, og at NAV mangler samarbeidspartnere i oppfølging av brukerne. Dette gjelder spesielt brukere med milde til moderate psykiske helseplager uten jobbtilknytning. Vi savner en oversikt over hvilke tilbud som finnes for ulike målgrupper i helsetjenesten. Å øke andelen brukere som er i aktivitet samtidig med at de er i behandling er et viktig område som det jobbes systematisk med, og her er dialog med behandlere sentralt.

Individual placement and support (IPS)

Det har vært en økning i antall NAV-kontor i fylker som har etablert et systematisk samarbeid mellom NAV og helse (både spesialist- og kommunehelsetjenesten) gjennom IPS-tjenesten. Per 31. desember 2019 var det etablert ca. 90 IPS-tjenester på landsbasis:

- Mellom 30 – 40 prosent av brukerne i disse tjenestene er avsluttet til arbeid (mange er nyetablerte tjenester).
- Mellom 40 – 50 prosent har fått en jobb i perioden de mottar tjenesten og får oppfølging i en jobb til tjenesten avsluttes (kan indikere at en høyere andel avsluttes til arbeid i 2020).
- Det ble gjennomført 90 kvalitetsevalueringer av IPS-tjenesten i 2019 for å sikre kvaliteten i det kunnskapsbaserte arbeidet.

3.2.4 Arbeids- og velferdsetaten skal tilby arbeidsrettet bistand med god kvalitet

Gradert sykmelding ved 12 uker

Nærmere 183 000 personer passerte 12 ukers sykmelding i løpet av 2019, og gruppen med en gradert sykmelding utgjorde 46 prosent av disse. Sammenlignet med 2018, har det vært en viss økning i andelen med gradert sykmelding (0,8 prosentpoeng). Antall sykmeldte som passerer 12 uker har økt noe (2 prosent) fra 2018 til 2019.

Oppfølging av sykmeldte med og uten arbeidsgiver

Oppfølging av sykmeldte med arbeidsgiver

I løpet av 2019 ble det avholdt nærmere 40 000 dialogmøte 2. I gruppen med behov for møte deltok 66 prosent i dialogmøte 2 innen 26 uker. Sammenlignet med 2018, har det vært en viss nedgang (-2,7 prosentpoeng). Det kan til tider være vanskelig å finne tidspunkt som passer for alle aktører som skal delta i dialogmøtet. En del av møtene gjennomføres derfor etter 26 uker, og denne andelen har økt noe de siste årene. I 2019 ble 21 prosent av møtene avholdt etter 26 uker (en økning på 2,4 prosentpoeng det siste året). I 2019 ble det videre avholdt vel 9 000 dialogmøte 3. Antallet er på samme nivå som i 2018.

Oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver

I 2019 har nærmere 16 000 i gruppen sykmeldte uten arbeidsgiver fått et oppfølgingsvedtak (uavhengig av når i sykmeldingsperioden). Sammenlignet med samme periode i fjor har det vært en viss nedgang i antallet (-10 prosent).¹⁹

Etatens oppfølging av mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP)

I 2019 ble det lagt ned stor arbeidsinnsats i å avklare brukere som har nådd maksimal periode på AAP, det vil si at de har mottatt AAP både i ordinær periode og i unntaksperiode. I tillegg har det vært viktig å sikre brukeren videre arbeidsrettet oppfølging i de tilfellene brukeren ikke har videre rett på ytelsen, men fortsatt har et bistandsbehov.

Innstrammingen i regelverket fra 1. januar 2018 innebærer at behovet for et tettere og raskere oppfølgingsløp er blitt klarere. NAV må, sammen med den enkelte bruker, få kartlagt og vurdert brukerens bistandsbehov så tidlig som mulig. Det er stor oppmerksomhet på å sikre en god overgang fra sykepengene til AAP. For eksempel har flere NAV-kontor styrket sykefraværsarbeidet med kompetanse for å avklare arbeidsmulighetene før en eventuell søknad om AAP. I økt grad utarbeides også brukers aktivitetsplan på et tidligere tidspunkt, eks. allerede ved innvilgelse av AAP. Den digitale aktivitetsplanen åpner for mer dialog og samhandling med brukeren. Flere steder innkalles brukere for å få enkel veiledning i hvordan planen kan brukes og veiledning i både yrkesmål og aktiviteter.

I NAV jobbes det både internt og eksternt for å forankre forståelsen for arbeid og aktivitet som helsebringende og for å fremme mulighetene for å kombinere medisinsk behandling med aktivitet. Spesielt gjelder dette i de situasjonene der brukeren mener seg for syk for aktivitet eller er usikker på egne muligheter. Dette er spesielt krevende når behandler i tillegg sykmelder fra tiltak som er godt tilrettelagt for den enkelte. Her jobber man flere steder med å styrke samhandlingen med behandlere både på mer overordnet nivå, men også i enkeltsaker der det er aktuelt. Når behandler er en del av dialogen sammen med NAV, trygges brukeren i oppstarten av både arbeid og aktivitet. Flere fylker har etablert samarbeidsfora for fastleger og eksempelvis distriktpsikiatrisk senter (DPS).

NAV ser fortsatt at lang ventetid på behandling og på legeopplysninger får konsekvenser for brukeroppfølgingen. Dersom den medisinske vurderingen av manglende funksjonsevne for et yrke tolkes som manglende funksjonsevne til å forsøke arbeidsrettede tiltak, blir arbeidsrettingen vanskelig.

Brukere under arbeidsavklaring er en sammensatt gruppe med ulike forutsetninger og behov. Ved bruk av arbeidsrettede tiltak, brukes hele tiltaksspekteret. Det er noen utfordringer knyttet til brukere med lavt norsknivå og liten arbeidsevne. Fylkene rapporterer ellers at det er lite ventetid på tiltak og at man prøver å finne alternativer dersom det er lang ventetid.

Samhandling med arbeidsgivere, og arbeidsgivere som åpner for muligheter slik at brukeren kan prøve seg ut i/komme i ordinært arbeid er sentralt for å lykkes med inkluderingsdugnaden. Ikke minst gjelder dette for brukere med behov for arbeid i lavere stillingsandel.

Andelen AAP-mottakere som er i arbeid (deltid) eller tiltak ved 26 ukers-tidspunktet

Andelen ble redusert fra 57 prosent i 2018 til 54 prosent i 2019. Andelen som deltar i tiltak var stabil, og reduksjonen var i sin helhet knyttet til nedgang i andelen som deltok i arbeid. For brukere med kort varighet på AAP var det nedgang i andelen som var i arbeid, mens endringene var mindre blant de som mottok AAP i mer enn 26 uker. At det nå er færre som kombinerer AAP og arbeid gjaldt altså i større grad for nye mottakere enn for personer som hadde mottatt AAP en stund. Det er naturlig å se utviklingen i sammenheng med endringer i kjennetegn blant nye AAP-mottakere. En økende andel av de nye AAP-mottakerne var under

¹⁹ Ny statistikk for oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver er under utvikling.

30 år, og færre hadde mottatt sykepenger. Mens 23 prosent av de nye mottakerne i 2018 var under 30 år, var andelen økt til 24,5 prosent i 2019. Og mens 60,4 prosent av de nye AAP-mottakerne i 2018 hadde mottatt sykepenger, var andelen redusert til 58,6 prosent blant nye mottakere i 2019. Unge og personer uten sykepenger har sjeldnere enn andre et arbeidsforhold med seg inn på AAP-ordningen, og vil derfor sjeldnere enn andre være i arbeid ved 26-ukerstidspunktet.

Utvikling i mottakere som innvilges gradert uføretrygd og mottakere med utbetalingsgrad lavere enn 100 prosent

Tabell 7. Andel uføretrygdde med grad under 100 prosent desember 2015-2019

	Utbetalingsgrad	Uføreggrad
31.12.2015	18,8	17,2
31.12.2016	19,1	16,9
31.12.2017	18,9	16,7
31.12.2018	19,1	16,7
31.12.2019	19,8	16,5

Tabell 8. Andel nye uføretrygdde med grad under 100 prosent, 2015-2019

	Utbetalingsgrad	Uføreggrad
2015	26,3	25,9
2016	26,3	25,0
2017	26,5	24,5
2018	26,1	25,2
2019	27,9	26,5

Ved utgangen av 2019 var det 69 600 uføretrygdde med en utbetalingsgrad lavere enn 100 prosent. Dette utgjør 19,8 prosent av alle uføretrygdde, en økning på 0,7 prosentpoeng fra 2018 (tabell 7).

Blant uføretrygdmottakerne totalt var trenden over tid at andelen med gradert uføretrygd synker, mens andelen med lavere utbetalingsgrad enn 100 prosent øker. Det antas at utviklingen har sammenheng med uførereformen i 2015. Fra da av har det vært slik at arbeidsdeltakelse ikke medfører revurdering av uføreggraden, men i stedet reduksjon i utbetalingsgraden. Flere uføre beholder derfor sin uføreggrad (den settes ikke ned) dersom de jobber mer, og får i stedet redusert utbetalingen.

Blant nye mottakere i 2019 var det en relativt stor økning i både andelen som fikk gradert uføretrygd og andelen med utbetalingsgrad lavere enn 100 prosent (tabell 8). Utviklingen det siste året er altså positiv, men vi har ikke holdepunkter for å si om dette skyldes særlige kjennetegn / endret sammensetning av mottakerne, og/eller bedre oppfølging fra NAVs side.

Andel av dagpengemottakere med et halvt år igjen av dagpengeperioden som får forsterket innsats i form av oppfølgingssamtaler

Det er stor variasjon mellom fylkene i andel/antall langtidsledige. Derfor varierer også innsatsen overfor denne målgruppen. Tilbakemeldingene fra fylkene indikerer at denne brukergruppen får tett oppfølging og at kontorene har god oversikt over brukergruppen. Noen av de større kontorene tilbyr gruppeaktiviteter med tilbud om individuell oppfølging i etterkant, mens de mindre kontorene følger opp brukerne individuelt.

NAV har tilrettelagt ad hoc data over personer som inngikk i målgruppen ved utgangen av desember 2019, ved at de på dette tidspunktet hadde rundt seks måneder igjen av

dagpengeperioden. Blant disse viser data fra aktivitetsplanen at 42 prosent hadde vært i dialog med NAV i løpet av de siste 30 dagene²⁰. Statistikk viser også at dagpengemottakere med lang arbeidssøkervarighet har en høyere andel i arbeidsmarkedstiltak enn dagpengemottakere med kort arbeidssøkervarighet. Vi er i hovedsak tilfreds med resultatene.

Gjennomføring av ungdomsinnsatsen

De fleste unge mestrer overgangen til arbeidslivet, og blant ordinære arbeidssøkere har aldersgruppen 25-29 år høyest overgang til arbeid av alle aldersgrupper. Samtidig er det mange unge som fortsatt faller fra i videregående skole, og mangler kvalifikasjoner for inngang til arbeidslivet. Mange unge har også psykiske helseutfordringer og sammensatt problematikk. Ved utgangen av 2019 var 17 100 unge AAP-mottakere registrert med psykiske helseutfordringer.

Den særskilte ungdomsinnsatsen skal sikre at unge under 30 år får raskere oppfølging fra NAV. Ekstra innsats har medført at ca. halvparten av de unge som er registrert ved NAV har vært i dialog med sin veileder i løpet av den siste måneden. Dialogen skjer enten i personlige møter, per telefon eller gjennom digital dialog i brukerens aktivitetsplan.

75 prosent av de unge har iht. aktivitetsplanen vært i arbeidsrettet aktivitet eller medisinsk behandling siste 30 dager (status per desember 2019). Dette er 4 prosentpoeng flere enn på samme tidspunkt i 2018. Andelen er hhv. 63 prosent, 69 prosent og 81 prosent for de med standard-, situasjonsbestemt- og spesielt tilpasset innsatsbehov. Tallene fanger ikke opp deltakelse i aktiviteter og tiltak i kommunal regi, ettersom dette ikke registreres i aktivitetsplanen. Noen er også i deltidsjobb (er registrert som delvis ledige) uten at arbeidet er registrert som en aktivitet i aktivitetsplanen.

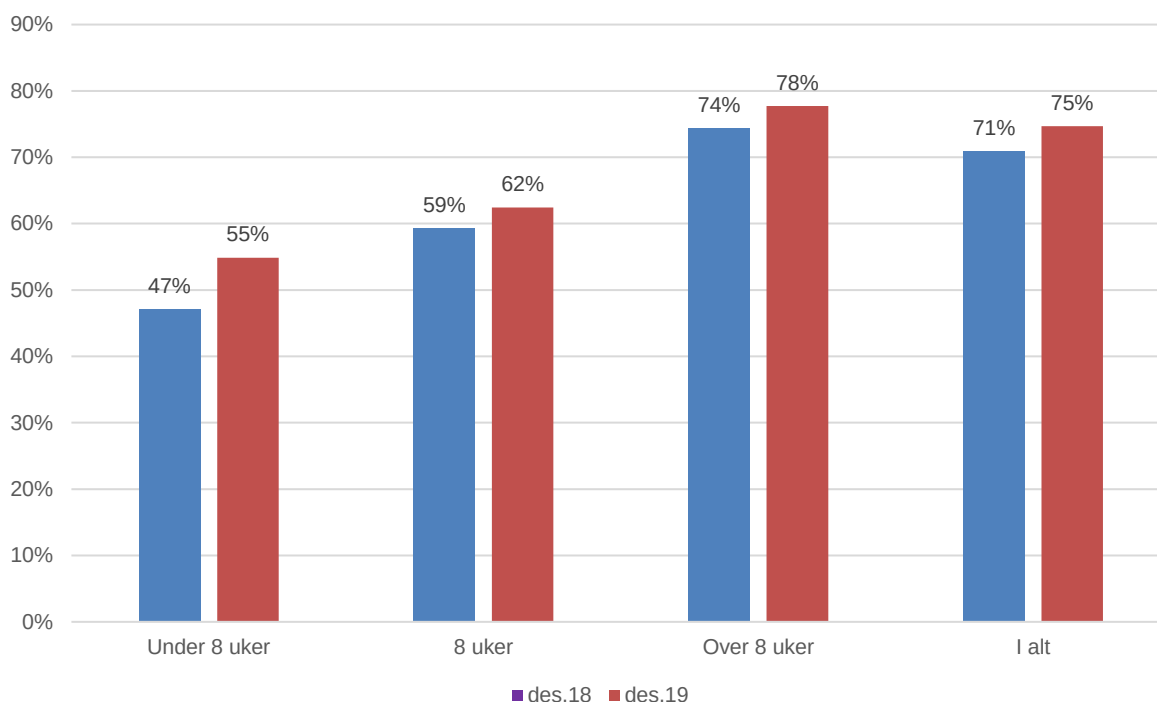
NAV har nå utviklet statistikk som viser andel i aktivitet blant unge med ulik varighet siden de ble registrert ved NAV. Tallene viser at andelen i aktivitet øker med økende varighet. Blant de unge med 8 ukers varighet ved NAV (1 100 personer) er 62 prosent registrert med arbeidsrettet aktivitet eller medisinsk behandling i løpet av den siste måneden.

For de med kortere varighet (8 000 personer) er andelen 55 prosent, mens den for de med lengre varighet enn 8 uker (56 400 personer) er 78 prosent. Andelen i aktivitet har økt noe i alle tre varighetsgrupper sammenlignet med resultater fra samme tidspunkt i 2018²¹ (figur 9).

²⁰ Gjennom digital dialog, møte eller telefonsamtale. Det kan være noe underrapportering av samtaler i denne statistikken, ettersom referater fra ikke-planlagte samtaler gjerne loggføres i et annet fagsystem enn den digitale aktivitetsplanen. I tillegg foregår det i noen grad også digital dialog med tema «arbeid» i en noe eldre løsning som ikke er knyttet til aktivitetsplanen. Denne aktiviteten fanges ikke opp i foreliggende statistikk.

²¹ Tallene er imidlertid ikke sammenlignbare med de som ble rapportert i årsrapporten for 2018. Disse tallene var basert på manuell rapportering på personer som passerte 8 uker med hhv. situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov. Statistikken vi nå benytter er basert på den digitale aktivitetsplanen. Informasjonen om varighet er også endret, og viser nå til tiden siden personen ble registrert ved NAV (dvs. uavhengig av innsatsgruppe).

Figur 9. Andel i arbeidsrettet aktivitet eller medisinsk behandling blant unge under 30 år registrert med standard, situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov.



Oppfølging av unge skjer ved bruk av dedikerte ressurspersoner eller gjennom tverrfaglige team. Unge er en sterkt prioritert gruppe ved oppfølging og tildeling av tiltak. Det er stor oppmerksomhet på å få rask kontakt med de unge og sikre en god kartlegging på et tidlig tidspunkt. For å finne best mulig aktivitet for den unge legges det vekt på å ta utgangspunkt i de unges egne ønsker og behov. Det er ulike tiltak og aktiviteter som er spesielt tilpasset unges behov, og flere har for eksempel etablert egne Jobbhus. NAV-kontor som har bygget opp kompetanse på utvidet oppfølging i egenregi, løfter dette frem som et godt tiltak for økt inkludering av unge i arbeid og skole.

Gjennomføring av tiltaksplasser innenfor tildelt budsjetttramme på kap. 634, post 01, kap. 634, post 76 og kap. 634, post 77

Forbruket av midler på kapittel 634, post 76 og post 77, utgjorde i 2019 til sammen 8,4 mrd. kroner mot 8,5 mrd. kroner i 2018. Dette er innenfor tildelt budsjetttramme på 7,1 mrd. kroner på post 76 og 1,5 mrd. kroner på post 77.

I tråd med føringer og målsetninger i, blant annet, inkluderingsdugnaden har det gjennom 2019 i økende grad blitt tatt i bruk tiltak som reduserer arbeidsgivers risiko ved ansettelser, som midlertidig lønnstilskudd. I 2019 var det i gjennomsnitt 5 830 tiltaksplasser per måned som ble benyttet til midlertidig lønnstilskudd (11 prosent av totalt antall plasser), mot 5 891 tiltaksplasser i 2018 (10 prosent av totalt antall plasser). Andelen tiltaksmidler som benyttes til mentor har økt gjennom 2019, og antallet tiltaksplasser har også økt siden 2018. Tiltaket er lite i omfang, og benyttes som oftest i kombinasjon med andre tiltak.

Antall tiltaksplasser på varig tilrettelagt arbeid har også økt betraktelig gjennom året, og det har vært foretatt en ønsket vridning mot økt bruk av plasser i ordinært arbeidsliv. I januar 2019 var andelen tiltaksplasser i ordinært arbeidsliv på 18 prosent av det totale antallet tiltaksplasser, i desember var andelen 21 prosent.

Tabell 7. Budsjett og forbruk 2019, fordelt på henholdsvis kroner (i 1000 kroner) og tiltaksplasser

Post	Budsjett/regnskap	Kroner	Tiltaksplasser
634.01	Sum bevilgning	250 000	
	Regnskap	250 968	
	Merutgift	-968	
	Merutgift i prosent	-0,4 %	
634.76	Sum bevilgning	7 091 045	55 830
	Regnskap	6 906 722	55 705
	Mindreutgift	184 323	125
	Mindreutgift i prosent	2,6 %	0,2 %
634.77	Sum bevilgning	1 545 372	10 965
	Regnskap	1 497 858	10 872
	Mindreutgift	47 514	93
	Mindreutgift i prosent	3,1 %	0,8 %

Overgang til arbeid fra tiltak for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne (målt 6 mnd. etter avgang fra status som hhv. arbeidssøker og personer med nedsatt arbeidsevne)

Rapporten tar utgangspunkt i personer som avsluttet deltakelse i arbeidsmarkedstiltak i 2018, og som var i arbeid seks måneder senere.

Mens den ordinære overgangsstatistikken viser status på arbeidsmarkedet for personer som har avsluttet en periode registrert som arbeidssøker eller med nedsatt arbeidsevne, viser statistikken overgang til arbeid fra tiltak status seks måneder etter avsluttet tiltaksdeltakelse, uavhengig av om personen også har avsluttet sin periode registrert ved NAV.

Overgang til arbeid etter tiltak varierer med type tiltak, ettersom målgruppene og formålene er forskjellig med de ulike tiltaksvariantene.

Høyest overgang til jobb finner vi blant de som har hatt midlertidig lønnstilskudd. For arbeidssøkere med avgang i 2018 går 80,5 prosent til arbeid, en svak oppgang sammenlignet med resultatene for samme periode i 2017. Av disse går 69,9 prosent til arbeid uten ytelse fra NAV, mens 10,6 prosent kombinerer arbeid og en ytelse fra NAV. Blant de som har avsluttet et AMO-kurs (arbeidsmarkedsopplæring) går 47,7 prosent til jobb.

Blant personer med nedsatt arbeidsevne er det mer vanlig med overgang til arbeid i kombinasjon med en ytelse fra NAV. For de som har mottatt midlertidig lønnstilskudd er overgangen til jobb i 2018 på 74,9 prosent, stabilt sammenlignet med samme periode i 2017. Av disse er det 42,9 prosent som går til arbeid kombinert med en ytelse. Blant de som har deltatt i oppfølgingstiltak går 44,7 prosent over i arbeid, hvorav 32,3 prosent i kombinasjon med en ytelse.

Lavest overgang til arbeid finner vi blant de som har deltatt i et avklaringstiltak. Her er andelen 26,9 prosent, hvorav de aller fleste kombinerer jobb med en ytelse fra NAV (stabilt sammenlignet med 2017).

Etatens håndheving av aktivitetskravene knyttet til folketrygdløven

Dagpenger

Arbeidet med å håndheve aktivitetskravene er videreført i 2019. Fylkene har gjennomført flere aktiviteter i form av samlinger, videosnutter og andre opplæringstiltak for å trygge veileder på regelverket, og hva aktivitetskravene innebærer. Bruken av den digitale aktivitetsplanen gir stor mulighet for løpende dialog mellom veileder og bruker, og det blir dermed også mer klargjørende for bruker hvilke krav og forventninger som stilles.

Erfaringene med servicerutinene som ble implementert i 2019, og som skal sikre en smidigere saksbehandling ved brudd på aktivitetsplikten, er gode. Men vi ser at det fortsatt er geografiske variasjoner i bruk av aktivitetskravene. Dette gjelder spesielt for områder med få arbeidsgivere og større geografiske avstander.

Arbeidsavklaringspenger (AAP)

Det er fortsatt geografiske variasjoner for reaksjoner etter folketrygdlovens § 11-9 (brudd ved gitte aktivitetsplikter). Både servicerutinene og den tekniske løsningen i fagsystemene, gir i dag bedre støtte til veileder. Fylkene rapporterer også her om lokale variasjoner som de vil se nærmere på i 2020. Erfaringer hittil viser ellers at det med bakgrunn i dialogmuligheten i aktivitetsplanen, er enklere å ha samhandling uten å innkalle til samtale. Dette kan også være en grunn til at § 11-9 ikke benyttes.

Bruk av den digitale aktivitetsplanen innebærer at en lettere kan synliggjøre aktiviteter som er avtalt med NAV og å følge opp disse avtalene for å sikre at den enkelte har framdrift i egen sak. Dette er avgjørende med tanke på de tydelige forventningene som ligger i innskjerpelsen på varighetsbestemmelsen for AAP.

Sykepenger

For sykmeldte skal NAV vurdere aktivitetskravet ved 8 ukers sykmelding. Gjennom den digitale løsningen for sykefraværsoppfølging varsles den sykmeldte og arbeidsgiveren via sms/ e-post ved 6 uker om at NAV skal vurdere om aktivitetskravet er oppfylt. De fleste fylkene rapporterer om bruk av saksdrøftingsverksteder, spesielt i vanskelige saker og eventuelt med rådgivende overlege. Mange NAV-kontorer vurderer samtidig behov for tidlig dialogmøte 2 og arbeidsrettede tiltak fra NAV. Hvis aktivitetskravet ikke er oppfylt ved 8 ukers-vurderingen, sendes forhåndsvarsel om stans av sykepenger.

3.2.5 Arbeidsgivere skal få bistand med god kvalitet

Markedsarbeid/rekrutteringsbistand

Inkluderingsdugnaden har hatt høy prioritert i hele 2019. Arbeids- og velferdsdirektoratet har signert flere nasjonale intensjonsavtaler med store virksomheter eller bransjeorganisasjoner som de fem største bemanningsbyråene, NHO Logistikk og transport, Entreprenørforeningen Bygg og Anlegg EBA, XXL, Nille og Nordic Choice Hotels. I løpet av 2019 ble det signert intensjonsavtaler med Norsk Industri, Sjømat Norge, Sjømatbedriftene og Abelia som alle er bransjeorganisasjoner. Totalt er det inngått 15 nasjonale avtaler.

Målet med nasjonale intensjonsavtaler er å skape en overordnet forankring og legge til rette for at NAV-kontorer/ NAV fylker skal kunne inngå samarbeidsavtaler med virksomheters lokale avdelinger. Avtalene omfatter samarbeid om rekruttering, inkludering og kvalifisering av arbeidssøkere med mål om overgang til arbeid.

Arbeidet med virksomhetene som har inngått nasjonale intensjonsavtaler vil kunne synliggjøre hvilken kompetanse som etterspørres hvor, og dermed øke mobiliteten i arbeidsmarkedet. De vil også bidra til at arbeidssøkere kommer i jobb, inkludert de med større bistandsbehov og de som står lengre unna arbeidsmarkedet.

Det arbeides kontinuerlig med signering av samarbeidsavtaler på lokalt nivå som følge av de nasjonale intensjonsavtalene, og antall arbeidsgiverkontakter og formidlinger forventes å stige i løpet av 2020 som følge av dette. Fylkene rapporterer at de ligger godt an i arbeidet med å inngå samarbeidsavtaler. Per januar 2020 var det inngått 927 samarbeidsavtaler på lokalt nivå, en økning fra januar 2019. Det er etablert faste kontaktpersoner som skal bidra til god oppfølging og kvalitetssikring av avtalene. Direktoratet gjennomfører evalueringsmøter med virksomhetene ca. en gang i halvåret.

I 2019 forsterket samtlige fylker ressursene som jobber målrettet mot arbeidsgivere, og kontaktperson/KAM-rollen er etablert i alle regioner. De etablerte markedsteamene i fylkene fortsetter å jobbe målrettet ut mot virksomhetene, og gjennom året har det blitt arrangert et stort antall rekrutteringsaktiviteter for arbeidsgivere og arbeidssøkere, for eksempel jobbmesser, rekrutteringstreff, frokostmøter etc.

Nasjonalt markedsnettverk består av representanter fra samtlige fylker. Hensikten er å bidra til et velfungerende arbeidsmarked der arbeidsgivere får dekket sitt behov for arbeidskraft, samt dele informasjon, suksesshistorier og utfordringer på tvers av fylkene. Ved hjelp av markedsnettverket kan overskuddet av arbeidskraft i en del av landet kanaliseres til landsdeler/områder med behov for arbeidskraft.

Antall arbeidssøkere som formidles til ledige stillinger utgjorde 18 366 personer i 2019, redusert med 3 prosent sammenlignet med 2018. Det kan være ulike årsaker til denne nedgangen. Manglende samsvar mellom brukers kompetanse og ledige stillingers kvalifikasjonskrav kan gjøre det utfordrende å finne aktuelle kandidater. I tillegg kan bruk av ulike fagsystem i NAV²² ha påvirket formidlingstallene negativt med tanke på feil eller mangelfull registrering. Vi vil også nevne at NAVs selvbetjeningsløsninger som eks. arbeidsplassen.no. brukes aktivt av flere arbeidsgivere til å søke etter kandidater selv.

Arbeidsplassen.no ble lansert i 2019. Denne digitale CV- og stillingsbasen skal bidra til en god og helhetlig oversikt over tilbud og etterspørsel i arbeidsmarkedet. Antall ledige stillinger utlyst i NAVs stillingsportal har økt betraktelig etter at arbeidsplassen.no ble lansert i 2019. Det jobbes kontinuerlig med å gjøre innhenting av stillingsannonser enda mer automatisert. Arbeidsplassen.no bidrar til å gi etaten en bedre oversikt over etterspørselen etter arbeidskraft og kan gi økt yrkesmessig- og geografisk mobilitet.

Antall virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand fra Arbeids- og velferdsetaten

Antall virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand siste 3 måneder er redusert. Gjennomsnittlig per måned var det en nedgang fra ca. 28 000 (23 prosent) i 2018 til ca. 23 500 (20 prosent) i 2019.

Bruk av ulike fagsystem i NAV, hvor registrering foregår i Arena og ikke i Modia som er det mest benyttede fagsystemet, kan ha påvirket registreringen negativt med tanke på feil eller mangelfull registrering. Økt bruk av selvbetjeningsløsningene som Arbeidsplassen.no kan føre til at arbeidsgiverne i mindre grad ber om rekrutteringsbistand fra NAV. Direktoratet vil følge med på utviklingen av både formidlingstallene og antall virksomheter med arbeidsmarkedsbistand.

Bistand ved nedbemanning/omstilling

Alle bedrifter som varsler NAV om permitteringer og/eller nedbemanning som berører 10 eller flere ansatte, får tilbud om bistand tilpasset bedriftens behov. Bistanden kan være informasjon om rettigheter og plikter til ansatte (også på engelsk og polsk ved enkelte kontorer), arbeidsmuligheter både lokalt, regionalt, nasjonalt og i utlandet. Den enkelte berørte arbeidstaker får individuell oppfølging fra sitt NAV-kontor ved behov.

I 2019 ble bl.a. postterminalene i Bergen og Stavanger lagt ned, og i den forbindelse ble det arrangert informasjonsmøter og jobbmesser for ansatte som var i ferd med å miste jobbene sine. Enkelte av disse fikk tilbud om jobb eller intervjuer hos mulige arbeidsgivere. Den 27. februar 2020 ble det inngått en nasjonal samarbeidsavtale mellom NAV og Posten Norge om

²² Registreringen foregår i Arena og ikke i Modia som er det mest benyttede fagsystemet.

omstillingsbistand. Formålet med avtalen er å få arbeidstakere fra Posten Norge AS som er i ferd med å miste arbeid i kontakt med arbeidsgivere med rekrutteringsbehov.

Det er nedgang i omstillings- og nedbemanningsbistand på grunn av redusert etterspørsel etter disse tjenestene. Det har også vært arrangert færre jobbmesser, noe som kan ha sammenheng med endrede arbeidsmetoder som følge av økt oppmerksomhet om inkluderingsdugnadens målgrupper og på å tilby arbeidsgivere mer skreddersøm.

En koordinert arbeidslivstjeneste

De endrede forutsetningene for IA-avtalen har krevd en ny innretning på IA-arbeidet i NAV, innsatsen målrettes til virksomheter som har størst potensial for å redusere antall tapte dagsverk. Hjelpen NAV tilbyr er prosessstøtte for:

- å redusere sykefraværet
- å arbeide med det forebyggende arbeidsmiljøet
- HelselArbeid

En forutsetning for at NAV gir prosessstøtte til virksomheter er at arbeidet er forankret blant partene i virksomheten.

NAV Arbeidslivssenter har prioritert virksomheter ut fra virksomhetens potensiale til å redusere antall tapte dagsverk på bakgrunn av sykefravær og frafall. Innsatsen har hatt en dreining fra kortvarige leveranser og kurs til mer målrettet prosessstøtte til prioriterte virksomheter.

Mange av fylkene har etablert et samarbeid mellom NAV-kontorer og NAV Arbeidslivssenter for å tilby integrerte og samtidige tjenester til virksomheten. Flere av fylkene har også bransjerettet innsatsen på bakgrunn av den økte oppmerksomheten på bransjer i IA-avtalen. De kunnskapsbaserte verktøyene som bygger på Stamis kunnskapsbase er tatt i bruk flere steder.

HelselArbeid består av et forebyggende bedriftstiltak der NAV og spesialisthelsetjenesten reiser ut til arbeidsplassene og formidler kunnskap om muskel- skjelett- og psykiske plager, og bistår virksomhetene i det prosessuelle arbeidet med å knytte fagstoffet til egen arbeidshverdag. Den andre delen av HelselArbeid er et individtiltak som tilbyr rask utredning og avklaring av muskel- skjelett- og psykiske plager i samarbeid mellom spesialisthelsetjenesten og NAV. HelselArbeid forutsetter derfor et forpliktende samarbeid mellom sektorene lokalt for å kunne leveres.

I tillegg til allerede etablerte HelselArbeid tilbud har Rogaland startet med HelselArbeid i småskala, og det rapporteres fra flere fylker om at det er gjort avtaler om pilotering av HelselArbeid i løpet av 2020. I 2019 har vi lagt vekt på å spre kunnskap om modellen til aktuelle fagpersoner i spesialisthelsetjenesten og i NAV.

NAVs arbeidslivssenters erfaringer med virksomhetsbistand i lys av ny IA-avtale

Vi viser til rapport som ble sendt departementet 31. januar 2020.

3.3 Gode levekår for de vanskeligst stilte

3.3.1 Tilrettelegge for god kompetanse og kvalitet i de sosiale tjenestene i NAV-kontoret

Arbeids- og velferdsdirektoratet har etablert et strategisk rammeverk med fire hovedgrep:

- Økt satsing på å tilrettelegge for og understøtte god kompetanse på sosiale tjenester i kommunene
- Mer strategisk arbeid med FoU for å understøtte spredning av beste praksis
- Økt satsing på digitalisering
- Styrket fagdirektoratsrolle med mer samordnede planprosesser og styringssignaler

Tiltakene under de fire hovedområdene har som mål å legge til rette for økt kvalitet i de sosiale tjenestene, og å gi kommunene gode rammebetingelser for å ivareta sitt ansvar. I 2019 har det vært jobbet parallelt på de fire områdene.

Økt satsing på kompetanse sosiale tjenester

Ansatte i NAV-kontoret som arbeider med sosialtjenesteloven må ha nødvendig kompetanse til å gi riktig bistand. Satsingen er et supplement til kommunens ansvar for grunnkompetanse og Fylkesmennenes oppdrag på kompetanseområdet. Satsingen foregår i et samarbeid mellom Arbeids- og velferdsdirektoratet og fire fylkesmannsembeter.

For å kunne tilrettelegge for en økt satsing på kompetanse i kommunene ble det i 2019 gjennomført et innsiktsarbeid. Dette innsiktsarbeidet skal benyttes som grunnlag for å vurdere kompetansebehov og utvikle kompetanseverktøy som kan benyttes av ansatte på NAV-kontorene. Innsiktsarbeidet har rettet seg mot veiledere som jobber med sosiale tjenester. I samarbeid med Fylkesmannen har direktoratet intervjuet veiledere ved NAV-kontor i tre fylker. I tillegg ble det gjennomført en workshop hvor NAV-veiledere i kontor fra de øvrige fylkene i landet var representert. Hensikten er at innsikten fra NAV-kontorene skal brukes til å identifisere hvilke kompetansebehov veilederne har, og hvilke hensiktsmessige løsninger for kompetanseheving som direktoratet kan utvikle.

Arbeidet med å utvikle konkrete verktøy fortsetter i 2020. I utviklingsprosessen vil verktøyene bli testet av NAV-veiledere, slik at utviklingen av verktøyene er i tråd med veilederne behov.

Mer strategisk arbeid med FoU

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i 2019 satt i gang et arbeid for mer strategisk bruk av tilskuddsmidlene på sosialtjenesteområdet. Dette arbeidet ses i sammenheng med direktoratets langsiktige plan for FoU, og arbeid med å støtte bedre opp under tjenesteutvikling basert på lokale behov og løsninger. Innenfor FoU-satsingen arbeides det med å utvikle en metodikk for hvordan vi kan kombinere verdien av lokale forsøk og lokal innovasjonskraft med systematikken som er nødvendig for å gå fra lovende lokale utprøvinger til anbefalte løsninger som har beviselig effekt og kan overføres til andre NAV-kontor. Metodikken skal bidra til mer systematisk kunnskapsbygging basert på lokale forsøk og utprøvinger og prøves nå ut innenfor tilskuddsordningen knyttet til sosialtjenesteområdet.

Et av de viktigste virkemidlene vi har for å stimulere til lokal tjenesteutvikling er ordningen med tilskudd til utvikling av de sosiale tjenestene i NAV-kontoret. I 2019 ble det benyttet 73,8 mill. kroner til slike tiltak, i tillegg er det godkjent overføring av midler hos kommunene på 32,1 mill. kroner. Den totale utviklingsaktiviteten i 2019 har derfor vært opp mot 105 mill. kroner. Slik ordningen er organisert i dag er det ikke tilstrekkelig kunnskapsbygging og læring mellom NAV-kontorene over tid. Utprøvingene som skjer lokalt er et godt utgangspunkt, men mange av

prosjektene er små og prosjektenes design gir ikke nødvendigvis gode rammer for spredning av erfaringer. Det er stort potensiale for å videreutvikle ordningen, dette har derfor vært et prioritert arbeid i 2019 ved å se ordningen i sammenheng med målet om mer strategisk FoU arbeid og stimulering av tjenesteutvikling basert på lokale behov. Fylkesmannsembetene har i 2019 fått invitasjon til å bidra inn i arbeidet og fire embeter som har meldt interesse er invitert til en workshop i februar 2020.

Økt satsing på digitalisering av de sosiale tjenestene

Digitalisering av de sosiale tjenestene har startet gjennom Digisos-prosjektet som ble startet, først som et kommunalt og et statlig prosjekt i 2017, og senere som ett felles prosjekt. KS, Arbeids- og velferdsdirektoratet og de fem pilotkommunene Bergen, Bærum, Stavanger, Oslo og Trondheim har deltatt i prosjektet, som utviklet digitale tjenester for sosialhjelpsmottakere på nav.no. Disse aktørene har samarbeidet tett med de fire private leverandørene av sosialsystemer i markedet.

Digisos-prosjektet har så langt levert en veiviser i økonomisk sosialhjelp og digital søknad om økonomisk sosialhjelp. 124 av 365 kommuner har tatt løsningene i bruk, og disse kommunene dekker 57 prosent av landets befolkning. 150 000 digitale søknader er sendt, og estimatet for 2020 er om lag 250 000 søknader årlig. Pilotkommunene (Oslo, Stavanger, Trondheim, Bergen) har samlet sett en andel på om lag 50 prosent digitale søknader av totalt antall søknader. I 2019 er det gjennomført en spørreundersøkelse som viser at 96 prosent av de påkoblede kommunene er fornøyd med at kommunen har tatt i bruk digital søknad.

Prosjektperioden var over ved utgangen av 2019. Fra 2020 er det opprettet et forvaltningsteam som skal forvalte de leverte løsningene og videreutvikle løsningene knyttet til søknad om økonomisk sosialhjelp. Team Digisos i Arbeids- og velferdsdirektoratet utvikler nå digital innsynsflate for søknadsprosessen. Løsningen er per 28. januar 2020 i pilot i Bergen. Flere pilotkommuner står på trappene til å koble seg til nav.no, og løsningen skal bres ut til øvrige kommuner etter pilotperioden som er ferdig 1. kvartal 2020. Finansiering av forvaltningsteamet skal være et spleiselag mellom kommunene som har tatt løsningen i bruk og Arbeids- og velferdsdirektoratet, men det er utfordringer knyttet til finansieringsmodeller for å sikre den videre forvaltningen. Det vurderes nå ulike modeller for hvordan dette kan ivaretas i fremtiden.

Erfaringer fra Digisos viser at det er mulig å utvikle digitale løsninger tross komplekse verdikjeder og mange involverte aktører. Likevel er det behov for å søke og finne forbedringer i løsningen som reduserer kompleksiteten. Videreutvikling av digitale løsninger for de sosiale tjenestene vil være et viktig satsingsområde i tiden fremover.

Styrke fagdirektoratsrollen for de sosiale tjenestene

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i 2019 gitt veiledning og informasjon knyttet til regelverk og prioriterte satsinger, gjennom generelt informasjons- og veiledningsarbeid, svar på henvendelser knyttet til regelverk og faginnlegg på samlinger. Det er gjennomført faste videomøter for dialog med fylkesmannsembetene om lovtolkning og regelverk, som et tiltak for å bedre tilgjengeligheten til avklaringer på dette området.

Som et ledd i å styrke fagdirektoratsrollen for de sosiale tjenestene i NAV, sendte direktoratet i august for første gang ut et foreløpig kommunebrev til alle landets kommuner som skisserer NAVs forventninger til kommunenes forvaltning av de sosiale tjenestene i NAV for 2020.

I 2019 er det levert to rapporter om sosiale tjenester i NAV-kontor. Den ene rapporten ble levert av Institutt for samfunnsforskning (ISF) som i 2017 fikk i oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet å evaluere hvordan aktivitetsplikten ved tildeling av økonomisk stønad til personer under 30 år innrettes og praktiseres. I 2019 ble det levert en delrapport i evalueringen. Den andre rapporten «Gjennomgang av sosiale tjenester for langtidsmottakere

av økonomisk sosialhjelp» er utarbeidet av Arbeids- og velferdsdirektoratet på oppdrag fra Arbeids- og sosialdepartementet i 2019. Oppdraget var å gjøre en undersøkelse om oppfølgingen av langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp.

Begge rapportene er publisert på nav.no.

3.3.2 Bidra til at personer med nedsatt funksjonsevne kan ha en aktiv hverdag

Den pågående utviklingen i resultatområdet er nødvendig for å kunne håndtere de fremtidige utfordringene med sterk vekst i antall hjelpemiddelbrukere, krav til effektivisering og avbyråkratisering og forventninger om sømløse tjenester. Det ble i 2019 igangsatt arbeid innen digitalisering av søknadsprosessen på hjelpemidler og bestillinger av tolkeoppdrag. Se særskilt rapportering for utfyllende beskrivelse.

Det er god måloppnåelse på hjelpemiddelområdet. Saksbehandlingstider innen dagligliv og arbeid er innenfor normert tid og krav til gjennomsnittstid.

Bruk av bestillingsordningen øker. Sakene blir ikke registrert inn som søknad, og kommer i tillegg til søknadene som registreres som søknader i systemet. HOT har arbeidet med å utvide ordningen med flere produkter, slik at saker derfor blir «flyttet» fra søknadsstatistikken og over til statistikken for bestillingsordningen.

Det ble i 2019 opprettet et system for oppfølging av kostnader knyttet til aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år. Dette har fungert godt, men ordningen med rammebevilgning på dette området er utfordrende og ressurskrevende å følge opp.

Hjelpemidler og tilrettelegging til barn og unge

Tidlig innsats i barn og unges opplæringsløp, med vekt på overgangen til barnehage og fra barnehage til skole gis særskilt oppmerksomhet. Som eksempel kan vi nevne nyopprettet nettside på www.kunnskapsbanken.net: «Oppvekst, lek og læring». Hjelpemiddelsentralene samarbeider med opplæringssektoren i kommunen (barnehage, skole, PPT m.fl.) om å bedre overganger til barnehage og i skolen. Hjelpemiddelsentralene gir også opplæring for pedagogisk personell i kommuner, både på spesifikke områder som bruk av hørselshjelpemidler, og mer generelt om systemet og hvilke muligheter hjelpemidler og tilretteleggingstiltak gir.

Sluttrapport fra prosjektet «NAV Hjelpemiddelsentral i møtet med flyktninger og innvandrere» er publisert. Informasjonsmateriell er klart til publisering og implementering i NAV og hos sentrale samarbeidspartnere i 1., 2. og 3. linjetjenesten.

Det pågående FOU-prosjektet (SINTEF/NTNU) «Hvilken betydning har hjelpemidler og tilrettelegging for unge funksjonshemmedes mulighet til å gjennomføre grunnskole og videregående skole?» vil frembringe ny kunnskap som gir grunnlag for å utvikle tjenestene for barn og unge videre.

Hjelpemidler og tilrettelegging på arbeidsplassen eller i utdanningssituasjonen

En viktig rolle for hjelpemiddelsentralene er å øke kompetansen om tilrettelegging hos NAV-veiledere og å støtte dem ved behov i deres arbeidsrettede oppfølging av brukere med tilretteleggingsbehov. Dette skjer både gjennom brukerrettet arbeid, deltakelse i saksverksteder og ved å arrangere kurs og workshops o.l. for NAV-kontor eller andre NAV-enheter. I 2019 har det vært et systematisk samarbeid med jobbspesialistene i fylkene, NAV-kontor, NAV Fylke og andre NAV-enheter. Det har vært en liten økning i antall arbeidsplass-saker fra 2018 til 2019, mens det for faglig rådgivning under utdanning har vært en stor økning

i antall saker. NAV hjelpemidler og tilrettelegging har arrangert samlingen «Samhandling i NAV til beste for bruker og arbeidsgiver» hvor NAV Fylke og NAV-kontor var invitert.

I perioden 15. oktober til 15. desember ble det gjennomført en evaluering blant NAV-veiledere som benyttes seg av hjelpemiddelsentralenes tjenester. Undersøkelsen viser at NAV-veilederen er svært fornøyd med bistanden de får (skår på 4.89 hvor 5.00 er høyeste skår). Arbeidsplassaker har generelt høy prioritet på alle hjelpemiddelsentralene, og det skal være en lav terskel for NAV-kontor til å be om bistand med enkle henvisningsrutiner.

Dekningsgraden på tolk til arbeidsliv og utdanning er høyere enn for andre type tolkeoppdrag. Det har likevel ikke vært mulig for tolketjenesten å dekke alle mottatte oppdrag. Flere av brukerne ønsker både tegnspråktolk og skrive-tolk til studier (hybridtolk). Dette er ressurskrevende og går på bekostning av andre oppdrag. Antallet tolkeoppdrag i arbeidsliv og utdanning har mer enn doblet seg, fra 11 088 bestillinger i 2018 til 23 091 dekkede oppdrag i 2019.

Tabell 8. Styringsparametere hjelpemidler

Styringsparameter/mål	2018	2019	Kommentarer
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist:			Gjelder saker behandlet på hjelpemiddelsentralene
Dagligliv	11,6	10,1	Frist: 17 dager
Arbeidsliv	19,2	16,9	Frist: 21 dager
Saker til behandling skal være innen frist ytre grense:			Var ikke parameter før i 2019. Mangler derfor tall fra 2018.
Dagligliv	-	92,2 %	Frist: 120 dager.
Arbeidsliv	-	90,6 %	Frist: 120 dager.

Tabell 9. Nøkkelinformasjon: Utvikling i normerte tider* og antall saker til behandling - saker som behandles på hjelpemiddelsentralene

Hjelpemidler mm.	2017	2018	2019	Kommentarer
Dagligliv:				
Prosent saksbehandlet innen normert tid*	88 %	87 %	89 %	Normtid er 21 dager
Antall søknader	170 459	159 184	222 008	Fra 2019 medregnes behandlingsbriller til barn her, noe det tidligere ikke gjorde.
Arbeidsliv:				
Prosent saksbehandlet innen normert tid	75 %	78 %	75 %	Normtid er 21 dager
Antall søknader	1 805	1 724	1 514	
Bil:				
Prosent saksbehandlet innen normert tid – gruppe1	74 %	70 %	80 %	Normtid er 3 måneder
Prosent saksbehandlet innen normert tid – gruppe 2	90 %	88 %	86 %	Normtid er 7 måneder
Antall søknader bil gruppe 1**	461	298	285	Forventet nedgang pga. regelverksendring
Antall søknader bil gruppe 2**	1 577	1 485	1 513	

* Tidligere var dette en styringsparameter, og kravet var at andel saker som ble behandlet innen normert tid skulle være minst 75 prosent.

** Tallene inkluderer søknader om lån eller tilskudd til bil, sum av nye saker og gjenanskaffelser. Stønad etter §10-5 og §10-6 er slått sammen for hver av gruppene. Tallene inkluderer ikke revurderingssaker, klager og anker, gjeldsoppgjør, utstyr ombygginger, reparasjon av utstyr og kjøreopplæring.

Tabell 10. Nøkkelinformasjon: Utvikling for øvrige resultater - hjelpemidler, tjenester og brukere

Diverse	2017	2018	2019
Antall henvisninger faglig rådgivning arbeidsliv	2 460	1 822	1 956
Antall henvisninger faglig rådgivning utdanning	103	77	150
Bestillingsordningen, antall utleverte hjelpemidler (stk.)	68 414	99 013	105 809
Antall betjente brukere totalt (stk.) - utlån	143 383	146 542	154 500
Gjenbruk hovedkategorier	45 %	45 %	45 %

3.4 Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning

3.4.1 Styringsparametere

Tabell 11. Styringsparametere ytelser

Styringsparameter/mål	2018	2019	Merknad
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist for alle ytelsesområder	-	-	Se tabeller under kapittel 3.4.2
Saker til behandling skal være innen frist ytre grense (antall saker over frist)	16 236	14 944	Se nærmere informasjon under kapittel 3.4.2
Andel saker med korrekt vedtak innenfor gjeldende krav	-	-	Se eget avsnitt under kapittel 3.4.2

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid samlet for alle ytelser vil være påvirket av volumendringer og vil ikke gi et representativt bilde av måloppnåelsen. Tilsvarende gjelder for korrekt vedtak samlet for alle ytelser. Vi viser derfor til tabellene i kapitlene nedenfor som viser gjennomsnittlig saksbehandlingstid og andel korrekte vedtak per ytelse.

3.4.2 Sikre rett ytelse til rett tid

2019 har vi endret måling av saksbehandlingstiden til gjennomsnittlig saksbehandlingstid, i tråd med tildelingsbrevet for 2019. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er et gjennomsnitt av tiden målt for søknadene fra mottaksdato til vedtaksdato. For å vise hvordan saksbehandlingstidene er, både med gjennomsnittlig saksbehandlingstid og normerte tider, har vi i overgangsperioden inkludert tabeller som viser resultatene på begge måter.

Utvikling i saksbehandlingstider for nasjonale saker

NAV har måloppnåelse på 12 av 18 områder når det gjelder saksbehandlingstid, tilsvarende som for 2018. Resultatene er forbedret for arbeidsavklaringspenger, barnebidrag, enslig forsørger, gjenlevendeytelse, gravferdsstønad, grunn- og hjelpestønad, tilleggsstønad, uføretrygd og yrkesskade. Resultatene har blitt svakere, slik at saksbehandlingstiden er lengre enn frist, for barnetrygd, dagpenger, foreldrepenger og supplerende stønad. Lengre saksbehandlingstid som følge av organisatoriske endringer for barnetrygd og supplerende stønad forventes å være midlertidig konsekvens.

Fra 2020 gjør vi endringer på noen områder som dagpenger, foreldrepenger og bidragsområdet. Årsakene til at fristene endres er at det har skjedd endringer i regelverk, endret brukeratferd som følge av bedre digitale løsninger eller at vi endrer hvilke sakstyper som inkluderes i styringsinformasjonen.

Tabell 12. Utvikling i gjennomsnittlig saksbehandlingstid – Nasjonale saker i NAV (antall dager)

Styringsparameter: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist for alle ytelsesområder (antall dager)	Frist 2019	2018	2019
Arbeidsavklaringspenger ²³	17	17	16
Barnebidrag	85	85	82
Barnetrygd	40	27	42
Barns sykdom	17	8	11
Bidragforskudd	23	18	18
Dagpenger	17	20	21
Enslige forsørgere	23	33	29
Foreldrepengeområdet	30	32	35
Gjenlevendeytelse	30	23	26
Gravferdsstønad	35	36	32
Grunn- og hjelpestønad*	40	42	37
Hjelpemidler (inkl. tekniske)*	17/21/105 ²⁴	11	14
Kontantstøtte	50	24	25
Supplerende stønad	23	11	25
Tilleggsstønad	23	23	19
Tilleggsstønad arbeidssøkere	23	15	21
Uføretrygd	90	130	101
Yrkesskade*	45/180/270 ²⁵	30	28

* For ytelsene grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler og yrkesskade er det noen utenlandssaker inkludert i resultatene. Ettersom fristen er lik og det er så få saker, synliggjøres de ikke i tabellen for utenlandssaker.

Tabell 13. Antall saker som ligger bak tallene i tabell 12

Ytelse	2018	2019	Ytelse	2018	2019
Totalt	1 161 451	1 150 472	Gravferdsstønad	20 292	22 899
Arbeidsavklaringspenger	100 349	90 118	Grunn og hjelpestønad	15 028	20 030
Barnebidrag	10 784	11 025	Hjelpemidler	405 550	417 077
Barnetrygd	43 477	41 464	Kontantstøtte	35 780	33 494
Barns sykdom	24 070	29 393	Supplerende stønad	3 310	3 598
Bidragforskudd	8 241	7 410	Tilleggsstønad	53 479	44 687
Dagpenger	120 982	120 602	Till. stønad arbeidssøkere	47 954	43 651
Enslige forsørgere	27 260	25 532	Uføretrygd	36 937	36 803
Foreldrepengeområdet	102 459	102 877	Yrkesskade	61 096	59 515
Gjenlevendeytelse	1 696	1 693			

Arbeidsavklaringspenger

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er redusert fra 17 dager i 2018 til 16 dager i 2019. NAV har oppnådd målet på området. Ved årsskiftet 2018/2019 hadde området fortsatt utfordringer knyttet til lovendringen med virkning fra første januar 2018, som ga en økning i antall brukere som søkte om videreføring av ytelsen ut over maksimal periode etter unntakshjemler. Fra 2018 til 2019 har saker til behandling gått ned fra 4 940 til 4 060 saker og saker der saksbehandlingstiden er ut over ytre grense er redusert fra 420 til 290 saker. Gjennom 2019 har NAV fått god kontroll på unntakssakene på arbeidsavklaringspenger og på området generelt. Arbeidet med EØS-saker har påvirket kapasiteten noe med hensyn til å redusere antall ubehandlede saker i 2019.

²³ Arbeidsavklaringspenger inkluderer ikke vedtak etter folketrygdloven § 11-5.

²⁴ Hjelpemiddelområdet har mange ulike områder med ulike frister. For eksempel har mange bilsaker lang frist.

²⁵ Noen av sakene krever mer vurdering av medisinsk dokumentasjon. Fristen er 45 dager for skademeldinger skade, 270 dager for skademeldinger sykdom og 180 dager for yrkessykdomssaker.

Barnebidragsområdet

Vi oppnår målet for området. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er redusert fra 85 dager til 82 dager for barnebidrag. Tidlig i 2019 har behandling av eldre saker hatt prioritet. Fra 2018 til 2019 har liggetiden på saker til behandling blitt redusert fra 75 til 71 dager. Bidragsforskudd har fra 2018 uendret gjennomsnittlig saksbehandlingstid med 18 dager, og ligger godt innenfor resultatkrav.

Barnetrygd

NAV oppnår ikke målene for saksbehandling på området barnetrygd. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for barnetrygd har økt fra 27 dager i 2018 til 42 dager i 2019. Økningen skyldes at det i 2019 har vært en del merarbeid på grunn av satsendringen som øker barnetrygden, i kombinasjon med fall i saksbehandlingsskapasitet som følge av organisatoriske endringer. Fra 2018 til 2019 har saker til behandling økt med om lag 400 saker (4 prosent) og saker til behandling over ytre grense har økt om lag 300 saker (50 prosent). Vi har iverksatt tiltak for å øke saksbehandlingsskapasiteten, og gjennomsnittlig saksbehandlingstid gikk noe ned fra andre til tredje tertial 2019. Vi vil likevel ikke oppnå målene i første tertial 2020.

Barns sykdom

Utviklingen i gjennomsnittlig saksbehandlingstid viser en økning fra 8 dager til 11 dager. Dette er imidlertid godt innenfor målkravet. Som nevnt i årsrapportene de foregående år var det forventet en økning i saksinngangen på grunn av nye regler for pleiepenger som fikk virkning fra 1. oktober 2017. Det ble antatt i årsrapporten for 2018 at virkningen også ville være merkbar for 2019. Det har i 2019 vært en økning på rundt 4 300 saker i forhold til 2018. Antagelsen er at saksinngangen de kommende årene vil flate mer ut.

Området preges fortsatt av stor aktivitet. Både på grunn av regelverks- og systemutvikling i NAVs regi, men også på grunn av politisk oppmerksomhet. Det har vært gjennomført regelverks- og praksisendringer både når det gjelder nattevåk og beredskap, gradering og rett til pleiepenger ved barns dødsfall. Det antas at regelverket for barns sykdom fortsatt vil være aktuelt for diskusjoner, utredninger og endringer.

Dagpenger

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid har økt fra 20 dager til 21 dager. Dette er over målkravet på 17 dager.

NAV har hatt utfordringer med måloppnåelsen gjennom hele 2019 og produktiviteten har gått ned sammenlignet med tidligere år. Endring i produktiviteten henger sammen med sakstype-sammensetning i saker som behandles og regelverksendringene fra juli 2019. Saker av type «ny rettighet» er som oftest mer tidkrevende enn «gjenopptak». Ved høykonjunkturer vil andelen «gjenopptak» være høyere enn «ny rettighet». Det er nå et skifte i andelsforholdet mellom disse sakstypene. Over tid har det i tillegg blitt gjort endringer i regelverket. Dette har også gitt lavere produktivitet. 2020 starter med økt liggetid på beholdningen, og kombinert med at det alltid er høy inngang i 1. tertial, gir det risiko for manglende måloppnåelse på dagpenger fremover.

Enslige forsørgere

Vi har ikke oppnådd målet for saksbehandling av saker om enslig forsørger i 2019. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 29 dager. Det er en forbedring på 4 dager sammenlignet med 2018. I deler av 2019 har vi hatt et midlertidig restanseprosjekt på området. Prosjektet har bidratt til positiv utvikling. Saker til behandling har en nedgang fra 2018 til 2019 på henholdsvis 2 500 til 2 100 saker. Tilsvarende nedgang for saker til behandling over ytre grense fra henholdsvis 260 til 140. Liggetiden på saker til behandling er redusert fra 56 dager til 39 dager.

Foreldrepengeområdet

Utviklingen i gjennomsnittlig saksbehandlingstid ligger noenlunde stabilt, men øker fra 32 til 35 dager. Saksbehandlingstiden er 5 dager over målkravet. Økningen i saksbehandlingstiden har flere årsaker. Fra 1. januar 2019 ble NAV avhengig av ferske inntektsopplysninger for å kunne behandle søknader. Arbeidsgiver kan tidligst sende inntektsopplysninger fire uker før første stønadsdag uavhengig av om brukeren har søkt tidligere. Dette innebærer at sakene får et riktigere inntektsgrunnlag, men det gjør også at søknadene må ligge lenger på vent før vedtak kan fattes. Den nye søknadsdialogen er mye enklere for brukere som ønsker å registrere endringer, noe som gjør at vedtakene blir riktigere og at inngangen av antall endringssøknader har økt mye. Totalt har inngangen av saker økt med 43 prosent fra 2018 til 2019. Fra 3. tertial 2019 opplever vi å ha god kontroll på området.

Gjenlevendeytelse

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid har økt fra 23 dager i 2018 til 26 dager i 2019, men er fremdeles godt innenfor målkravet på 30 dager.

Gravferdsstønad

Vi oppnår målet for behandling av gravferdsstønad, og gjennomsnittlig saksbehandlingstid er redusert fra 36 dager i 2018 til 32 i 2019. Dette er innenfor fristen på 35 dager.

Grunn- og hjelpestønad

NAV har nådd målkravet på 40 dager. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er 37 dager i 2019. Dette tilsvarer en nedgang på 5 dager sammenlignet med 2018. Det er imidlertid et økt antall saker til behandling fra 2018 til 2019 på omtrent 2 100 saker. Økningen er sannsynligvis en følge av praksisendringer fra 1. mars 2019, særlig knyttet til hyperkinetiske forstyrrelser²⁶.

Hjelpemidler (inkl. tekniske)

Saksbehandlingen på hjelpemiddelområdet ligger innenfor krav om gjennomsnittlig saksbehandlingstid, og vi oppnår dermed målet.

Kontantstøtte

Vi oppnår målet for saksbehandlingstid for kontantstøtte. Det har vært en liten økning i gjennomsnittlig saksbehandlingstid fra 24 dager i 2018 til 25 dager i 2019, men denne ligger langt under målkravet på 50 dager. Antallet søknader er redusert fra 35 800 i 2018 til 33 500 i 2019.

Supplerende stønad

NAV har hatt stabil og god måloppnåelse på området supplerende stønad over flere år, og sakene har vært behandlet hos en enkelt enhet i NAV. På grunn av organisatoriske endringer har det vært foretatt en oppgaveflytting i 2019 med kompetanseoverføring til ny enhet. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid gikk opp en periode i 2019, men mot slutten av 2019 var saksbehandlingstiden igjen tilbake til under målkravet. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte som følge av dette fra 11 dager i 2018 til 25 dager i 2019, som er noe over målkravet på 23 dager.

Tilleggsstønad og tilleggsstønad arbeidssøkere

Vi har måloppnåelse på tilleggsstønad, med 17 dager gjennomsnittlig saksbehandlingstid. Dette er en forbedring på 4 dager sammenlignet med 2018. Antall saker til behandling er noe høyere i 2019 enn 2018, og ligger nå på 1 700 saker.

Vi har også måloppnåelse på tilleggsstønad arbeidssøkere. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid har økt fra 15 dager i 2018 til 21 dager i 2019, men er fremdeles innenfor målkravet på 23 dager. Tilleggsstønad arbeidssøkere forvaltes under et annet regelverk enn folketrygdløven.

²⁶ ADHD, hyperaktivitet mv.

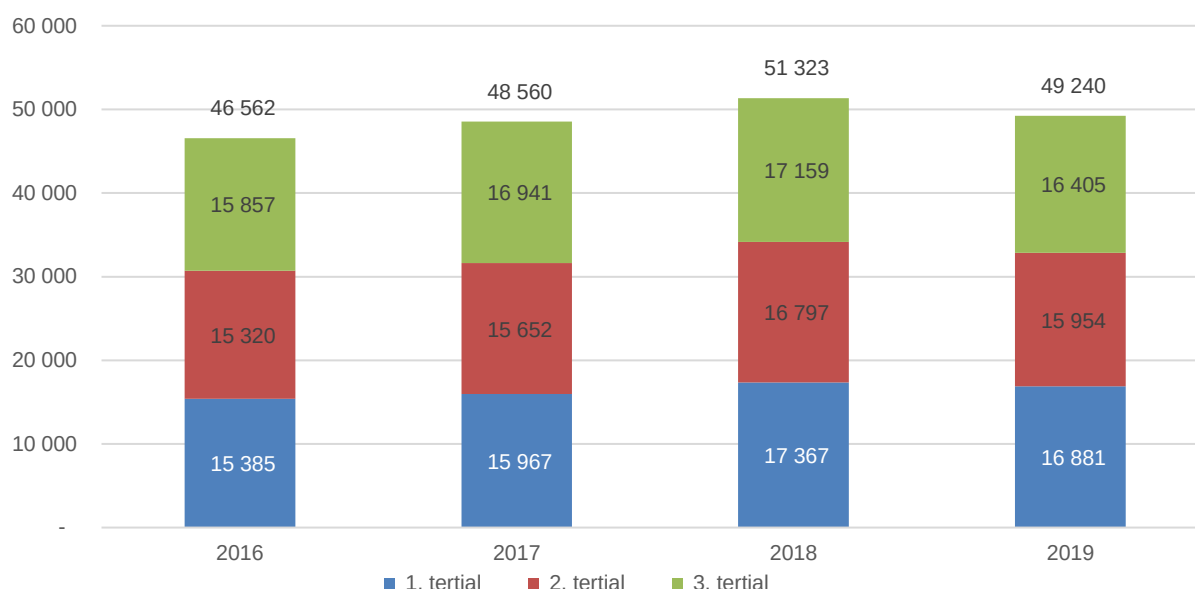
Uføretrygd

NAV har redusert gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker på uføretrygdområdet fra 130 dager i 2018 til 101 dager i 2019, men vi ligger fremdeles noe over målkravet på 90 dager.

Antall saker til behandling er sterkt redusert på stort sett alle sakstyper, men hovedsakelig når det gjelder nasjonale saker på søknader og klager. Antall saker til behandling er redusert med 4 800 (25 prosent) saker i 2019, sammenlignet med 2018. Dette viser at målrettet nedbygging av saker til behandling og endring av arbeidsmetodikk i 2019 har vært effektivt. Vi viderefører ekstraressurser til dette målrettede arbeidet, rettet særskilt mot uføretrygd utland, i første halvdel av 2020. Liggetiden på saker til behandling har vi også forbedret. Ved utgangen av året var gjennomsnittlig liggetid på 53 dager, sammenlignet med 83 dager ved utgangen av 2018.

Figur 10 viser utvikling av inngang på søknader og klager på uføretrygd fra 2016 til 2019. Det er en nedgang på om lag 2 000 saker fra 2018 til 2019.

Figur 10. Utvikling i samlet inngang av søknader og klager på uføretrygd



Yrkesskade

NAV har redusert gjennomsnittlig saksbehandlingstid for yrkesskade fra 30 dager i 2018 til 28 dager i 2019. Det er godt innenfor målkravet.

Utvikling i saksbehandlingstider for utenlandssaker

NAV har måloppnåelse på fem av elleve utenlandsområder i 2019. Vi har forbedret resultatene for alderspensjon, arbeidsavklaringspenger, barnetrygd, barns sykdom, foreldrepengedområdet, medlemskap og uføretrygd. Resultatene er svakere, det vil si at saksbehandlingstiden er lengre enn fristen for 2019, for barnebidrag og barns sykdom. Uføretrygd utland og medlemskap vurderer vi som de største risikoområdene utover 2019. Områdene er fortsatt preget av store saksmengder og har for lang gjennomsnittlig liggetid.

Tabell 14. Utvikling gjennomsnittlig saksbehandlingstid utenlandssaker i NAV. Antall dager

Styringsparameter: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist for alle ytelsesområder (i antall dager)	Frist 2019	2018	2019
Alderspensjon	95	106	92
Arbeidsavklaringspenger ²⁷	17	22	20
Barnebidrag	110	99	111
Barnetrygd EØS	120	119	115
Barns sykdom	17	19	24
Bidragforskudd	23	18	18
Dagpenger	17	13	17
Foreldrepengeområdet	75	97	76
Kontantstøtte EØS	120	84	97
Medlemskap	23	109	107
Uføretrygd	90/180 ²⁸	258	249

Tabell 15. Antall saker som ligger bak tallene i tabell 14

Ytelse	2018	2019	Ytelse	2018	2019
Totalt	42 669	38 596	Bidragforskudd	1 055	953
Alderspensjon	5 216	4 486	Dagpenger	933	393
Arbeidsavklaringspenger	367	362	Foreldrepengeområdet	911	689
Barnebidrag	1 311	1 323	Kontantstøtte EØS	3 200	3 089
Barnetrygd EØS	12 486	12 880	Medlemskap	12 175	8 866
Barns sykdom	178	204	Uføretrygd	4 837	5 351

Alderspensjon

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 92 dager i 2019. Dette er under målkravet på 95 dager. Det er en forbedring fra 2018, da gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 106 dager.

Arbeidsavklaringspenger

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 20 dager i 2019, og ligger over målkravet på 17 dager. Fra 2018 til 2019 innebærer det en forbedring med to dager kortere saksbehandlingstid. Det er få saker på dette området og enkeltsaker vil derfor påvirke resultatet. Det var 15 saker til behandling i 2019 og 12 saker til behandling i 2018. Saker til behandling over ytre grense var 4 i 2019 og 3 i 2018.

Barnebidrag

Vi har hatt en økning i gjennomsnittlig saksbehandlingstid fra 99 dager i 2018 til 111 dager i 2019. Målkravet er 110 dager. Økningen synes å være markant i andre tertial 2019. Årsaken til økningen knytter seg til en håndfull saker med status "sendt utland" som i denne perioden har blitt behandlet. Fra 2018 til 2019 har liggetiden på saker til behandling blitt redusert fra 199 til 169 dager.

Saker med status «sendt utland» er sendt til utlandet for at utenlandske myndigheter skal fastsette barnebidrag. Utenlandske myndigheters saksbehandlingstid kan være på flere år. Ofte er dette saker der bidragspliktige er bosatt i USA, uten tilknytning til Norge. Amerikanske jurisdiksjonsregler forhindrer at et norsk vedtak blir anerkjent og innkrevd, det er derfor nødvendig at bidraget fastsettes ved en amerikansk domstol.

²⁷ Arbeidsavklaringspenger inkluderer ikke vedtak etter folketrygdløven § 11-5.

²⁸ Fristen er 90 dager for nasjonal del av saksbehandlingen av Norge/utland og 180 dager for bosatt utland. I sakene som gjelder Norge/utland måles kun den delen av saksbehandlingstiden som omfatter den norske delen av ytelsen. Vi klarer ikke å måle samlet saksbehandlingstid inkludert behandling av den utenlandske delen av ytelsen.

Barnetrygd EØS

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid har gått ned fra 119 dager i 2018 til 115 dager i 2019. Dette er godt innenfor målkravet på 120 dager. Tilsvarende som for nasjonale saker har satsendringer gitt merarbeid. Satsendring har hatt prioritet og har gitt etterslep på arbeid med revurderinger på EØS saker. NAV tok i bruk EESSI løsningen for elektronisk utveksling av trygdeinformasjon i EØS saker sommeren 2019. Det er forventet at dette vil føre til en reduksjon i saksbehandlingstiden på området.

Bidragforskudd

NAV oppnår målet for området og gjennomsnittlig saksbehandlingstid har forholdt seg uendret fra 2018 med 18 dager. Dette er godt innenfor kravet på 23 dager.

Barns sykdom

Utviklingen i gjennomsnittlig saksbehandlingstid er noe negativ. NAVs gjennomsnittlige saksbehandlingstid har økt fra 19 dager til 24 dager. Det er få saker på dette området og enkeltsaker vil derfor påvirke resultatet.

Dagpenger

NAVs gjennomsnittlige saksbehandlingstid har gått opp fra 2018 til 2019, fra 13 dager til 17 dager. Dette er akkurat på målkravet. Vi gjør oppmerksom på at NAV behandler et relativt lavt antall saker på området dagpenger utland, dette gjør at svingninger i saksbehandlingstid vil ha stor påvirkning på resultatet.

Foreldrepengeområdet

Utviklingen i gjennomsnittlig saksbehandlingstid er positiv og har gått ned fra 97 dager til 76 dager. Dette er tilnærmet måloppnåelse på 75 dager. Fjorårets rapport beskrev innsats på behandling av utenlandssaker på foreldrepengeområdet. De tiltakene vi har gjennomført for å forbedre måloppnåelsen på dette området har hatt god effekt.

Kontantstøtte EØS

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid har gått opp fra 84 dager i 2018 til 97 dager i 2019. Dette er godt innenfor målkravet på 120 dager. NAV tok i bruk EESSI løsningen for elektronisk utveksling av trygdeinformasjon i EØS saker sommeren 2019. Det er forventet at dette vil føre til en reduksjon i saksbehandlingstiden på området.

Medlemskap

På medlemskapsområdet har NAV ikke måloppnåelse. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er tilnærmet uendret 2018 til 2019, og ligger om lag 86 dager over målkravet. Det er behandlet 3 300 saker mindre i 2019 sammenlignet med 2018. Antall saker til behandling er 4 200, og dette tilsvarer en økning på 650. Antall saker over ytre grense har økt med 300, og dette tilsvarer 2 760 saker over ytre -grense. Omprioritering av ressurser til utvikling av nytt saksbehandlingssystem har hatt høy prioritet og har medført lavere antall behandlede saker. I tillegg har reallokering av ressurser til håndtering av EØS saken begrenset muligheten til å bygge ned saker til behandling som vi opprinnelig hadde planlagt i 3. tertial 2019.

NAV har satt i gang flere aktiviteter for å bedre saksbehandlingstiden, øke kvaliteten og redusere saker til behandling på området. Vi har for eksempel styrket bemanningen, forenklet manuelle prosesser ved bruk av robotics, gjort praksisendringer, inngått tverrfaglig samarbeid og utviklet IT-systemer gjennom EESSI og nytt saksbehandlingssystem.

Uføretrygd

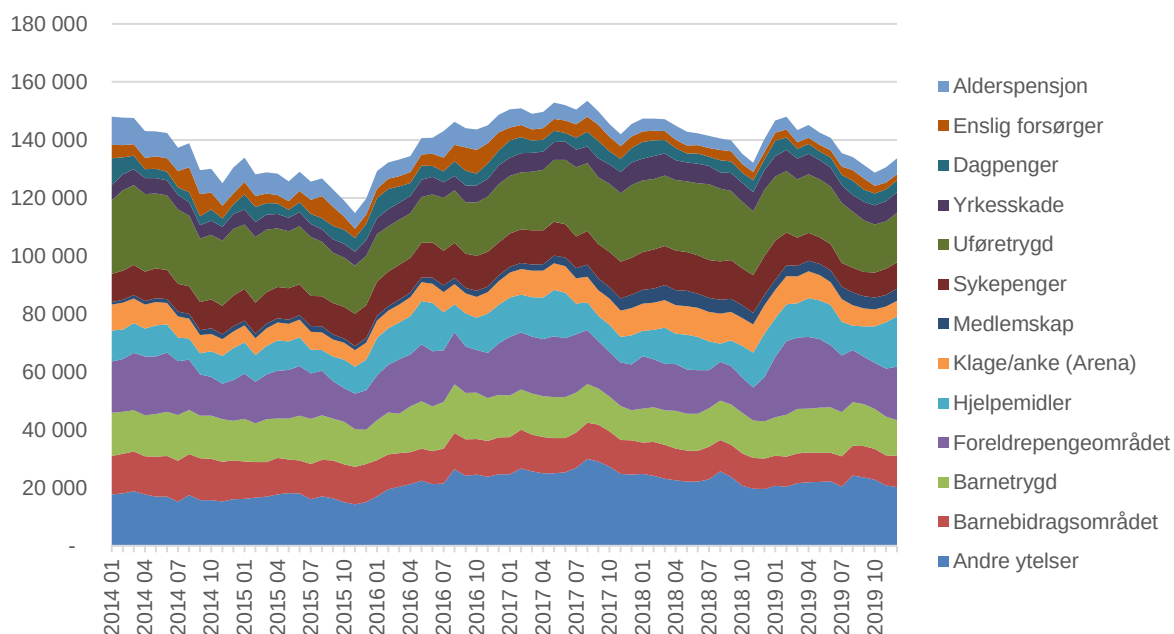
NAV har ikke oppnådd målene for området. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er vesentlig over målkravet, men har gått noe ned fra 2018 til 2019. I 2018 var gjennomsnittlig saksbehandlingstid på 258 dager, mens den i 2019 var på 249 dager. I saksbehandlingen prioriteres eldste sak for behandling.

Vi har satt i gang flere tiltak for å bygge ned saker til behandling og andre oppgaver i porteføljen. Det er i tillegg gjennomført opplæringsaktiviteter for å skape sterke kompetansemiljøer. Saker til behandling er redusert med 840 (24 prosent) fra 2018 til 2019. Tilsvarende har saker til behandling over ytre grense blitt redusert med 40 prosent og ligger nå på 600 saker. Dette påvirker den gjennomsnittlige liggetiden på saker til behandling positivt, og denne har i samme periode gått ned fra 279 dager til 235 dager.

Saker til behandling

Antall saker til behandling er redusert fra 139 600 i 2018 til 133 700 i 2019 som tilsvarer en nedgang på 4 prosent. Vi må tilbake til 1. tertial 2016 for å se samme nivå som 2019.

Figur 11. Utvikling i antall saker til behandling i NAV*



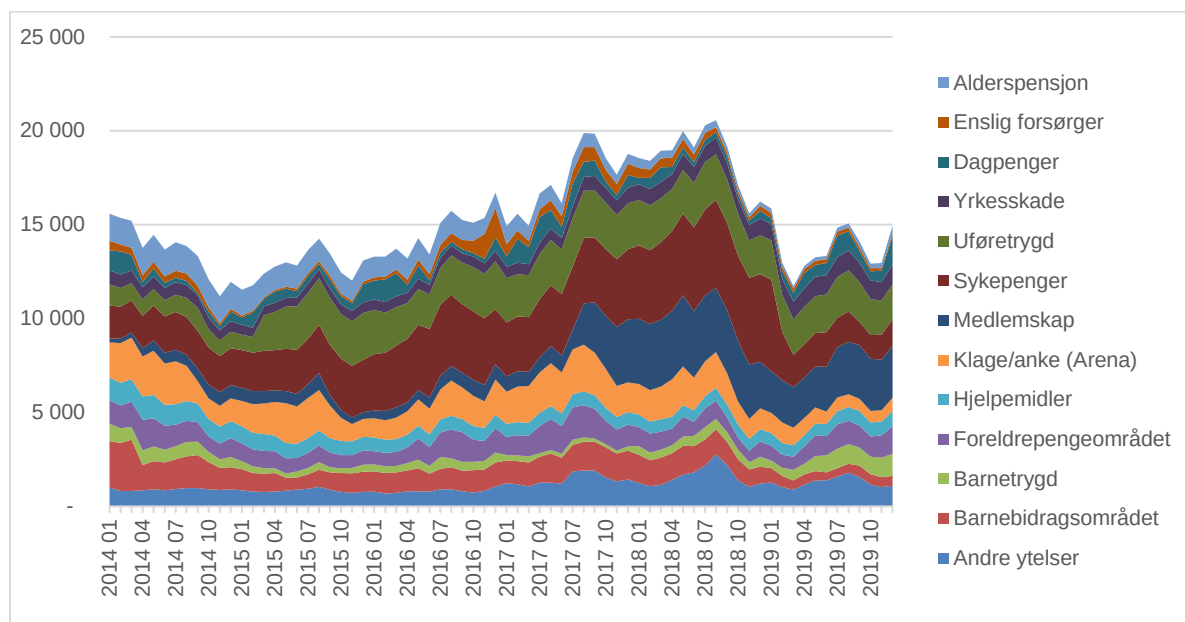
* Volumene presentert i tabellen, inkluderer sakstypene søknad, endring, revurdering, klage og anke og gjelder både manuelle og automatiske saker – også ut over det som er initiert av brukerne.

Utvikling i antall saker til behandling over ytre grense

Totalt er det en nedgang fra 16 240 til 14 940 i antall saker som ligger til behandling over ytre grense, dette tilsvarer 7 prosent nedgang. Områder med økt antall saker til behandling over ytre grense skyldes blant annet organisatoriske endringer, endret brukeradferd, regelverks- og satsendringer.

På sykepengeområdet har antall saker over ytre grense vært kunstig høyt, og det er gjort en maskinell opprydding i infotrygd første tertial 2019 som har lukket en god del av de sakene som lå over ytre grense og hvor brukeren hadde fått svar.

Figur 12. Utvikling i antall saker til behandling over ytre grense i NAV – samlet og per ytelse



Gjennomsnittlig liggetid for saker til behandling

Gjennomsnittlig liggetid beregnes som antall dager i gjennomsnitt fra mottattdato til slutten av rapporteringsperioden for ubehandlede saker. Liggetid for nasjonale saker har gått ned to dager i gjennomsnitt fra 2018 til 2019 mens for utlandsaker har liggetiden gått noe opp. Det er positivt at liggetiden har gått ned for medlemskap og uføre utland, slik at saksbehandlingstiden på sikt vil bli kortere.

Tabell 16. Gjennomsnittlig liggetid for nasjonale saker til behandling (antall dager). Saker med vedtaksfrist

	2018	2019
Arbeidsavklaringspenger	33	32
Barnebidragsområdet	75	71
Barnetrygd	44	58
Barns sykdom	32	36
Dagpenger	24	40
Foreldrepenggeområdet	35	41
Gjenlevendeytelse	106	127
Gravferdsstønad	33	71
Grunn og hjelpestønad	54	60
Hjelpemidler	56	60
Kontantstøtte	34	41
Supplerende stønad	26	32
Tilleggsstønad	29	24
Tilleggsstønad arbeidssøkere	45	52
Uføretrygd	83	55
Yrkesskade	75	76
Enslig forsørger	56	39
Totalt	54	52

Tabell 17. Gjennomsnittlig liggetid for utenlandsaker til behandling (antall dager). Saker med vedtaksfrist

	2018	2019
Alderspensjon	83	95
Arbeidsavklaringspenger	81	53
Barnebidragsområdet	199	169
Barnetrygd	105	147
Barns sykdom	73	57
Dagpenger	25	31
Foreldrepengeområdet ²⁹	138	141
Kontantstøtte	97	134
Medlemskap	311	293
Uføretrygd	279	235
Totalt	203	207

Kvalitet i ytelsesforvaltningen

På ytelsesområdet gjennomfører NAV kvalitetsaktiviteter som utvikling av støtteverktøy for saksbehandlerne, kvalitetsmålinger, fagnettverk, samhandlingsmøter mellom resultat-områdene og mellom linjene, og kompetanseutviklingsprogrammer. NAV utarbeider årlig kvalitetsrapporter basert på klagesaksbehandling og omgjøringer i tillegg til den helhetlige fagutviklingen. Disse kvalitetsaktivitetene bidrar til kvalitetsheving i vedtaksprosessen.

NAV har i 2019 gjennomført løpende kvalitetsmålinger for elleve ytelser, se tabell 18. I tillegg til dette gjennomføres det enkeltstående kvalitetsundersøkelser etter risikovurderinger. Det var i 2019 satt krav på åtte av ytelsesområdene som er gjenstand for kvalitetsundersøkelser. I fire av disse områdene hadde vi resultater innenfor målkravet. På områdene arbeidsavklaringspenger, dagpenger, enslig forsørger og uføretrygd, og alderspensjon nye krav hadde vi tilnærmet måloppnåelse, og på områdene alderspensjon – endringsvedtak, bidrag og sykepenger hadde vi ikke måloppnåelse. Vi presiserer at kvalitetsundersøkelsene er utvalgsundersøkelser og at det knytter seg en viss statistisk usikkerhet til resultatene som følge av dette.

Resultatet av kvalitetsundersøkelsene for alderspensjon viser at vi er godt innenfor måloppnåelse over mange år. Endringen fra 98 til 97 prosent er innenfor kvalitetsundersøkelsens usikkerhetsmargin. Vi vil gjennomføre noe bredere undersøkelser i 2020 for å få et mer nyansert bilde både på feilfrekvens og –årsak.

Vi har ikke prioritert å gjennomføre kvalitetsmålinger i tredje tertial for endringsvedtak alderspensjon på grunn av en del ekstraarbeid på pensjonsområdet før nyttår, blant annet knyttet til gjenlevendefordel for alderspensjonister.

For bidragsområdet er det fastsettelse av inntekt som er hovedutfordringen, og vårt viktigste tiltak er å iverksette en spisset totrinnsbehandling på området.

Kvaliteten på saksbehandlingen på sykepengeområdet er sårbar på grunn av dårlig systemstøtte og store volum. De nye sykepengeløsningene som vi holder på å utvikle forventes å redusere denne sårbarheten. For sykepenger gjelder avvikene i stor grad feil i fastsettelse av sykepengegrunnlag, feil i fastsettelse av virkningstidspunkt, at brukerne vurderes etter feil arbeidskategori og at sykepenger er utbetalt til feil mottaker.

²⁹ For foreldrepenger vil utlandssaker fra ny vedtaksløsning være inkludert i de nasjonale tallene for månedene des 2018 til og med mai 2019.

Tabell 18. Oversikt over alle løpende kvalitetsmålinger for ytelser i NAV. Andel korrekte vedtak

Ytelse	Internt krav	2018	2019
Alderspensjon - nye	98 %	98 %	97 %
Alderspensjon – endringsvedtak (første tertial 2019)	97 %	94 %	91 %
Arbeidsavklaringspenger (AAP)	87 %	88 %	92 %
Barnebidrag	90 %	93 %	87 %
Dagpenger	87 %	85 %	90 %
Enslig forsørger	91 %	96 %	94 %
Hjelpemidler	-	94 %	94 %
Hjelpestønad	-	95 %	90 %
Medlemskap - unntak etter EØS-forordning 883/2004 artikkel 16	-	-	99 %
Pleiepenger	-	97 %	96 %
Sykepenger	95 %	94 %	90 %
Uføretrygd	85 %	88 %	90 %

Nøkkelkontrollene innebærer et definert minstenivå på internkontroll i saksbehandlingen av ytelsene. Det rapporteres om et stabilt høyt nivå når det gjelder etterlevelse.

Kvalitetsrapport

Hvert år utarbeider NAV Klageinstans en kvalitetsrapport hvor de beskriver de kvalitetsutfordringer de ser gjennom sin behandling av klagesakene. Beskrivelser av utfordringene er dermed ikke en beskrivelse av NAVs kvalitet i saksbehandlingen generelt. I rapporten trekkes frem følgende gjennomgående utfordringer for vedtaksenhetene i NAV:

- Saksbehandlere mangler trygdemedisinsk kompetanse og bruker rådgivende leger feil
- Avslagsvedtak mangler nødvendig individuell begrunnelse
- Unødvendige klager fremsettes fordi brukerne ikke settes i stand til å forstå vedtak/avslag
- AAP-feil praksis/usaklig forskjellsbehandling av brukere avhengig av bosted
- Sykepengeområdet – særlige kvalitetsutfordringer pga. oppgavedelingen mellom NAV kontor og NAV Arbeid og ytelser.

Disse forholdene følges opp i 2020.

NAV utredet i 2019 den trygdemedisinske tjenesten i NAV, og har besluttet at det skal opprettes en koordineringsgruppe for å utvikle tjenesten. NAV vil vurdere tiltak knyttet til de øvrige utfordringene.

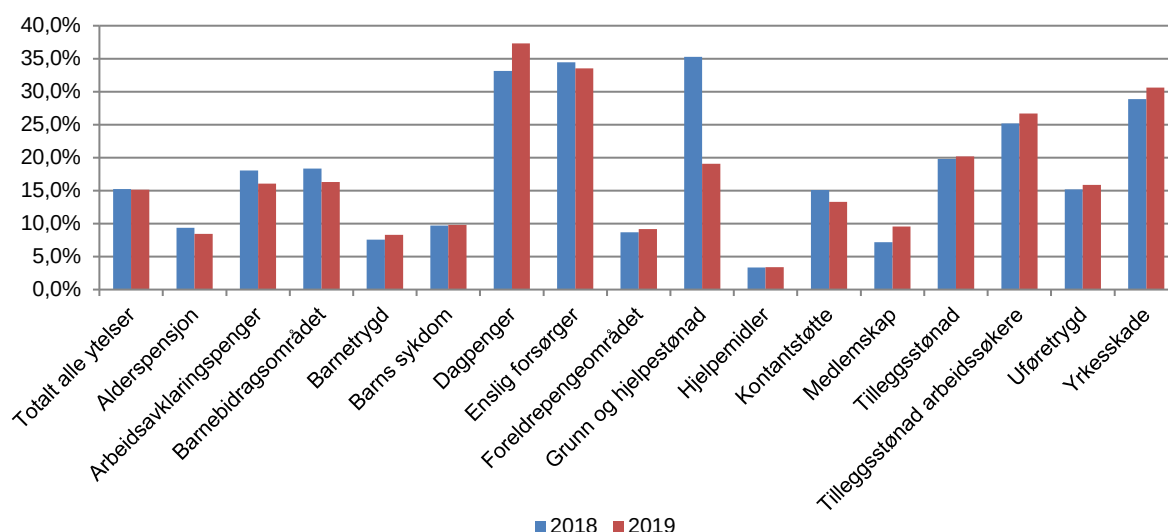
Avslag, klager, anker og omgjøringer

Statistikken for avslag, klager, anker og omgjøringer kan sammen med annen kvalitetsinformasjon gi et bilde av utviklingen i kvaliteten i NAVs ytelsesforvaltning.

I 2016 kom Sintef-rapporten som særlig tok opp høye omgjøringsprosjenter for klager i vedtaksinstans. Etter dette har NAV satt en rekke tiltak for å redusere antallet unødvendige klager og omgjøringer, og for å få bedre kunnskap om årsaker til omgjøringer. Siden 2016 har det etter dette vært en reduksjon i de totale omgjøringsprosjenter på nesten en fjerdedel, jf. omtalen i tilknytning til figur 13 nedenfor.

Avslagsprosent for ytelser

Figur 13. Utvikling i avslagsprosent for utvalgte ytelser³⁰



I 2019 var avslagsprosenten i vedtaksinstans for alle ytelser på 15 prosent, og dette tilsvarer samme nivå som 2018. Det er en del endring i tallgrunnlagene for avslagsprosent, se fotnoter til figur 13, som gjør at avslagsprosent ikke er helt sammenlignbare mellom 2018 og 2019 for alle ytelsene.

Avslagsprosenten for grunn- og hjelpestønad har blitt vesentlig lavere fra 2018 til 2019 med en nedgang fra over 35 prosent til om lag 19 prosent. Årsaken er lovendring som medførte at alle som nå søker om grunnstønad til klesslitasje ved ADHD, får dette innvilget. Tidligere ble mange av disse søknadene avslått, hovedsakelig fordi brukeren ikke kunne dokumentere ekstraavgiftene, eller fordi ekstraavgiftene ikke var store nok.

Avslagsprosenten for hele barnetrygdområdet var 7,6 prosent i 2018 og 8,3 prosent i 2019. Hvis en ser kun på barnetrygd EØS var endringen mer markant. Her endret avslagsprosent seg fra 16 prosent i 2018 til 26,9 prosent i 2019. Vi ser her en sannsynlig sammenheng med rutine for avslag ved manglende opplysninger fra utenlandsk trygdemyndighet. Denne rutinen er nå endret, og vi forventer en reduksjon av avslagsprosent totalt på området framover.

³⁰ For sykepenger finnes det ikke statistikk over innvilgelser og avslag ettersom vedtaksløsningen Infotrygd av hensyn til effektivitet for saksbehandlingen av sykepenger, er bygget opp annerledes enn for de andre ytelsene. Dette vil bli rettet når NAV tar i bruk ny vedtaksløsning som nå er under utarbeidelse.

For dagpenger, tilleggsstønader og tiltakspenger (sistnevnte kun inkludert i totalen) er tallene endret noe. Vi har fra og med rapporteringen 1. tertial 2019 utvidet antall saker som er med i beregningen av avslagsprosent til å inkludere gjenopptak. Ny rettighet og gjenopptak brukes om hverandre av tekniske årsaker. Tidligere var avslagsprosent høyere, men vi mener tallene nå er et bedre uttrykk for reell avslagsprosent.

For arbeidsavklaringspenger er tallene endret noe. Avslagsprosenten er ikke helt sammenlignbar med tidligere rapporteringer ettersom vi nå har inkludert § 11-5 og gjenopptak, men vi mener tallene nå gir et riktigere bilde.

For barnebidrag har vi tidligere rapportert noe høyere avslagsprosent fordi gebyrsaker har vært inkludert i tallene. Vurdering av ileggelse av gebyr er nå tatt ut av tallene fordi de handler om noe annet enn de ordinære bidragssakene. Disse sakene opprettes og vedtas i parallell med barnebidragssaken.

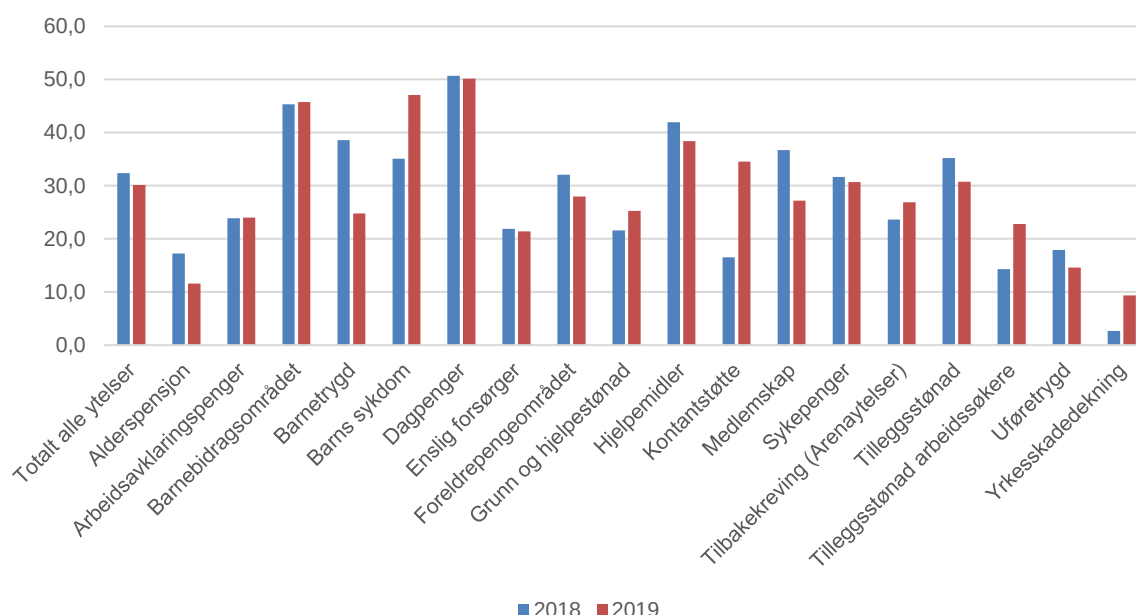
For yrkesskade er avslagsprosenten rapportert på samme måte som i årsrapport 2018, men med noe høyere tall enn rapportert i virksomhetsrapportering 1. tertial 2019. Dette skyldes at styringsinformasjonen på dette tidspunktet hadde blitt endret ved en feil slik at saker som kun registreres og arkiveres uten innvilgelse eller avslag ble omfattet av tallene. De er nå tatt ut igjen.

Tabell 19. Antall vedtatte søknader som grunnlag for avslagsprosjenter

Ytelse	2018	2019	Ytelse	2018	2019
Totalt vedtatte	1 712 238	1 681 448	Grunn og hjelpestønad	15 028	20 030
Alderspensjon	64 127	65 109	Hjelpemidler	405 952	417 077
Arbeidsavklaringspenger	174 930	167 936	Kontantstøtte	38 980	36 583
Barnebidragsområdet	25 984	25 131	Medlemskap	12 175	8 870
Barnetrygd	103 277	99 630	Tilleggsstønad	53 518	44 700
Barns sykdom	39 371	44 703	Till. stønad arbeidssøkere	47 967	43 661
Dagpenger	172 217	161 108	Uføretrygd	41 775	42 154
Eneforsørger	27 260	25 532	Yrkesskade	63 852	62 138
Foreldrepengeområdet	179 827	176 124			

Omgjøringsprosent for klager i vedtaksinstans

Figur 14. Utvikling i omgjøringsprosent i vedtaksinstans for utvalgte ytelses



I 2019 var omgjøringsprosenten i vedtaksinstans for alle ytelses på 30 prosent. Det tilsvarer en nedgang på 2 prosentpoeng sammenlignet med 2018, og 9 prosentpoeng sammenlignet med 2016. Denne utviklingen, i sammenheng med at den samlede omgjøringsprosenten for klager i NAV Klageinstans ikke har gått opp, kan tyde på at kvaliteten på saksbehandlingen i vedtaksinstans har blitt bedre.

Omgjøringsprosenten for alderspensjon er redusert fra om lag 17 prosent til om lag 11,5 prosent.

Fra 2018 til 2019 endret omgjøringsprosenten seg fra vel 39 prosent til om lag 25 prosent for barnetrygd. Den noe høye omgjøringsandelen i 2018 skyldtes særlig en gruppe Polen-saker. Nivået i 2019 ligger nærmere et normalt nivå.

Endringen i omgjøringsprosenten for barns sykdom må sees i sammenheng med regelendringer og praksisendringer i 2019. Det har tatt noe tid å etablere ensartet praksis i og mellom enhetene som behandler disse sakene, samtidig som det hentes inn utfyllende medisinske opplysninger i klageomgangen.

Tabell 20. Antall vedtak som grunnlag for omgjøringsprosenter

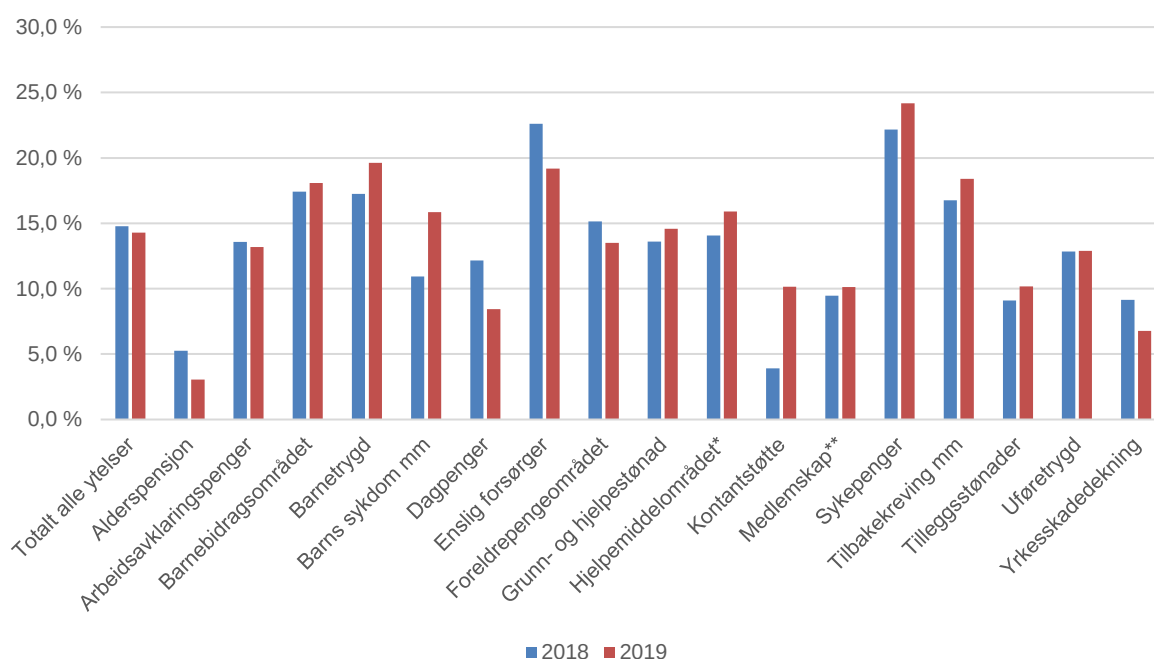
Ytelse	2018	2019	Ytelse	2018	2019
Totalt alle ytelser	53 313	49 602	Hjelpemidler	1 713	1 394
Alderspensjon	603	501	Kontantstøtte ³¹	508	452
Arbeidsavklaringspenger	8 349	7 959	Medlemskap	109	136
Barnebidragsområdet	6 467	5 909	Sykepenges	7 157	7 043
Barnetrygd	1 205	828	Tilbakekreving ³²	1 092	1 157
Barns sykdom	638	690	Tilleggsstønad	483	351
Dagpenger	9 747	6 544	Till. stønad arbeidssøkere	532	482
Enslig forsørger	1 818	1 592	Uføretrygd	5 792	7 671
Foreldrepengområdet	2 540	2 418	Yrkesskade ³³	1 380	1 440
Grunn- og hjelpestønad	1 543	1 488			

Det er relativt få medlemskapssaker, og en del av sakene er parallelle saker der brukerne har samme arbeidsgiver og får samme vedtak. Omgjøringsprosenten vil derfor kunne endre seg mye fra år til år.

Omgjøringsprosent for klager i NAV Klageinstans

Omgjøringsprosenten for klager i NAV Klageinstans er stabil. Fra 2018 til 2019 har andelen omgjøringer endret seg fra 14,8 til 14,3 prosent. Endringer i omgjøringsprosentene for klager i klageinstansen er en av flere parametere som beskriver aspekter ved kvaliteten i vedtaksinstans, ref. omtale under Kvalitet i ytelsesforvaltningen.

Figur 15. Omgjøringsprosent for klager i NAV Klageinstans for utvalgte ytelser



* For hjelpemiddelområdet er tallene mer dekkende i denne rapporteringen enn tidligere fordi vi har inkludert klager som gjelder bilsaker for begge årene i figuren.

** For medlemskap ble det rapportert for lav omgjøringsprosent i årsrapport 2018. Forskjellen er kun 3 omgjorte saker.

³¹ Data for kontantstøtte mangler for 2018 på grunn av en feil i fagsystemet. For 2018 er data fra manuell klagelogg anvendt. Feilen ble rettet januar 2019.

³² For ytelser behandlet i vedtaksløsningen Arena: Dagpenger, arbeidsavklaringspenger, tilleggsstønader og tiltakspenger.

³³ For yrkesskade er det endringer av hvilke saksnummer som blir tatt med i statistikken for omgjøringer. Vi har dermed ikke sammenlignbare tall mellom 2018 og 2019

Tabell 21. Antall vedtak i 2018 og 2019 som grunnlag for omgjøringsprosenter

Ytelse	2018	2019	Ytelse	2018	2019
Totalt alle ytelser	36 759	37 207	Grunn- og hjelpestønad	1 381	1 097
Alderspensjon	400	261	Hjelpemiddelområdet	988	773
Arbeidsavklaringspenger	5 963	8 592	Kontantstøtte	434	335
Barnebidragsområdet	3 480	3 206	Medlemskap	74	79
Barnetrygd	545	372	Sykepenges	4 090	3 987
Barns sykdom	494	385	Tilbakekreving mm	2 984	2 549
Dagpenger	5 386	5 200	Tilleggsstønader	791	669
Enslig forsørger	1 742	928	Uføretrygd	4 162	5 403
Foreldrepengeområdet	1 520	1 318	Yrkesskadedekning	1 313	1 181

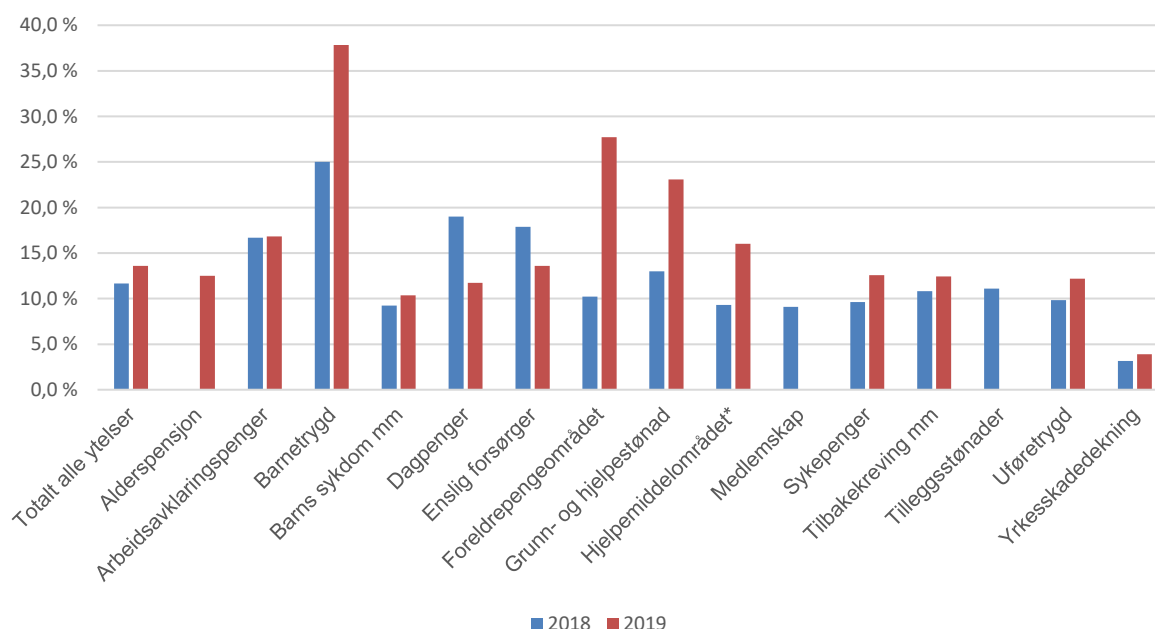
Omgjøringsprosent i NAV Klageinstans i ankesaker³⁴

I 2019 ble det behandlet nærmere 5 500 anker i NAV Klageinstans. Dette tilsvarer en økning på 1 200 ankesaker, og knytter seg i hovedsak til ankesaker om arbeidsavklaringspenger og uføretrygd.

Omgjøringsprosenten for anker i NAV Klageinstans har hatt en økning, fra 11,7 til 13,6 prosent. En del av forklaringen på økningen i den totale omgjøringsprosenten er økningen i antall ankesaker om arbeidsavklaringspenger, som har høyere avslagsprosent enn snittet for alle saker.

For mange av ytelsene er det er relativt få anker. Dermed vil omgjøringsprosenten kunne variere en del fra år til år.

Figur 16. Omgjøringsprosent for anker i NAV Klageinstans for utvalgte ytelser



* For hjelpemiddelområdet er tallene mer dekkende i denne rapporteringen enn tidligere fordi vi har inkludert anker som gjelder bilsaker for begge årene i figuren.

³⁴ Ankesaker behandles først i NAV Klageinstans. Dersom klageinstansen ikke omgjør klagevedtaket sendes saken til Trygderetten.

Tabell 22. Antall vedtak i 2018 og 2019 som grunnlag for omgjøringsprosenter

Ytelse	2018	2019	Ytelse	2018	2019
Totalt alle ytelser	4 274	5 509	Grunn- og hjelpestønad	177	156
Alderspensjon	30	40	Hjelpemiddelområdet	129	100
Arbeidsavklaringspenger	827	1 461	Medlemskap	11	88
Barnetrygd	68	37	Sykepenger	562	629
Barns sykdom	65	29	Tilbakekreving mm.	314	354
Dagpenger	237	264	Tilleggsstønader	9	17
Enslig forsørger	151	125	Uføretrygd	1 178	1 683
Foreldrepengeområdet	127	119	Yrkesskadedekning	318	335

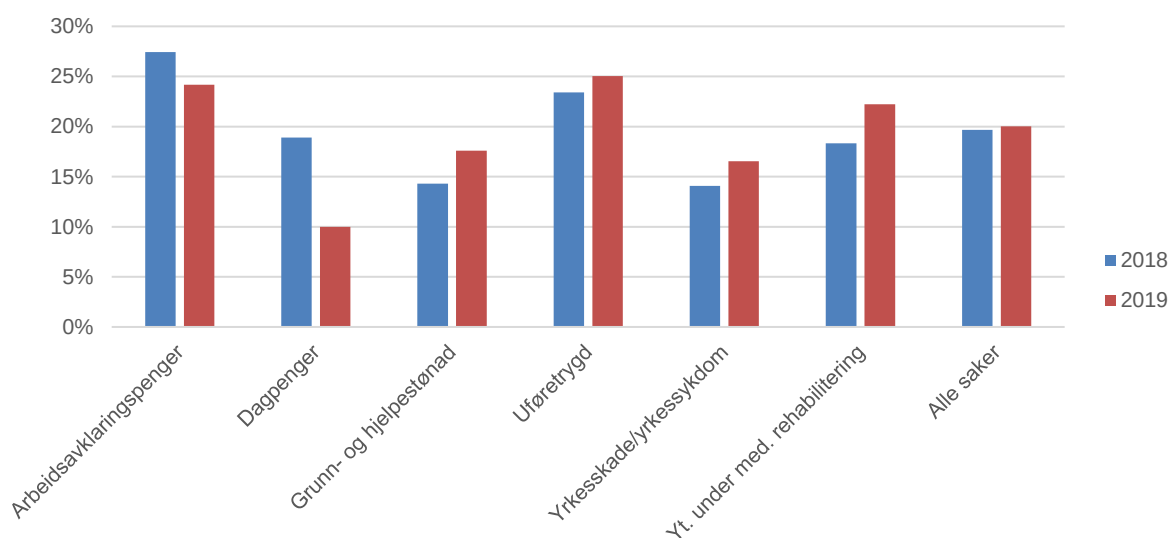
Omgjøringsprosent for anker i Trygderetten

Total andel saker omgjort i Trygderetten er tilnærmet uendret fra 2018 til 2019 på om lag 20 prosent. I Trygderetten omtales omgjorte saker som saker med utfall til klagerens gunst. At saken er til brukerens gunst, kan innebære både oppheving og omgjøring av vedtaket. NAV følger i utgangspunktet trygderettens avgjørelser, men det vil kunne være avgjørelser som er av prinsipiell betydning som må vurderes nærmere av direktoratet og tas opp med departementet om nødvendig. I enkelte tilfeller er det aktuelt å prøve sakene i rettsapparatet.

Omgjøringen for uføretrygd er fortsatt høy, og lett stigende. Trygderetten foretar en nåtidsvurdering av sakene når de behandler anken, noe som øker omgjøringsfrekvensen når det er lange saksbehandlingstider. Trygderetten har også en høy omgjøring av saker som gjelder unge uføre, et område hvor det er fortolkningsulikhet mellom NAV og Trygderetten.

Omgjøringen for dagpenger viser nesten en halvering fra 2018 til 2019 til 10 prosent, mens den økte fra 13 til 19 prosent fra 2017 til 2018. De store endringene avspeiler at det er få saker det gjelder. I 2019 ble 15 saker opphevet eller omgjort.

Figur 17. Omgjøringsprosent for anker i Trygderetten for utvalgte ytelser*



* Kilde Trygderetten.

Tabell 23. Antall vedtak i 2018 og 2019 som grunnlag for omgjøringsprosenter

Ytelse	2018	2019	Ytelse	2018	2019
Alle saker*	3 876	3 798	Arbeidsavklaringspenger	693	554
Uføretrygd	816	971	Grunn- og hjelpestønad	119	108
Yrkesskade/yrkessykdom	256	266	Ytelser under medisinsk rehabilitering	169	90
Dagpenger	180	150			

* Alle saker omfatter flere saker enn hovedkategoriene som er trukket frem i figuren. Her er også tilbakeføring av NAVs ytelser, offentlig tjenestepensjon i KLP og Statens pensjonskasse inkludert. De to sistnevnte er ikke innenfor NAVs ansvarsområde.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid klagesaker

Oversikt over gjennomsnittlige saksbehandlingstider for klagesaker er ny nøkkelinformasjon fra og med 2019. Vi viser samlet saksbehandlingstid for de enkelte områdene fordi det er utfordrende å dele opp saksbehandlingstiden på de to instansene. Samlet saksbehandlingstid er tiden fra NAV har mottatt brukerens klage til den er ferdig behandlet i vedtaksinstans eller NAV Klageinstans. Rundt 30 prosent av klagen omgjøres i vedtaksinstans og sendes ikke videre til NAV Klageinstans. Lav omgjøringsprosent i vedtaksinstans vil derfor innebære lengre saksbehandlingstid i gjennomsnitt for en ytelse. For noen av ytelsene er det svært få klager, slik at gjennomsnittet vil være påvirket av enkeltsakene.

For arenaytelser³⁵ måles saksbehandlingstiden av tekniske årsaker separat for hver av instansene vedtaksinstans og klageinstansen.

Tabell 24. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid klagesaker i NAV. Antall dager. Ytelser med mer enn 100 klager saksbehandlet i 2019

Nøkkelinformasjon: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid klagesaker (antall dager)	Internt krav 2019	2018	2019
Alderspensjon	154	266	168
Barnebidragsområdet	154	211	158
Barnetrygd	154	148	169
Barns sykdom	154	80	69
Enslig forsørger	154	181	137
Foreldrepengeområdet	154	142	133
Gjenlevendeytelse	154	277	255
Gravferdsstønad	154	103	152
Grunn og hjelpestønad	154	152	153
Hjelpemidler	154	125	138
Kontantstøtte	154	137	116
Medlemskap	154	256	322
Sykepenger	154	103	102
Uføretrygd	154	218	183
Yrkesskade	154	250	327
Klager arenaytelser (vedtaksinstans)	56	78	64
Klager arenaytelser (klageinstans)	84	150	141

Fra 2018 til 2019 har 11 av 17 områder forbedret gjennomsnittlig saksbehandlingstid på klagesaker. Områdene barnetrygd, gravferdsstønad, grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler, medlemskap og yrkesskade har svakere resultat. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for klagesaker er for lang på flere ytelser, med lengst saksbehandlingstid på gjenlevende,

³⁵ Dagpenger, arbeidsavklaringspenger, individstønad og tilleggstønader.

medlemskap og yrkesskade. Innsats for å forbedre saksbehandlingstider har vært prioritert siden 2018 og videreføres i 2020 i henhold til plan.

Etatens håndheving av aktivitetskravene

Vi viser til omtale i punkt 3.2.4.

3.4.3 Forebygge og avdekke feilutbetalinger og trygdesvindler

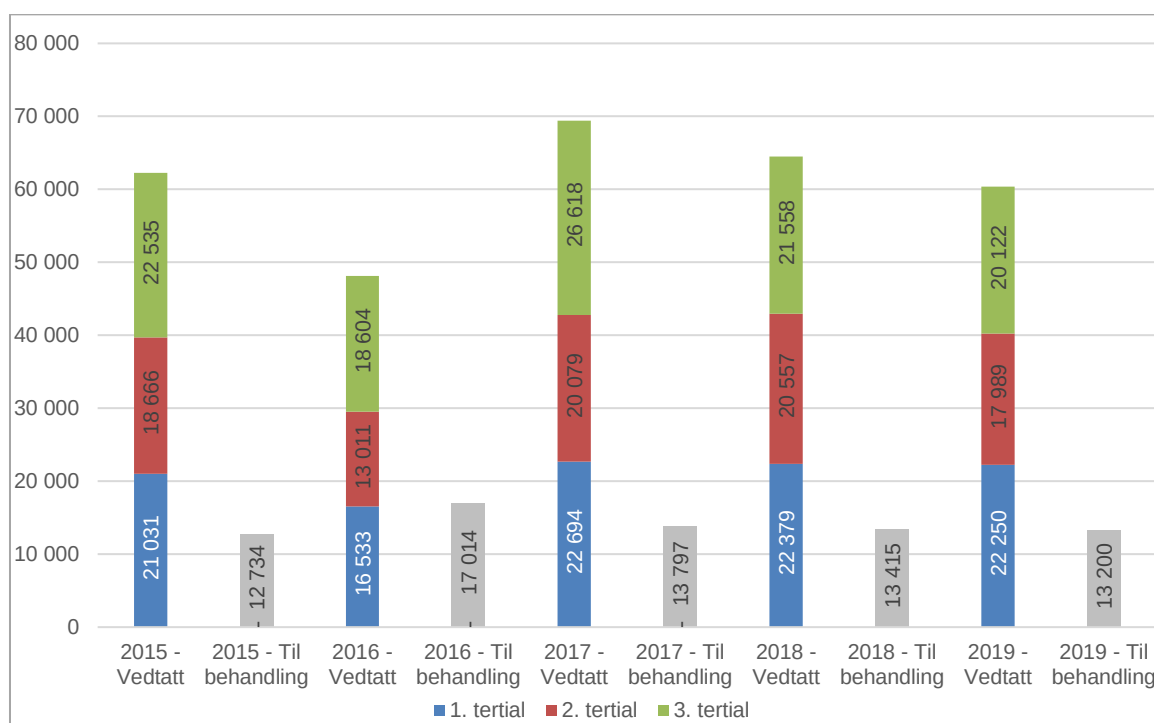
Ytelser til revurdering/innkreving/foreldelse

Muligheten for at feilutbetalings- og svindelsaker ikke forebygges, avdekkes og håndteres på en tilfredsstillende måte, har i flere år vært identifisert som risiko i NAV.

Tabell 25 viser beløp og hvor mange saker som ble sendt til innkreving, dvs. omfanget av saker NAV har ferdigbehandlet og som deretter ble sendt til Skatteetaten for innkreving av feilutbetalte beløp. Beløp overført til innkreving etter vedtak om tilbakekreving utgjorde 905 mill. kroner i 2019. Dette var 13 prosent lavere sammenlignet med 2018.

Antall saksbehandlede tilbakekretingsvedtak i 2019 utgjorde 60 400 saker, noe som var 4 000 lavere (6 prosent) enn i 2018. Samtidig gikk beløp per tilbakekretingssak ned fra 28 881 kroner i snitt i 2018 til 27 120 kroner i snitt i 2019, hvilket følger samme tendens som tidligere år. Dette er i tråd med at NAV har økt prioriteringen av forebygging og tidlig avdekking.

Figur 18. Antall tilbakekretingsvedtak i NAV og antall saker til behandling



Tabell 25. Ferdig behandlede tilbakekrevingssaker klare til innkreving (beløp i mill. kroner)*

	2018	2019
Overført til innkreving (mill. kroner)	1 043	905
Overført til innkreving (antall saker)	36 096	33 356
Foreldet før vedtak om tilbakekreving (mill. kroner)	137	98
Ikke innkreving / henlagt av andre årsaker enn foreldelse (mill. kroner)	367	317

* Etteroppgjør for uføretrygd samt renter er ikke med i tallene i tabellen. NAV har i 2018 lagt om rapporteringsmåten. Trukket skatt på feilutbetalt beløp er fra og med årsrapporten 2018 hensyntatt i tallene for Overført til innkreving. Tallene til innkreving/ikke innkreving inkluderer også omgjøringsvedtak, dvs. der opprinnelige vedtak overført til innkreving blir redusert. Dette er gjort også for tidligere år slik at tallene er sammenlignbare. Endringen påvirker ikke tidligere års vurdering av utviklingen på feilutbetalingsområdet.

Tabell 25 viser hvor stor del av feilutbetalte beløp som ikke går til innkreving på grunn av foreldelse, eller av andre årsaker, som i de fleste tilfeller innebærer at vilkårene for tilbakekreving ikke er til stede. Dette kan for eksempel skyldes at beløpene er for små til at de tilbakekreves (under fire rettsgebyr) eller at NAV ikke mener brukerens skyld er tilstrekkelig dokumentert. I en del saker påtar NAV seg helt eller delvis skyld for feilutbetalingen.

Foreldelse kan skyldes at NAV avdekket eller fikk opplysninger om saken for sent, eller at saksbehandlingen ikke ble gjort i tide. Perioden ytelsen har vært utbetalt med for høyt beløp, kan strekke seg over flere år tilbake i tid, og en del av beløpet vil kunne være foreldet etter den alminnelige foreldelsesfristen for pengekrav på tre år. Saker som var foreldet før vedtak om tilbakekreving utgjorde 98 mill. kroner i 2019. Dette var en nedgang på 28,5 prosent i forhold til 2018.

Feilutbetalte beløp som ikke går til innkreving utgjorde 317 mill. kroner i 2019. Dette er en nedgang på 50 mill. kroner (13 prosent) fra 2018. Det er behov for større grep både i IT-løsningene og regelverkene for å kunne forebygge feilutbetaling mer effektivt.

Tallene for etteroppgjør for uføretrygd kommer i tillegg til tallene i tabell 25 ettersom etteroppgjør juridisk ikke regnes som feilutbetaling, og vises i tabell 26 under. For inntekts-året 2018 er det varslet 487 mill. kroner i tilbakekreving og 106 mill. kroner i etterbetaling.

Tabell 26. Etteroppgjør for uføretrygdde³⁶

		Inntektsår 2017	Inntektsår 2018
Antall behandlet automatisk		355 662	362 042
Antall uten endring ³⁷		327 538	332 215
Tilbakekreving	Antall brukere	19 127	19 698
	Snitt beløp	23 104	24 736
	Sum beløp	441 915 449	487 248 816
Etterbetaling	Antall brukere	8 997	9 258
	Snitt beløp	11 537	14 411
	Sum beløp	103 798 295	105 647 297

Forebyggende tiltak trygdesvindler

Forebygging av trygdesvindler foregår på flere nivåer utover ordinær saksbehandling. Under beskrives ulike samhandling, arbeid med systemutvikling og målrettet innsats for tiltaks-plasser.

³⁶ Tallene omfatter ikke manuelt behandlede etteroppgjørssaker.

³⁷ Tallene Antall uten endring inkluderer tilbakekreving eller etterbetaling som er under grenseverdiene eller som gjelder personer som døde i løpet av eller etter etteroppgjørsåret.

A-krimssamarbeid og annet tverretatlig samarbeid

A-krimssentrene arbeider både avdekkende og forebyggende. Gjennom de operative gruppene Forebygging og kontroll og i andre tverretatlige samarbeid har kontrollenhetene deltatt på flere aksjoner og utekontroller. Flere av kontrollene har hatt forebygging som primærmål. Vårt samarbeid med Nasjonalt tverretatlig analyse- og etterretningssenter (NTAES) er styrket ytterligere gjennom konkret analysesamarbeid. NAV sine taushetspliktbestemmelser er strengere enn for andre etater. Det gjør det utfordrende å effektivt praktisere samarbeidet mellom etater og i A-krimssentrene.

Videre samarbeider NAV med andre land gjennom Nordisk samarbeidsmøte, samarbeidsgruppen for arbeidstilsynene i Norden og Baltikum, samarbeidsprosjekt Norge-Litauen og EU nettverksgruppe.

Samarbeid internt i NAV

NAV er oppmerksom på forebygging av svindel med tiltaksplasser og tiltaksmidler. Innsatsen knytter seg til samarbeid og veiledning internt i NAV og har resultert i stans av tiltaksplasser hos virksomheter som ikke egner seg som tiltaksarrangører. Kontrollenhetene bidrar i arbeidet med å veilede andre enheter om faresignaler og risikosaker for feilutbetalinger og trygdesvindel.

IT-utvikling

Det forebyggende arbeidet mot svindel er styrket gjennom ulike IT-utviklingsaktiviteter. I Digital samhandling offentlig-privat (DSOP) er det lagt til rette for elektronisk informasjonsutveksling mellom bankene, forsikringsselskapene og NAV. Videre har NAV utviklet et register som gir oversikt over alle behandlere og tjenesteytere som har mistet retten til å praktisere for trygdens regning eller er gitt en advarsel. Vi unngår at ugyldige legeerklæringer legges til grunn i saksbehandlingen, og hindrer at det foretas uberettigede utbetalinger fra NAV, både til brukere og behandlere/tjenesteytere. Det er også utviklet en risikomodul i foreldrepengeløsningen som varsler saksbehandler om saker som har høyere risiko for feilutbetaling.

Etterkontroller

På kontrollsiden gjøres hyppigere listekontroller enn tidligere år, noe som reduserer større feilutbetalingssaker og mulige svindelsaker.

Antall saker, beløp og anmeldelser i saker om trygdesvindel

I 2019 ble det gjort anmeldelser i 881 saker for til sammen 139 mill. kroner. Dette er en nedgang på 9 prosent i antall saker ift. 2018. Nedgangen forklares med hyppigere etterkontroller og forebyggende arbeid. Den største andelen (69 prosent) anmeldelser kommer fra gjennomføring av listekontroll på inntekt og utbetaling av arbeids-avklaringspenger og dagpenger.

Tabell 27. Anmeldte saker om trygdesvindel

	2018	2019
Anmeldt antall saker*	1 020	930
Antall anmeldelser	968	881
Anmeldt beløp (mill. kroner)	166	139

* Samme person kan bli anmeldt for flere saker/stønadstyper

Forebyggende tiltak for feilutbetalingsområdet

I desember 2016 ble det vedtatt en handlingsplan som skulle skal bidra til å forebygge og avdekke feilutbetalingssaker og behandle avdekkede feilutbetalinger mer effektivt. Mange av tiltakene i handlingsplanen er gjennomført, og vi mener nå at kvaliteten på feilutbetalingsområdet har tilfredsstillende kvalitet. Handlingsplanen ble dermed avsluttet i 2019.

Vi ser behov for at gjenstående utviklingstiltak i handlingsplanen gjennomføres i forbindelse med utvikling av nye løsninger. NAV har vurdert det som nødvendig å fase ut eldre systemer, og det anses derfor ikke som hensiktsmessig å levere større endringer i disse systemene nå. Det er behov for større grep både i IT-løsningene og regelverkene for å kunne forebygge feilutbetaling mer effektivt.

3.5 Tilgjengelige tjenester med god service

3.5.1 Styringsparametere

Tabell 28. Styringsparametere brukeropplevelser (tallene er per første tertial)

Styringsparameter/mål	2018	2019	Kommentater
Andelen brukere som er fornøyd med helhetlig service skal øke	76 %	77 %	«Fornøyd» er definert som de som enten svarer 4,5 eller 6 på en skala fra 1 til 6, der 6 er «svært fornøyd». Endring fra i fjor regnes vanligvis ikke som statistisk signifikant.
Andelen arbeidsgivere som er fornøyd med helhetlig service skal øke.	73 %	80 %	«Fornøyd» er definert som for personbrukere (over). Endringen er statistisk signifikant.
Andel brukere som opplever å få lett tilgjengelig og god informasjon skal øke.	67 %	69 %	«Fornøyd» er definert som for personbrukere (over). Endringen fra i fjor er svakt statistisk signifikant.

Oppsummering av resultatene fra NAVs personbrukerundersøkelse og NAVs arbeidsgiverundersøkelse for 2019

Undersøkelsene ble gjennomført i perioden mars-mai 2019. Rapporter ble publisert 24. juni og er tilgjengelige på: https://www.nav.no/no/NAV_og_samfunn/Kunnskap/Analyser_fra_NAV/analyser-andre-temaer

Arbeidsgiverundersøkelsen

Undersøkelsen viser at 80 prosent av virksomhetene var fornøyd med NAVs service totalt sett. Dette er en stor økning fra 73 prosent i 2018. Det har vært en betydelig økning i andelen virksomheter som har vært i kontakt med NAV gjennom «*Digital innsending eller registrering*». De digitale løsningene ble brukt av en stor andel av virksomhetene.

Det var en signifikant økning i andelen virksomheter som sier at de er fornøyd på viktige områder, og svarer positivt på påstander som at:

- NAVs medarbeidere har riktig kompetanse for å bistå virksomheten
- NAV gir svar innen rimelig tid
- Ansatte blir godt ivaretatt når de har behov for bistand fra NAV
- NAVs digitale løsninger dekker våre behov
- NAV er godt koordinert

Det var fortsatt lav andel virksomheter som er fornøyd med tilgjengeligheten på telefon og andelen som var fornøyd med tilgjengelighetene på epost/SMS synker. Andelen som var fornøyd med veiledning og informasjon på telefon fortsatte også å synke.

Det var økt tilfredshet med NAVs evne til å «*skaffe og kvalifisere arbeidskraft*», blant annet når det gjelder «*cv-basen på nav.no*» og bistand til å «*skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger*», der det er nye digitale løsninger. Tjenestene på markedsområdet brukes av en større andel av virksomhetene enn i 2018. Det var også en høyere andel virksomheter som sier at de er fornøyde med NAVs oppfølging i tiltaksperioden.

Når det gjaldt hjelp til å «*beholde medarbeidere*» som står i fare for å falle ut av arbeidslivet, viser flere av spørsmålene en nedgang i andel fornøyde over tid. Dette gjelder blant annet IA-arbeidet. Løsningene for digital sykefraværsoppfølging får høy skår, enda bedre enn i 2018. Løsningene brukes av en stor del av virksomhetene.

En klart høyere andel av arbeidsgiverne er fornøyd med løsningene for rapportering via altinn og skjemaene på nav.no.

Personbrukerundersøkelsen

Personbrukerundersøkelsen som ble gjennomført i 2019³⁸ viser at flertallet av brukere som hadde vært i kontakt med NAV siste 6 måneder var fornøyde med tjenestene de fikk fra NAV og opplevde at de ble møtt med respekt. Det var ingen signifikante endringer i tilfredsheten med tjenester, men andel brukere som opplever å ha blitt møtt med respekt og som har tillit til NAV har økt noe de siste årene.

Det var mottakere av alderspensjon, kontantstøtte, arbeidsavklaringspenger (AAP), barnetrygd og sykmeldte som var mest fornøyde med tjenestene, mens personer med nedsatt arbeidsevne (ekskl. AAP) var blant de minst fornøyde. Sistnevnte brukergruppe har blitt betydelig mindre fornøyd med tjenestene det siste året. Det skyldes trolig innstramninger i AAP-ordningen.

En stor majoritet av brukerne brukte nav.no for å finne informasjon eller benytte innloggede tjenester. Tilfredsheten med disse tjenestene var relativt høy. Tilfredsheten var noe lavere for personlig veiledning på NAV-kontor eller via telefon, som ble benyttet av litt under halvparten av brukerne. Kontakt på telefon har imidlertid sammenheng med misnøye med informasjonen på nav.no. En av de viktigste påvirkningsfaktorene for tilfredshet er at brukerne får den informasjonen de har behov for.

Det var personer som befinner seg i «midten» av sosioøkonomiske skalaer, som digital kompetanse og utdanning, som var mest fornøyd med NAV.

78 prosent av brukerne var fornøyd med prosessen tilknyttet det å sende inn søknad. Viktige påvirkningsfaktorer for tilfredsheten er saksbehandlingstid og informasjon/samhandling i løpet av saksbehandlingstiden.

73 prosent av brukerne var fornøyd med veiledningen de har fått. Både veileders kompetanse, innflytelse og veiledningsforholdet (tillit, forståelse) påvirket tilfredsheten positivt. Veileders kompetanse og egen innflytelse synes noe viktigere. Eksempelvis var brukere som har forholdt seg til flere veiledere – «*fordi det var behov for det*» mest fornøyd.

3.5.2 Gode brukermøter preget av respekt, service og brukermedvirkning

Individuell brukermedvirkning

NAV utvikler løsninger som bidrar til økt mulighet for individuell brukermedvirkning. Aktivitetsplanen bidrar til å forsterke den enkeltes medvirkning i egen sak. Brukeren kan selv

³⁸ Undersøkelsen ble gjennomført i 1. tertial 2019 dvs. før EØS-saken ble kjent.

legge inn og foreslå arbeidsrettede aktiviteter, og ha dialog med sin veileder. I tillegg jobbes det med å sikre et godt språk som er både enkelt og forståelig for brukeren.

I 2019 har NAV bla. arbeidet med utvikling av en ny vedtaksstøtte for behovs- og arbeidsevnevurdering som vil piloteres første halvår 2020. Ny vedtaksstøtte vil bidra til at våre vurderinger i større grad bygger på brukers vurdering av egne muligheter for arbeid, og tar hensyn til den enkeltes situasjon.

Brukermedvirkning på system- og tjenestenivå (herunder brukerutvalg)

2019 har blant annet vært preget av iverksetting av Strategi for brukermedvirkning på system- og tjenestenivå i NAV. Strategien, som kom i desember 2018, har skapt økt bevisstgjøring om betydningen av brukermedvirkning ved utvikling av NAVs tjenester. Strategien har gitt ny giv til arbeidet i flere fylker.

Strategien omfatter også satsingen Ung medvirkning i NAV. I tillegg til brukerrådet for ungdom i NAV Trøndelag ble det etablert ungdomsråd i Møre og Romsdal, og lokalt i NAV Hamar, Innlandet. Satsingen ble fulgt opp av en samling i regi av NAV Trøndelag, der disse og andre interesserte fylker delte erfaringer.

Høsten 2019 fikk Arbeids- og velferdsdirektoratet en utfordring fra Sentralt brukerutvalg som ville vite hvordan NAV jobber helhetlig med unge, og hvordan flere unge kan komme i arbeid. Dette ble gjenstand for en workshop med Sentralt brukerutvalg og NAVs ledelse, der direktoratet også inviterte 10 unge brukerrepresentanter fra ulike kanter av landet. I tillegg deltok en rekke fagpersoner fra avdelinger/produktområder i direktoratet, samt arbeidsgruppen for tverrsektorielt samarbeid i 0-24 samarbeidet³⁹. Utgangspunktet for workshopen var innsiktsarbeidet «*Ungdomsinnsatsen virker den?*», som direktoratet gjennomførte i 2018 og 2019. Workshopen resulterte i en rekke innspill og er et godt eksempel på hvordan brukermedvirkning skaper merverdi for NAV og NAVs brukere. Det eksperimenteres mange steder lokalt i NAV, med slike former for brukermedvirkning i ulike typer tjenesteutvikling.

3.5.3 Lett tilgjengelige tjenester og informasjon

Serviceklager

I 2019 registrerte NAV 11 324 henvendelser gjennom serviceklageskjemaet på nav.no. Det er en reduksjon på om lag 5 500 klager (33 prosent), sammenlignet med året før, se tabell 29.

Om lag 8 240 av henvendelsene som kom i 2019 (t.o.m. 10. desember) ble behandlet og registrert som en reell serviceklage. De fleste av klagen dreide seg om «veiledning, informasjon og oppfølging» (40 prosent) og «saksbehandlingstid og svartid» (38 prosent), mens en del av klagen falt inn under kategorien «NAV-ansattes oppførsel» (12 prosent) og «manglende tilgjengelighet» (10 prosent). Det er en nedgang i samtlige klagekategorier sammenlignet med året før.

En femtedel av alle henvendelser regnes ikke som serviceklager, fordi serviceklagekanalen også benyttes til andre henvendelser. De blir rutet til riktig instans.

³⁹ Barne-ungdoms- og familiedirektoratet, Helsedirektoratet, Utdanningsdirektoratet, og Direktoratet for forvaltning og IKT.

Tabell 29. Mottatte og behandlede klager

Periode	Serviceklager mottatt	Behandlet av NAV (uavhengig av når de ble innsendt, status per 10.12.2019)			
		Antall reelle serviceklager	Antall reelle serviceklager, prosent	Antall som viste seg å være noe annet enn en serviceklage	Antall samlet
2016	7 035	5 497	84	1 012	6 509
2017	15 688	12 232	83	2 551	14 783
2018	16 822	13 251	80	3 381	16 632
2019 tom. 10.12	10 613	8 239	78	2 298	10 537
2019 etter 10.12	711	*	*	*	*

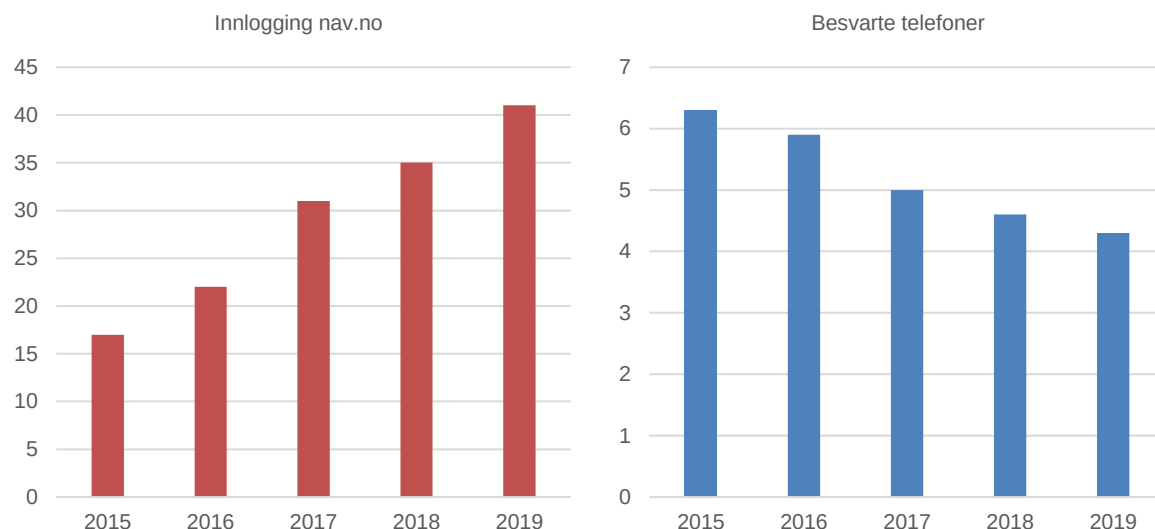
* NAV tok i bruk en ny løsning for serviceklager fra og med 11.12.19. Data fra ny løsning er ikke ferdig tilgjengeliggjort enda.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for serviceklager var 26 dager i 2019. Fristen er på 21 dager. I 2018 ble ca. 39 prosent av sakene behandlet etter fristen, i 2019 ca. 36 prosent. Alle enheter i arbeids- og tjenestelinjen jobber systematisk med læring av serviceklagene for å kunne gi bedre service til brukerne. Siste halvår 2019 startet NAV utviklingen av et nytt system for mottak, behandling og statistikk for serviceklager. Vi forventer at det nye systemet gir en bedre opplevelse for både klager, klagebehandler og de som benytter materialet til kvantitative og kvalitative analyser.

Utvikling av tjenester for god informasjon, og tilpasning til ulike brukergruppers behov

NAV har i flere år lag vekt på å ta i bruk digitale løsninger for å forbedre informasjonsformidlingen og redusere antall henvendelser gjennom andre kanaler (som telefon).

Figur 19. Utviklingen i bruk av digitale løsninger og telefonhenvendelser 2015-2019. Tall i millioner



Dette har medført at over 100 000 brukere logger seg på nav.no hver dag. Personbrugerundersøkelsen for 2019 viser at 3 av 4 brukere har logget seg på nav.no. Det er færre som ringer til NAV – om lag 27 prosent færre fra 2016 til 2019.

Telefoni

I 2019 var gjennomsnittlig svartid på NAV Kontaktsenter rundt 3 minutter, mot 5:37 minutter i 2018. I gjennomsnitt for årets to siste måneder ble imidlertid tilgjengeligheten på NAV Kontaktsenter betydelig redusert og svartiden økte til over 7 minutter, noe som delvis henger

sammen med EØS-saken. NAV Kontaktsenter møter brukerne på telefon, men også gjennom andre kanaler som for eksempel chat, chatbot, Facebook, Skriv til oss. God tilgjengelighet til kontaktsenterets tjenester er viktig for brukerne. NAV må derfor utnytte ulike teknologiske muligheter for å gi raske og korrekte svar i den kanalen som er egnet for brukerne. Kunstig intelligens kan bli et godt tilbud fremover for å svare opp enkle spørsmål. I tillegg til chatbot på foreldrepenger har NAV Kontaktsenter hatt forsøk med chatbot på Arbeidsavklaringspenger (AAP) og Sosiale tjenester i 2019. Effektiv bruk av ressurser førte også til at svartjenesten Skriv til oss ble gjeninnført i 3. tertial 2019 i stedet for Beskjed til NAV, som bare var en mottak-tjeneste.

Bruk av selvbetjeningsløsninger

I 2019 logget brukerne seg på nav.no hele 41 millioner ganger for å bruke tjenester for selvbetjening og sikker digital dialog på nav.no. Dette er en økning på litt over 17 prosent fra 2018 da brukerne logget seg på 35 millioner ganger. Nav.no hadde i 2019 over 70 millioner besøk, mot 67 millioner besøk i 2018. Det tilsvarer en økning på litt under 5 prosent. Bedre digitale tjenester og en rettet kanalstrategi har bidratt til å gjøre nav.no til et stadig mer naturlig førstevalg.

Mer dialog i digitale kanaler

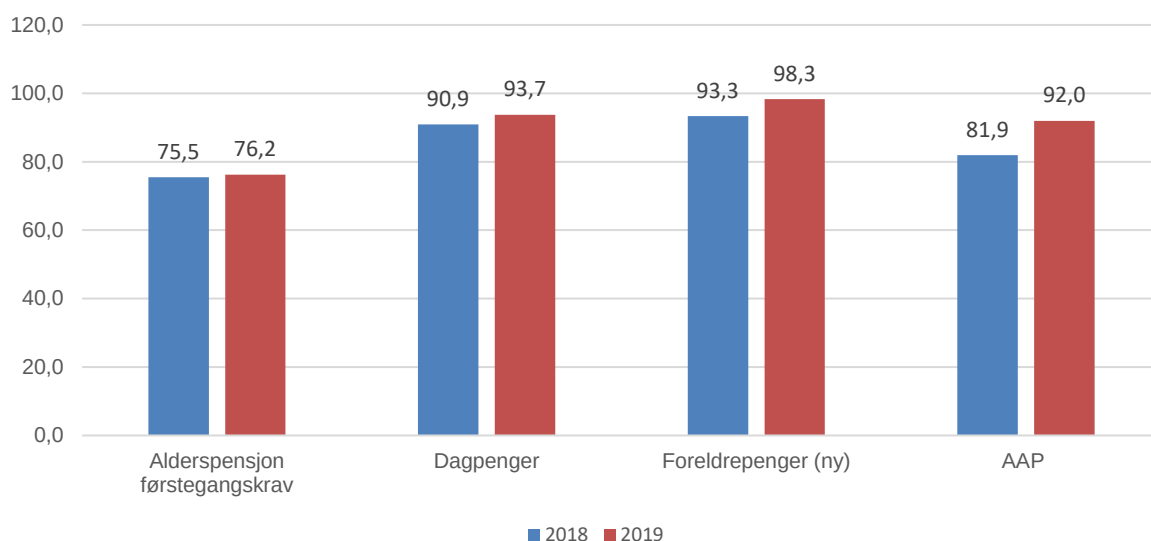
Brukere som er under oppfølging til arbeid, har mulighet for direkte dialog med sin veileder i aktivitetsplanen på nav.no både i forbindelse med oppgaver som skal gjennomføres og utenom. Denne muligheten blir hyppig brukt. Antall dialoger initiert av NAV økte fra 608 802 i 2018 til 1 147 649 i 2019 (89 prosent). Antall nye dialoger opprettet av bruker økte fra 315 861 til 500 748 i samme periode (ca. 58 prosent). En dialog kan inneholde flere meldinger mellom partene.

Antall henvendelser som NAV sendte til brukerne igjennom dialogkanalen skriv til oss/beskjed til NAV ble redusert fra 811 082 i 2018 til 578 072 i 2019 (29 prosent). Reduksjonen kan sees i sammenheng med økt bruk av digital dialog i forbindelse med aktivitetsplanen. Antall spørsmål sendt fra brukerne i skriv til oss økte fra 499 901 til 519 224 spørsmål (4 prosent).

På utvalgte områder tilbys chat for generelle spørsmål og i 2019 ble tilbudet utvidet til sosiale tjenester og AAP. NAV møter brukerne også i sosiale medier og i andre kanaler. I 2019 besvarte NAVs førstelinjetjenester 4,3 millioner samtaler, dette er to millioner færre enn i 2015, og 300 000 færre enn i 2018 og tilsvarer en nedgang på om lag 6 prosent fra 2018. NAVs førstelinjetjenester erfarer også at mange av de enklere henvendelsene har forsvunnet.

Økt bruk av selvbetjening

Selv om selvbetjeningsandelen er høy, vet vi at brukerreisene ikke er heldigitale. Det er fremdeles mange som må sende vedlegg på papir eller spørre om noe. NAV har potensiale i å videreutvikle tjenester som gir brukerne bedre informasjon om status i deres forhold til NAV, bedre økonomisk forutsigbarhet og bedre håndtering av forskjellige livssituasjoner tilpasset brukernes behov.

Figur 20 Andel selvbetjente søknader for utvalgte ytelser i prosent**Brukermeldingen**

Det er utarbeidet en egen brukermelding som følger som vedlegg 2.

3.6 Forvaltning og IKT-utvikling

3.6.1 Utvikling av partnerskapet

I mange fylker/regioner har det vært store endringer i de ulike partnerskapene som følge av kommunesammenslåinger og vertskommunesamarbeid. Per 1. januar 2020 var det 326 NAV-kontorer.

Fylkene rapporterer om fordeler med større enheter og kompetansemiljø, men også utfordringer for partnerskapene i det å skulle balansere ordinær drift med store omstillinger. Gjennom Etableringsstøtteprosjektet har direktoratet i samarbeid med fylkene fulgt opp lokal tjenesteutvikling, tidligere kalt «spydspiss-satsingen». Denne ble igangsatt for å sikre at kontorsammenslåinger ikke ble rene strukturendringer, men at man prioriterte å skape bedre tjenester med et lokalt utgangspunkt. Dette arbeidet videreføres som «Utviklingsnettverk for NAV-kontor».

Det har gjennom 2019 vært et godt samarbeid med Kommunenes Sentralforbund (KS) om arbeid som berører partnerskapet. Vi har i samarbeid lansert både «Sjekkliste for gode prosesser ved vertskommunesamarbeid om NAV-kontor» og «Revidert veileder til partnerskapsavtalen».

Direktoratet har gjennom 2019 fulgt partnerskapsmøtene knyttet til NAV Kristiansand, som har vært spydspisskontor for partnerskapet.

Arbeidet med «Utviklingsnettverk for partnerskapet i Agder» i regi av KS, Arbeids- og sosialdepartementet (ASD) og Arbeids- og velferdsdirektoratet, ble avsluttet i 2019. Det ble igangsatt ekstern følgeforskning av nettverkspiloten, og rapport fra dette arbeidet forventes publisert i slutten av mai 2020. Det har også vært avholdt en regional partnerskapskonferanse i Agder. Temaet var «Muligheter i partnerskapet i NAV-kontorene» og KS, ASD og direktoratet samarbeidet om gjennomføringen. Konferansen er et ledd i oppfølging av samarbeidsavtalen mellom KS og ASD, og det vurderes om det skal arrangeres en liknende konferanse neste år.

3.6.2 Effektiv ressursbruk

I 2019 har NAV hatt 13 700 årsverk i gjennomsnitt. Antall årsverk i NAV har økt med 239 i perioden fra 2015 til 2019 (1,8 prosent). Årsaken til dette er i hovedsak opptrapping av arbeidsmarkedstiltak i NAVs egen regi. Mesteparten av økningen i denne perioden har derfor kommet i arbeids- og tjenestelinjen (om lag 390 årsverk).

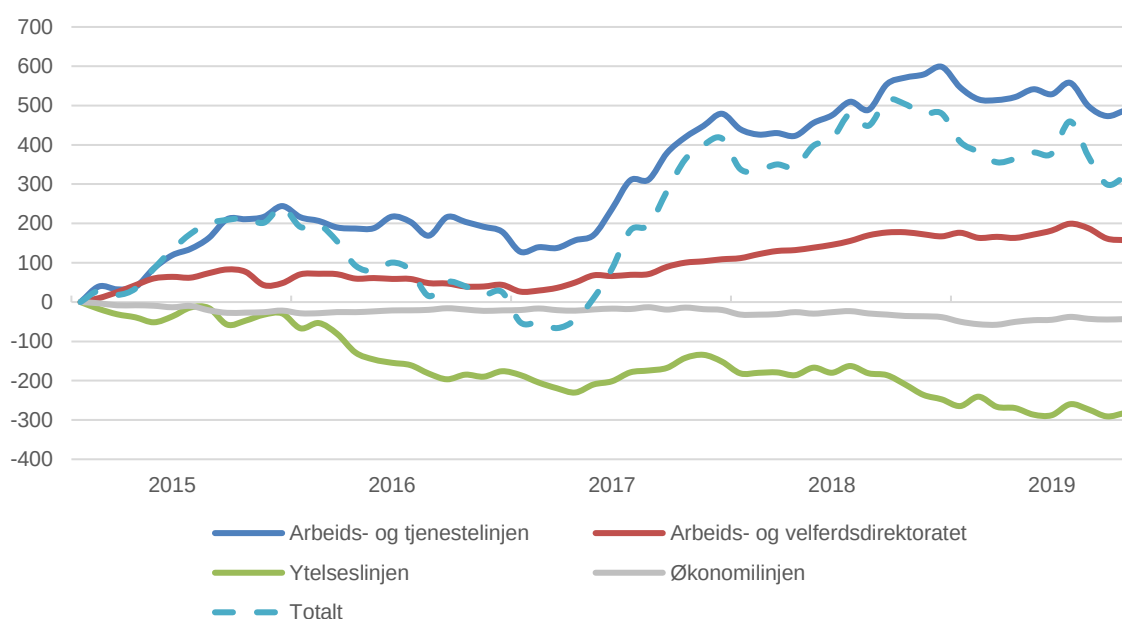
Ytelseslinjen i NAV har blitt redusert med om lag 240 årsverk (8,1 prosent) fra 2015 til 2019, og 81 årsverk fra 2018 til 2019. Nedgang i antall ansatte er resultat av gevinster som følge av nye digitale løsninger og som følge av spesialisering av tjenestene. Økonomilinja har i samme periode blitt redusert med 50 årsverk (15,2 prosent) som resultat av robotisering av arbeidsprosesser, maskinell tekstinnskriving og generell effektivisering.

Det har vært en økning i direktoratet på 122 årsverk i perioden (10,9 prosent), for det meste som følge av høy utviklingsaktivitet innen digitalisering av tjenester og endring i sourcingstrategi innen IT der konsulenter erstattes med egne ansatte.

1. januar 2019 endret NAV sin regionstruktur og gikk fra 19 fylkesledd til 12 regionkontorer. Som følge av kommunereformen er antall NAV-kontorer redusert fra 423 i 2017 til 326 NAV-kontorer ved utgangen av 2019. Vi forventer at dette antallet vil synke ytterligere gjennom 2020. Sentraliseringen av fylkeskontor har medført en styrking av antall ansatte ved de lokale NAV-kontorene. Endringer knyttet til økt digitalisering og nye arbeidsprosesser innebærer også behov for opplæring og kompetansebygging. Smidig utvikling med løpende leveranser påvirker både NAV Kontaktsenter og i linjene for øvrig. Dette stiller krav til gode rutiner og et tettere samordning enn ved tidligere leveransemønstre.

NAV har de siste årene arbeidet aktivt for å omprioritere flere ressurser til arbeidsrettet oppfølging ved å effektivisere øvrige saksområder. Ved utgangen av 2019 er det om lag 5 200 statlige årsverk ved landets NAV-kontorer, dette er en økning på 140 årsverk siden 2018. Økningen er primært knyttet til økt satsing på oppfølging i egenregi (jobbspesialister).

Figur 21. Utvikling i antall årsverk fordelt på enheter i NAV 2015-2019

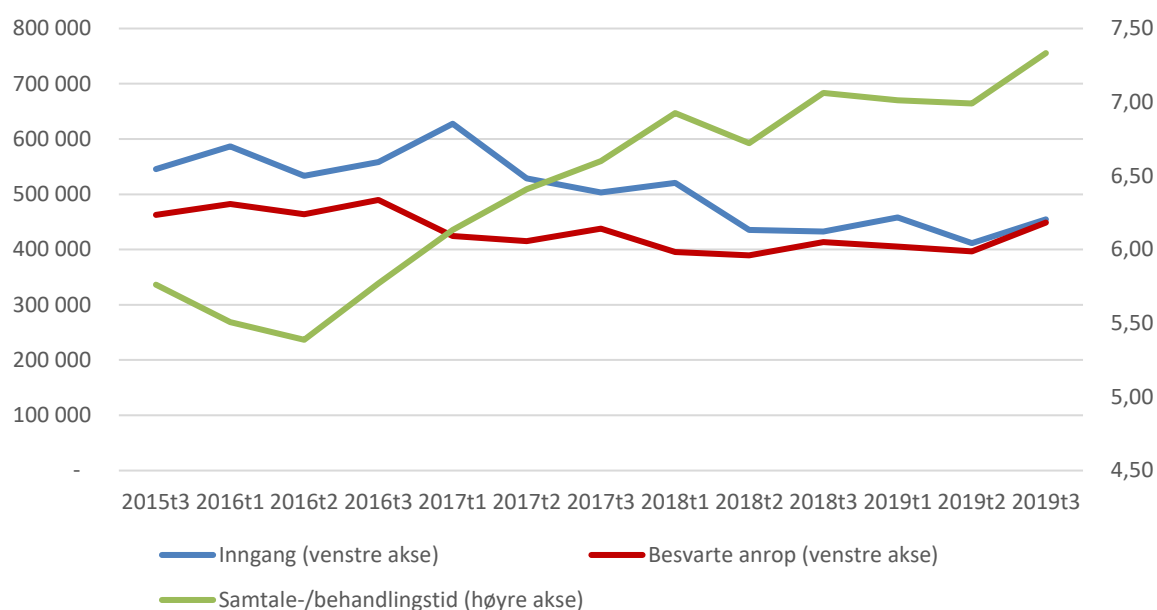


NAV Kontaktsenter har økt fra om lag 930 til 960 årsverk. Økt bemanning i NAV Kontaktsenter er blant annet knyttet til nye/flere oppgaver (tjenestepakker etc.) og økt behandlingstid. NAV

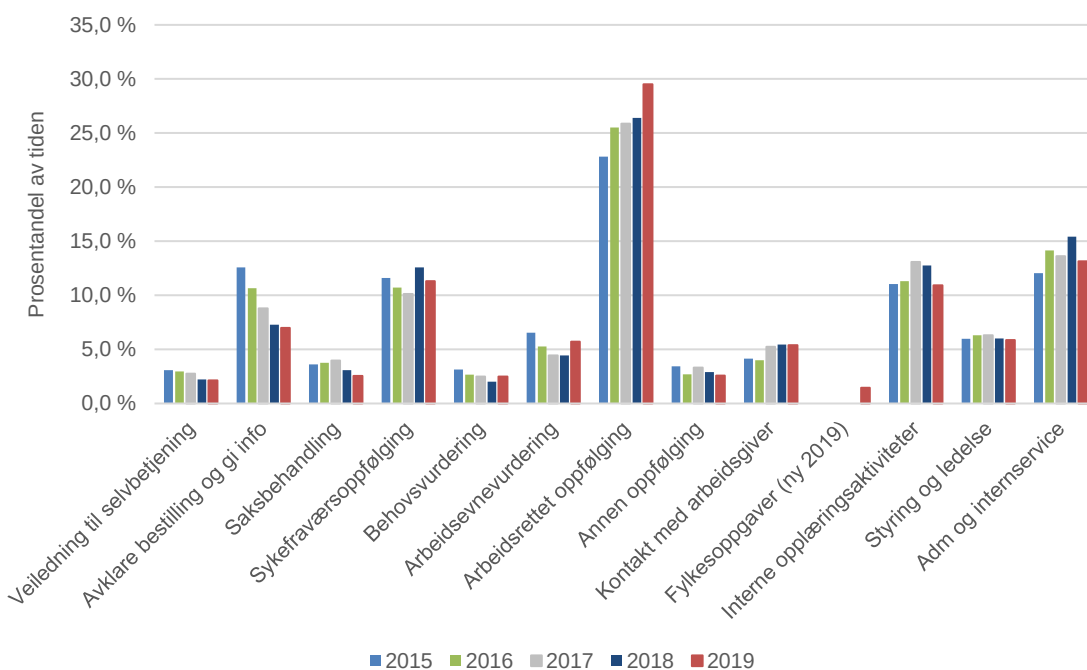
fylkesledd har redusert antall årsverk som planlagt i forbindelse med regionreformen, tilsvarende om lag 125 mill. kroner.

NAVs ressurskartlegging for 2019 indikerer at en større andel av ressursene brukes på arbeidsrettet oppfølging. Det brukes stadig mindre ressurser til å avklare bestilling og gi info på NAV-kontorene i tråd med kanalstrategien i NAV, samtidig bruker NAV Kontaktsenter noe mer ressurser. (Endringene i 2019 kan i noen grad være påvirket av at spørreskjemaet er endret.)

Figur 22. NAV Kontaktsenter. Antall anrop, besvarte anrop og behandlingstid per anrop (minutter)



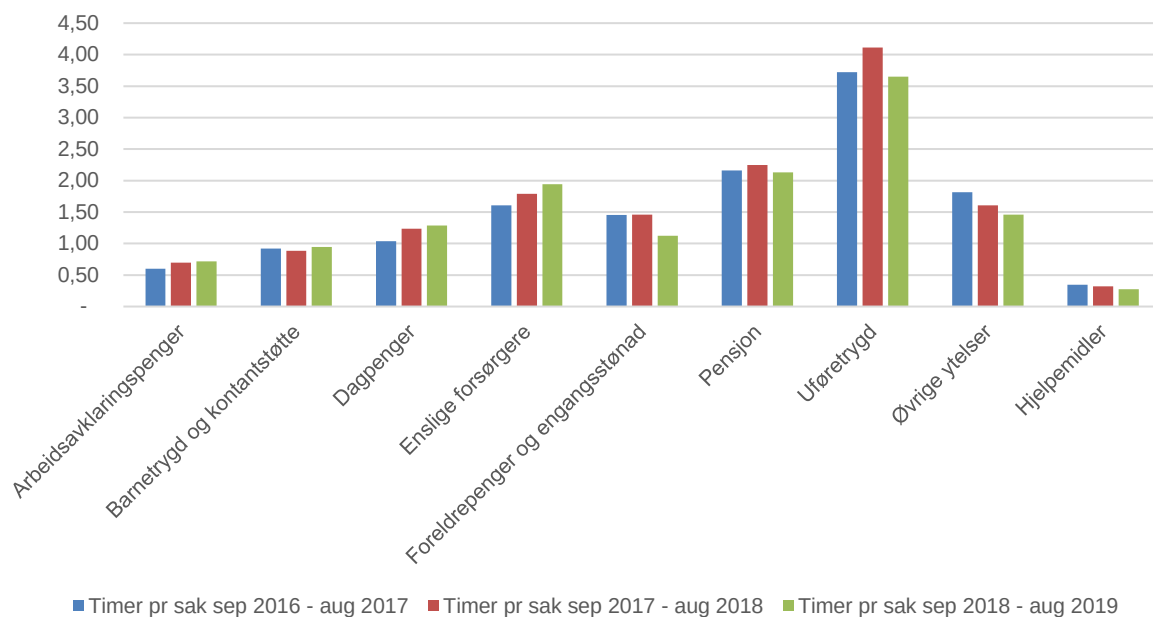
Figur 23. Fordeling av tidsbruk ved NAV-kontorene 2015-2019



Samlet vil effektivitetskutt (ABE-kutt⁴⁰) de siste fire år bety at NAV har mistet om lag 500 årsverk, og har en stram økonomisk situasjon. For å ivareta økende antall brukere, politiske satsinger og digital agenda bruker vi en stadig støtte andel av driftsmidlene til lønnsbudsjettet.

Ytelseslinjen i NAV bruker færre ressurser enn før, som følge av digitalisering og spesialisering. Det benyttes likevel mer tid per sak som må behandles manuelt på områdene arbeidsavklaringspenger, barnetrygd og kontantstøtte, dagpenger og enslige forsørgere. Det skyldes et mer komplisert regelverk og økt forekomst av saker som er mer krevende å behandle.

Figur 24. Utviklingen i ressursbruk på ytelsesområdet 2016-2019. Manuelle saker



3.6.3 Anskaffelser

Anskaffelsene i NAV skal gi bedre tjenester til brukerne, bidra til effektivisering og sikre samfunnsansvar. NAV bruker årlig 16 mrd. kroner på anskaffelser. Digitalisering og til rettelegging for innovasjon i anskaffelsene, gevinster fra anskaffelser, og arbeid med å stille relevante miljøkrav og ivaretagelse av sosialt ansvar er områder som vektlegges. Vi måler miljøbelastningen ved å beregne CO₂ forbruket på utvalgte områder som flyreiser, avfall og energi.

NAV har i 2019 utviklet et nytt arealkonsept som gir tydelige føringer om kontorløsninger og arealbruk, og vi vil med dette oppnå bedre løsninger, enklere prosesser og lavere arealbruk. Alle leieprosesser følges opp av sentral eiendomskompetanse. Eiendomskostnadene i 2019 utgjorde 1120 mill. kroner, noe som er 13 mill. kroner (1,1 prosent) høyere enn i 2018.

Etatens kontorareal er ved inngangen til 2020 på 25 kvm per ansatt. Dette arealforbruket må ses i sammenheng med at etaten har mange små leieforhold i kommunale lokaler, ofte med relativt høy arealbruk, men med lav leiepris.

⁴⁰ Årlig budsjettkutt som del av regjeringens avbyråkratiserings- og effektiviseringsreform.

3.6.4 Regelverksutvikling for videre digitalisering

Arbeids- og velferdsdirektoratet har gjennom dialog med Arbeids- og sosialdepartementet og Barne- og familiedepartementet fremmet flere lovforslag som har til hensikt å sikre bærekraftig digitalisering. Flere fagmiljøer i direktoratet deltar aktivt i Digitaliseringsdirektoratets arbeid med å utrede muligheter og avklare det rettslige og teknologiske handlingsrommet for en datadrevet forvaltning. I NAV arbeides det også tverrfaglig med regelverksspørsmål knyttet til profilering, analyse og automatisering for å sikre økt endringsevne og kvalitet i regelverksutviklingen. Et sentralt tiltak er etablering og videre forvaltning av en felles regelverksutviklingsportefølje mellom departement og direktorat.

Direktoratet har utredet og konkludert at det er et felles behandlingsgrunnlag etter Personopplysningsloven mellom stat og kommune for personopplysninger som behandles i forbindelse med NAV-loven § 14a. Vi har videre igangsatt prosess for forankring og gjennomføring av felles behandlingsansvar sammen med kommunene.

3.6.5 IKT-utvikling

Utvikling av IT i NAV

Teknologi som legger til rette for økt selvbetjening og automatisering er avgjørende i arbeidet med å skape handlingsrom, øke innsatsen for flere i arbeid, og for å imøtekomme den høye omstillingstakten i samfunnet.

Ny funksjonalitet realiseres nå gjennom hylleware der dette løser behovet, mens egenutviklet funksjonalitet for NAVs særskilte behov i økende grad realiseres gjennom mikrotjenester i ny arkitektur. Dette bidrar til mindre avhengighet mellom tjenester, økt fleksibilitet og effektivitet, og flytter tjenestene gradvis ut av utdaterte IT-systemer. Arbeidet med etablering av ny dataplattform som legger til rette for effektiv deling av data på tvers av NAVs mange tjenester og ytelser, er godt i gang. Datafangst og datadeling kombinert med ny innsiktsteknologi er en kilde til innovasjon og verdiskaping, og hensynet til personvern og individets rettigheter står sterkt i arbeidet.

Strategien om økt eierskap til egenutviklede tjenester har gjennom målrettet kompetanseutvikling, omstilling og rekruttering bidratt til en vesentlig kompetansedreining for IT-ansatte. Antall egne systemutviklere og designere har samlet økt med om lag 60 årsverk, og andelen ansatte i «utviklingsnære» roller utgjør nå 43 prosent av de IT-ansatte. To vesentlige tjenesteavtaler med eksterne leverandører for NAVs egenutviklede tjenester løper fortsatt, mens øvrige er avviklet.

Flere nye tverrfaglige, stående produktteam for utvikling av IT-løsninger er etablert. Teamene inngår i produktområder organisert etter temaer som «Helse» og «Arbeid», og hensikten er å få utviklingen av tjenester og ytelser som henger sammen mer brukerrettet og bedre koordinert. Arbeidsformen er smidig og leveransene skjer kontinuerlig i form av små komponenter. Utvikling og forvaltning av tjenester og ytelser smelter ved en slik arbeidsform i økende grad sammen.

Kommunereformen utgjorde en grundig test av ny arbeidsmetodikk i 2019. Med en god overordnet plan ble den omfattende tekniske oppgaven for å etablere nye strukturer gjennomført i form av leveranser fra en rekke team og uten ekstra ekstern konsulentbistand, vesentlige prosjektkostnader eller feil.

Utviklingsarbeidet i NAV

NAVs utviklingsportefølje hadde i 2019 tildelinger på ca. 955 mill. kroner hvorav:

- 279,6 mill. kroner var særskilte midler til moderniseringsaktiviteter over kapittel 604
- 665,1 mill. kroner var sentral avsetning til utviklingsporteføljen finansiert over kapittel 605
- 10,1 mill. kroner var midler tildelt Digisos gjennom medfinansieringsordningen over kapittel 540

NAV har i 2019 videreført endringer i organiseringen av utviklingsarbeidet som inngår i NAVs utviklingsportefølje, ved at dette nå i stadig større grad gjennom tverrfaglige team og produktområder som benytter seg av smidig utviklingsmetodikk, der tverrfaglige ressurser fra IT og fag jobber sammen. Utviklingsporteføljen besto ved utgangen av 2019 av 16 prosjekter, to produktområder, ni tverrfaglige produktteam og seks engangstjenester (mindre funksjonelle endringer). Målet er å få til mer effektiv og målrettet forretningsdrevet utvikling, basert på brukernes behov.

Følgende utvalgte prosjekter og programmer har vært av de mest sentrale i 2019:

Produktområde helse og produktområde arbeid

Produktområde helse startet opp i januar, og besto ved årsskiftet av fem team. Produktområdet har ansvaret for å levere sykefraværsgdelen av Prosjekt 3, jf. omtalen i kapittel 3.6.4 IKT-utvikling. I tillegg skal produktområdet utvikle tjenestene i sykefraværsoppfølgingen. Ambisjonen er å gi bedre tjenester til både arbeidsgivere og sykmeldte, slik at vi kan redusere og forebygge sykefravær.

Produktområde arbeid startet opp i juli, og besto ved årsskiftet av ett team. Produktområdet skal ta utgangspunkt i brukerreisen for «veien til arbeid». Målet er å skape sammenheng mellom de ulike tjenestene NAV tilbyr arbeidssøkere. Ditt NAV skal personaliseres for å sikre at bruker finner relevante tjenester digitalt. Det skal gjennomføres bedre profilering med hensyn til hvem som har behov for hvilken type bistand. Beslutningsstøtten skal bli bedre, både for bruker og NAV.

I desember ble det besluttet å opprette et produktområde for tjenester til arbeidsgiver fra januar 2020. Ambisjonen er å gi en enklere hverdag for arbeidsgivere, og et profesjonelt NAV som bidrar til dette. Produktområdet skal bidra til å utvikle produkter knyttet til inkluderingsdugnaden og inkluderende arbeidsliv, og produkter for å forenkle arbeidsgiveres dialog med NAV.

Modernisering av IKT i NAV (Prosjekt 2 og 3)

Modernisering av IKT i NAV er en satsing som består av tre sekvensielle prosjekter. Moderniseringen skal bidra til en pålitelig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning, med flere digitale tjenester til brukerne, elektronisk kommunikasjon med sentrale samhandlere og mulighet for automatisert saksbehandling. Den første delen av Prosjekt 2, Spesialiseringsprosjektet, ble avsluttet i juni 2017, mens Foreldrepengeprosjektet ble fullført sommeren 2019. Samlet kostnad for Prosjekt 2 ble 981,9 mill. kroner. Prosjekt 2 har lagt til rette for at det er gjennomført betydelige organisasjonsendringer i ytelsesforvaltningen. Ved å samle og spesialisere ytelser er det også skapt fagmiljøer som bidrar til økt kvalitet.

Gjennom Prosjekt 3 vil NAVs løsninger for sykepengeområdet bli modernisert. Prosjektet startet i januar 2019, og skal fullføres i 2020. Opprinnelig forpliktende omfang i Prosjekt 3 er å levere moderniserte løsninger for brukere, samhandlere og saksbehandlere i NAV for ytelsene sykepenger, svangerskapspenger, stønad ved pleie av syke barn, omsorgspenger, opplæringspenger og pleie av nærstående. I tillegg ble det i løpet av 2019 startet arbeid med

tre opsjoner: barnetrygd, kontantstøtte og enslig forsørger. Det er en viss risiko knyttet til Prosjekt 3s forpliktete omfang, på grunn av usikkerhet rundt hjemmel for helautomatisering. Denne bør foreligge innen juli 2020.

I 2019 har Prosjekt 3 levert:

- Utviklet brukerdiallog- og saksbehandlingsløsning for svangerskapspengene.
- Bedret brukerdialogene for sykemeldinger og sykepengesøknader, samt laget nytt elektronisk mottak for disse. Første versjon av saksbehandlingsløsning for sykepengene for et utvalg sakstyper.
- Forbedret løsningen for digital inntektsmelding fra arbeidsgivere.
- Utviklet brukerdiallog for stønad ved pleie av syke barn.
- Utviklet brukerdialloger og noe saksbehandlingsstøtte for opsjonsytelsene barnetrygd, kontantstøtte og enslig forsørger.

Personvern i NAV

Norge fikk i 2018 ny personopplysningslov, som gjorde bestemmelsene i EUs personvernforordning (GDPR) til gjeldende rett. NAV har i 2019 videreført arbeidet med organisatoriske og tekniske tiltak for å sikre etterlevelse av krav til personvern i alle prosesser, herunder utvikling og drift av IT-løsningene. Utbedring og tiltak dekker både krav som er videreført med ny personopplysningslov, og nye krav. Tiltakene skjer dels i regi av et eget prosjekt med en budsjettamme på 86.2 mill. kroner i 2019, og dels som ordinære linjeoppgaver.

I 2019 er oversikten over NAVs behandlinger av personopplysninger videreutviklet og supplert med en oversikt over de prosessene der NAV er databehandler for andre virksomheter. Prosesser for utføring av personvernkonsekvensvurderinger er forbedret, og det er utviklet veiledningsmaterieell og sjekklistene for bruk ved inngåelse og forvaltning av databehandleravtaler. Det pågår en større kartlegging og vurderinger knyttet til å avklare lagringstid for de ulike behandlinger NAV er ansvarlig for, som i løpet av 2020 skal munne ut i konkrete rutiner for kassering eller avlevering til Riksarkivet.

Funksjonalitet for korrigerings og sletting i fagarkiv er ferdigstilt. NAV har i tillegg kommet langt i arbeidet med å etablere selvbetjening for innsyn i personopplysninger som er registrert om den enkelte, og er i en slutfase med å etablere løsninger for bruk av syntetiske testdata. Utbedringsarbeidet for å sikre tilfredsstillende etterlevelse vil fortsette i 2020.

Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI 2)

EESSI 2-prosjektet ble etablert i oktober 2016 og avsluttet 31. desember 2019. Bakgrunnen var krav fra EU om tilrettelegging for elektronisk utveksling av trygdeopplysninger innen EØS. Formålet med EESSI 2-prosjektet i NAV var todelt. For det første fikk NAV et nasjonalt ansvar for å tilrettelegge infrastruktur for alle norske EESSI-kompetente institusjoner slik at de kunne koble seg på løsningene fra EU. For det andre skulle EESSI 2-prosjektet etablere interne prosesser og systemløsninger i NAV, slik at saksbehandlingen på EØS-området kunne bli mer effektiv og korrekt. For NAV var det et mål å automatisere arbeidsprosessene mest mulig.

Prosjektet har i hovedsak nådd sine overordnede mål. Alle norske EESSI-kompetente institusjoner er koblet på løsningen. NAV er påkoblet i 90 prosent av de aktuelle arbeidsprosessene. Påkobling av de gjenstående prosessene vil bli ivaretatt av de tverrfaglige produktteamene som er etablert i NAV i forlengelse av prosjektet, slik at alle arbeidsprosesser vil være påkoblet innen EUs frist i 2020. Når det gjelder tilrettelegging av systemløsninger som sikrer mer effektiv og korrekt saksbehandling i NAV, har prosjektets leveranser ført oss et godt stykke på vei selv om den opprinnelige visjonen ikke har latt seg realisere fullt ut innenfor prosjektets tids- og ressursrammer. De totale kostnadene utgjorde 142.2 mill. kroner. De tverrfaglige produktteamene vil arbeide videre med dette, imidlertid er ikke NAV gitt midler i budsjettammen til å håndtere disse løpende fremtidige forvaltnings-kostnadene.

Program for arbeidsrettede tjenester (avsluttet desember 2019)

I Prop. 1 S (2015-2016) varslet regjeringen at den i lys av ekspertgruppens gjennomgang ville videreutvikle arbeids- og velferdsforvaltningen ved å styrke og videreutvikle de arbeidsrettede tjenestene både for arbeidsgivere og arbeidssøkere. I St.meld. 33 (2015-2016) ble det redegjort for hvordan oppfølgingen av ekspertgruppens rapport skulle skje. Arbeids- og tjenesteavdelingen etablerte derfor et program som skulle realisere forslag fra ekspertutvalget og regjeringen. Programmet ble i all hovedsak gjennomført i perioden 2016-2019. Etter avslutning av programmet 31. desember 2019 fortsetter arbeidet med vedlikehold og videreutvikling i produktområder og produktteam innenfor NAVs ordinære budsjettramme. Den samlede kostnaden til programmet var 654,7 mill. kroner.

Forenklet oppfølging (avsluttet 30. juni 2019):

Målet med prosjektet var å heve kvaliteten på den arbeidsrettede oppfølgingen som gjøres av veiledere på NAV-kontorene. Prosjektet har blant annet levert digitale tjenester som forenkler oppfølgingen av arbeidssøkere. Prosjektet etablerte digital veiviser for brukerne på nav.no, og løsningen på Ditt NAV hvor veiviseren er tilpasset informasjonen NAV allerede har om brukeren. Videre er det etablert en digital arbeidsflate for situasjonsbeskrivelse for brukeren og veilederen. Dette gir brukeren mulighet til å kommunisere og samhandle direkte med NAV. Prosjektet utviklet også den digitale aktivitetsplanen, som er det viktigste verktøyet i den arbeidsrettede oppfølgingen, med mulighet for medvirkning og samhandling. Alle løsningene fra prosjektet gir økt mulighet til medvirkning og selvbetjening for brukerne. Løsningene fra prosjektet gir NAV bedre grunnlag for statistikk og analyse av oppfølgingsarbeidet. Prosjektet hadde en total kostnad på 286,8 mill. kroner. Forvaltning og videreutvikling av løsningen vil skje innenfor NAVs ordinære budsjettramme.

Plattform for arbeidsmarkedet (avsluttet 30. juni 2019):

Målet med prosjektet var å videreutvikle rekrutterings- og formidlingstjenester fra NAV. For å sikre bedre oversikt over aktuelle stillinger i markedet, har metoder for å hente inn og samarbeide med arbeidsmarkedsaktører blitt forbedret. Ny CV-løsning synliggjør brukernes kompetanse. Nytt forbedret stillingssøk er også lansert. Virksomheter kan enklere finne kandidater ved hjelp av en ny, selvbetjent stillingsregistrering og kandidatsøk på nav.no. Det er laget en ny «matchemotor» i kandidat- og stillingssøket for å styrke koblingen mellom arbeidsgiver og kandidater. Flere av prosjektets produkter er samlet på www.arbeidsplassen.no. Prosjektet har også etablert arbeidsflate for rekruttering for veilederne i NAV. Totale kostnader til prosjektet utgjorde 188,2 mill. kroner.

Statistikk og styringsinformasjon (avsluttet 30. juni 2019):

Prosjektet leverte ny og forbedret arbeidsmarkedsstatistikk og statistikk fra den arbeidsrettede oppfølgingen i NAV. Statistikken er tilgjengelig for alle i NAV i etatens datavarehus. Prosjektet piloterte også visualiseringsverktøyet Tableau, som skal gjøre styringsinformasjon mer tilgjengelig for lederne ved NAV-kontorene. Totale kostnader til prosjektet for perioden 2018 til 2019 utgjorde 19,2 mill. kroner.

Tjenester til arbeidsgivere (avsluttet 31. desember 2019):

Prosjektet har bidratt til at NAVs tjenester til arbeidsgivere er mindre papirbasert og fragmentert. Etableringen av «Min side – arbeidsgiver» gir bedre og enklere tilgang til det digitale tjenestetilbudet. Digitalisering av papirskjemaer har gjort det enklere for arbeidsgivere å søke om inkluderings-, mentor-, ekspert- og lønnstilskudd. Prosjektet har også utviklet en digital løsning for arbeidstrening som er lansert for hele landet. Tjenesten gjør det enklere for arbeidsgivere og NAV å jobbe med utsatte brukere. Tjenesten «Tagg stilling» gjør det mulig å merke stillinger som «inkluderingsstilling» og det arbeidsgivere kan tilrettelegge for. Med tjenesten «Tilrettelegger'n» kan veiledere registrere hvilke tilretteleggingsbehov brukeren har. Dette gjør det enklere for NAV å koble behov med tilretteleggingsmuligheter. Totale kostnader til prosjektet for perioden 2018 til 2019 utgjorde 67,4 mill. kroner.

Modernisering av folkeregisteret i NAV

Skatteetaten moderniserer Folkeregisteret som er en nasjonal felleskomponent. Prosjektet har på bakgrunn av dette fått ansvar for å utvikle og innføre en ny Persondataløsning i NAV. Persondataløsningen er et nytt register som skal dekke grunnleggende personopplysninger. Registeret vil løpende ta imot personopplysninger fra det nye Folkeregisteret, samt flere andre aktører som blant annet trygdeinstitusjoner i EØS, UDI og bruker selv. NAV vil i tillegg bidra til å øke datakvaliteten i Folkeregisteret gjennom å oppdatere registeret med endringer som identifiseres i dialog med brukerne. Persondataløsningen skal erstatte dagens register TPS, og alle etatens systemer vil måtte migreres over på Persondataløsningen. Med hensyn til utfasing av TPS er det utfordrende at NAV har en del Legacy-systemer som man ikke helt vet hvor lenge vil leve. På et tidspunkt må man ta stilling til om det skal brukes tid og penger på å migrere systemene over på PDL, eller om man skal la de være og som følge av dette forlenge levetiden til TPS.

I løpet av 2019 har kjernefunksjonaliteten i den nye Persondataløsningen etablert seg, og løsningen er gradvis blitt fylt opp med personopplysningsdata. Persondataløsningen har i løpet av 2019 tatt over identitetsforvaltningen i NAV - forvaltning av aktørid, og muligheten for å opprette NAV-spesifikke personer uten fødsel- og personnummer/D-nummer. Prosjektet har en foreløpig tidshorisont ut 2021. Fra oppstart i 2016 og ut 2019 er det påløpt 99,4 mill. kroner i NAV til prosjektet.

Teknisk gjeld

Det er viktig at NAVs systemløsninger sikrer at brukernes rettigheter blir ivarettatt, og at kravet til personvern håndteres tilfredsstillende. Pålitelig forvaltning, bedre brukermøter og flere i arbeid er viktige prioriteringer for NAV. Med dagens «eldre» IT-løsninger er effektiv realisering av disse målene krevende. Nye systemløsninger for arbeidsområdet og utfasing av Arena som saksbehandlingssystem vil være avgjørende for mange av endringene som trengs fremover for å sikre en pålitelig og fleksibel forvaltning og stabil drift. Mer sammen-hengende tjenester, effektiv samordning på tvers og en smartere bruk av de data NAV besitter på arbeidsområdet, vil sette NAV i stand til å løse samfunnsoppdraget bedre. Nye løsninger vil også bidra til å sette brukeren i stand til å håndtere egen livssituasjon.

3.6.6 Utvikling av kompetanse og kunnskapsbaserte tjenester

Prosjekt økt kompetanse

Prosjekt Økt kompetanse i NAV ble opprettet oktober 2018. Prosjektets innsatsområder er:

- Praksisnære læringsmodeller-/ og metoder
- Strukturer for kunnskapsdeling og kompetanseutvikling
- Kompetanseledelse for systematisk læring i samarbeid med egne ansatte
- Rammeverk for læring og kompetanseutvikling i NAV

Prosjektet har inngått et tett samarbeid med fire fylker (Trøndelag, Troms-Finnmark, Vestland og Vest-Viken) der både NAV Fylke og Fylkesmannen får tilført ressurser for å prioritere og utvikle tiltak på prosjektets innsatsområder. I 2019 ble flere tiltak iverksatt og utviklet, særlig på området praksisnære læringsmetoder rettet mot brukermøter i NAV. Det ble også iverksatt kompetanseutviklingstiltak i Innlandet om lovforståelse og lovanvendelse på inngangsbestemmelsene i AAP. På området for kompetanseledelse er det utviklet en faglig ramme som ligger til grunn for et nettbasert prosess-støtteverktøy som prøvers ut i både NAV-kontor og Ytelseslinjen.

I 2019 er det iverksatt flere videreutdanninger som styrker kompetansen hos nøkkelmedarbeidere som arbeider med kompetanse i NAV, som kollegaveiledere, prosessledere og metodeveiledere for arbeidsinkludering. 140 medarbeidere i NAV startet på

en av disse videreutdanningene i 2019. Prosjektet arrangerte også en Utviklingskonferanse for medarbeidere som arbeider med kompetanse i NAV, der man erfaringsoverførte tiltak og resultater så langt. Et av hovedtemaene var fylkesleddets innsats på området, særskilt samarbeidet med NAV Fylke og Fylkesmannen.

Finansiering av forskning

I 2019 har NAV gjennomført én utlysning av forskningsmidler innenfor det tematiske satsingsområdet Interaksjon med brukere. 6 større prosjekter fikk tildelt midler. Tematiske satsingsområder er et virkemiddel vi har benyttet i dagens FoU-plan for å kunne gi retning på FoU-arbeidet og fylle dagens kunnskapsbehov på prioriterte områder. Grepene vil bli videreført i ny FoU-plan, som er planlagt å være klar i mai/juni 2020.

I 2019 har vi hatt 33 løpende bidragsfinansierte prosjekter. I løpet 2019 er 18 prosjekter blitt avsluttet og sluttrapport er levert. Samtlige rapporter er publisert på www.nav.no/fou. 10 av prosjektene som ble avsluttet i 2019 er innenfor det tematiske satsingsområdet Arbeidsinkludering, som er et av områdene vi hadde en tidlig utlysning på. I tillegg har vi i løpet av 2019 også satt ut 11 forsknings- og evalueringsoppdrag. Rammeavtalene som ble inngått i 2018 for å forenkle anskaffelsesprosessene ser ut til å fungere godt.

Høsten 2019 har vi jobbet med å utvikle en ny utlysningsmodell for bidragsfinansierte forskningsprosjekter, som vi håper skal sikre at flere søknader blir mer relevante og spissede inn mot NAVs kunnskapsbehov, samtidig som vi håper å tiltrekke oss flere søknader fra sterke akademiske miljøer. Utlysning etter ny utlysningsmodell skjedde januar 2020. Et annet grep som ble tatt i 2019 for å sikre relevante prosjektsøknader, var å avholde et utlysningsseminar for forskningsmiljøer som kunne tenke seg å sende søknad på våre midler.

I 2019 ble det brukt 48,5 mill. kroner til FoU, noe som lavere enn det som ble tildelt over kapittel 605 post 22. Underforbruket er knyttet til kapasitetsutfordringer hos eierne i fagavdelingene, som har ført til forsinkelser i utlysninger av forsknings- og evalueringsoppdrag som var satt av i budsjettet. Videre hadde vi noe lavere bruk av de midlene som var satt av til bidragsfinansiert forskning. Dette henger sammen med at vi nå stiller langt høyere krav til kvalitet og relevans i forskningen vi kjøper, og at mange søknader ikke nådde opp i konkurranse om midler fra oss. Denne erfaringen har gjort at vi i 2020 prøver ut en annen utlysningsmodell og også arrangerer seminar for forskere i forbindelse med våre utlysninger. Vi har tro på at disse grepene vil løfte både relevans, kvalitet og volum i vår FoU-portefølje.

Formidling

Vi publiserer forskningsfunn i digitale kanaler som nav.no, MEMU og Facebook-siden NAV Kunnskap. Vi har fortsatt satsingen på å oppsummere og formidle viktige forskningsfunn og analyser på en mer helhetlig og kortfattet måte. Vi jobber videre med å bygge opp nye kunnskapssider på NAVs nye intranett.

I november gjennomførte vi NAV-konferansen. Konferansen hadde mer enn 300 deltakere og har hatt ytterligere 4200 visninger av videoene som er lagt ut fra konferansen på NAV Kunnskap på Facebook. Tema for konferansen var digitalisering, med vekt på kunnskapsbasert digital utvikling og hva den digitale transformasjon innebærer for måten vi løser vårt samfunnsoppdrag på.

For å sikre at forskningsbasert kunnskap blir tatt i bruk i organisasjons- og tjenesteutvikling, har vi i 2019 arrangert en rekke større workshops og seminarer. Vi har også, sammen med ASD, arrangert to fagdialogmøter. Møtene har hatt deltakere fra både forskningsmiljøer og ulike fagmiljøer i NAV. I 2019 er det gjennomført en rekke analyser og samtlige er publisert på www.nav.no/analyser.

Strategisk samarbeid med universiteter og høyskoler

Per desember 2019 hadde NAV strategiske samarbeidsavtaler med fire ulike universitets- og høyskolemiljøer; NTNU, Oslo Met, Universitetet i Tromsø og Høyskolen i Innlandet. Avtalene beskriver at partene i samarbeid skal utvikle programområder for forskning, utdanning og innovasjon innen spesifikke samarbeidsområder.

NAV har per i dag 8 PhD-studenter på ordningen Offentlig sektor PhD, som samfinansieres av Forskningsrådet og FoU-midler i NAV. De første kandidatene vil bli ferdige våren 2020. Ytterligere to søknader er godkjent i 2019 og er nå til vurdering i Forskningsrådet.

Revidering av Langsiktig plan for FoU og evaluering

Gjennom 2019 har vi jobbet med en gjennomgang av virkemidlene i dagens FOU-plan. Det er utarbeidet diskusjonsnotater knyttet til de eksisterende virkemidlene, samt notater knyttet til nye virkemidler vi vurderer å ta inn i ny plan. Notatene danner grunnlag for arbeidet med ny FoU-plan. Planen skal ferdigstilles i mai/juni 2020, og det er lagt opp til fagmøter med ASD knyttet til utviklingen av den nye planen.

3.7 Fellesføringer

3.7.1 Hvordan NAV sikrer at våre leverandører følger lover og regler

NAV er opptatt av seriøsitet og inkludering i arbeidslivet og stiller alltid i våre tjenestekontrakter de krav til lønns- og arbeidsvilkår som følger av «Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter». I varekontrakter stiller vi krav til sosialt ansvar og overholdelse av sentrale menneske-rettigheiter i leverandørkjedene.

I forbindelse med etatens leie av lokaler krever vi at utleier fyller ut den etiske egenerklæringen som er utarbeidet av Statsbygg. På områder som er omfattet av allmenngjorte tariffavtaler, som f.eks. renhold og kantine, utøver vi vår påseplikt i henhold til allmenngjøringsloven. På andre områder, foretar vi kontroller som en del av den ordinære kontraktsoppfølgingen, eller ved særskilt behov.

3.7.2 Oppfølging av regjeringens strategi mot arbeidslivskriminalitet

Vi viser til vedlegg 5 Felles årsrapport for etatenes innsats mot arbeidslivskriminalitet 2019.

Styring og kontroll



04

4 Styring og kontroll

4.1 Overordnet vurdering av styring og kontroll

Vurdering av styring og kontroll

Det formelle styringssystemet legger godt til rette for effektiv og forsvarlig drift i NAV. Etatens styrings- og kontrollsystemer fungerer i hovedsak godt og blir løpende justert og forbedret for å svare på etatens og omgivelsenes behov. Det jobbes til enhver tid med forbedrings- og utviklingstiltak i etaten. Systemene for avklaringer og vurderinger på tvers av avdelingen og ledernivåer er blitt bedre de senere årene, selv om det fortsatt er behov for å videreutvikle disse. Styring og kontroll blir løpende vurdert for å sikre at styringen tilpasses til utfordringene.

NAVs system for styring og kontroll

Arbeids- og velferdsetatens virksomhetsstyring er bygget opp i tråd med Reglement for økonomistyring i staten, der mål- og resultatstyring er et overordnet styringsprinsipp. Instruks for virksomhets- og økonomistyring, som er fastsatt av Arbeids- og sosialdepartementet, legger rammene for systemer, rutiner og styringsprosesser, og den oppdateres årlig.

Plan- og budsjettprosessen for etaten er tilpasset etatsstyringsprosessene fra Arbeids- og sosialdepartementet. Direktoratet gjennomfører årlig en oppdatering av etatens fireårige langtidsplan basert på departementets styringssignaler, etatens risikovurderinger og egne analyser. Langtidsplanen gir retning for ønsket utvikling i perioden. I plan- og budsjettnotatene legger vi fram forslag til fordeling av årsbudsjettet, og fordelingen støtter opp under prioriteringene i langtidsplanen og tildelingsbrevet fra Arbeids- og sosialdepartementet. Disse prioriteringene ligger også til grunn for de årlige mål- og disponeringsbrevene, der mål, resultatkrav, budsjetter og fullmakter er formalisert fra arbeids- og velferdsdirektøren til de direktørene som rapporterer direkte til henne.

Arbeids- og velferdsdirektøren har tertialvise styringsdialogmøter med hver avdelings ledelse, der måloppnåelse, risiko og økonomi samt andre aktuelle saker tas opp. Tilsvarende styringsdialogmøter gjennomføres mellom alle nivåer i etaten.

Styringen blir ivaretatt i tråd med ansvarsfordelingen som er nedfelt i et eget ansvarsdokument. Dette dokumentet skal i tillegg til å sikre plassering av ansvar, skape handlingsrom og legge til rette for god myndighetsutøvelse.

Den operasjonelle styringen og utførelsen av oppgavene er regulert gjennom interne instruks, styringsdokumenter, rundskriv og fagmeldinger. Innenfor disse rammene er det opp til den enkelte direktør hvilken myndighet de delegerer i egen linje. En slik delegering gjøres gjennom mål- og disponeringsbrev.

Etatens overordnede risikokart behandles i Arbeids- og velferdsdirektørens ledermøte. I NAV har vi også arbeidet med å samordne risikoarbeidet med det årlige styringshjulet.

4.2 Forbedring av styringen

Oppfølging av EØS-saken

I løpet av 2019 kom NAV fram til at vi hadde praktisert regelverket feil, når det gjelder retten til å motta ytelsene AAP, sykepenger og pleiepenger mens man oppholder seg i EU/EØS-land. Arbeids- og velferdsdirektøren ba da Internrevisjonen om å gjøre en gjennomgang av prosessen rundt innføringen av EØS-forordningen i NAV. Rapporten fra Internrevisjonen

avdekket for svak kompetanse, for dårlig kapasitet - spesielt i ytelsesavdelingen, samt svikt i kommunikasjonen mellom enheter internt i Arbeids- og velferdsetaten, og også mellom etaten og departementet. Rapporten har avdekket at det er behov for målrettede tiltak på enkelte områder for å forebygge at slike hendelser kan inntreffe igjen. På denne bakgrunn er det besluttet flere tiltak for å sikre løpende forbedring av styring og kontroll:

- Vi vil etablere en juridisk avdeling der vi samler relevant juridisk kompetanse som skal gi autoritativ regelverkstolkning, ha ansvar for strategiske spørsmål i forståelse og utvikling av regelverk og et særskilt ansvar for EØS-rett og innføring av EØS-rettslig metode. Avdelingen vil også få ansvaret for enheten som utfører klagesaksbehandling, slik at vi skiller tydeligere mellom førstegangsbehandling og klagebehandling.
- Vi vil vurdere endringer i eget regelverk, slik at vi kan sikre at personer som mottar disse ytelsene og oppholder seg i EØS-land, ikke bryter med øvrige vilkår for ytelsene, og at de får nødvendig og tilstrekkelig oppfølging.
- Vi vil gjennomføre tiltak for å forbedre styringen, informasjonsflyten og samhandlingen i organisasjonen, særlig mellom Ytelseslinjen og Arbeids- og tjenestelinjen. Det vil sikre at vi har en velfungerende verdikjede i hele oppgaveløsningen. Det er behov for raskere å fange opp usikkerhet om regelforståelse og få tydelige avklaringer, bl.a. ved at de som tolker regelverket og utarbeider rundskriv, får en bedre kjennskap til etatens praksis. Et kraftigere juridisk miljø vil gi mer enhetlig regelverksforståelse som kan legge til rette for en felles tolking av begreper i direktorat, ytelseslinjen og NAV-kontorene.
- Vi har tatt initiativ overfor Trygderetten og Riksadvokaten for å etablere bedre samhandling fremover.
- I samråd med Arbeids- og sosialdepartementet vil vi gå gjennom hvordan direktoratet bedre kan samhandle med departementet for å sikre økt kvalitet, raskere avklaringer og god ansvarsfordeling, og avklare om etaten i større grad skal bruke rettsapparatet til å avklare rettstilstanden.

Etter at det ble klart at etaten har tolket artikkel 21 i EUs trygdeforordning⁴¹ feil, satte direktoratet, i tillegg til Internrevisjonens gjennomgang, i verk to utredninger. Den ene ble gjennomført av ansatte ved de juridiske fakultetene med spisskompetanse på EØS-rett, mens den andre ble gjennomført av en intern arbeidsgruppe som gikk gjennom etatens praktisering av EØS-retten på de øvrige ytelsene etaten forvalter. Disse gjennomgangene avdekket ingen systematiske feil i NAVs praksis sett opp mot EØS-regelverket. Gjennomgangen synliggjorde imidlertid behov for å tydeliggjøre rundskriv og retningslinjer, et arbeid som vil være ferdigstilt i mars 2020. Videre viser det at det er behov for å ta opp enkelte problemstillinger med Arbeids- og sosialdepartementet og Barne- og familiedepartementet.

Virksomhetsstyring

I 2019 har vi arbeidet med å forbedre prosessene innen virksomhetsstyring og internkontroll. Dette arbeidet vil bli videreført i 2020. Etaten har et etablert system for risikostyring. Innenfor rammen av dette vil vi forbedre prosessene slik at vi i større grad sikrer at vi fanger opp mulige risikokilder, og dermed kan håndtere disse gjennom målrettede tiltak.

Organisering av utviklingsarbeidet i tverrfaglige produktområder og produktteam medfører nye arbeidsformer og endrer etablerte strukturer rundt organisering, roller, ansvar og styring. I 2019 ble finansieringsmodellen tilpasset produktområdene, mens arbeidet med å etablere et helhetlig rammeverk for den nye organisasjonsmodellen gjenstår i 2020. Dette omfatter blant annet å tydeliggjøre ansvarsfordeling mellom avdelinger og produktområder, teknisk rammeverk, gevinstmetodikk og resultatoppfølging.

⁴¹ Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 883/2004 av 29. april 2004 om koordinering av trygdeordninger. EØS-komiteen vedtok innlemmelse av rettsakten i EØS-avtalen med virkning fra 1. juni 2012.

Regnskapskvalitet

Arbeidet med å sikre riktig utbetaling til riktig tid, og regnskap av god kvalitet, er viktig og har høy prioritet i NAV. Kvaliteten på området vurderes tilfredsstillende, og har vært forbedret gjennom 2019 blant annet med utvikling i grensesnitt- og konsistensavstemminger. For å bedre kvaliteten i regnskapet ytterligere er det nødvendig å modernisere systemløsninger, og et forarbeid startet høsten 2019. Forbedringsbehovet fremover består også i å bruke den finansielle informasjonen fra regnskapet som strategisk beslutningsstøtte og dermed understøtte styringen på en bedre måte.

Informasjonssikkerhet

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i 2019 utredet de grunnleggende nasjonale funksjonene i henhold til ny sikkerhetslov, innen Arbeids- og sosialdepartementets sektor. Vi har også overlevert en skadevurdering for våre objekter etter sikkerhetsloven. I 2020 vil vi prioritere tilpasning til ny sikkerhetslov og sikre de objektene som departementet har fastsatt at NAV har ansvar for.

I 2019 etablerte NAV i samarbeid med Statens Pensjonskasse og Pensjonstrygden for sjømenn det sektorvise responsmiljøet. I 2020 vil vi sammen med våre samarbeidspartnere drive en kontinuerlig forbedring av dette.

NAV har i flere år jobbet med å styrke tilgangsstyringen, blant annet ved å jobbe for å få på plass en ny IDM-løsning⁴². Arbeidet er krevende i en sammensatt tjenesteportefølje med varierende alder og mulighet for tilpasning. Ny løsning er anskaffet, men tilstrekkelig konfigurasjon er krevende. Det er foreløpig ikke avklart om og når løsningen kan tas i bruk.

NAV var i 2018 gjenstand for tilsyn fra Datatilsynet. De konkluderte med at NAV ikke hadde tilfredsstillende personopplysningssikkerhet etter personvernforordningens artikkel 32⁴³ for våre egne ansatte som brukere av NAV. NAV har gått igjennom de svakhetene Datatilsynet påpekte og utarbeidet høsten 2019 en plan for organisatoriske og tekniske tiltak. Arbeidet ble påbegynt mot slutten av 2019 og planlegges ferdigstilt i 2020. I tillegg ble det påpekt mangler når det gjelder å sikre at de registrerte gis innsyn i logg i samsvar med personvernforordningens artikkel 15. Dette innsynet ble gitt i desember 2019. Datatilsynet er tilfreds med de planlagte tiltakene og har avsluttet tilsynssaken.

Oppfølging av Riksrevisjonens merknader og forvaltningsrevisjoner

I den finansielle revisjonen for 2018 hadde Riksrevisjonen merknader på områdene refusjoner, ferieavvikling, logging, tilgangsstyring, og endringshåndtering. Etaten har i 2019 strammet opp rutiner og kontrollpraksis knyttet til refusjoner og ferieavvikling. NAV har også forbedret tilgangsstyringen og krav til passordsetting, selv om det fortsatt er behov for å forbedre verktøy og rutiner knyttet til tilgangsstyringen. Videre har NAV i 2019 arbeidet for å etablere hensiktsmessig logging på de fleste systemene, og det jobbes med å få hensiktsmessig logging der vi ennå ikke har det.

Riksrevisjonen gjennomførte to etterlevelsesrevisjoner knyttet til regnskapsrevisjonen for 2018. Når det gjelder etterlevelsesrevisjonen om anskaffelser og oppfølging av arbeidsmarkedstiltak i Arbeids- og velferdsetaten bemerket Riksrevisjonen at etaten ikke hadde tilstrekkelig oppfølging av godkjenningskrav for tiltaksarrangører. Direktoratet har derfor etablert en arbeidsgruppe for å bistå fylkene med problemstillinger tilknyttet godkjennelsesordningen. Videre påpekte Riksrevisjonen at NAV ikke gjennomfører tilstrekkelig kontroll av at de forhåndsgodkjente leverandørene oppfyller kravene i

⁴² IDM = Identity Management. Løsning som håndterer personopplysninger.

⁴³ Europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2016/679 av 27. april 2016.

tiltaksforskriften. NAV har derfor forbedret opplegget for stikkprøvekontroll og har i 2019 gjennomført dette hos 31 tiltaksarrangører i 10 av 12 fylkesregioner. Videre ble det bemerkt at det er liten grad av konkurranse i anskaffelsene av tiltaket opplæring, og etaten har derfor utarbeidet veiledning for anskaffelser av AMO-enkelt plass.

Når det gjelder sporbarhet på faktura påpekte Riksrevisjonen at etaten ikke har systemer for å sikre nødvendig styringsinformasjon og tilstrekkelig internkontroll. NAV er i gang med å utrede systemstøtte for virksomhetsøkonomi som vil danne grunnlag for oppstart av arbeid med nye løsninger i 2020.

I etterlevelsesrevisjonen om rett hjelpemiddel til boligtilpasning for personer med nedsatt funksjonsevne hadde Riksrevisjonen merknader til at NAV ikke sikrer brukerne like rettigheter til tilpasning av boligen, ikke sikrer brukerne like muligheter til å vurdere hvilken løsning som er best for den enkelte, samt at saksbehandlingen fører til at brukeren kan bli underrettet om hjelpemiddelsentralens vurdering uten klageadgang. Hjelpemiddelsentralenes vedtaksnettverk har kommet frem til en felles forståelse og praksis av hva som skal legges til grunn i vurderingen av brukers funksjonsnivå ved behandling av søknadene. Videre ser NAV behov for å tydeliggjøre brukernes adgang til å fremme søknad i forlengelse av faglig rådgiving, og arbeider derfor med informasjonstiltak for å tydeliggjøre brukernes adgang til å fremme søknad uavhengig av utfallet ved utredningen. NAV har også kontinuerlig opplæring av kommunens personell innenfor boligområdet for å sikre brukere like rettigheter og mulighet til å påvirke løsninger.

NAV har løpende dialog med Riksrevisjonen i anledning den pågående finansielle revisjon for regnskapsåret 2019, samt etterlevelsesrevisjon av tilskudd til forhåndsgodkjente leverandører av arbeidsmarkedstiltak.

4.3 Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse

Etaten var også i 2019 preget av større endringer og omstillinger som påvirker arbeidsmiljøet. De arbeidsmiljømessige hovedutfordringene er knyttet til mestring, økt arbeidsbelastning og reisevei grunnet geografisk flytting av oppgaver eller avvikling. Alle driftsenhetene peker på at innføringen av nye digitale løsninger og verktøy utfordrer kompetansen hos ansatte og innebærer endringer i arbeidsoppgaver og arbeidsformer.

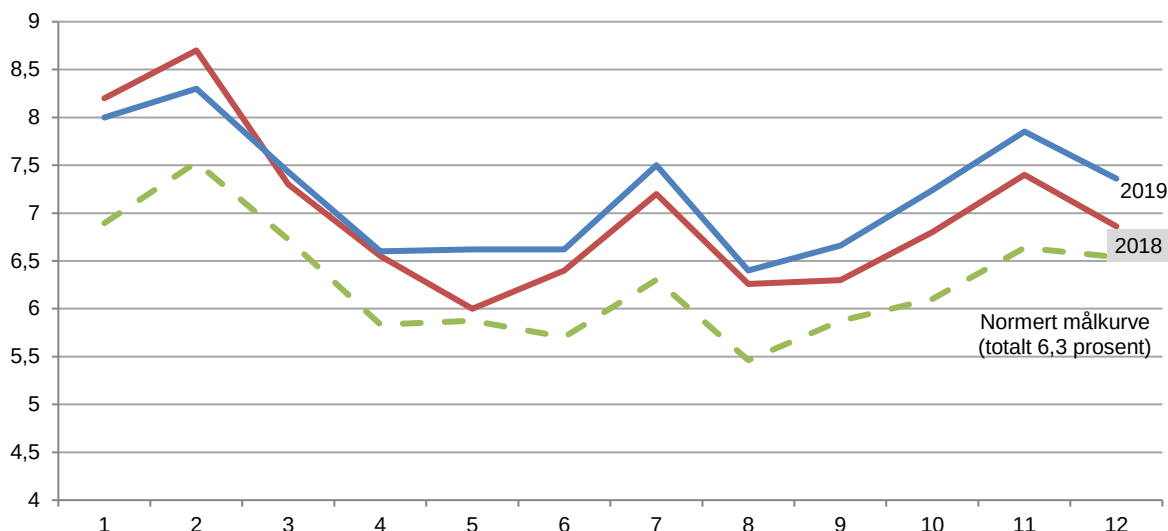
I fylkeslinjen fremheves spesielt utfordringer med de mange kontorsammenslåingene som følge av region- og kommunereformen inkludert utformingen av nye arbeidslokaler. Dette utfordrer kulturer og det innebærer reorganisering av mange oppgaver. Både økonomilinja og ytelseslinja har over flere år vært gjennom omstillinger som følge av nye digitale løsninger, automatisering og økt behov for spesialisering. Dette har medført nedbemanning, geografisk flytting og omstilling av oppgaver og kompetanse. Direktoratet er i endring og omstilling inkludert pågående flytteprosess, som følge av effektivisering og budsjettnedtrekk.

Driftsenheter i endring og omstilling gjennomfører risikovurdering av arbeidsmiljøforhold, vektlegger bred involvering og medvirkning og er opptatt av å sikre god informasjonsflyt. Flere av enhetene melder at de til tross for nedbemanning, avvikling og geografisk flytting greier å opprettholde et godt arbeidsmiljø. Mange driftsenheter omtaler at det er krevende for ledere og medarbeidere å håndtere større endringer.

Som følge av det store endringstrykket er det viktig å sikre god nok endringskompetanse hos ledere. Siden januar 2016 har derfor nærmere 500 ledere gjennomført etatens interne program for praktisk endringsledelse.

Arbeidsmiljø og sykefraværsarbeid

Figur 25. Sykefraværsutviklingen i 2019 (legemeldt og egenmeldt)



Det gjennomsnittlige sykefraværet for 2019 ble 7,2 prosent (legemeldt og egenmeldt), noe som ligger 0,2 prosentpoeng høyere enn gjennomsnittet for 2018. Sykefraværet første halvår 2019 var det laveste siden etableringen av NAV.

Til tross for at driftsenhetene melder om at de følger etatens rutiner for oppfølging av sykefravær, ble det en økning i sykefraværet det siste halvåret. Det er langtidsfraværet som fortsatt dominerer. Det egenmeldte sykefraværet er høyere enn i virksomheter vi kan sammenligne oss med. Summen av omstillinger og opplevd stort arbeidspress er subjektive vurderinger som kan føre til sykefravær, gjerne i kombinasjon med helseutfordringer. Mangel på mestring i ny digital hverdag trekkes også fram som mulig årsak til sykefravær.

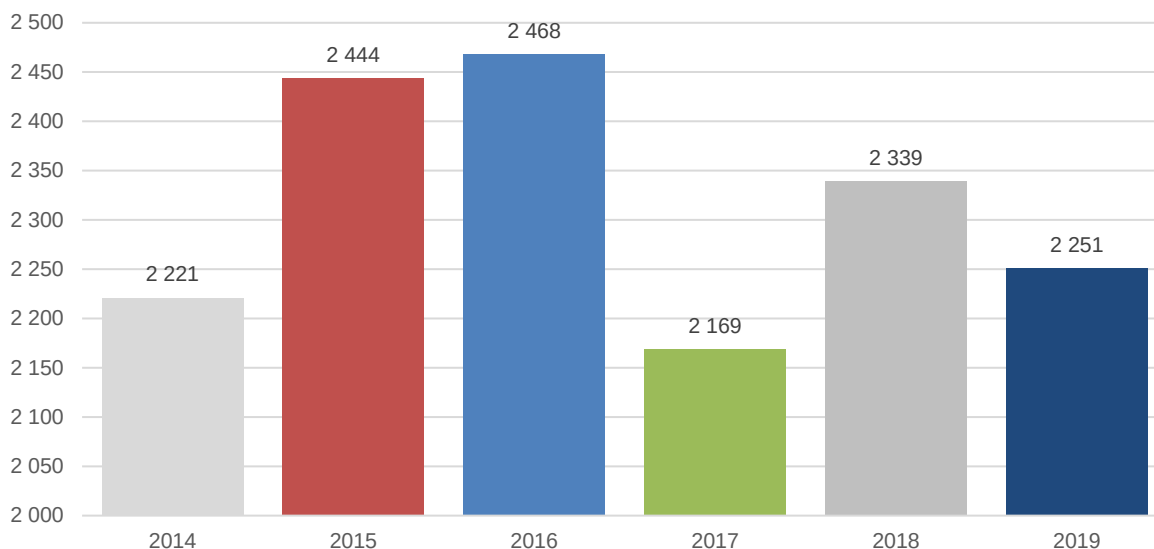
Arbeidet med å utvikle arbeidsmiljøet og redusere sykefraværet skjer i den enkelte enhet og blir fulgt opp av arbeidsmiljøutvalgene på etats- og driftsenhetsnivå. Det er høy bevissthet på individuelle tiltak og noen driftsenheter har satt disse i system.

Flere driftsenheter er bevisst på sammenhengen mellom sykefravær og arbeidsmiljøfaktorer og ser på ressursfordeling, oppgaver og organisering av arbeidet. Også mestrings- og oppfølgingssamtaler, gruppe- og kollegaveiledning for å få til jevnere fordeling av arbeidsbelastningen, arbeidsoppgavene og styrke kompetansen omtales som tiltak i 2019.

Det vil bli iverksatt mer systematisk testing av ulike tiltak i 2020 etter anbefaling fra sentralt AMU, med utgangspunkt i AFIs og andre forskningsinstitusjoners anbefalinger.

4.3.1 Vold og trusler

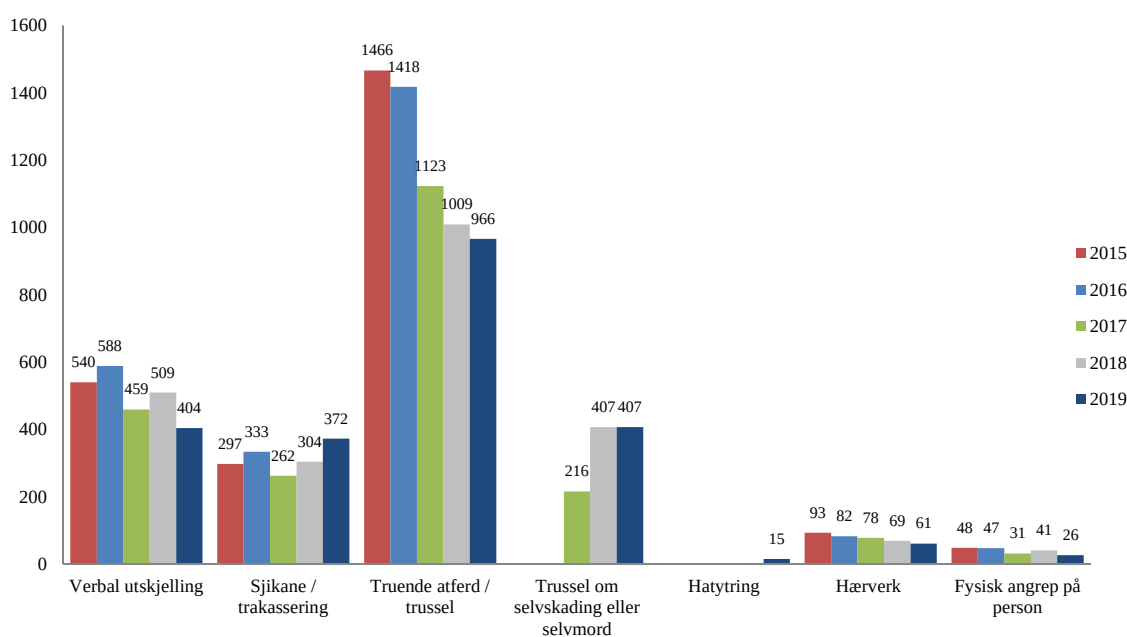
Figur 26. Utviklingen av registrerte uønskede hendelser



Antall registrerte vold og trusselhendelser i vårt avvikssystem er stabilt med små svingninger. I 2019 ble det registrert 2 251 hendelser, og det er 88 færre enn fjoråret. Av dette ble det registrert 1584 hendelser ved NAV-kontorer, 561 ved NAV-kontaktsenter og 71 hendelser ved enheter i ytelseslinjen i 2019 i avviksregistreringssystemet (ASYS).

Ny kategori fra november 2019 er hatytringer som rettes mot NAV generelt. Det ble registrert 15 slike hendelser de to siste månedene av året. Når vi ser på perioden november og desember 2019 sammenlignet med tidligere år, ser vi ingen uttalt økning i antall vold- og trusselhendelser som følge av EØS-saken.

Figur 27. Antall vold og trusselhendelser per år sortert etter type



Det er nedgang i alle typer hendelser, med unntak av sjikane/trakassering. 43 prosent av trusselhendelsene kommer via telefon og 10 prosent via saksbehandlingssystemene, e-post

eller SMS. De treffer veiledere både ved NAV-kontor, NAV Kontaktsenter og enheter i ytelsesforvaltningen. Økningen er størst ved kontaktsentrene.

Lengre saksbehandlingstider i andre deler av NAV, tekniske problemer knyttet til nav.no eller feil i utbetalinger, fører ofte til økt press på henvendelsene til NAV Kontaktsenter. Tiltak som er satt i gang er kurs i empatisk kommunikasjon og trening. De har også iverksatt mer systematisk oppfølging av brukere som gjentatte ganger har opptrådt på en truende eller trakasserende måte. Fylkene rapporterer at de fortsatt har høy oppmerksomhet på risikoen knyttet til vold og trusler ved NAV-kontorer og at kontorene har gode rutiner for å vurdere og håndtere denne. Ved etablering av nye kontorer eller ombygginger, vektlegges fortsatt forebygging av vold og trusler i løsningene.

4.3.2 Inkluderingsdugnaden – Arbeids- og velferdsetaten som arbeidsgiver

I mål- og disponeringsbrevet til avdelingene ble det stilt forventninger til oppfølging av inkluderingsdugnaden. Arbeidet med å oppdatere rekrutteringsrutiner og -praksis inkludert etatens mangfoldserklæring er sluttført i 2019. Alle driftsenhetene la Inkluderingsdugnadens krav til grunn da de rekrutterte i 2019, men mange har ulik praksis.

Mangfold og inkludering er en av kjerneoppgavene i NAV, og vi er opptatt av å ta i bruk kunnskapen vi har på området når vi selv skal rekruttere. Noen enheter har derfor igangsatt tilpassede tiltak for å nå målet, og de har styrket samarbeidet med sine lokale NAV-kontorer. Enkelte driftsenheter har egne markedskontakter som bidrar med kvalifiserte søkere til utlyste stillinger. I tillegg kvalitetssikrer ansettelsesrådene i større grad innstillinger og ansettelser.

Noen driftsenheter har igangsatt kultur- og holdningsskapende aktiviteter. Blant annet har NAV Trøndelag hatt temaet oppe på sin mulighetskonferanse og en intern arbeidsgruppe i fylket har utarbeidet forslag til strategi for hvordan arbeidsgiver skal arbeide videre.

Driftsenhetene melder at det fortsatt er utfordrende å få kvalifiserte søkere i målgruppen til inkluderingsdugnaden til stillingene de lyser ut. Det er få søkere som tilkjennegir at de har nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en. Andelen nyansatte i fast og midlertidig stilling med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV for året 2019 ble 6,5 prosent. Fordelingen vises i tabellen 30.

Tabell 30 Fordeling nyansatte i fast og midlertidig stilling

2019	Rekrutterte totalt	Av disse med nedsatt funksjonsevne	Av disse med hull i CV	Resultat Inkluderings- dugnaden
NAV totalt	1 307 personer	37 personer	48 personer	6,5 prosent

Vurdering av fremtidsutsikter



05

5 Vurdering av fremtidsutsikter

5.1 Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover

Prognosen nedenfor er basert på tilgjengelig informasjon fram til 5. mars 2020. På det tidspunktet var det fortsatt et begrenset antall tilfeller med koronavirus i Norge, og det var ennå ikke satt i verk tiltak av betydning for å begrense spredningen. Spredningen av koronaviruset og tiltak som iverksettes vil kunne medføre større negative konsekvenser for norsk og internasjonal økonomi enn vi har lagt til grunn i denne prognosen.

Vi forventer at veksten i norsk økonomi avtar fram til 2021. Det er flere faktorer som vil bidra til dette. Etter en betydelig oppgang i 2019, venter vi at oljeinvesteringene øker mindre i år og går noe ned neste år, noe som vil dempe veksten i fastlandsøkonomien. Vi legger også til grunn lav vekst i boligprisene fram til 2021, siden boligtilbudet fortsatt er høyt, utlånsrentene økte noe etter siste heving av styringsrenten i september 2019, og det er videreført begrensninger på låneopptak. Dette vil dempe igangsettingen av nye byggeprosjekter, som allerede har vist en fallende trend siden i fjor vår. Vi venter derfor en nedgang i boliginvesteringene i år og en liten økning neste år, noe som også vil trekke ned veksten i norsk økonomi. Veksten i offentlig etterspørsel vil også være lavere i år, slik det anslås i Nasjonalbudsjett 2020, og i mindre grad bidra til økt aktivitet i norsk økonomi. Selv om vi venter lavere sysselsettingsvekst framover, vil økt kjøpekraft legge til rette for stabil vekst i privat konsum. Dette vil være det viktigste bidraget til veksten i norsk økonomi i år og neste år.

BNP-veksten blant Norges handelspartnere vil bli betydelig lavere i år enn i fjor blant annet som følge av koronavirusutbruddet. Lavere vekst i den utenlandske etterspørselen vil dermed føre til lavere vekst i eksport av tradisjonelle varer og tjenester i år og neste år enn i 2019, til tross for fortsatt svak kronekurs.

Vi forventer at veksten i sysselsettingen avtar fram til 2021 i takt med lavere vekst i norsk økonomi. Et lavt nivå på arbeidsledigheten og høyere lønninger vil samtidig bidra til at yrkesdeltakelsen forblir høy. I tillegg antar vi at det blir flere permitteringer den nærmeste tiden som følge av koronavirusutbruddet. Vi venter derfor at antallet registrerte ledige øker i år og neste år. I gjennomsnitt vil antallet helt ledige ligge på 64 000 i år, som tilsvarer 2,3 prosent av arbeidsstyrken. Siden antall helt ledige lå per februar på et lavt nivå, innebærer dette anslaget at antallet helt ledige øker resten av 2020 med i underkant av 5 000. Videre anslår vi at antallet helt ledige vil forsett å øke i 2021, om enn i et saktere tempo, og at det vil ligge på 67 000 i gjennomsnitt, noe som tilsvarer 2,4 prosent av arbeidsstyrken.

5.2 Utvikling og endring i NAV

NAV har de senere år gjennomført betydelige investeringer i nye digitale løsninger gjennom særskilte bevilgninger til Moderniseringsprogrammet, og budsjetttrammene vil fremover bli redusert med 50 prosent av beregnede gevinster av denne digitaliseringen. I tillegg medfører de årlige ABE-kuttene stadig strammere budsjetttrammer. Fra 2015- 2019 har NAV hatt rammekutt knyttet til effektivisering på 455 mill. kroner. Fra 2020-2024 forventer NAV ytterligere effektiviseringskutt på over 400 mill. kroner. Slike budsjettreduksjoner stiller krav til at vi klarer å realisere effektiviseringsgevinster av nye digitale løsninger.

Gjennom regionreformen har NAV flyttet ressurser fra fylkesleddet til NAV-kontorene, som i mange tilfeller også har blitt større som følge av kommunesammenslåinger og interkommunalt samarbeid. Vi har lagt til rette for at det skal være flere ansatte til å bistå de brukerne som har størst veiledningsbehov og vi har fått større kompetansemiljøer som er mindre sårbare. Det er

innført nye arbeidsmåter som følge av utviklingstiltakene og mobile arbeidsløsninger er tatt i bruk.

Mer vekt på selvbetjening, innsyn i egen sak, bedre digital dialog mellom bruker og veileder og innføring av chat/chatbot medfører færre fysiske oppmøter på NAV-kontorene og færre telefonhenvendelser til NAV Kontaktsenter. Ressursbruken endres ved at det brukes mer tid på de brukergruppene som har behov for tettere veiledning og oppfølging, og mindre tid på ordinær saksbehandling som i større grad automatiseres. Samtidig ser vi at NAVs kostnader til å forvalte og videreutvikle gode digitale tjenester til brukerne øker.

På hjelpemiddelområdet blir det flere oppgaver i årene som kommer, bl.a. fordi det blir flere eldre brukere og endrede forventinger blant brukerne. Også her vil det være nødvendig med nye digitale løsninger som støtter samhandlingen mellom hjelpemiddelsentralene og kommunene. Slike løsninger vil legge til rette for endringer i organisasjonsstrukturen.

Det pågår en omfattende digitalisering av saksbehandlingen som gjelder ytelser. Organisasjonen skal tilpasses de nye digitale løsningene. En modernisering av arbeidsformer medfører at kompetansebehovet endres og behovet for ressurser blir mindre. NAV reduserer oppgaver og antall medarbeidere i de største byene og opprettholder og forsterker effektive og robuste miljøer spredt i landet. Avdelingene som blir for små, blir gradvis avviklet. Vi iverksetter kompetansehevende tiltak og vurderer omstillingsmuligheter.

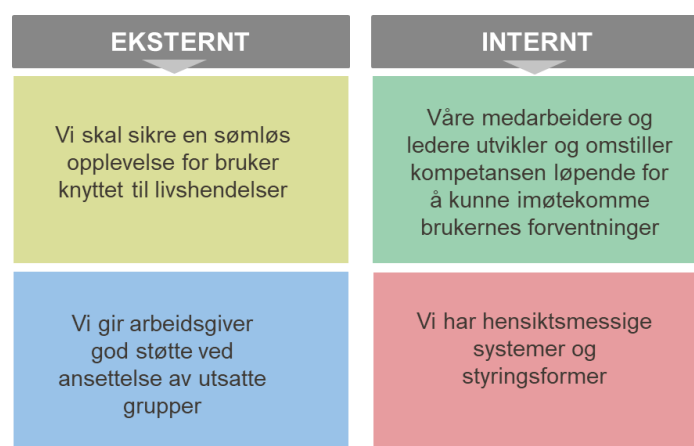
Innenfor regnskap og lønnsområdet har det vært innført robotisering av en rekke arbeidsprosesser, noe som har medført en reduksjon i antall ansatte på om lag 30 prosent de siste årene. Nå er det nødvendig å fornye blant annet budsjett- og rapporteringsløsningene, for å kunne effektivisere arbeidsprosessene knyttet til økonomioppfølging.

På IT-siden kjøper NAV færre tjenester fra eksterne konsulenter og utvikler flere løsninger selv. Vi ønsker også å benytte standard programvare eller kjøpe tjenester der dette er tilgjengelig og dekker våre behov. Dette medfører store endringer i IT-avdelingen, både i kompetansebehov, oppgavesammensetning og organisering. NAV etablerer produktområder for å få mer effektiv og målrettet forretningsdrevet utvikling basert på brukernes behov, noe som krever en annen form for samhandling og arbeidsmetodikk.

I lyset av alle endringene enhetene i NAV står overfor, må vi ta vare på medarbeiderne gjennom å åpne omstillingsprosesser og legge til rette for intern mobilitet.

For å møte endringene fremover har NAV i 2019 oppdatert sin langtidsplan. For 2020 vektlegges fire områder, se figur 28 nedenfor.

Figur 28. Fire prioriterte områder i 2020





06

Årsregnskap

6 Årsregnskap

6.1 Ledelseskommentarer til regnskapet

Formål

Arbeids- og velferdsetaten har ansvaret for gjennomføringen av arbeidsmarkeds-, trygde- og pensjonspolitikken i Norge. Etaten skal gi tjenester som bidrar til at flest mulig kommer i arbeid og samtidig forvalte ordninger som bidrar til økonomisk og sosial trygghet og et inkluderende samfunn. Arbeids- og velferdsetaten er et statlig forvaltningsorgan underlagt Arbeids- og sosialdepartementet som fører regnskap i henhold til kontantprinsippet.

Bekreftelse

Årsregnskapet er avlagt i henhold til Reglement for Økonomistyring, Bestemmelser om økonomistyring i staten med tilhørende rundskriv og krav fra Finansdepartementet. Det er min oppfatning at årsregnskapet gir et dekkende bilde av NAVs bevilgninger, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

Etaten har i 2019 iverksatt enkelte tiltak innenfor fag- og økonomisystemene for å øke regnskapskvaliteten. Likevel gjenstår fortsatt noen mangler for å oppfylle økonomiregelverket, og forbedringene krever fornying av dagens systemportefølje. Det er gjennomført en foranalyse av dette i 2019. Etaten har iverksatt kompensierende kontroller for å ivareta hensikten bak kravene. NAV fortsetter arbeidet med å få løst disse utfordringene i det videre arbeidet med moderniseringen og ved implementeringen av nye systemløsninger.

Vesentlige forhold som påvirker regnskapet

Oppfølgingstjenester knyttet til arbeidsmarkedstiltak

Oppfølgingstjenester i Arbeids- og velferdsetatens egenregi ble i 2018 regnskapsført med om lag 199 mill. kroner på det ordinære driftskapitlet til NAV, kapittel 605 Arbeids- og velferdsetaten, post 01 Driftsutgifter. I 2019 ble disse tjenestene regnskapsført på kap. 634, Arbeidsmarkedstiltak, post 01 Driftsutgifter.

Forsinket lønnsoppgjør

Lokale lønnsforhandlinger for 2019 for LO, YS og Unio ble ikke sluttført i 2019. Utbetalingene knyttet til dette oppgjøret utgjør om lag 41 mill. kroner og vil bli utgiftsført i 2020.

Etatens driftsregnskap 2019

I 2019 har etaten regnskapsført 12 139 mill. kroner på driftskapitlet 605 post 01 og 45 Samlet bevilgning var 12 334 mill. kroner. Forbruket i 2019 er 169,8 mill. kroner (1,6 prosent) lavere enn 2018. Hovedårsak til reduksjonen er endringer i regnskapsføringen av oppfølgingen i egenregi. Korrigert for denne endringen samt for forskjøvet lønnsoppgjør, er forbruket 65,2 mill. kroner (om lag 1 prosent) høyere enn i 2018.

Forbruket i 2019 er 189,4 mill. kroner (1,5 prosent) lavere enn bevilgningen. Mindreforbruket skyldes i hovedsak utsatte lønnsforhandlinger fra 2019 (om lag 41 mill. kroner som kommer til utbetaling i 2020), høyere refusjonsinntekter enn planlagt (43 mill. kroner) og forsinkelse i ombygging og vedlikehold av lokaler.

Forbruket fordeler seg med 74,2 prosent til lønn, 9,2 prosent til lokaler, 7,7 prosent til kjøp av fremmede tjenester (herunder konsulenter) og 8,9 prosent til driftsmidler, inventar og andre utgifter.

På kapittel 604, Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen, post 21 og 45 har NAV i 2019 regnskapsført 293,7 mill. kroner, noe som er 14,1 mill. kroner mer enn bevilgningen. Merforbruket på budsjettkapitlet skyldes faseforskyvning av utgifter til Prosjekt 3. Prosjekt 3 vil holde seg innenfor den totale kostnadsrammen. Forbruket er 92,6 mill. kroner lavere enn i fjor. Midlene har gått til videreføring av moderniseringsaktiviteter i NAV (Prosjekt 2 og Prosjekt 3). Prosjekt 2 ble avsluttet sommeren 2019 til en samlet kostnad på 981,9 mill. kroner, noe som er 14,6 mill. kroner lavere enn den opprinnelige kostnadsrammen.

Stønadsregnskapet

I 2019 ble det utbetalt 504,5 mrd. kroner for de ytelsene NAV forvalter inklusive utbetaling av ytelser på vegne av Statens Pensjonskasse (SPK) og HELFO. Det er en nedgang på 9,4 mrd. kroner fra 2018. Utbetalingene som gjelder NAVs egne ytelser har økt fra 455,8 mrd. kroner i 2018 til 473,2 mrd. kroner i 2019. Dette er en økning på 17,3 mrd. kroner (3,7 prosent). Utbetaling av ytelser på vegne av SPK har økt fra 26,5 mrd. kroner i 2018 til 27,7 mrd. kroner i 2019. Ytelser utbetalt på vegne av HELFO har gått ned fra 31,6 mrd. kroner i 2018 til 3,7 mrd. kroner i 2019. Denne nedgangen skyldes at HELFO i 2019 har overtatt større deler av sine utbetalinger og regnskapsføringen.

Områdene med størst utgiftsøkning var alderspensjon, uføretrygd og sykepengesom økte med henholdsvis 11,0 mrd. kroner (4,8 prosent), 6,8 mrd. kroner (7,2 prosent) og 2,2 mrd. kroner (5,3 prosent). Områdene med størst reduksjon var arbeidsavklaringspenger og dagpenger som gikk ned med henholdsvis 3,0 mrd. kroner (10 prosent) og 1,6 mrd. kroner (14,9 prosent).

De viktigste årsakene til veksten i alderspensjonsutgiftene er økt antall pensjonister og den årlige pensjonsreguleringen som har bidratt med henholdsvis 5,6 og 5,6 mrd. kroner av utgiftsøkningen. Gjennomsnittlig antall alderspensjonister økte til 948 000 i 2019, 21 000 flere enn i 2018. Innsparingselementene i pensjonsreformen vil øke gradvis over tid og vil bidra til å dempe utgiftsveksten på sikt.

Veksten i utgiftene til uføretrygd skyldes hovedsakelig flere uføretrygdde og veksten i grunnbeløpet, som har gitt henholdsvis 3,7 og 2,9 mrd. kroner i utgiftsvekst. I 2019 var det i gjennomsnitt 346 800 personer som mottok uføretrygd, ca. 14 000 flere enn i 2018. Det har sammenheng med at svært mange gikk over fra arbeidsavklaringspenger til uføretrygd i 2019, delvis som følge av regelendringer for arbeidsavklaringspenger og delvis som følge av at NAV har bygget ned antall søknader om uføretrygd som venter på behandling.

Økningen for sykepengesom gjelder hovedsakelig sykepengesom til arbeidstakere. Lønnsvekst forklarer 1,2 mrd. kroner av utgiftsøkningen, sysselsettingsvekst forklarer en økning på 0,6 mrd. kroner, mens en økning i fraværet per sysselsatt på ca. 1 prosent har gitt en utgiftsøkning på 0,4 mrd. kroner.

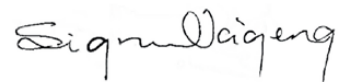
Nedgangen for arbeidsavklaringspenger skyldtes færre mottakere, noe som ga en utgiftsnedgang på 3,4 mrd. kroner. Veksten i grunnbeløpet trekker i motsatt retning og ga en utgiftsøkning på 0,9 mrd. kroner, mens andre forhold ga en utgiftsnedgang på 0,5 mrd. kroner. I 2019 var det i gjennomsnitt 118 600 personer som mottok arbeidsavklaringspenger, en nedgang på ca. 14 100 fra 2018. Det skyldes i stor grad regelendringer i 2018 som førte til at mange gikk ut av ordningen, både til uføretrygd og til andre tilstander. Nedbygging av antall uføresøknader til behandling hadde her innvirkning.

Nedgangen for dagpenger skyldtes lavere arbeidsledighet og nedgang i antall dagpengeomottakere som bidro til 1,6 mrd. kroner av utgiftsnedgangen.

Revisjon

Revisjon av NAVs regnskap blir foretatt av Riksrevisjonen. Revisjonsberetning legges fram for NAV 30. april og publiseres samtidig med årsrapporten. Resultatet av den årlige revisjonen blir lagt fram for Stortinget i Dokument 1.

Oslo 15. mars 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sigrun Vågeng', written in a cursive style.

Sigrun Vågeng

6.2 Prinsippnote

Årsregnskapet er utarbeidet og avlagt i tråd med Bestemmelser om økonomistyring i staten.

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen og artskontorrapporteringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene punkt 3.4.2 – de grunnleggende prinsippene for årsregnskapet:

- a) Regnskapet følger kalenderåret
- b) Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsåret
- c) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp
- d) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet

Oppstillingene av bevilgnings- og artskontorrapportering er utarbeidet etter de samme prinsippene, men gruppert etter ulike kontoplaner. Prinsippene samsvarer med krav i bestemmelsene punkt 3.5 til hvordan virksomhetene skal rapportere til statsregnskapet. Sumlinjen "Netto rapportert til bevilgningsregnskapet" er lik i begge oppstillingene.

Bevilgningsrapporteringen

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen omfatter en øvre del med bevilgningsrapporteringen og en nedre del som viser beholdninger virksomheten står oppført med i kapitalregnskapet. Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som virksomheten har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet virksomheten har fullmakt til å disponere. Kolonnen samlet tildeling viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver statskonto (kapittel/post). Oppstillingen viser i tillegg alle finansielle eiendeler og forpliktelser virksomheten står oppført med i statens kapitalregnskap.

Mottatte fullmakter til å belaste en annen virksomhets kapittel/post (belastningsfullmakter) vises ikke i kolonnen for samlet tildeling, men er omtalt i note B til bevilgningsoppstillingen. Utgiftene knyttet til mottatte belastningsfullmakter er bokført og rapportert til statsregnskapet, og vises i kolonnen for regnskap.

Avgitte belastningsfullmakter er inkludert i kolonnen for samlet tildeling, men bokføres og rapporteres ikke til statsregnskapet fra virksomheten selv. Avgitte belastningsfullmakter bokføres og rapporteres av den virksomheten som har mottatt belastningsfullmakten og vises derfor ikke i kolonnen for regnskap. De avgitte fullmaktene framkommer i note B til bevilgningsoppstillingen.

Artskontorrapporteringen

Oppstillingen av artskontorrapporteringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter, og en nedre del som viser eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen. Artskontorrapporteringen viser regnskapstall virksomheten har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. Virksomheten har en trekkrettighet på konsernkonto i Norges Bank. Tildelingene er ikke inntektsført og derfor ikke vist som inntekt i oppstillingen.

Interne avregninger

I tillegg til eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen er også andre vesentlige balanseposter fremstilt i artskontorrapporteringen med motposter. De tilhørende motposter er plassert i interne avregninger. Dette gjelder ytelser under revurdering, enkelte andre fordringer som fordring ventelønn, refusjoner foreldre- og sykepenges, fordringer som gjelder Helseøkonomiforvaltningen og leverandørgjeld med mer.

Interne avregninger inneholder også skyldnerkonti som består av betalingsoppdrag sendt til bank, men ikke avregnet og dermed ikke resultatførte ytelser. Disse skal balansere mot motkonto og samsvare med åpne poster i utbetalingsreskontroen (UR). Åpne poster vil f.eks. være utbetalinger som uhevede utbetalingskort, enkelte utenlandsbetalinger og andre utbetalinger med forsinket resultatføring.

I tillegg inneholder interne avregninger balanseposter som ikke er gjenstand for inn- eller utbetaling, men som er til informasjons- og styringsformål. Disse postene vil balansere mot hverandre og ikke innvirke på sum interne avregninger, eksempel på dette er tilskudd og rente- og avdragsfrie lån til hjelpemidler og kjøp av bil.

Innkrevingsvirksomhet

Innkrevingsvirksomheten i NAV omfattet tidligere innkreving av ulike fordringer knyttet til ytelsesforvaltningen. Fra 2. kvartal 2018 ble denne virksomheten overført Skatteetaten. I NAVs artskontooppstilling inngår derfor regnskapstall til og med 1. kvartal 2018.

Belastningsfullmakter

NAV har anledning til å belaste enkelte kapitler hjemmehørende i andre departements regnskap. Dette er en belastningsfullmakt for de tjenestene NAV utfører for departementene som disponerer bevilgningene på disse kapitlene.

NAV utfører betalingsformidling og regnskapsføring på stønadsområdet for Helsedirektoratet (HELFO). Dette inngår i NAVs regnskap. HELFO har gradvis tatt over disse oppgavene og fra og med 1. januar 2020 vil dette ikke lenger inngå i NAVs regnskap.

Statens Pensjonskasse

NAV utbetaler også ytelser for Statens Pensjonskasse (SPK). Ytelsene blir resultatført i SPKs regnskap. I NAVs regnskap vil disse utbetalingene framgå som fordringer i balansen og bli rapportert mot SPKs mellomværende med statskassen gjennom året. Balanseposten i NAVs regnskap vil ha tilsvarende motpost i SPKs balanse og bli nullstilt ved overgang til nytt regnskapsår.

Alle tall i regnskap og noter er oppgitt i HELE TUSEN NOK.

6.3 Bevilgningsoppstilling med noter

Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Tildeling 2019	Regnskap 2019	Merutgift (-) og mindreutgift
471	Statens erstatningsansvar	71	Erstatningsansvar m.m		0	4 783	
540	Direktoratet for forvaltning og IKT	25	Medfinansieringsordning for lønnsomme IKT prosjekter, <i>kan overføres</i>		0	10 135	
601	Utrekningsvirksomhet, forskning m.m	21	Spesielle driftsutgifter	A	550	335	215
601	Utrekningsvirksomhet, forskning m.m	22	Kunnskapsutvikling i IA-avtalen m.m., <i>kan overføres</i>	A	550	574	-24
601	Utrekningsvirksomhet, forskning m.m	70	Tilskudd	A	200	106	94
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, <i>kan overføres, kan nyttes under post 45</i>	AB	71 000	111 575	-40 575
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, <i>kan overføres, kan nyttes under post 21</i>	AB	208 612	182 120	26 492
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	AB	12 027 925	11 849 217	178 708
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	AB	34 349	34 612	-263
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter	AB	56 988	48 472	8 516
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, <i>kan overføres</i>	AB	306 011	295 359	10 652
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	AB	82 772	77 661	5 111
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, <i>kan overføres</i>	AB	173 894	134 105	39 789
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, <i>kan overføres</i>	AB	124 786	111 280	13 506
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	AB	13 735	13 695	40
634	Arbeidsmarkedstiltak	1	Driftsutgifter	AB	250 000	250 968	-968
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, <i>kan overføres</i>	AB	7 091 045	6 906 722	184 323
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, <i>kan overføres</i>	AB	1 545 372	1 497 858	47 514
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	AB	72 620	73 611	-991
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	AB	61 920	67 749	-5 829
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, <i>overslagsbevilgning</i>	A	11 000	11 521	-521
640	Arbeidstilsynet	1	Driftsutgifter		0	597	-597
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, <i>overslagsbevilgning</i>	A	56 900	57 016	-116
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, <i>overslagsbevilgning</i>	A	162 400	161 760	640
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	2 490 000	2 491 729	-1 729
667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	320 000	319 353	647
732	Regionale helseforetak	77	Laboratorie- og radiologiske undersøkelser, <i>overslagsbevilgning</i>		0	458 007	

Regnskap inkluderer fullmakter gitt av Arbeids- og velferdsetaten som er regnskapsført av andre instanser.

740	Helsedirektoratet	1	Driftsutgifter		0	62 256	
740	Helsedirektoratet	71	Oppgjørsordning h-reseptlegemidler		0	375	
740	Helsedirektoratet	72	Oppgjørsordning fritt behandlingsvalg		0	30 457	
844	BFD - Kontantstøtte	70	Tilskudd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 610 000	1 611 337	-1 337
845	BFD - Barnetrygd	70	Tilskudd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	15 750 000	15 756 523	-6 523
1633	Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	1	Driftsutgifter, <i>overslagsbevilgning</i>		0	10 237	
2530	BFD - Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, <i>overslagsbevilgning</i>	A	18 860 000	19 095 558	-235 558
2530	BFD - Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	810 000	825 626	-15 626
2530	BFD - Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	480 000	480 133	-133
2530	BFD - Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	49 000	49 931	-931
2541	Dagpenger	70	Dagpenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	9 040 000	9 324 446	-284 446
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v., <i>overslagsbevilgning</i>	A	945 000	930 536	14 464
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 710 000	1 709 029	971
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid, <i>overslagsbevilgning</i>	A	132 000	130 927	1 073
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Tilleggsstønader og stønad til skolepenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	65 000	61 306	3 694
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Bidragforskott	A	715 000	717 634	-2 634
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere m.v., <i>overslagsbevilgning</i>	A	37 560 000	37 851 501	-291 501
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 390 000	1 398 160	-8 160
2650	Sykepenger	72	Pleie- opplærings- og omsorgspenger m.v., <i>overslagsbevilgning</i>	A	895 000	930 094	-35 094
2650	Sykepenger	73	Tilskudd til tilretteleggingstiltak m.v., <i>kan overføres</i>	AB	159 327	87 032	72 295
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	2 100 000	2 095 247	4 753
2650	Sykepenger	76	Tilskudd til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte, kan overføres	AB	48 500	7	48 493
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	29 430 000	29 486 396	-56 396
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	172 000	175 017	-3 017
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer	A	385 000	394 395	-9 395
2655	Uførhet	70	Uføretrygd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	94 790 000	94 837 431	-47 431
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, <i>overslagsbevilgning</i>	A	68 000	69 146	-1 146
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. Lovgivning, <i>overslagsbevilgning</i>	A	43 000	43 490	-490
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 720 000	1 720 436	-436
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 550 000	1 554 830	-4 830
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	72	Stønad til servicehund	A	4 500	3 696	804
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	A	129 000	124 059	4 941
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler	A	735 000	698 443	36 557
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	A	3 470 000	3 443 344	26 656
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	A	305 000	310 501	-5 501
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler	A	1 600 000	1 611 269	-11 269
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater	A	730 000	720 734	9 266
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år	A	66 095	64 254	1 841

2670	Alderdom	70	Grunnpensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	75 570 000	75 599 255	-29 255
2670	Alderdom	71	Tilleggs pensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	147 640 000	147 685 777	-45 777
2670	Alderdom	72	Inntekts pensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	2 590 000	2 594 128	-4 128
2670	Alderdom	73	Sært tillegg, pensjonstillegg mv., <i>overslagsbevilgning</i>	A	6 190 000	6 227 742	-37 742
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 105 000	1 105 374	-374
2680	Etterlatte	71	Tilleggs pensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	825 000	825 656	-656
2680	Etterlatte	72	Sært tillegg, <i>overslagsbevilgning</i>	A	83 000	83 170	-170
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønad	A	200	193	7
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn, <i>overslagsbevilgning</i>	A	5 000	4 281	719
2686	Gravferdsstønad	70	Stønad ved gravferd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	210 000	225 688	-15 688
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	70	Spesialisthjelp		0	399 689	
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	71	Psykologhjelp		0	62 170	
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	72	Tannbehandling		0	353 936	
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	76	Private laboratorier og røntgeninstitut		0	142 750	
2751	Legemidler mv.	70	Legemidler		0	4 677	
2751	Legemidler mv.	71	Legeerklæringer		0	1 276	
2752	Refusjon av egenbetaling	70	Egenandelstak 1		0	653 074	
2752	Refusjon av egenbetaling	71	Egenandelstak 2		0	149 285	
2755	Helsetjenester i kommunene mv.	62	Fastlønsordning fysioterapeuter, <i>kan nyttes under post 71</i>		0	146 014	
2755	Helsetjenester i kommunene mv.	70	Allmennlegehjelp		0	903 206	
2755	Helsetjenester i kommunene mv.	71	Fysioterapi, <i>kan nyttes under post 62</i>		0	204 139	
2755	Helsetjenester i kommunene mv.	72	Jordmorhjelp		0	9 121	
2755	Helsetjenester i kommunene mv.	73	Kiropraktorbehandling		0	28 669	
2755	Helsetjenester i kommunene mv.	75	Logopedisk og ortopedisk behandling		0	23 237	
2756	Andre helsetjenester	72	Helsetjenester til utenlandsboende mv.		0	42 942	
2790	Andre helsetiltak	70	Bidrag		0	8 070	
Sum utgiftsført					486 897 251	491 070 240	-464 484

Inntekts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2019	Regnskap per 31.12. 2019	Merinntekt (-) og mindreinnte kt
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	A	10 400	9 755	645
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	A	4 505	4 127	378
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter mv.	A	27 155	33 032	-5 877
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse av bidrag	A	25 300		25 300
3634	Arbeidsmarkedstiltak	85	Innfordring av feilutbetaling, arbeidsmarkedstiltak	A	7 700	8 300	-600
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	A	9 000	8 570	430
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse			272	
5700	Folketrygdens inntekter	71	Trygdeavgift			660 582	
5700	Folketrygdens inntekter	72	Arbeidsgiveravgift			1 072 345	
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	A	770 528		770 528
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	A	215 000	463	214 537
5701	Diverse inntekter	80	Renter	A	700	1	699
5701	Diverse inntekter	86	Innkrevning av feilutbetalinger	A	1 253 000	31 957	1 221 043
5701	Diverse inntekter	87	Diverse inntekter	A	18 050	4 422	13 628
5701	Diverse inntekter	88	Hjelpemiddelsentraler m.m.	A	75 000	56 122	18 878
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	70	Dividende	A	175 000	142 769	32 231
5705	Refusjon av dagpenger	70	Refusjon av dagpenger, statsgaranti ved konkurs	A	23 000		23 000
5705	Refusjon av dagpenger	71	Refusjon av dagpenger for grensearbeidere mv. bosatt i Norge	A	300		300
Sum inntektsført					2 614 638	2 032 715	2 315 122

Netto utgifter rapportert til bevilgningsregskapet Kapitalkontoer							
6004	Norges Bank KK /Innbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto			4 988 555	-4 988 555
6004	Norges Bank KK/utbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto			-520 494 938	520 494 938
7065	Endringer i mellomværende	0	Arbeids- og velferdsetaten			-53 452	53 452
7155	Statens pensjonskasse	10	Statens Pensjonskasse			27 690 176	-27 690 176
Sum rapportert						0 -487 869 659	487 869 659

Beholdninger i kapitalregnskapet							
Konto	Tekst				2 019	2018	Endring
7xxxx	Mellomværende med statskassen	0	Arbeids- og velferdsetaten		-9 570 894	-9 517 442	-53 452
Sum rapportert					-9 570 894	-9 517 442	-53 452

Note A Forklaring på samlet tildeling

Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2018	Tildeling 2019	Samlet tildeling 2019
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m	21	Spesielle driftsutgifter		550	550
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m	22	Kunnskapsutvikling i IA-avtalen m.m., kan overføres		550	550
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m	70	Tilskudd		200	200
604	Utviklings tiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, kan overføres, kan nyttes under post 45		71 000	71 000
604	Utviklings tiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	150 112	58 500	208 612
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	194 007	11 833 918	12 027 925
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	1 029	33 320	34 349
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter	2 353	54 635	56 988
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	2 321	303 690	306 011
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	1 797	80 975	82 772
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	17 144	156 750	173 894
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	2 811	121 975	124 786
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.		13 735	13 735

Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2018	Tildeling 2019	Samlet tildeling 2019
634	Arbeidsmarkeds tiltak	1	Driftsutgifter		250 000	250 000
634	Arbeidsmarkeds tiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres		7 091 045	7 091 045
634	Arbeidsmarkeds tiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	26 467	1 518 905	1 545 372
634	Arbeidsmarkeds tiltak	78	Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser		72 620	72 620
634	Arbeidsmarkeds tiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet		61 920	61 920
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning		11 000	11 000
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning		56 900	56 900
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning		162 400	162 400
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, overslagsbevilgning		2 490 000	2 490 000
667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, overslagsbevilgning		320 000	320 000
844	BFD - Kontantstøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning		1 610 000	1 610 000
845	BFD - Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning		15 750 000	15 750 000
2530	BFD - Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, overslagsbevilgning		18 860 000	18 860 000
2530	BFD - Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon, overslagsbevilgning		810 000	810 000
2530	BFD - Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, overslagsbevilgning		480 000	480 000
2530	BFD - Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, overslagsbevilgning		49 000	49 000
2541	Dagpenger	70	Dagpenger, overslagsbevilgning		9 040 000	9 040 000
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v., overslagsbevilgning		945 000	945 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstønad, overslagsbevilgning		1 710 000	1 710 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid, overslagsbevilgning		132 000	132 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Tilleggsstønader og stønad til skolepenger, overslagsbevilgning		65 000	65 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Bidragforskott		715 000	715 000
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere m.v., overslagsbevilgning		37 560 000	37 560 000
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, overslagsbevilgning		1 390 000	1 390 000
2650	Sykepenger	72	Pleie- opplærings- og omsorgspenger m.v., overslagsbevilgning		895 000	895 000
2650	Sykepenger	73	Tilskudd til tilretteleggingstiltak m.v., kan overføres	159 327	0	159 327
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, overslagsbevilgning		2 100 000	2 100 000
2655	Uførehet	76	Yrkesskadetrygd gml. Lovgivning, overslagsbevilgning		48 500	48 500
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, overslagsbevilgning		29 430 000	29 430 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstønad, overslagsbevilgning		172 000	172 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer		385 000	385 000

Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2018	Tildeling 2019	Samlet tildeling 2019
2655	Uførhet	70	Uføretrygd, overslagsbevilgning		94 790 000	94 790 000
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, overslagsbevilgning		68 000	68 000
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. lovgivning, overslagsbevilgning		43 000	43 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, overslagsbevilgning		1 720 000	1 720 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, overslagsbevilgning		1 550 000	1 550 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	72	Stønad til servicehund		4 500	4 500
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning		129 000	129 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler		735 000	735 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler		3 470 000	3 470 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester		305 000	305 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler		1 600 000	1 600 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater		730 000	730 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år		66 095	66 095
2670	Alderdom	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning		75 570 000	75 570 000
2670	Alderdom	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning		147 640 000	147 640 000
2670	Alderdom	72	Inntektspensjon, overslagsbevilgning		2 590 000	2 590 000
2670	Alderdom	73	Sært tillegg, pensjonstillegg mv., overslagsbevilgning		6 190 000	6 190 000
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning		1 105 000	1 105 000
2680	Etterlatte	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning		825 000	825 000
2680	Etterlatte	72	Sært tillegg, overslagsbevilgning		83 000	83 000
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønad		200	200
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn, overslagsbevilgning		5 000	5 000
2686	Gravferdsstønad	70	Stønad til gravferdsstønad, overslagsbevilgning		210 000	210 000
Sum utgiftsført				557 368	486 339 883	486 897 251

Inntekts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2018	Tildeling 2019	Samlet tildeling 2019
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	0	10 400	10 400
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	0	4 505	4 505
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter mv.	0	27 155	27 155
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse av bidrag	0	25 300	25 300
3634	Arbeidsmarkeds tiltak	85	Innfordring av feilutbetaling, arbeidsmarkeds tiltak	0	7 700	7 700
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	0	9 000	9 000
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	0	770 528	770 528
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	0	215 000	215 000
5701	Diverse inntekter	80	Renter	0	700	700
5701	Diverse inntekter	86	Innkrevning av feilutbetalinger	0	1 253 000	1 253 000
5701	Diverse inntekter	87	Diverse inntekter	0	18 050	18 050
5701	Diverse inntekter	88	Hjelpemiddelentraler m.m.	0	75 000	75 000
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	70	Dividende	0	175 000	175 000
5705	Refusjon av dagpenger	70	Refusjon av dagpenger, statsgaranti ved konkurs	0	23 000	23 000
5705	Refusjon av dagpenger	71	Refusjon av dagpenger for grensearbeidere mv. bosatt i Norge	0	300	300
Sum inntektsført				0	2 614 638	2 614 638

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overføring til neste år														
Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2018	Samlet tildeling 2019	Merutgift (-)/ mindreutgift (før bruk av fullmakter og inntekter)	Belastnings- fullmakt utgiftsført av andre	Merutgift (-)/mindre- utgift etter belastnings- fullmakt	Mer- inntekter ift. Fullmakt	Omdispo- nering mellom poster	Over- skridelse og innsparing	Sum grunnlag for overføring	Maks overførbart beløp	Overføres til 2020
604	Utviklings tiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, kan overføres, kan nyttes under post 45		71 000	-40 575	0	0	0	0	0	-40 575	141 417	0
604	Utviklings tiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	150 112	208 612	26 492	0	0	0	0	26 492	26 492	394 602	0
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	194 007	12 027 925	181 408	2 700	178 708	5 787	0	0	184 495	591 696	184 495
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	1 029	34 349	-263	0	0	0	0	0	-263	1 666	0
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter	2 353	56 988	8 717	201	8 516	0	0	0	8 516	2 732	0
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	2 321	306 011	10 652	0	0	0	0	0	10 652	576 825	10 652
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	1 797	82 772	58 562	53 451	5 111	0	0	0	5 111	4 049	4 049
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	17 144	173 894	120 534	80 745	39 789	0	0	0	39 789	308 160	0
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	2 811	124 786	13 506	0	0	0	0	0	13 506	217 675	6 000
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	0	13 735	40	0	0	0	0	0	40	687	0
634	Arbeidsmarkedstiltak	1	Driftsutgifter	0	250 000	-968	0	0	0	0	0	-968	12 500	0
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	0	7 091 045	184 323	0	0	0	0	5 829	184 323	14 293 860	178 494
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	26 467	1 545 372	47 514	0	0	0	0	0	47 514	2 918 065	47 514
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	0	72 620	-991	0	0	0	0	0	-991	3 631	0
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	0	61 920	-5 829	0	0	0	5 829	0	-5 829	3 096	0
2650	Sykepenges	73	Tilskudd til tilretteleggings tiltak m.v., kan overføres	0	159 327	72 295	0	0	0	0	0	72 295	305 400	1 975
2650	Sykepenges	76	Tilskudd til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte, kan overføres	0	48 500	48 493	0	0	0	0	0	48 493	48 500	0

6.4 Artskontooppstilling

Oppstilling av artskontorapporteringen 2019

Alle tall i hele tusen NOK	Note	31.12.19	31.12.18
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	-10 407	-13 756
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	-20 362	-17 181
Salgs- og leieinnbetalinger	1	-8 255	-10 104
Andre innbetalinger	1	-360 326	-317 250
Sum innbetalinger fra drift		-399 350	-358 290
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter	2	9 729 777	9 448 007
Offentlige refusjoner vedrørende lønn	2	-451 443	-435 090
Andre utbetalinger til drift	3	3 680 276	3 843 037
Sum utbetalinger til drift		12 958 611	12 855 954
Netto rapporterte driftsutgifter		12 559 261	12 497 664
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	-4	-22
Sum investerings- og finansinntekter		-4	-22
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	234 206	304 437
Utbetaling av finansutgifter	5	715	633
Sum investerings- og finansutgifter		234 921	305 070
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		234 917	305 048
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetalinger innkrevingsvirksomhet	6	0	-1 272 996
Andre overføringer til staten	7	-682 316	4 076 020
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten		-682 316	2 803 023
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetaling av tilskudd og stønader	8	476 820 177	487 408 780
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		476 820 177	487 408 780
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
5700 Folketrygdens inntekter - Arbeidsgiveravgift	9	-1 072 345	-1 040 818
5309 Tilfeldige inntekter (gruppeliv m.m)	9	-272	-114
1633 Nettoføringsordning for mva.	9	10 237	10 688
Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler		-1 062 380	-1 030 244
Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet		487 869 659	501 984 272
Oversikt over mellomværende med statskassen			

Eiendeler og gjeld		31.12.19	31.12.18
Fordringer egne ansatte	10	6 467	5 477
Fordringer ytelser under revurdering	11	281 083	264 010
Fordringer AFP/PTS/tilleggspensjoner	12	535 658	475 227
Andre fordringer	13	95 433	91 481
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	14	0	1
Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte	15	-339 221	-348 215
Skyldige offentlige avgifter	16	-1 158	-1 561
Leverandørgjeld	17	-983 010	-915 398
Annen gjeld knyttet til drift	18	-11 323	-4 786
Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	19	-9 786 616	-9 681 029
Interne avregninger	20	631 793	597 351
Sum mellomværende med statskassen	22	-9 570 894	-9 517 442
Fordringer SPK	21	27 690 176	26 525 246

6.5 Noter

Note 1 | Driftsinntekter

	31.12.19	31.12.18
Fastsettelsesgebyr*	0	-5 740
Administrasjonsvederlag	-10 407	-8 016
Sum innbetalinger fra gebyrer	-10 407	-13 756
Tilskudd fra Norges forskningsråd	-2 479	-3 276
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	-4 775	-3 798
Tilskudd fra EU	-1 023	-1 391
Tilskudd fra kommunale og fylkeskommunale etater	-11 910	-7 587
Tilskudd fra organisasjoner og stiftelser	-172	-1 129
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	-20 362	-17 181
Inntekter tolketjenester	-4 127	-4 551
Leieinntekter	-3 233	-4 118
Salgsinntekter	-896	-1 435
Sum salgs- og leieinnbetalinger	-8 255	-10 104
Refusjon lønn fra kommunene	-157 442	-137 348
Andre refusjoner fra kommunene	-190 490	-170 879
Andre driftsinntekter	-12 394	-9 023
Sum andre innbetalinger	-360 326	-317 250
Sum driftsinntekter	-399 350	-358 290

* Fastsettelsesgebyr er overført Skatteetaten fra og med april 2018

Fastsettelsesgebyr er gebyr som pålegges partene ved offentlig fastsettelse eller endring av barnebidrag.

Administrasjonsvederlag består av vederlag for etatens administrasjon av enkelte andre ytelser enn folketrygdens ytelser.

Innbetalinger fra tilskudd omfatter eksterne prosjektinntekter.

Inntekter tolketjenester er inntekter fra tolkeoppdrag som dekkes av andre instanser enn folketrygden.

Refusjoner fra kommuner gjelder kostnadsdeling av felles kommunale og statlige NAV kontor.

Note 2 | Lønn, sosiale utgifter og refusjoner vedrørende lønn

	31.12.19	31.12.18
Lønninger	7 660 809	7 469 609
Arbeidsgiveravgift	1 052 570	1 021 096
Pensjonsutgifter	901 216	846 746
Sykepenges og andre refusjoner	-451 443	-435 090
Andre ytelser	115 246	110 556
Sum lønn, sosiale utgifter og refusjoner*	9 278 335	9 012 917

* I summen inngår kap. 740 (Helsedirektoratet) som er belastet med 16 mill. kr i 2018 og 14,9 mill. kr. i 2019.

Gj.sn. antall ansatte	14 441	14 579
Gj.sn. antall avtalte årsverk	13 846	13 964
Gj.sn antall utførte årsverk	13 722	13 816

Lønnsutgiftene viser summen av fast og variabel lønn, og gjelder både faste og midlertidige stillinger. I tillegg inngår feriepengetillegget, som er differansen mellom feriepenges og ordinær lønn. På grunn av forsinket lønnsoppgjør i 2019, vil om lag 41 mill. kroner først komme til utbetaling i 2020.

NAV betaler pensjonspremie til Statens Pensjonskasse (SPK), og kostnad til premie er dekket av NAVs bevilgning. Premien beregnes ut ifra lønnsutgiftene. Arbeidsgiverandelen av pensjonspremien er 14,3 prosent i 2019. I 2018 og 2017 var premiesatsen på hhv. 11,95 prosent og 10,8 prosent. Premien faktureres etterskuddsvis i 6 terminer per år.

I gruppen andre ytelser inngår blant annet premie for gruppeliv og yrkesskade til SPK.

Oversikten over antall ansatte og årsverk er utarbeidet i henhold til rundskriv R-115. Nevnte rundskriv legger til grunn ny definisjon og beregningsmetode enn det NAV tidligere har benyttet. Det medfører at antall ansatte og årsverk ikke er direkte sammenlignbare med tall presentert i tidligere årsrapporter.

Note 3 | Andre utbetalinger til drift

	31.12.19	31.12.18
Utgifter lokaler	1 208 215	1 189 130
Leie maskiner, inventar o.l. ¹⁾	18 431	16 527
Programvare - løpende lisenser ¹⁾	147 077	105 246
Verktøy, inventar og driftsmaterialer under 30.000	31 885	35 546
Reparasjoner og vedlikehold ²⁾	142 739	147 338
Vedlikehold programvare ²⁾ og ³⁾	304 363	243 374
Kjøp av konsulenttjenester ⁴⁾	646 240	
Kjøp av andre fremmede tjenester ⁵⁾	526 991	
Kjøp av fremmede tjenester ⁶⁾ og ⁷⁾		1 412 874
Kontorutgifter, trykksak o.l. ⁸⁾	229 261	255 670
Telefon, porto o.l. ⁹⁾	183 411	179 377
Utgifter transportmidler	14 000	13 098
Utgifter og godtgjørelse for reise, diett, bil o.l.	151 317	166 385
Salg, reklame og representasjon	2 115	2 072
Kontingent og gave	2 674	2 263
Øvrige utgifter ¹⁰⁾	64 453	69 296
Erstatninger	7 102	4 843
Sum andre utbetalinger til drift	3 680 276	3 843 037

1) Programvare - løpende lisenser er skilt ut i egen linje. Tidligere år har disse utgiftene inngått i linjen for leie maskiner, inventar o.l.

2) Vedlikehold programvare er skilt ut i egen linje. Tidligere år har disse utgiftene inngått i linjen for reparasjoner og vedlikehold.

3) Kap. 740 er belastet med 6,1 mill. kr og 6,2 mill. kr i hhv. 2018 og 2019. Kapittelet tilhører Helsedirektoratet.

4) Kap. 540 og 740 er belastet med hhv. 10 mill. kr og 1 mill. kr. Kapittel 540 tilhører Digitaliseringsdirektoratet og kapittel 740 tilhører Helsedirektoratet.

5) Kap. 740 er belastet med 31,6 mill. kr.

6) Kap. 540, 740 og 762 er belastet med hhv. 10,5 mill. kr., 29,7 mill. kr. og 1,2 mill. kr. Kap. 762 tilhører Helsedirektoratet.

7) I kontoplan gjeldende for 2018 er det ikke mulig å skille entydig mellom konsulenttjenester og fremmede tjenester og framstilles derfor samlet.

8) Kap. 740 er belastet med 3 mill. kr. og 0,6 mill. kr i hhv. 2018 og 2019.

9) Kap. 740 er belastet med 4,1 mill. kr. og 8,2 mill. kr. i hhv. 2018 og 2019.

10) Rettsgebyr er overført Skatteetaten fra og med april 2018. I 2018 er det regnskapsført 3,4 mill. kr.

Øvrige utgifter omfatter blant annet bankgebyrer ved betaling knyttet til drift og ytelser, rettsgebyr og saksomkostninger.

Erstatninger gjelder saker der NAV, som andre statlige forvaltningsorgan, har anledning til å belaste Justis- og beredskapsdepartementets kapittel 471 i forbindelse med dekning av utgifter ved erstatningssaker der NAV er ansvarlig etter erstatningsrettslige regler. I tillegg har vi erstatningssaker som gjelder drift og manglende pensjonsutbetalinger som belastes NAVs driftskapittel 605.

Konsulenttjenester defineres som kjøp av tjenester utført av eksterne med spesialkompetanse som for en tidsavgrenset periode engasjeres av virksomheten for å utføre en konkret definert oppgave. Kjøp av tjenester som ikke dekkes av definisjonen, er å anse som annen fremmed tjeneste. Kjøp av konsulenttjenester omfatter i hovedsak utgifter knyttet til utvikling av IKT-løsninger og annen konsulentbistand.

Andre fremmede tjenester består blant annet av tjenestekjøp for drift og forvaltning av IKT-system. I tillegg inngår kommunalt tjenestekjøp som er fakturerte lønnsutgifter inkl. sosiale kostnader (arbeidsgiveravgift og pensjoner) fra kommuner ved kostnadsdeling på NAV kontor. Videre består andre fremmede tjenester av tjenester knyttet til hjelpemiddelområdet, som blant annet gjelder installering av hjelpemiddel og tolke- og translatørtjenester.

Utgiftene til både konsulenttjenester og fremmede tjenester er nedenfor gruppert etter hovedområder.

Hovedområder konsulent og fremmede tjenester	31.12.19	31.12.18 *
<i>Store prosjekter (reformer) med separat bevilgning (0604) - konsulenttjenester</i>	175 267	
<i>Store prosjekter (reformer) med separat bevilgning (0604) - fremmede tjenester</i>	249	
Sum store prosjekter (reformer) med separat bevilgning (0604)	175 516	288 616
<i>Sentralt styrte prosjekter utenom reformer (N-koder 0605) - konsulenttjenester</i>	353 156	
<i>Sentralt styrte prosjekter utenom reformer (N-koder 0605) - fremmede tjenester</i>	85 898	
Sum sentralt styrte prosjekter utenom reformer (N-koder 0605)	439 054	485 787
<i>Forvaltning av IT-systemer - konsulenttjenester</i>	36 853	
<i>Forvaltning av IT-systemer - fremmede tjenester</i>	160 541	
Sum forvaltning av IT-systemer	197 394	266 334
<i>Generell støtte til IT-avdelingen - konsulenttjenester</i>	5 062	
<i>Generell støtte til IT-avdelingen - fremmede tjenester</i>	22 735	
Sum generell støtte til IT-avdelingen	27 797	34 996
<i>Andre tjenester - konsulent</i>	60 972	
<i>Andre tjenester - fremmede</i>	36 801	
Sum andre tjenester	97 773	96 247
<i>Tjenester andre kapittel - konsulent</i>	14 929	
<i>Tjenester andre kapittel - fremmede</i>	38 329	
Sum tjenester andre kapittel	53 259	52 090
Kommunalt tjenestekjøp (0605) - fremmede tjenester	80 692	85 753
Tjenestekjøp knyttet til hjelpemiddelområdet - fremmede tjenester	101 746	103 052
SUM	1 173 231	1 412 874

* I kontoplan gjeldende for 2018 er det ikke mulig å skille entydig mellom konsulenttjenester og fremmede tjenester og framstilles derfor samlet.

Tabellen under viser utgiftene til konsulenter og andre fremmede tjenester på de 5 største prosjektene i sentralt styrte utviklingsprosjekter utenom reformer.

	31.12.19
Nye personvernregler i NAV	81 043
Tjenester til arbeidsgivere (TAG)	31 740
Forenklet oppfølging (FO)	30 271
Plattform for arbeidsmarkedet (PAM)	30 234
EESSI	28 021

Note 4 | Innbetalinger av finansinntekter

	31.12.19	31.12.18
Renteinntekter	-1	0
Valutagevinst	-3	-22
Sum utbetalinger av finansutgifter	-4	-22

Note 5 | Utbetalinger av investerings- og finansutgifter

	31.12.19	31.12.18
Programvarelisenser over 30.000*	15 367	35 589
Inventar over 30.000	36 028	40 016
Datamaskiner over 30.000	161 246	175 079
Bil (driftsmiddel)	4 559	14 950
Telefoni over 30.000	3 066	23 831
Andre driftsmidler over 30.000	13 939	14 972
Sum utbetaling til investering	234 206	304 437
Renter og gebyr	472	313
Valutadifferanser	243	320
Sum utbetaling av finansutgifter	715	633
Sum utbetalinger av investerings- og finansutgifter	234 921	305 070

* Gjelder engangskjøp av bruksrett til programvare over 30.000 kr. Løpende lisenser framgår av note 3.

Utgiftsførte investeringer omfatter anskaffelser av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler som enkeltvis har en anskaffelsesverdi over 30 000 kroner og levetid på 3 år eller mer som etter kontantprinsippet utgiftsføres direkte.

NAV har i tillegg andre anskaffelser som enkeltvis har en anskaffelsesverdi over 30 000 kroner, men disse blir utgiftsført på andre artskonti enn de som inngår i denne noten. Det gjelder blant annet tjenestekjøp for utvikling av IKT-løsninger. Disse utgiftene framkommer i note 3.

Finansutgifter er valutadifferanser knyttet til betalinger utland og forsinkelsesrenter. Forsinkelsesrenter gjelder alle typer forsinkelsesrenter (morarenter), purregebyr, tilleggsavgifter, inkassosalær og andre typer utgifter i forbindelse med for sent betalte regninger, og gjelder både ytelses- og driftsutgifter. Unntak er morarenter på erstatningsutbetalinger ved saksbehandlingsfeil. Disse utgiftene framkommer under erstatninger i note 3.

Note 6 | Innbetalinger innkrevingsvirksomhet

	31.12.19	31.12.18
Offentlig bidragskrav forskudd*	-	-58 025
Rente - og gebyrkrav	0	-9 685
Tvangsbøter	0	-225
Feilutbetalinger*	-	-242 300
Uføre etteroppgjør	0	-87 949
Billån/næringslån*	-	-8 882
Egenandel aktivitetshjelpemidler*	-	-2 460
Forsikring	0	-13 608
Lønnsgarantiordning	0	-8 931
Yrkesskedeforsikring	0	-840 843
EØS dagpengekrav	0	-88
Sum innbetalinger innkrevingsvirksomhet	0	-1 272 996

* For 2019 er disse flyttet til note 7 med unntak av Egenandel aktivitetshjelpemidler som er flyttet til note 8 under Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.

Sum innbetalinger innkrevingsvirksomhet er resultatførte innbetalinger til Staten. Fra 1. april 2018 er innkrevingsvirksomheten overført til Skatteetaten. Dette er grunnen til at regnskapslinjer for 2019 er flyttet til note 7 og 8, jf. fotnote 1 i tabellen ovenfor.

Note 7 | Andre overføringer til staten

	31.12.19	31.12.18
Trygder og pensjonspremier	-674 592	-650 371
Offentlig bidragskrav forskudd ¹⁾	-463	-
Billån/næringslån ¹⁾	-6 175	-
Feilutbetalinger ¹⁾	-32 819	-
Tilbakebetaling fra NAV (EØS)	1 275	0
Oppgjør H-reseptlegemidler og FBV-leverandører ²⁾	30 457	4 726 891
Andre inntekter	0	-501
Sum andre overføringer til staten	-682 316	4 076 020

1) For 2018 ligger disse i note 6.

2) Gjelder HELFO og er belastet kapittel 740. Nedgangen fra 2018 skyldes at HELFO har overtatt utbetalingen og regnskapsføringen i 2019. Regnskapstallene for 2019 inneholder kun utbetalinger til FBV-leverandører (fritt behandlingsvalg) til og med februar.

Trygder og pensjonspremier omfatter blant annet folketrygdavgift for visse trygdeytelser, premie fra selvstendig næringsdrivende til frivillig sykelønnsordning, frivillig forsikring for yrkesskade og produktavgift i fiskerinæringen.

Tilbakebetaling fra NAV (EØS) omfatter noen av tilbakebetalingene til personer som feilaktig har måttet betalt tilbake ytelse på grunn av at NAV har tolket og praktisert EØS-regelverket feil. Det som synliggjøres i denne noten gjelder kun tilbakebetalinger i saker som var ferdig nedbetalt, og ytelsen ennå ikke var korrigert overfor Skatteetaten - for innkrevd beløp. I saker der ytelsen allerede er korrigert for feilaktig innkreving, er tilbakebetalingen belastet den enkelte ytelsen og inngår i note 8. I regnskapet skilles ikke denne type tilbakebetaling fra de ordinære ytelsesutbetalingene som framgår av note 8. Når det gjelder tilbakebetalinger i pågående innkrevingssaker, utbetales dette fra Skatteetaten og inngår i Skatteetatens regnskap. NAV har per 31.12.2019 tilbakebetalt totalt ca. 3 mill. kroner i EØS-saken og Skatteetaten har per samme tidspunkt tilbakebetalt ca. 4,3 mill. kroner.

Note 8 | Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.19	31.12.18
Inntekter Folketrygden ¹⁾	14 009	11 500
Diverse inntekter	-4 832	-4 657
Inntekter hjelpemidler	-49 947	-42 424
Refusjoner og feilutbetalinger arbeidsmarkedstiltak	-8 300	-2 890
Refusjon og feilutbetalinger ventelønn	-8 570	-13 533
Innbetalt dividende på statsgaranti for lønnskrav ved konkurs	-142 769	-176 244
Inntekter ytelsesforvaltning	-200 408	-228 246
Andre utgifter	30 804	36 445
Programkategori 09.10 Administrasjon av arbeids- og velferdspolitikken ²⁾	30 804	36 445
Spesielle driftsutgifter	547	3 341
Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte	53 352	62 126
Frivillig arbeid	111 280	95 725
Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	13 695	13 350
Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering ³⁾	178 875	174 541
Programkategori 09.20 Tiltak for bedre levekår mv.	178 875	174 541
Tiltak for arbeidssøkere	6 906 722	7 087 679
Varig tilrettelagt arbeid	1 497 858	1 396 558
Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	73 611	66 081
Funksjonsassistanse i arbeidslivet	67 749	54 169
Arbeidsmarkedstiltak	8 545 939	8 604 486
Driftsutgifter	11 521	21 251
Ventelønn	11 521	21 251
Programkategori 09.30 Arbeidsmarked	8 557 460	8 625 737
Tilskudd, militære	57 016	67 928
Tilskudd, sivile	161 760	181 516
Krigspensjon	218 776	249 444
Tilskudd	2 491 729	2 207 393
Avtalefestet pensjon (AFP)	2 491 729	2 207 393
Tilskudd	319 353	320 287
Supplerende stønad til personer over 67 år	319 353	320 287
Programkategori 09.60 Kontantytelser	3 029 858	2 777 124
Overgangsstønad	1 709 029	1 826 735
Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid	130 927	146 353
Tilleggsstønader og stønad til skolepenger	61 306	72 230
Bidragsforskott ⁴⁾	12	243 518
Stønad til enslig mor eller far	1 901 274	2 288 837
Programkategori 29.20 Enslige forsørgere	1 901 274	2 288 837

	31.12.19	31.12.18
Sykepenges for arbeidstakere mv.	37 851 501	35 648 274
Sykepenges for selvstendige	1 398 160	1 380 367
Pleie-, opplærings- og omsorgspenges mv.	930 094	731 200
Tilskudd til tilretteleggingstiltak mv.	87 032	279 338
Feriepenges av sykepenges	2 095 247	2 087 440
Tilskudd til ekspertbistand	7	0
Sykepenges	42 362 041	40 126 620
Arbeidsavklaringspenges	29 486 396	32 445 922
Tilleggsstønad	175 017	219 662
Legeerklæringer	41 800	42 629
Arbeidsavklaringspenges ⁵⁾	29 703 214	32 708 213
Uføretrygd	94 837 431	87 992 201
Menerstatning ved yrkesskade	69 146	73 219
Yrkesskadetrygd gml. lovgivning	43 490	42 348
Uførhet	94 950 067	88 107 768
Programkategori 29.50 Inntektssikring ved sykdom, arbeidsavklaring og uførhet	167 015 322	160 942 601
Grunnstønad	1 720 436	1 911 436
Hjelpestønad	1 554 830	1 582 610
Stønad til servicehund	3 696	3 216
Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	124 059	124 767
Tilskudd til biler	698 443	637 725
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	3 443 344	3 261 956
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	310 501	292 219
Ortopediske hjelpemidler	1 588 348	1 503 116
Høreapparater	720 734	683 151
Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år ⁶⁾	63 572	61 000
Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv. ⁷⁾	10 227 965	10 061 195
Programkategori 29.60 Kompensasjon for merutgifter ved nedsatt funksjonsevne mv.	10 227 965	10 061 195
Grunnpensjon	75 599 255	72 791 093
Tilleggspensjon	147 685 777	140 779 957
Inntektpensjon	2 594 128	1 393 641
Særtilllegg, pensjonstillegg mv.	6 227 742	6 103 638
Alderdom	232 106 903	221 068 328
Programkategori 29.70 Alderdom	232 106 903	221 068 328
Grunnpensjon	1 105 374	1 107 429
Tilleggspensjon	825 656	834 347
Særtilllegg	83 170	83 901
Utdanningsstønad	193	251
Stønad til barnetilsyn	4 281	4 731
Etterlatte	2 018 676	2 030 659

	31.12.19	31.12.18
Stønad ved gravferd	225 688	191 861
Stønad ved gravferd	225 688	191 861
Programkategori 29.80 Forsørgertap og eneomsorg for barn mv.	2 244 364	2 222 520
Dagpenger	9 324 446	10 959 611
Dagpenger	9 324 446	10 959 611
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	930 536	794 191
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	930 536	794 191
Programkategori 33.30 Arbeidsliv	10 254 983	11 753 802
Sum Arbeids- og sosialdepartementets område	435 347 398	419 722 885
Tilskudd	1 611 337	1 717 389
Kontantstøtte ⁸⁾	1 611 337	1 717 389
Tilskudd	15 756 523	14 873 987
Barnetrygd ⁸⁾	15 756 523	14 873 987
Programkategori 11.10 Familie og oppvekst	17 367 860	16 591 375
Foreldrepenger ved fødsel	19 095 558	18 393 689
Engangsstønad ved fødsel og adopsjon	825 626	610 749
Feriepenger av foreldrepenger	480 133	476 233
Foreldrepenger ved adopsjon	49 931	56 223
Foreldrepenger ⁸⁾	20 451 248	19 536 893
Programkategori 28.50 Stønad ved fødsel og adopsjon	20 451 248	19 536 893
Sum Barne- og familiedepartementets område	37 819 108	36 128 269
	31.12.19	31.12.18
HELFO ⁸⁾ og ⁹⁾	3 653 671	31 557 627
Sum tilskudd	476 820 177	487 408 780

1) Gjelder tilbakebetaling av for mye innbetalt trygdeavgift.

2) Gjelder føringer på kap. 605 og kontogruppe 87.

3) Deler av bevilgningen på kap. 621 er utgiftsført under drift, dvs. alt som ikke er ført på kontogruppe 87 og inngår derfor ikke i denne noten.

4) Fom. april 2018 blir bidragsforskott regnskapsført i Skatteetaten. Belastningen i 2019 gjelder korrigeringer for tidligere år.

5) Regnskapstillene er ekskl. HELFO sine utgifter på kap. 2651 post 72, disse framkommer i notelinjen under HELFO.

6) Regnskapstillene for 2019 er inklusiv innbetalt egenandel aktivitetshjelpemidler på kap. 2661 post 79. For 2018 ligger disse i note 6.

7) Deler av bevilgningen på kap. 2661 er utgiftsført under drift, dvs. alt som ikke er ført på kontogruppe 87 og inngår derfor ikke i denne noten. I tillegg er regnskapstillene for 2018 ekskl. HELFO sine utgifter på kap. 2661 post 77, disse framkommer i notelinjen under HELFO.

8) Kun belastningsfullmakt, ikke bevilgning.

9) Nedgangen fra 2018 skyldes at HELFO gradvis har overtatt utbetalingen og regnskapsføringen i 2019.

Tallene fremstilt i noten er basert på regnskapsførte utgifter og inntekter på de respektive kapitler og poster NAV har bevilgninger på, i tråd med tildelingsbrev 2019 fra Arbeids- og sosialdepartementet (ASD), og regnskapsførte beløp på de kapitler og poster NAV har fått belastningsfullmakter på av andre departementer.

NAV har anledning til å belaste enkelte kapitler hjemmehørende i andre departements regnskap. Dette er en belastningsfullmakt for de tjenestene NAV utfører for de departementene som disponerer bevilgningene på disse kapitlene, jfr. fotnote 8. Belastningsfullmakten gjelder følgende:

- Utbetaling av stønadsmidler på vegne av Helseøkonomiforvaltningen underlagt Helse- og omsorgsdepartementet
- Utbetaling av stønadsmidler på vegne av Barne- og familiedepartementet

Note 9 | Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler

	31.12.19	31.12.18
Folketrygdens inntekter - Arbeidsgiveravgift kap. 5700	-1 072 345	-1 040 818
Tilfeldige inntekter (gruppeliv m.m) kap. 5309	-50	-105
Tilfeldige inntekter fra tidligere år	-221	-9
Nettoføringsordning for mva.*	10 237	10 688
Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler	-1 062 380	-1 030 244

* Summen gjelder HELFO og er bla. knyttet til utgifter belastet kap. 740 etter fullmakt gitt av Helsedirektoratet.

Tilfeldige inntekter (gruppeliv mm.) kap. 5309 gjelder inntektsføring av premie gruppeliv på ventelønn.

Note 10 | Fordringer egne ansatte

	31.12.19	31.12.18
Lønnslån	6 059	5 279
Forskudd lønn	371	216
Fordring ansatte	37	-18
Sum fordringer egne ansatte	6 467	5 477

Note 11 | Fordringer ytelser under revurdering

	31.12.19	31.12.18
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	1 365	254
Barnetrygd	51 255	34 255
Kontantstøtte	6 049	4 347
Yrkesskade	2	0
Grunn- og hjelpestønad	10 040	16 481
Inntektsytelser ¹⁾	99 450	81 659
Pensjon ¹⁾	71 986	80 269
Enslig forsørger ¹⁾	597	797
Korttidssytelser ²⁾	40 262	45 848
Helserefusjoner	0	3
Tiltaksmidler	0	17
Andre ytelser stønad	77	80
Sum fordringer ytelser under revurdering	281 083	264 010

1) I linjen for Inntektsytelser inngår uføretrygd basert på nye regler fra 01.01.2015 og Enslig forsørger basert på regelendring fra 01.04.2014.

Fram til 31.08.2014 inngår uførepensjon i linjen for pensjon.

2) I linjen for Korttidssytelser inngår syke- og foreldrepenger og pleiepenget.

Ytelser under revurdering er saker hvor det er gjennomført ny vilkårsprøving. Saldoen på denne kontoen i balansen viser beløp på saker som er under saksbehandling for vurdering hvorvidt utbetalingen er urettmessig mottatt. Mulig feilutbetalt beløp blir kun memorialført i balansen og får dermed ingen innvirkning på resultatregnskapet eller mellomværende med Finansdepartementet. Når saksbehandlingen er avsluttet føres beløpet ut av balansen.

I saker hvor det er krav om tilbakebetaling, overføres dette til skatteetaten for innkreving.

Regnskapet for ytelser under revurdering viser per 31.12.2019 en saldo på 281 mill. kroner og er fordelt på 10 448 saker. Tilsvarende tall per 31.12.2018 var 264 mill. kroner fordelt på 10 212 saker.

Etaten har fortsatt saker som er til vurdering som mulige feilutbetalinger som ikke blir balanseført. Dette gjelder dagpenger, arbeidsavklaringspenger og tilleggssønader, og saldoen er beregnet til å utgjøre 140 mill. kroner pr 31.12.2019 og 180 mill. kroner per 31.12.2018. Beregningen baserer seg på antall saker til behandling for mulig feilutbetaling og gjennomsnittlig beløp som er sendt til innkreving i Skatteetaten. Antall saker til behandling har gått ned fra 3 927 per 31.12.2018 til 2 983 per 31.12.2019. Det gjennomsnittlige beregnede vedtaksbeløpet er 45 900 kroner i 2018 og 47 000 kroner i 2019.

Per 31.12.2019 utgjør summen av regnskapsført saldo og beregnet beløp på saker som er under saksbehandling for vurdering om utbetalingen er urettmessig mottatt, totalt 421 mill. kroner. Tilsvarende tall per 31.12.2018 var 444 mill. kroner. Videre saksbehandling vil avklare om beløpet er feilutbetalt eller ikke og om det skal innkreves.

Note 12 | Fordringer AFP/PTS/tilleggspensjoner

	31.12.19	31.12.18
AFP alle ordninger	529 303	468 280
Tilleggspensjon kommuner	6 355	6 947
Sum fordringer knyttet til AFP/PTS/tilleggspensjoner	535 658	475 227

Noten inneholder utestående fordringer som følge av at NAV har forskuttert/utbetalt ytelser på vegne av andre.

Note 13 | Andre fordringer

	31.12.19	31.12.18
Innbetalinger til oppfølging drift	-17	-932
Andre fordringer drift - motkonto jfr note 20	71 303	55 723
Fordringer ventelønn og sykepenger under tilskuddsforvaltningen - motkonto jfr note 20	2 051	1 414
Andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltning	22 096	35 277
Sum andre fordringer	95 433	91 481

Andre fordringer knyttet til Arbeids- og velferdsetaten består i hovedsak av kundefordringer drift, utestående syke- og foreldrepenger og utestående fordringer kommuner.

Note 14 | Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank

	31.12.19	31.12.18
Bankinnskudd	0	1
Sum bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	0	1

Gjelder Lockbox konto. Den bidragspliktige sender sjekk til adresse i USA der den som administrerer Lockboxen setter innbetalingen på bankkonto. NAV overfører daglig fra kontoen til arbeidskonto i DNB. Skyldner kan også innbetale direkte til konto. Kontoen ble avsluttet 31.12.2018.

Note 15 | Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte

	31.12.19	31.12.18
Forskuddstrekk	-314 928	-324 673
Påleggstrekk	-499	-337
Pensjonstrekk	-23 794	-23 205
Sum skyldig skattetrekk og andre trekk drift	-339 221	-348 215

Skyldig pensjonstrekk inneholder 6. termin av arbeidstakers andel av pensjonspremie.

Note 16 | Skyldig offentlige avgifter

	31.12.19	31.12.18
Utgående merverdiavgift	-1 158	-1 561

Skyldige offentlige avgifter gjelder i hovedsak kjøp av tjenester fra utlandet (reverse charge) og vareimport som NAV får sendt tolldeklarasjon på. Dette blir betalt ved terminvise oppgjør for merverdiavgift.

Note 17 | Leverandørgjeld

	31.12.19	31.12.18
Leverandørgjeld drift	-480 467	-468 844
Leverandørgjeld ytelser	-502 543	-446 553
Sum leverandørgjeld	-983 010	-915 398

Leverandørgjeld består av inngående fakturaer som behandles i etatens fakturasystem og omfatter fakturaer som ikke er avregnet på rapporteringstidspunktet. I leverandørgjelden inngår både forfalte og ikke forfalte poster.

Tabellen under viser de 10 største leverandørene som utgjør deler av leverandørgjelden per 31.12.19.

Leverandører	31.12.19
SPK Forsikring	169 938
Sonova Norway AS	20 366
Sunrise Medical AS	20 115
Permobil AS	16 407
Invacare AS	15 004
Atea AS	14 734
OCH ortopedi AS	14 677
Bertel O Steen AS	14 332
Medema Norge AS	13 601
Ortopediteknikk AS	13 521

Note 18 | Annen gjeld knyttet til drift

	31.12.19	31.12.18
Tilbakebetalt nettolønn	1	-33
Eksternt finansierte prosjekt	-11 324	-4 754
Sum annen gjeld knyttet til drift	-11 323	-4 786

Note 19 | Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.19	31.12.18
Trekk i pensjon ved institusjonsopphold	-489	-200
Skyldig skattetrekk ytelser	-9 756 477	-9 653 462
Uhevet utbetaling - motkonto jfr note 20	-3 721	-3 574
Annen kortsiktig gjeld knyttet til tilskuddsforvaltningen	-25 929	-23 793
Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	-9 786 616	-9 681 029

Trekk i pensjon ved institusjonsopphold er midler trukket i pensjon for å dekke kostnader ved institusjonsopphold. Midlene utbetales til kommuner og private institusjoner.

Skyldig skattetrekk gjelder skattetrekk på tiltaksmidler, pensjon og stønader som er utbetalt i november og desember og som kommer til betaling i januar.

Annen kortsiktig gjeld knyttet til tilskuddsforvaltningen består i hovedsak av oppfølging av saldokorrigeringer mellom enheter, ubehandlede innbetalinger, diverse trekk og returer fra bank på grunn av opphørte eller ugyldige konti.

Note 20 | Interne avregninger

	31.12.19	31.12.18
Motkonto balanseposter ytelser, jfr note 13 og 19	1 670	2 162
Motkonto balanseposter drift, jfr note 13	-71 303	-55 723
Motkonto leverandørgjeld drift, jfr note 17	480 467	468 844
Motkonto leverandørgjeld ytelser, jfr note 17	502 543	446 553
Motkonto ytelser under revurdering, jfr note 11*)	-281 585	-264 487
Sum motkontoer balanse	631 793	597 351

* Motkontoen er også knyttet til deler av andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltning i note 13.

Vesentlige balanseposter er fremstilt på egne linjer i artskontorapporteringen. Tilhørende motposter er plassert i interne avregninger.

I tillegg inneholder interne avregninger interne balanseposter som ikke er gjenstand for inn- eller utbetaling, men som er til informasjons- og styringsformål. Disse postene skal balansere mot hverandre og ikke innvirke på sum interne avregninger. De største postene her er tilskudd og rente- og avdragsfrie lån til hjelpemidler, avskrivning tilskudd til hjelpemidler og åpne poster stønad (skyldnerkonti er poster som er utbetalt, men ikke valutert og derfor har forsinket resultatføring), jf. tabell nedenfor.

	31.12.19	31.12.18
Skyldnerkonti	-8 604 198	-8 293 177
Motkonto til skyldnerkonti	8 604 198	8 293 177
Lån til bil som hjelpemiddel (Gruppe 2-bil)	4 055 251	4 022 566
Tilskudd til bil som hjelpemiddel (Gruppe 1-bil)	299 507	381 576
Motkonto til lån og tilskudd bil	-4 354 758	-4 404 142
Tilskudd til hjelpemiddel for selvstendig næringsdrivende	37 500	39 601
Motkonto til hjelpemiddel for selvstendig næringsdrivende	-37 500	-39 601
Avskrivning tilskudd til hjelpemidler	92 817	108 009
Motkonto avskrivninger tilskudd til hjelpemidler	-92 817	-108 009
Fakturering frivillig folketrygdavgift	18 799	0
Motkonto fakturering frivillig folketrygdavgift	-18 799	0
Krav til innkreving etter dom	8 450	6 615
Motkonto til innkreving etter dom	-8 450	-6 615
Til innkreving feilutbetaling ekskl. renter	904 644	1 042 511
Til innkreving renter	39 116	52 110
Til innkreving etteroppgjør	648 600	183 488
Sum til innkreving	1 592 360	1 278 109
Ikke innkreving feilutbetaling	317 188	367 244
Foreldet feilutbetaling før innkreving	98 315	137 175
Motkonto innkreving, ikke innkreving og foreldelse	-2 007 863	-1 782 528

Skylderkonti: Består av betalingsoppdrag sendt til bank, men ikke avregnet og dermed ikke resultatført som ytelser. Disse skal balansere mot motkonto og samsvare med åpne poster i utbetalingsreskontroen (UR). Åpne poster vil f.eks. være utbetalinger som uhevede utbetalingskort, enkelte utenlandsbetalinger og andre utbetalinger med forsinket resultatføring.

Lån til hjelpemidler: NAV gir tilskudd og rente- og avdragsfrie lån til hjelpemidler og kjøp av bil, jf. folketrygdlovens § 10-5 og 10-6. Dette er tilskudd/lån som belastes stønadsbudsjettet ved utbetaling. Mottaker må signere et gjeldsbrev før hjelpemiddelet eller bilen blir utlevert. Ved mislighold av lånet eller tilskuddet vil saken gå til innkreving. NAV synliggjør i regnskapet at dette er tilskudd/lån hvor det foreligger gjeldsbrev, for å ha en regnskapsmessig oppfølging av alle tilskudd og lån. Lån til hjelpemidler påvirker derfor ikke sum interne avregninger. Tilskuddet/lånet kan bli delvis innfridd ved innlevering av hjelpemiddel eller ved at bruker kjøper hjelpemiddelet.

Avskrivning tilskudd til hjelpemidler: For å synliggjøre de årlige avskrivninger av tilskudd til kjøp av gruppe-1 biler og tilskudd til selvstendig næringsdrivende blir disse balanseført. Tilskuddene til gruppe 1-bil skal avskrives over 11 år og tilskudd til selvstendig næringsdrivende skal avskrives over 10 år. Avskrivningene er kun en årlig memorialføring som blir gjennomført i desember for regnskapsmessig oppfølging og påvirker derfor ikke sum interne avregninger.

Krav til innkreving etter dom: For synliggjøring av mottatt krav som følge av rettskraftig dom blir disse balanseført. I følge kjennelse i Trygderetten skal rettskraftig dom erstatte vedtak i feilutbetalingssaker såfremt vedtaket og dommen tar stilling til samme krav og periode. Dette innebærer at kravet som skyldneren skal tilbakebetale fremkommer av dommen. Kontoen er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Balansekontoen vil vise hva som totalt er overført til innkreving etter dom i løpet av året.

Til innkreving: Beløp som skal kreves inn som følge av tilbakekrevingsvedtak i revurderte saker blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Balansekontiene vil vise hva som totalt er overført til innkreving i løpet av året inklusive renter. I denne gruppen inngår også beløp som skal kreves inn som følge av etteroppgjør uføretrygd. Hvis mottaker av uføretrygd har fått utbetalt for lite eller for mye foretar NAV et etteroppgjør. Dette gjøres hver høst når skatteoppgjøret er klart. Saldoen pr 31.12.2019 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelser. Innkreving av etteroppgjør inngår i linjen "Inntektsytelser" i tabellen nedenfor.

Ikke innkreving feilutbetaling: Beløp som, etter tilbakekrevingsvedtak, ikke skal kreves inn blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Saldoen pr 31.12.2019 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelser.

Foreldet feilutbetaling før innkreving: Beløp som allerede er foreldet når tilbakekrevingsvedtak i revurderte saker foreligger blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Saldoen pr 31.12.2019 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelser.

Fordelt på ytelser per 31.12.2019	Til innkreving	Ikke innkreving	Foreldet
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	242	132	0
Barnetrygd	66 748	33 485	9 262
Kontantstøtte	9 850	1 972	56
Yrkesskade	58	93	0
Grunn- og hjelpestønad	8 048	9 895	5 607
Inntektsytelser ¹⁾	761 815	72 194	15 010
Pensjon ¹⁾	101 848	48 555	38 853
Enslig forsørger ¹⁾	1 230	2 271	255
Sykepenger	83 083	28 815	3 614
Foreldrepenger	55 578	9 280	1 790
Pleiepenger	0	751	1
Andre ytelser Infotrygd	2 892	153	30
Arbeidsavklaringspenger	169 016	81 310	17 253
Dagpenger	283 312	23 158	6 537
Skattefrie tilleggsstønader Abetal	7 051	5 124	46
Tilbakekreving skatt ²⁾	41 588		
SUM	1 592 360	317 188	98 315

1) I linjen for Inntektsytelser inngår uføretrygd basert på nye regler fra 01.01.2015 og Enslig forsørger basert på regelendring fra 01.04.2014. Fram til 31.08.2014 inngår uførepensjon i linjen for pensjon.

2) Gjelder skattebeløp i tilfeller der det er fattet netto tilbakekrevingsvedtak

Note 21 | Fordringer SPK

	31.12.19	31.12.18
Fordringer SPK	27 690 176	26 525 246

Fordringer SPK gjelder ytelser som NAV utbetaler for Statens Pensjonskasse (SPK).

Ytelsene blir resultatført i SPKs regnskap. I NAVs regnskap vil disse utbetalingene framgå som fordringer i balansen og bli rapportert mot SPKs mellomværende med statskassen gjennom året. Balanseposten i NAVs regnskap vil ha tilsvarende motpost i SPKs balanse og vil bli nullstilt ved overgang til nytt regnskapsår.

Note 22 | Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

Formålet med denne noten er å vise forskjellen mellom beløp som er bokført på eiendels- og gjeldskontoer og mellomværende med statskassen. Som noten viser, har ikke NAV eiendels- eller gjeldskontoer som ikke inngår i mellomværende med statskassen. Oppstillingen nedenfor er eksklusiv kap. 7155 som gjelder SPK. Sum avregning med statskassen og mellomværende med statskassen er dermed like.

Tekst	Avregning med statskassen	Mellomværende med statskassen	Differanse
Fordring på ansatte	6 467	6 467	
Andre kortsiktige fordringer	-17	-17	
Sum andre fordringer	6 450	6 450	0
Leverandørgjeld	-983 010	-983 010	
Motpost leverandørgjeld	983 010	983 010	
Sum leverandørgjeld	0	0	0
Gjeld vedrørende tilskuddforvaltning og andre overføringer fra staten	-11 043 789	-11 043 789	
Motpost konto 250-251	11 043 789	1 818 147	
Tømming 2559	-9 225 642		
Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer	-9 225 642	-9 225 642	0
Forskuddstrekk	-314 928	-314 928	
Påleggstrekk	-499	-499	
Pensjonstrekk	-23 794	-23 794	
Trukket fagforeningskontingent	1	1	
Sum skyldig skattetrekk og andre trekk	-339 221	-339 221	0
Oppgjørskonto merverdiavgift	-1 158	-1 158	
Sum skyldig offentlige avgifter	-1 158	-1 158	0
Tilbakebetalt nettolønn	1	1	
Annen kortsiktig gjeld	-11 324	-11 324	
Sum annen kortsiktig gjeld	-11 323	-11 323	0
Totalt	-9 570 894	-9 570 894	0

Vedlegg, tabelliste og figurliste

7 Vedlegg

1. Særskilt rapportering 2019 med oppdrag
2. Brukermelding 2019
3. Statistikk 2019
4. Internrevisjonens årsrapport 2019
5. Felles årsrapport for etatenes innsats mot arbeidslivskriminalitet 2019

8 Tabelliste

Tabell 1. NAVs tjenester til brukerne	8
Tabell 2. Hovedtall NAV 2019 (i 1 000 kroner).....	11
Tabell 3. Arbeidsmarked og ledighet 2018 og 2019. Årsgjennomsnitt. Antall personer om ikke annet er oppgitt	11
Tabell 4. Mottakere og utbetalt beløp per ytelse fra NAV 2018 og 2019	12
Tabell 5. Bruk av tjenester og selvbetjeningstjenester	13
Tabell 6. Styringsparametere Flere i arbeid	25
Tabell 7. Budsjett og forbruk 2019, fordelt på henholdsvis kroner (i 1000 kroner) og tiltaksplasser	34
Tabell 8. Styringsparametere hjelpemidler.....	41
Tabell 9. Nøkkelinformasjon: Utvikling i normerte tider* og antall saker til behandling - saker som behandles på hjelpemiddelsentralene.....	41
Tabell 10. Nøkkelinformasjon: Utvikling for øvrige resultater - hjelpemidler, tjenester og brukere.....	42
Tabell 11. Styringsparametere ytelser	42
Tabell 12. Utvikling i gjennomsnittlig saksbehandlingstid – Nasjonale saker i NAV (antall dager).....	43
Tabell 13. Antall saker som ligger bak tallene i tabell 12.....	43
Tabell 14. Utvikling gjennomsnittlig saksbehandlingstid utenlandssaker i NAV. Antall dager.....	47
Tabell 15. Antall saker som ligger bak tallene i tabell 14.....	47
Tabell 16. Gjennomsnittlig liggetid for nasjonale saker til behandling (antall dager). Saker med vedtaksfrist	50
Tabell 17. Gjennomsnittlig liggetid for utenlandsaker til behandling (antall dager). Saker med vedtaksfrist.....	51
Tabell 18. Oversikt over alle løpende kvalitetsmålinger for ytelser i NAV. Andel korrekte vedtak	52
Tabell 19. Antall vedtatte søknader som grunnlag for avslagsprosenter	54
Tabell 20. Antall vedtak som grunnlag for omgjøringsprosenter	55
Tabell 21. Antall vedtak i 2018 og 2019 som grunnlag for omgjøringsprosenter	56
Tabell 22. Antall vedtak i 2018 og 2019 som grunnlag for omgjøringsprosenter	57
Tabell 23. Antall vedtak i 2018 og 2019 som grunnlag for omgjøringsprosenter	58
Tabell 24. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid klagesaker i NAV. Antall dager. Ytelser med mer enn 100 klager saksbehandlet i 2019	58
Tabell 25. Ferdig behandlede tilbakekrevingssaker klare til innkreving (beløp i mill. kroner)*	60
Tabell 26. Etteroppgjør for uføretrygdde	60
Tabell 27. Anmeldte saker om trygdesvindler	61
Tabell 28. Styringsparametere brukeropplevelser (tallene er per første tertial)	62
Tabell 29. Mottatte og behandlede klager.....	65
Tabell 30 Fordeling nyansatte i fast og midlertidig stilling	85

9 Figurliste

Figur 1. NAVs virksomhetsstrategi.....	7
Figur 2. NAVs organisasjon.....	9
Figur 3. NAV og andre aktører (oversikt).....	10
Figur 4. NAVs utbetalinger i 2019 (i mill. kroner).....	12
Figur 5. Antall helt ledige og bruttoledigheten (helt ledige og arbeidssøkere som deltar på tiltak). Brudd- og sesongjusterte tall. Kilde: NAV.....	15
Figur 6. Helt ledige og bruttoledigheten (helt ledige og arbeidssøkere som deltar på tiltak) i prosent av arbeidsstyrken. Brudd- og sesongjusterte tall. Kilde: NAV.....	15
Figur 7. Andel med overgang til arbeid blant arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. Status 6 måneder etter avgang* Januar-desember 2018 og 2019.....	26
Figur 8. Andel med overgang til arbeid blant arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne under 30 år. Status 6 måneder etter avgang* Januar-desember 2018 og 2019.....	27
Figur 9. Andel i arbeidsrettet aktivitet eller medisinsk behandling blant unge under 30 år registrert med standard, situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov. Resultater for tre ulike varighetsgrupper. Desember 2019 og desember 2018.....	33
Figur 10. Utvikling i samlet inngang av søknader og klager på uføretrygd.....	46
Figur 11. Utvikling i antall saker til behandling i NAV*.....	49
Figur 12. Utvikling i antall saker til behandling over ytre grense i NAV – samlet og per ytelse.....	50
Figur 13. Utvikling i avslagsprosent for utvalgte ytelser.....	53
Figur 14. Utvikling i omgjøringsprosent i vedtaksinstans for utvalgte ytelser.....	54
Figur 15. Omgjøringsprosent for klager i NAV Klageinstans for utvalgte ytelser.....	55
Figur 16. Omgjøringsprosent for anker i NAV Klageinstans for utvalgte ytelser.....	56
Figur 17. Omgjøringsprosent for anker i Trygderetten for utvalgte ytelser*.....	57
Figur 18. Antall tilbakekreivingsvedtak i NAV og antall saker til behandling.....	59
Figur 19. Utviklingen i bruk av digitale løsninger og telefonhenvendelser 2015-2019. Tall i millioner.....	65
Figur 20 Andel selvbetjente søknader for utvalgte ytelser i prosent.....	67
Figur 21. Utvikling i antall årsverk fordelt på enheter i NAV 2015-2019.....	68
Figur 22. NAV Kontaktsenter. Antall anrop, besvarte anrop og behandlingstid per anrop (minutter).....	69
Figur 23. Fordeling av tidsbruk ved NAV-kontorene 2015-2019.....	69
Figur 24. Utviklingen i ressursbruk på ytelsesområdet 2016-2019. Manuelle saker.....	70
Figur 25. Sykefraværsutviklingen i 2019 (legemeldt og egenmeldt).....	83
Figur 26. Utviklingen av registrerte uønskede hendelser.....	84
Figur 27. Antall vold og trusselhendelser per år sortert etter type.....	84
Figur 28. Fire prioriterte områder i 2020.....	88



Arbeids- og velferdsdirektoratet

Våren 2020

Foto i rapporten fra Getty Images, om ikke annet er oppgitt