

Årsrapport 2018

Arbeids- og velferdsdirektoratet



Innhold

1	Leders beretning	4
2	Introduksjon til virksomheten og hovedtall	5
2.1	NAVs oppgaver.....	6
2.2	NAVs tjenester.....	7
2.3	NAVs organisasjon.....	8
2.4	NAV flytter ressurser nærmere brukerne.....	9
2.5	Nøkkeltall for NAV 2018.....	10
2.6	Situasjonen på arbeidsmarkedet.....	12
3	Aktiviteter og resultater	16
3.1	Flere i arbeid.....	17
3.2	Gode levekår for de vanskeligst stilte.....	31
3.3	Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning.....	33
3.4	Brukeropplevelser.....	55
3.5	Forvaltning og IKT-utvikling.....	59
4	Styring og kontroll	66
4.1	Overordnet vurdering av styring og kontroll.....	67
4.2	Forbedringer av styringen.....	68
4.3	Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse.....	71
5	Vurdering av framtidsutsikter	74
5.1	Hovedpunkter fra omverdensanalysen.....	75
5.2	Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover.....	76
5.3	Omstilling i NAV.....	76
6	Årsregnskap	78
6.1	Ledelseskommentarer til regnskapet.....	79
6.2	Prinsippnote.....	81
6.3	Bevilgningsoppstilling med noter.....	82
6.4	Artskontooppstilling.....	91
7	Figurliste	112
8	Tabelliste	113
9	Vedlegg	113

1 Leders beretning

I 2018 var arbeidsmarkedet preget av fallende ledighet og økt etterspørsel etter arbeidskraft. Ved inngangen til året mottok 16,4 prosent av befolkningen mellom 18 og 66 år arbeidsrelaterte ytelser, og dette er en nedgang fra tidligere år.

Etterspørselen etter arbeidskraft er høy, men omfatter ikke alle grupper i arbeidsmarkedet. Regjeringens inkluderingsdugnad har vært høyt prioritert siden lanseringen 20. juni. NAV tilbyr virkemidler som reduserer arbeidsgivernes risiko ved ansettelser, som lønnstilskudd og arbeidstrening. Vi tilbyr også tiltak som gir formell kompetanse, enten alene eller i kombinasjon med tiltak i bedriften. Flere markedskontakter og rekrutteringsavtaler bidrar til økt samhandling. Vi ser at arbeidsgiverne er mer positive til samhandling med NAV.

Vi legger også mer vekt på tettere arbeidsrettet oppfølging av personer med stort bistandsbehov. Overgang til arbeid fra dagpenger og arbeidsavklaringspenger ligger på samme nivå som vi har sett de seneste årene. NAV har utvidet oppfølgingstjenestene i egen regi, også med omprioriteringer av egne ressurser. Tilbud om utvidet oppfølging integrert i distriktpsykiatrisk senter og kommunene blir etablert i stadig flere kommuner i landet. Det rapporteres økt overgang fra utvidet oppfølging til arbeid, sammenlignet med 2017.

I 2018 fikk flere av brukerne riktig ytelse til rett tid. De fleste saksområdene har måloppnåelse på saksbehandlingstid, og det er færre ubehandlede saker. Kvalitetsarbeidet er styrket, og de positive resultatene de siste årene er dermed videreført i 2018. Regelverksendringene på arbeidsavklaringspenger har gitt mer arbeid og hatt høy prioritet. Ved utgangen av 2018 hadde vi fortsatt utfordringer med å sikre tidlig nok vurdering av muligheten for forlengelse av arbeidsavklaringspenger for enkelte brukere, og med saksbehandlingstiden for klagesaker, uføretrygd og ytelser til enslige forsørgere.

Det var 67 millioner besøk på nav.no i løpet av 2018, av disse var 35 millioner innlogginger. Begge tallene viser en betydelig økning fra 2017. Over 10 millioner brukere har møtt NAV via telefon eller på NAV-kontoret. Brukertilfredsheten ligger på samme nivå som foregående år, mens antall serviceklager har gått noe ned. Vi har satt i gang flere tiltak for å bedre brukermøtene – fra bedre nettløsninger og brev, til kompetanseheving og ny strategi for brukermedvirkning.

Vi har også lansert flere nye digitale løsninger for både brukere og saksbehandlere. Ny løsning for søknad, innsyn i egen sak og saksbehandling av engangsstønad og foreldrepenger ble levert innenfor tid og kostnad. Brukerne er positive til de nye selvbetjeningsløsningene og mulighetene til digital dialog. Digitale aktivitetsplaner bedrer kommunikasjonen med brukerne, øker brukermedvirkningen og gjør det enklere å informere om og håndheve aktivitetskravene. Økt bruk av smidig systemutvikling gir gode resultater. Flere enn halvparten av henvendelsene på de aktuelle fagområdene kom raskt over i de nye tjenestene.

Vi har god samhandling med våre kommunale partnere. 22 kommuner hadde ved årsskiftet tatt i bruk digital søknad om økonomisk bistand, og øvrige kommuner får tilbud om å koble seg på i 2019. Direktoratet har hatt tettere kontakt med fylkesmannsembetene for å gi faglig veiledning og for å legge grunnlaget for en styrket, samordnet innsats overfor kommunene innenfor det sosialfaglige området.

Kommunesammenslåing og kommunale vedtak om vertskommuner gir færre og større NAV-kontor i tiden fremover. De nærmeste årene vil om lag ytterligere 200 NAV-kontor berøres, og ved årsskiftet 2018/19 ble NAVs nye region- og fylkeskontor operative. Vi har langt på vei ferdigforhandlet organisasjonsstrukturer som sikrer større fagmiljøer i ytelseslinjen, og legger til rette for gevinstuttak. NAV som arbeidsgiver deltar i inkluderingsdugnaden, og 4,5 prosent av nyansatte i fast stilling 2. halvår 2018 hadde nedsatt funksjonsevne eller «hull i CV-en».

Vårt høye digitaliseringstempo og nødvendige organisatoriske justeringer medfører risiko for redusert produksjon. Vi er likevel sikre på at vi vil levere gode tjenester til våre brukere også i 2019. Kompetente og engasjerte medarbeidere bidrar til å realisere NAVs samfunnsoppdrag. Gode ledere som er trygge på utviklingsretningen og har nødvendig handlingsrom lokalt, er viktig for å lykkes i balansen mellom å levere gode tjenester til brukerne og sikre videre omstilling av NAV.

Oslo 15. mars 2019

Sigrun Vågeng

Sigrun Vågeng



2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall



Utbetalingene til alderspensjon økte mest i 2018 (9,9 mrd. kroner.)

2.1 NAVs oppgaver

NAV er en viktig del av sikkerhetsnettet i velferdsstaten. Vi gir mennesker muligheter. 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. Våre brukere skal møte et NAV som er tydelig, til stede og løsningsdyktig.

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

Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen

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. Lover 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 velferdsetaten forvalter arbeidsmarkedsloven, folketrygdloven (med unntak av kapittel 5) og andre lover hvor oppgaver er lagt til etaten. NAV skal sikre rett ytelse og tjeneste til den enkelte og har ansvaret for å følge opp og kontrollere tjenester, ytelser og utbetalinger.

Vi gir råd og veiledning til arbeidsgivere og arbeidstakere for å bidra til at ledige hoder og hender finner ledige jobber, og for å hindre sykefravær og utstøting fra arbeidslivet.

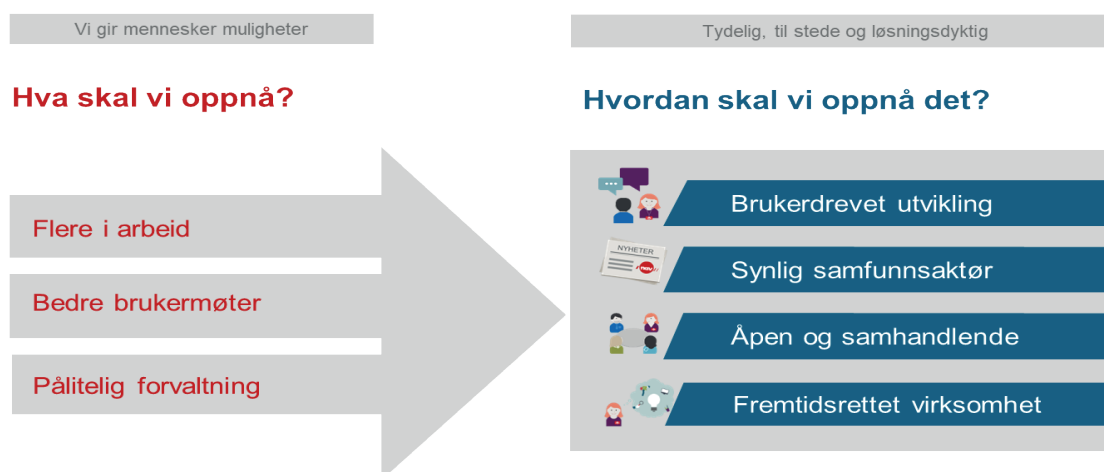
NAV yter tjenester i alle kommuner i landet. Arbeids- og

sosialdepartementet har i tildelingsbrevet satt fire overordnede mål for NAV i 2018:

- Flere i arbeid
- Gode levekår for de vanskeligst stilte
- Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning
- Gode brukeropplevelser

Etatens virksomhetsstrategi ble revidert i 2018, og i den konkretiserer vi ambisjonene og prioriterer følgende områder (se figur 1).

Figur 1. Virksomhetsstrategien for NAV



For å levere best mulige tjenester innenfor de rammer som gjelder, samarbeider NAV tett med kommunene, utdanningssektoren, helsesektoren og en rekke private tilbydere. En stadig større andel av NAVs tjenester er tilgjengelige digitalt.

2.2 NAVS tjenester

Tabell 1. NAVs tjenester

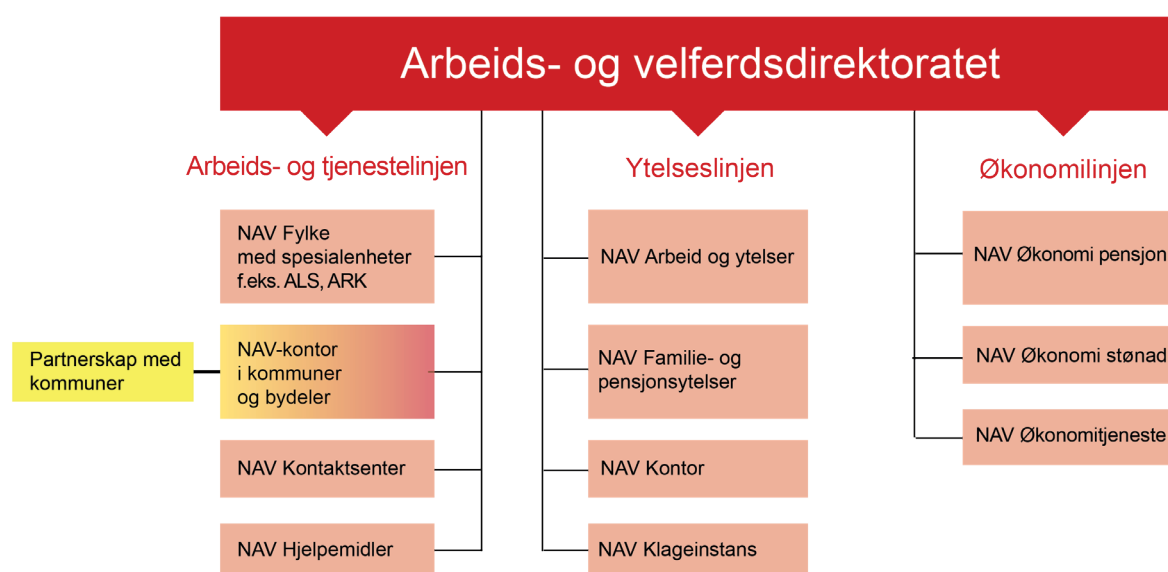
Tjenester rettet mot arbeid	Ytelser fra folketrygden	Sosiale tjenester og ytelser
Arbeidssøkere tilbys bistand gjennom ny digital kartlegging. De som trenger det, får løpende oppfølging gjennom digital aktivitetsplan med dialog-funksjonalitet. NAV har en database over ledige stillinger og en CV-database for arbeidssøkere. Vi kan tilby 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, rekrutteringstjenester, samarbeid om opplæringstiltak og bistand til sykefraværsoppfølging. Vi gir råd og informasjon ved nedbemanning. Vi legger vekt på å tilby møteplasser for bedrifter og jobbsøkere, blant annet jobbmesser. Gjennom EURES-samarbeidet tilbyr vi formidling i hele EØS-området. Hjelpemiddelsentralene tilbyr hjelpemidler over hele landet, både til dagligliv og arbeid.	NAV forvalter en rekke arbeidsrelaterte ytelser, de viktigste er dagpenger, sykepenger, arbeidsavklaringspenger og uføretrygd. Alderspensjon er den største ytelsen som utbetales gjennom NAV. Vi 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.

2.3 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.

Figur 2. NAVs organisasjon per 31.desember 2018¹



Tabell 2. Nøkkeltall regnskap og årsverk 2018

	2016	2017	2018
Gjennomsnittlig antall årsverk ekskl. fødselspermisjon*	13 310	13 386	13 549**
Hvorav antall årsverk til drift	13 157	13 203	13 299**
Hvorav antall årsverk til utviklingsaktiviteter***	153	183	250
Samlet tildeling post 01-99	447 704 226	460 464 091	470 395 672
Utnyttelsesgrad post 01-29	98,2 %	97,2 %	98,5 %
Driftsutgifter	12 003 686	12 320 914	12 855 954
Lønnsandel av driftsutgifter	73,6 %	72,7 %	73,5 %
Lønnsutgifter per årsverk drift	663	668	702

* Gjennomsnittet er beregnet med utgangspunkt i tall per 1. hver måned i 2018. Tall rapportert i tidligere årsrapporter har inkludert årsverk i fødselspermisjon.

** I april 2018 ble NAV Innkreving flyttet til Skatteetaten, som utgjør en reduksjon av økonomilinja på 150 årsverk på overføringstidspunktet. Sammenlignbare tall med 2017 er da hhv. 13 699 (rad 1) og 13 449 årsverk (rad 2). Økning i årsverk drift er på 246 fra 2017, hvis det justeres for disse årsverkene. Nedbrytning av årsverk på linjer er vist i figur 23 i kap. 3.5.3.

*** Deler av årsverkene til utviklingsaktiviteter er lønnet over kap. 604.

¹ NAV Innkreving ble overført til Skatteetaten 1. april 2018.

2.4 NAV flytter ressurser nærmere brukerne

NAV er godt i gang med nødvendige endringsprosesser, forbedring og effektivisering for å nå målene i virksomhetsstrategien: Flere i arbeid, bedre brukermøter og pålitelig forvaltning. Endringene er gjennomgripende og handler både om digital innovasjon og organisasjonsendringer.

Utviklingstiltakene våre handler i stor grad om å forenkle og effektivisere hverdagen til brukerne, både personbrukerne, samhandlere og arbeidsgivere. Det handler om å gi dem bedre hjelp. Utviklingstiltakene frigjør også ressurser internt, slik at vi gir bedre hjelp til brukere som trenger mer støtte. Vi endrer dermed organisasjonen for å flytte mer ressurser nærmere brukerne, samtidig som vi driver mest mulig effektivt og med god kvalitet.

Som et ledd i regionreformen har NAV fra 1. januar 2019 gått fra 19 fylkesledd til 12 regioner/fylker. Det frigjør ressurser, som flyttes til NAV-kontorene for å kunne gi tettere oppfølging av de brukerne som har størst behov for bistand.

NAV endret i 2015-2016 hele ytelseslinjen og jobber kontinuerlig med å bygge kvalitet i spesialiserte kompetansemiljøer for å gi raskere saksbehandling. Den pågående digitaliseringen av saksbehandlingen vil medføre ytterligere utvikling av ytelseslinjen. Oppgavene er spesialisert og samlet i færre driftsenheter. Kompetansen i de enkelte fagområdene sitter nå samlet i større fagmiljøer. Dette skal, sammen med digitale løsninger, gi brukerne bedre og raskere vedtak.

Økonomilinja arbeider for økt effektivitet og kvalitet gjennom å robotisere og automatisere utbetalings-tjenestene.

Arbeids- og velferdsdirektoratet er også i endring for å kunne støtte og lede en etat i utvikling.



Dagpenger og arbeidsavklaringspenger har gått ned med henholdsvis 3,0 og 1,7 mrd. kroner.

2.5 Nøkkeltall

I 2018 ble det utbetalt 513,9 mrd. kroner for de ytelsene NAV forvalter/utbetaler inklusive utbetaling av ytelser på vegne av Statens Pensjonskasse. Det er en økning på 8,1 mrd. kroner fra 2017 (1,6 prosent). Områdene med størst utgiftsøkning er alderspensjon og uføre-

trygd som har økt med henholdsvis 9,9 og 5,0 mrd. kroner. Områdene med størst reduksjon er dagpenger og arbeidsavklaringspenger, som har gått ned med henholdsvis 3,0 og 1,7 mrd. kroner.

Tabell 3. Nøkkeltall arbeid og tjenester

	2017	2018
Sysselsatte (Kilde SSB)	2 655 000	2 708 000
Bruttoledige (summen av ledige og arbeidssøkere på tiltak per utgangen av året) ²	84 960	78 953
Helt ledige registrert hos NAV (antall - årsgjennomsnitt) ²	74 235	65 548
Helt ledige (andel - årsgjennomsnitt) ²	2,7	2,4
Utlyste stillinger i NAVs database. ³	280 360	413 047
Ungdomsledighet 20-29 år (årsgjennomsnitt) ²	18 851	16 505
Langtidsledighet over 6 mnd. (årsgjennomsnitt) ²	20 651	18 029
Deltakere på kvalifiseringsprogram (kommunalt tiltak)	5 300	5 500
Personer med nedsatt arbeidsevne	193 567	183 740
Arbeidssøkere på tiltak (årsgjennomsnitt)	19 475	16 391
Personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak	56 992	53 750

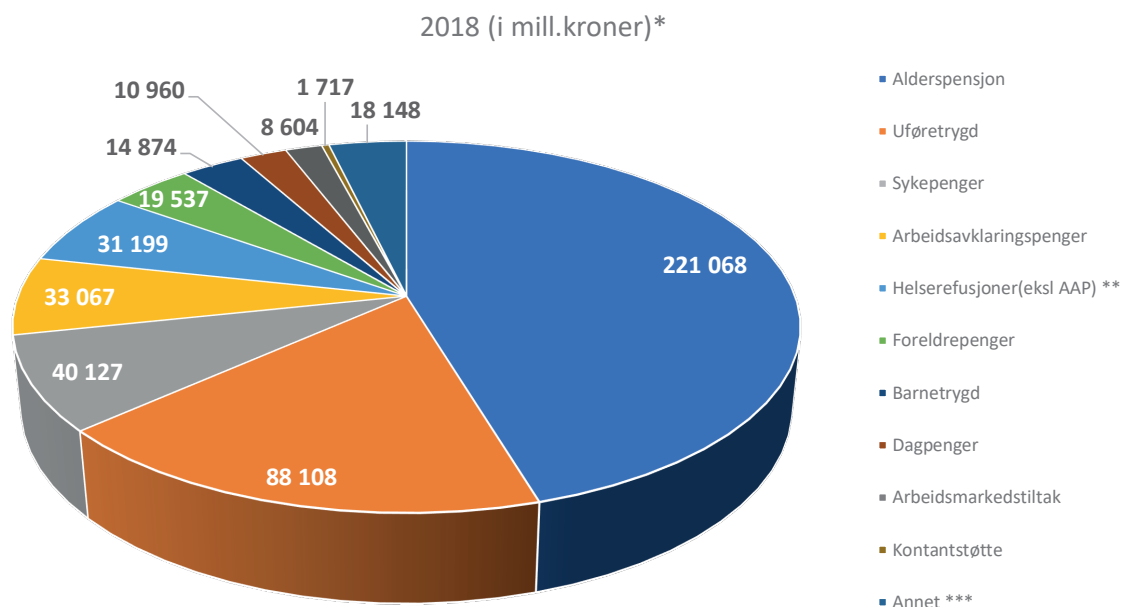
Tabell 4. Nøkkeltall ytelser fra NAV 2017-2018

Ytelse	Antall mottakere		Utbetaling (mill.kr.)	
	2017	2018	2017	2018
Dagpenger	65 870	53 156	13 952	10 960
Alderspensjon	916 672	937 447	211 187	221 068
Uføretrygd	325 875	339 245	83 082	88 108
Sykepengetilfeller	720 076	702 528	39 801	40 127
Foreldrepenger	140 111	136 141	19 660	19 537
Arbeidsavklaringspenger	140 623	123 968	34 789	33 067
Barnetrygd	673 079	670 940	15 032	14 874
Helserefusjoner (ekskl. AAP)	-	-	33 424	31 199
Arbeidsmarkeditiltak	-	-	9 028	8 604
Kontantstøtte	-	-	1 649	1 717
Annet	-	-	18 774	18 148

² Det er brudd i statistikken over antall arbeidsledige fra og med november 2018 pga. ny registreringsmetode. For nærmere forklaring se kap. 2.6.

³ Fra 2. halvår 2017: Samarbeid med aktører i markedet og forbedring av innhentingsmetode.

Figur 3. NAVs utbetalinger i 2018 (i mill. kroner)



* NAV utbetaler også ytelser for Statens Pensjonskasse (SPK). Ytelsene blir resultatført i SPK sitt regnskap og inngår derfor ikke i figur 3 som kun inneholder ytelser resultatført i NAV. Totalt utbetalte NAV 26, 5 mrd. kroner på vegne av SPK i 2018.

** Helserefusjoner er utbetalinger som blir gjort på vegne av Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) som ligger under Helse- og omsorgsdepartementet. I figur 3 er utbetalinger på vegne av HELFO belastet kapittel 2651 Arbeidsavklaringspenger (360 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.

Tabell 5. Nøkkeltall bruk av nye tjenester og selvbetjeningstjenester

Type tjeneste	2017	2018
Innlogginger nav.no	31 mill.	35 mill.
Antall digitale søknader (samlet)	704 385 ⁴	724 162
Antall henvendelser fra bruker til NAV i Skriv til NAV/beskjed til NAV	713 569	499 901
Antall henvendelser fra NAV til bruker i Skriv til NAV/beskjed til NAV	1 316 059	811 082
Dialoger i aktivitetsplan fra NAV til bruker	-	608 802
Dialoger i aktivitetsplan fra bruker til NAV	-	315 861

Antallet innlogginger viser en økt bruk av NAVs digitale tjenester. Forklaringen er at NAV i løpet av 2018 har lansert nye tjenester, men også at en større andel av brukerne våre har tatt dem i bruk.

Nedgang i bruk av tjenesten «Send beskjed til NAV» og «Send beskjed til bruker» sammenfaller med innføringen av den digitale aktivitetsplanen for brukere med arbeidsrettet oppfølging. Den ble lansert i desember 2017 og inneholder en mulighet til digital dialog mellom brukeren og veilederen.

⁴ Tallet for 2017 er høyere enn i årsrapporten for 2017 ettersom det ikke inneholdt elektroniske søknader om AFP Privat. Vi har i tillegg inkludert selvbetjente inntektsendringer fra mottakere av uføretrygd i denne oversikten.

2.6 Situasjonen på arbeidsmarkedet

Veksten i norsk økonomi tok seg opp i 2018. Årsveksten i bruttonasjonalprodukt (BNP) for Fastland-Norge ble på 2,2 prosent, som er noe høyere enn trendveksten⁵, mot 2,0 prosent i 2017. Etter en nedgang som startet i 2014, viser foreløpige nasjonalregnskapstall at petroleumsinvesteringene økte med 3,3 prosent i 2018 og med 4,3 prosent i fjerde kvartal, og var et viktig bidrag til veksten i fastlandsøkonomien. Solid vekst internasjonalt og svak kronekurs bidro til at eksport av tradisjonelle varer økte med 2,5 prosent i 2018. Vekst i eksporten tok seg opp i fjerde kvartal og ble på 4,9 prosent. Dette, sammen med ny oppgang i oljeinvesteringene, har bidratt til en jevn aktivitetsøkning i industri og bergverk de siste tre kvartalene. For 2018 sett under ett var industriproduksjonen 0,9 prosent høyere enn i 2017. I fjerde kvartal var produksjonsoppgangen på 1,6 prosent og relativt bredt sammensatt, men med særlig bidrag fra maskin- og verftsindustrien som er viktige leverandører til petroleumsvirksomheten.

Boliginvesteringene gikk ned med 6,0 prosent i 2018, noe som trakk ned veksten i fastlands-BNP. Tallene for andre halvår viser en svak oppgang, med en vekst på 0,12 prosent i både tredje og fjerde kvartal. Dette må sees i sammenheng med en ny oppgang i igangsettingen av nye boligprosjekter siden våren 2018. Boligprisene økte også noe i 2018, etter nedgang i 2017. Svak utvikling i privat konsum bidro også til å dempe veksten i fastlandsøkonomien. For 2018 under ett økte husholdningenes konsum med 1,9 prosent, mot 2,2 prosent i 2017. Tjenestekonsumet økte jevnt gjennom året, mens varekonsumet falt i tre av fire kvartaler i fjor. Dette kan blant annet sees i sammenheng med bilkjøpene, som har variert mye fra måned til måned det siste året.

Arbeidsmarkedet fortsatte å bedre seg i løpet av 2018. Ifølge arbeidskraftsundersøkelsen tok veksten i sysselsettingen seg opp, samtidig som også antall personer i arbeidsstyrken økte betydelig. Dette bidro til at den registrerte arbeidsledigheten falt videre i løpet av 2018, men saktere enn i 2017. Trenden med fallende ledighet i fylkene og blant yrkene som ble hardest rammet av nedgangen i oljenæringen, fortsatte gjennom 2018. Det er på Sør- og Vestlandet og blant personer med yrkesbakgrunn innen ingeniør- og IKT-fag eller industriarbeid at den registrerte arbeidsledigheten har falt mest det siste året.

Ifølge brudd- og sesongjusterte tall⁶ falt antallet helt ledige for landet under ett med 5 700 i løpet av fjoråret, mens summen av helt ledige og arbeidssøkere på tiltak (bruttoledigheten) falt med 9 800 personer. Fra desember

til januar falt antall helt ledige og bruttoledigheten ytterligere, med henholdsvis 1 200 og 1 300 personer (figur 4).

Ved utgangen av januar 2019 var 86 400 personer registrert som helt ledige eller arbeidssøkere på tiltak hos NAV. Av disse var 71 000 registrert som helt ledige, mens 15 000 deltok i arbeidsmarkedstiltak. Bruttoledigheten utgjorde dermed 3,1 prosent av arbeidsstyrken mot 3,3 prosent i januar 2018. Januar er ofte den måneden i året hvor arbeidsledigheten er høyest, noe som henger sammen med at mange kontrakter går ut ved årsskiftet og at dagpengerettighetene følger kalenderåret. Så faller gjerne ledigheten utover våren, før den igjen øker om sommeren. For å se den underliggende trenden på arbeidsmarkedet justerer vi derfor for disse faste sesongvariasjonene på arbeidsmarkedet. Når vi justerer for de faste sesongvariasjonene var bruttoledigheten estimert til å være på om lag 80 000 personer, eller 2,9 prosent i januar.

Ifølge brudd- og sesongjusterte tall var bruttoledigheten i januar 2019 lavere i nesten alle fylker, sammenlignet med januar 2018. Rogaland (-27 prosent), Hordaland (-19 prosent) og Møre og Romsdal (-17 prosent) hadde den største nedgangen. Østfold og Hedmark var de eneste fylkene som hadde høyere bruttoledighet i januar i år enn i januar i fjor. Bruttoledigheten var også lavere enn året før for de aller fleste yrkesgruppene. Ingeniør og IKT-fag (-32 prosent) hadde den største nedgangen, fulgt av industriarbeid (-23 prosent) og bygg og anlegg (-15 prosent).

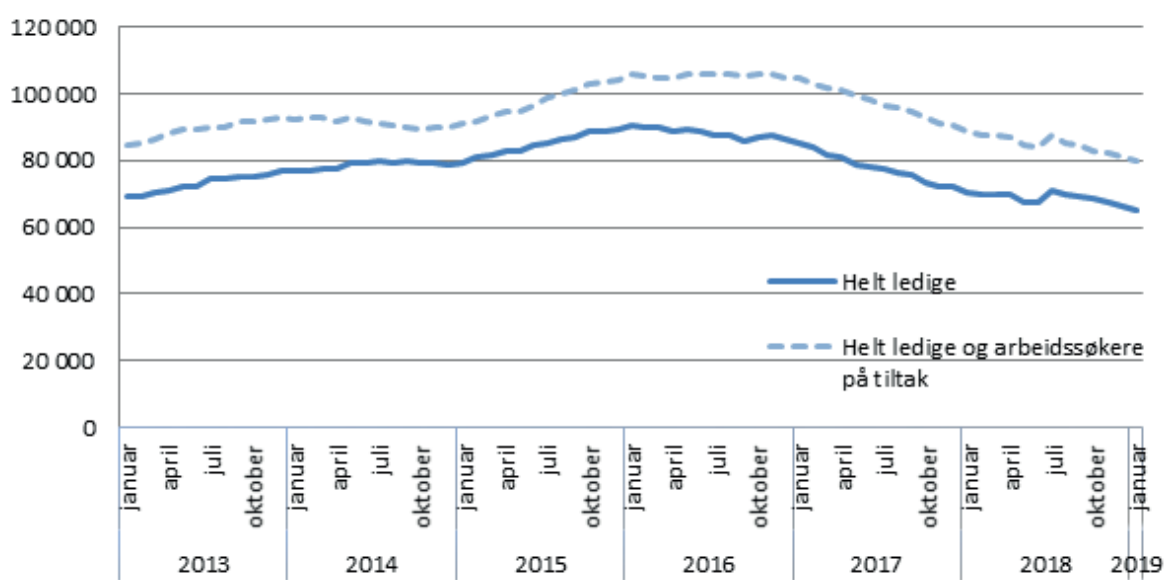
Ifølge tall fra Arbeidskraftsundersøkelsen (AKU) var 106 000 personer arbeidsledige i november 2018, korrigert for sesongvariasjoner. Det tilsvarer 3,8 prosent av arbeidsstyrken. AKU-ledigheten har gjennom 2018 stort sett ligget på mellom 3,8 og 4,0 prosent av arbeidsstyrken. Sysselsettingen har vist en tydelig stigende trend det siste året, men har økt noe saktere de siste månedene.

Sysselsettingsprosenten har også tatt seg opp og var i november på 67,7 prosent, eller ett prosentpoeng høyere enn i november 2017. Antall personer i arbeidsstyrken tok seg også betydelig opp i 2018, noe som har bidratt til å dempe nedgangen i arbeidsledigheten. Yrkesdeltakelsen var på 70,3 prosent i november 2018, som er 0,7 prosentpoeng høyere enn på samme tid året før.

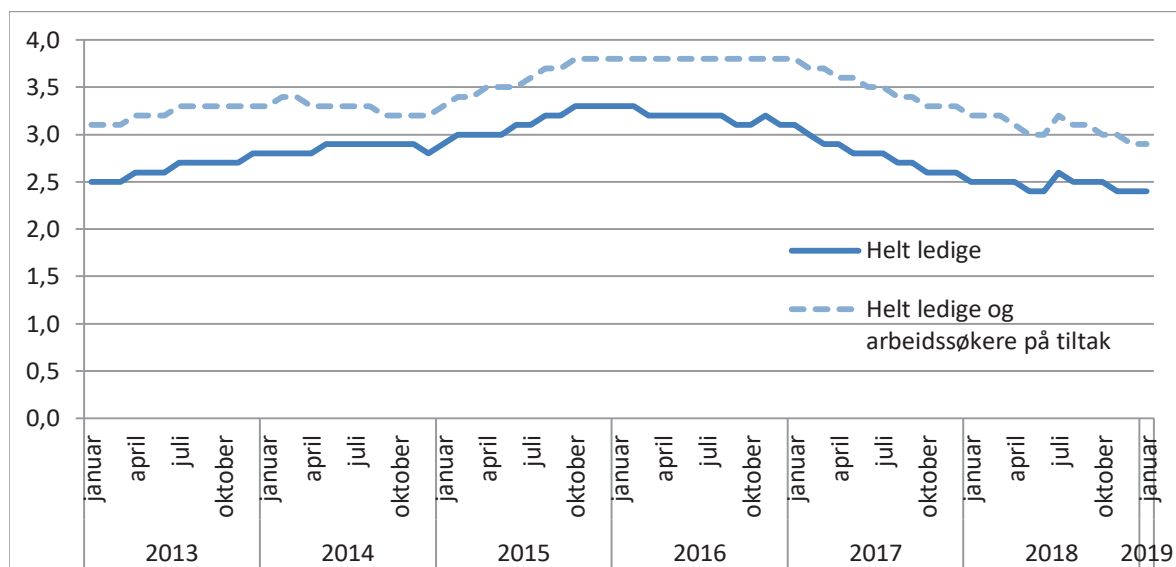
⁵ Trendveksten er en estimert størrelse. SSBs siste estimat av den årlige trendveksten for BNP Fastlands-Norge er i underkant av 2 prosent. Den gir en indikasjon på hva som er normal vekst i fastlandsøkonomien og tilsvarer en konjunkturmøyal utvikling.

⁶ I november 2018 lanserte NAV en ny registreringsløsning for alle som registrerer seg som arbeidssøkere på nav.no. Registreringen er nå mindre omfattende, og endringen fører til at det går kortere tid fra arbeidssøkerne registrerer seg til de kommer inn i statistikken. NAV anslår at det er registrert omkring 4 000 flere helt ledige i januar 2019 enn det ville ha vært uten den nye registreringsløsningen (ikke sesongjustert). For å kunne tolke den løpende utviklingen i ledigheten, har NAV laget en serie med tall som er både sesongjustert og korrigert for dette bruddet i statistikken.

Figur 4. Utviklingen i antallet helt ledige og i bruttoledigheten (helt ledige og arbeidssøkere som deltar på tiltak). Brudd- og sesongjusterte tall



Figur 5. Utviklingen i antallet helt ledige og i bruttoledigheten (helt ledige og arbeidssøkere som deltar på tiltak), målt som andel av arbeidsstyrken. Prosent. Brudd- og sesongjusterte tall



Flyktnings situasjonen

Fram til oktober 2018 mottok UDI rundt 2 500 asylsøknader. De fleste var fra tyrkiske og afghanske statsborgere. I 2018 var antallet flyktninger som kom til Norge lavt sammenlignet med tidligere år. Ifølge tall fra UDI ble det mottatt totalt 3 500 asylsøknader i løpet av 2017, det samme som i 2016, men betydelig lavere enn i 2015, da det ble mottatt 31 200 søknader. De fleste nye søknadene i 2017 kom fra Syria, Eritrea og Afghanistan. Hvordan den store flyktningsstrømmingen i 2015 vil påvirke arbeidsmarkedet og den registrerte ledigheten, er avhengig av flyktingenes kompetanse og den generelle situasjonen på arbeidsmarkedet. En del av flyktingene som står nærmest arbeidsmarkedet, kommer til å ta del i det såkalte hurtigsporet, men det er fortsatt usikkert hvor mange dette gjelder. Vi forventer at flere av flyktingene som kom i 2015, vil begynne å orientere seg mot arbeid i tiden fremover. Foreløpig er det likevel relativt få som er registrert som helt ledige, eller arbeidssøkere på tiltak, fra Syria og Eritrea, med henholdsvis 1 600 og 1 400 personer i januar 2019. På grunn av brudd i statistikken over registrerte helt ledige, er disse tallene ikke sammenlignbare med tallene for januar 2018.

45 prosent av de som avsluttet introduksjonsprogrammet i 2016, var sysselsatt ett år senere, viser nye tall fra SSBs statistikk om introduksjonsordningen for nyankomne innvandrere. Av dem var 13 prosent sysselsatt i kombinasjon med at de var under utdanning. 17 prosent var kun under utdanning. Til sammen utgjorde dette 62 prosent av de som gikk ut av introduksjonsprogrammet i 2016. Om lag 10 prosent av de tidligere deltakerne i introduksjonsprogrammet var registrert arbeidsledige eller på tiltak, mens 28 prosent hadde annen eller ukjent status på arbeidsmarkedet. Blant deltakere fra de 8 landene med flere enn 100 deltakere som sluttet i 2016, var det personer med bakgrunn fra Etiopia og Eritrea som hadde størst andel i arbeid eller utdanning året etter endt introduksjonsprogram, begge med 73 prosent. Deretter fulgte Sudan med 63 prosent og Syria med 62 prosent.

Redusert nettoinnvandring

Ifølge tall fra SSB var nettoinnvandringen i tredje kvartal 2018 på 6 300 personer. Man må tilbake til 2006 for å finne lavere nettoinnvandring i et tredje kvartal. Nettoinnvandringen fra landene de fleste arbeidsinnvandrerne kommer fra, har vært avtakende de siste årene. Dette henger sammen med at en svak krone, oljerelatert nedgangskonjunktur og lavere aktivitet i boligbransjen det siste året, har gjort det norske arbeidsmarkedet mindre attraktivt for utenlandske arbeidstakere, samtidig som

den økonomiske utviklingen har vært positivt i de landene de fleste arbeidsinnvandrerne kommer fra. Nedgangen i nettoinnvandringen henger også sammen med et kraftig fall i nettoinnvandringen fra Syria og Eritrea siden 2016. Fortsatt var det fra Syria nettoinnvandringen var høyest i tredje kvartal i 2018, fulgt av Litauen, India og Polen.

Nedgang i antall mottakere av arbeidsavklaringspenger

Antallet personer som mottar arbeidsavklaringspenger (AAP) er redusert kraftig i løpet av 2018 og lå ved utgangen av desember på 124 000. Dette er 16 700 færre enn i desember 2017. Andel mottakere av arbeidsavklaringspenger som prosent av befolkningen lå ved utgangen av 2018 på 3,6 prosent. Dette er en reduksjon på 0,6 prosentpoeng fra tilsvarende periode i 2017.

Nedgangen i antall mottakere av arbeidsavklaringspenger må sees i sammenheng med regelverksendringene for arbeidsavklaringspenger som ble innført 1. januar 2018. Med disse regelverksendringene ble antall år det maksimalt er mulig å motta arbeidsavklaringspenger redusert fra 4 til 3 år, og det ble vanskeligere å få forlenget ytelsen utover makstid. Mulighet for unntak ble begrenset til maksimalt 2 år, mens det tidligere ikke var en like klar begrensning. Perioden en person kan motta arbeidsavklaringspenger som arbeidssøker er utvidet fra 3 til 6 måneder. Dette styrker rettighetene til brukere som etter å ha mottatt arbeidsavklaringspenger er klare for å søke arbeid. Muligheten for å motta arbeidsavklaringspenger under opptopping i jobb er utvidet fra 6 til 12 måneder. De som har mottatt arbeidsavklaringspenger ut maksperioden, må med det nye regelverket vente 52 måneder før de kan få arbeidsavklaringspenger på nytt, med mindre de har alvorlig sykdom eller skade.

Antall mottakere av arbeidsavklaringspenger er redusert for alle aldersgrupper. Størst reduksjon er det i aldersgruppen 40-49 år, hvor antall mottakere er redusert med 5 200 personer. Dette tilsvarer en reduksjon på 14,6 prosent. For personer i aldersgruppen 50-59 ser vi tilsvarende mønster, men reduksjonen her er noe lavere (11,3 prosent). Antall mottakere av arbeidsavklaringspenger i aldersgruppen under 30 år lå ved utgangen av desember på 24 900 personer. Dette utgjorde 2,9 prosent av befolkningen i alderen 18-29 år. Antallet er redusert med 3 000 personer fra tilsvarende periode i 2017.

Betydelig økning i antall uføretrygdde i 2018

Per desember 2018 var det i alt 339 200 mottakere av uføretrygd. Det er en økning på 13 400 uføretrygdde det siste året (4,1 prosent). Siden utgangen av forrige kvartal var det en økning på 5 100 personer. Andelen uføre var i desember 2018 på 10 prosent av befolkningen i alderen 18-67 år. På ett år har andelen økt med 0,4 prosentpoeng. Økningen i antall uføretrygdde må sees i sammenheng med at vi i fjor hadde en kraftig nedgang i antall personer som mottar arbeidsavklaringspenger og mange av disse har hatt rett til uføretrygd.

Stabilt sykefravær

Det totale sesongjusterte sykefraværet var i tredje kvartal 2018 på 6,2 prosent. Det viser nye sesong- og influensajusterte tall. Sammenlignet med andre kvartal 2018 var det en økning i det egenmeldte sykefraværet på 2,1 prosent, og det legemeldte var stabilt og endret seg ikke. Samlet sett var det en svak økning på 0,3 prosent. Det totale sykefraværet gikk ned med 0,4 prosent for menn og for kvinner gikk det opp med 1,1 prosent.



Norskurs: Deltakerne synes norsk er vanskelig.

3 Aktiviteter og resultater



Kokkekurs.

Det er flere interesserte ungdommer som ønsker seg en utdanning innen kokkefaget.

3.1 Flere i arbeid

3.1.1 Overordnet vurdering av måloppnåelse

Situasjonen på arbeidsmarkedet er preget av økt etterspørsel etter arbeidskraft og redusert ledighet, noe som skulle tilsi gode muligheter for å komme i arbeid. Flere skaffer seg jobb med liten eller ingen bistand fra NAV, men samtidig ser vi at en større andel av etatens brukere er personer som står lengre unna arbeidsmarkedet. De ferskeste tallene for overgang til arbeid er fra starten av 2018.

Overgangen til arbeid for personer registrert som arbeidsøkere i NAV var 66 prosent. Det er stabilt sammenlignet med 2017. Det er høyere overgang til arbeid for arbeidssøkere med dagpenger enn for arbeidssøkere uten dagpenger.

For personer med nedsatt arbeidsevne var overgangen til arbeid 42 prosent, som er noe mindre enn i 2017. Regelverksendringene for arbeidsavklaringspenger gjør at vi venter at andelen som kommer i jobb i 2018 vil synke, mens andelen som går til uføretrygd øker. Antallet personer som sluttet å motta arbeidsavklaringspenger, økte klart utover 2018, og mange av dem hadde rett til uføretrygd.

I løpet av 2018 ble antallet som mottar AAP etter unntaksregler redusert fra 21 000 til ca. 9 000. Dette kan indikere at avgangen fra AAP vil kunne normalisere seg på et lavere nivå i løpet av 1. halvår 2019⁷, og at andelen som kommer i jobb vil kunne øke. Det er imidlertid stor usikkerhet knyttet til dette.

Overgangen til arbeid påvirkes av flere ulike forhold. Konjunktorene har mye å si for mulighetene for å få jobb, og også hvem som er arbeidsledige. Når konjunktorene snur til det bedre, slik tilfellet var i 2016/2017, er det relativt mange arbeidssøkere med gode kvalifikasjoner som raskt kommer i jobb. Etter hvert som en oppgangskonjunktur modnes, vil ledigheten bli lavere, og de som står igjen vil i større grad være personer med lite utdanning, mindre relevant arbeidserfaring, svake norskferdigheter og lignende. Dette vil dra andelen som går i jobb ned. Samtidig betyr regelverksendringer og saksbehandlingstid på uføretrygd mye for hvordan overgang til jobb for personer med nedsatt arbeidsevne utvikler seg.

Det er også noen langsiktige trender som påvirker overgangen til arbeid. Andelen av arbeidssøkerne og de med nedsatt arbeidsevne som har innvandrerbakgrunn har økt kraftig etter EU-utvidelsen i 2004. Etter hvert som de mange flyktningene som kom i 2015

og 2016 blir ferdig med introduksjonsprogrammet må vi også vente at flere av disse registreres som arbeidsøkere eller med nedsatt arbeidsevne. Erfaringsmessig har mange av de med flyktningbakgrunn kun grunnskoleutdanning eller mindre, og svake språkferdigheter. Det gir betydelige utfordringer med å få dem i arbeid.

Over tid ser det ut til å ha blitt vanskeligere å få jobb for personer med svake språkferdigheter og lite utdanning. Næringer hvor personer med lite utdanning tradisjonelt har jobbet, som varehandelen, hadde svakere sysselsettingsvekst enn andre næringer i perioden 2008-2016. Tall fra SSB viser også at utdanningsnivået har økt også i disse næringene. Analyser fra Raaumutvalet (NOU 2018:15) tyder også på at betydningen av videregående utdanning har økt i perioden 2001 til 2016. Trolig er dette en trend som vil fortsette. NAV har mange brukere som ikke har fullført videregående skole.

For å øke overgangen til arbeid har det vært arrangert et stort antall rekrutteringsaktiviteter for arbeidsgivere og arbeidssøkere, og det er inngått flere samarbeidsavtaler med store virksomheter og bemanningsbyråer. Dette erfaringsgrunnlaget gir økt innsikt i arbeidsgiverenes rekrutteringsstrategier.

Vi ser en noe mer positiv holdning til samhandling med NAV, samtidig som etterspørselen etter formelt kvalifisert arbeidskraft utelukker deler av NAVs brukergrupper. Arbeidsgiverne er fortsatt avventende til å ansette arbeidssøkere med svak formell kompetanse. Noen arbeidsgivere ønsker tiltaksperioder i bedriften (som ikke krever ansettelse), arbeidstrening, mens andre etterspør mer skreddersydde kvalifiseringstiltak og/eller yrkesfaglig kompetanse før ansettelser kan være aktuelt.

Selv om etterspørselen etter arbeidskraft er høy, er den delen av etterspørselen som treffer grupper i utkanten av arbeidsmarkedet begrenset. En forklaring til nedgangen i antall formidlinger er manglende samsvar mellom arbeidssøkerens kompetanse og kvalifikasjonskravene. NAV bruker virkemidler som reduserer arbeidsgivers risiko ved ansettelser, for eksempel lønnstilskudd eller arbeidstrening som ikke krever ansettelse. I tillegg er økt tilgang til mer formell kompetanse aktuelle tiltak, enten alene eller i kombinasjon med tiltak i bedriften.

For å få flere i arbeid legger NAV vekt på å gi tettere arbeidsrettet oppfølging til personer med et større bistandsbehov og å øke samarbeidet med arbeidsgiverne. Markedsarbeidet er styrket med flere markedskontakter, og det er tilsatt flere jobbspesialister i NAV. Det er også økt oppmerksomhet på å synliggjøre hjelpemiddel-

⁷ Pga. en forsinkelse på 8 måneder i målingen av overgang til arbeid vil den økte avgangen kunne gi utslag på statistikken i hele 2019.

sentralenes kompetanse, og hjelpemiddelområdet har medvirket i ulike initiativ knyttet til dugnaden, som tiltak rettet mot arbeidsgivere.

Mange av NAVs brukere som står utenfor arbeidslivet har, i tillegg til kompetanseutfordringer, 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 overgang til arbeid. Også samarbeidet med fylkeskommunene om styrket tilbud i yrkesfag på videregående nivå, er forsterket. Blant annet kan økt modulbasert tilbud bli tilgjengelig fra 2019. Vi ser imidlertid at mye fortsatt er avhengig av NAVs innsats. Dersom vi skal lykkes med å få flere integrert i arbeidslivet, må både helse- og utdanningssektoren ha et sterkere eierskap til denne satsingen.

For å frigjøre tid til tettere arbeidsrettet oppfølging av personer med et større bistandsbehov, skal brukere som ikke trenger tett veiledning og oppfølging i størst mulig grad få sitt tjeneste- og informasjonsbehov dekket av selvbetjening og internettbaserte løsninger. Økt digitalisering har gitt brukerne bedre tilgjengelighet til NAVs tjenestetilbud, og det har endret måten brukerne kommuniserer med NAV på. Flere henvendelser går via digitale kanaler, og det er færre som ringer eller oppsøker NAV-kontor. Gode digitale tjenester gjør at brukerne lettere får tilgang til relevant informasjon, kan raskere komme i kontakt med riktig veileder og samhandle med NAV digitalt.

Ved NAV Kontaktsenter har det over tid vært nedgang i antall henvendelser, og samtidig har samtaletid/ behandlingstid økt. Det innebærer at arbeidsbelastningen i kontaktsentrene er tilnærmet uendret. Dette har blant annet sammenheng med at flere digitale tjenester fører til færre enkle henvendelser, mens andelen komplekse henvendelser øker. Det er blitt mer veiledning i bruk av digitale løsninger, flere med svakere språkkunnskaper, og flere som har spørsmål om mer enn én ytelse. Som NAVs førstelinje håndterer NAV Kontaktsenter også telefoner knyttet til de kommunale sosiale tjenestene. Kommunene Bergen og Oslo har lenge vært egne førstelinjer på dette området. Den 19. oktober ble Bergen kommune koplet på telefon

på sosialtjenesteområdet på NAV Kontaktsenter. Oslo kommune koples på i 2019.

2018 har vært et år preget av store omstillings- og endringsprosesser. I tillegg til det løpende brukerrettede arbeidet, er det lagt ned et betydelig arbeid knyttet til:

- Etablering av nye regioner/fylkesorganisasjoner i NAV fra 1. januar 2019.
- I tillegg er ca. 180 NAV kontor i en fusjonsprosess som følge av kommunesammenslåing og vertskommunesamarbeid.
- Arbeid knyttet til omstilling både i NAV Kontaktsenter og NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.
- Endringer knyttet til digitalisering og nye arbeidsprosesser.
- Iverksetting av regelendringen på arbeidsavklaringspenger (AAP) fra januar 2018 har vært ressurskrevende. Det er lagt ned et betydelig arbeid for å gi et stort antall brukere en raskere avklaring mot jobb eller uføretrygd.

I lys av det store omstillings- og endringsarbeidet som har preget året, er vi fornøyd med måloppnåelsen i 2018.

3.1.2 Styringsparametere

Tabell 6. Styringsparametere flere i arbeid

Styringsparameter/mål	2017	2018	Kommentarer
Andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid skal øke	66 %	66 %	Stabilt. For personer med dagpenger er andelen 76 % og for personer uten dagpenger er den 61 %.
Andel personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid skal øke	44 %	42 %	Nedgang på 2,3 prosentpoeng. Det har vært en relativt stor økning i antallet med avgang det siste året (12 %). Det har også vært økt <i>antall</i> til jobb (6 %).
Andelen mottakere av helserelaterte ytelser under 30 år skal reduseres	AAP/UT: 5,13 AAP: 3,30 Uføre (UT): 1,86	AAP/UT:5,02 AAP:2,94 Uføre (UT): 2,13	AAP og uføretrygd som andel av befolkningen. Samlet en nedgang på 2 %. Andelen med AAP er redusert med 11 %, mens andelen med uføretrygd er økt med 14 %. Antall mottakere av sykepenger vil først være tilgjengelig i rapporteringen per 1. tertial.
Antall unge under 30 år som har vært registrert hos NAV i mer enn åtte uker, som får tilbud om arbeidsrettede aktiviteter ⁸	Andel: 82 % Gj.sn. antall per uke: 730	Andel: 82 % Gj.sn. antall per uke: 704	Stabilt. Unge som passerte 8 uker med situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov. Resultat for 2017 gjelder kun perioden uke 31-52, og kan derfor ikke helt sammenlignes med 2018
Andel blant prioriterte grupper som deltar på tiltak - arbeidssøkere	15 %	15 %	Arbeidssøkere i alt
	22 %	22 %	Arbeidssøkere under 30 år
	22 %	21 %	Arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn utenfor EØS
	21 %	21 %	Arbeidssøkere med mer enn 2 års arbeidssøkervarighet
Andel blant prioriterte grupper som deltar på tiltak – nedsatt arbeidsevne	29 %	29 %	Nedsatt arbeidsevne i alt
	40 %	40 %	Nedsatt arbeidsevne under 30 år
	27 %	26 %	Nedsatt arbeidsevne med innvandrerbakgrunn utenfor EØS ⁹
Andel sykmeldte med gradert sykmeldt ved 12 ukers sykmelding	46 %	46 %	Stabilt
Andel AAP-mottakere som er i arbeid (deltid) eller tiltak ved 26 ukers tidspunkt skal øke	51 %	52 %	Av de 52 % er 34 % i et aktivt arbeidsforhold. Gjennomsnitt for perioden jan-aug. Datagrunnlaget for arbeid er her hentet fra AA-registeret (registrert med et arbeidsforhold), og ikke fra meldekort som ved forrige rapportering)
Antall arbeidssøkere som formidles til ledige stillinger av Arbeids- og velferdsetaten skal øke	21 287	19 852	Nedgangen kan bl.a. skyldes at det ikke er samsvar mellom brukers kompetanse og ledige stillingers kvalifikasjonskrav. Kan også være under-registrering.
Antall virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand og IA-tjenester fra Arbeids- og velferdsetaten skal øke	38 900 (gj.snitt per mnd.) 33 %	34 500 (gj.nitt per mnd.) 29 %	Det er underregistrering i Arena etter at NAV-kontorene tok i bruk nytt oppfølgingsverktøy i Modia. Direktoratet har gitt tydelige styringssignaler til fylkene om å sikre god registreringspraksis.

⁸ Arbeidsrettede aktiviteter omfatter: Statlige arbeidsmarkedstiltak, skole/utdanning, medisinsk behandling, kommunale tiltak, forsterket oppfølging fra NAV og annen arbeidsrettet aktivitet.

⁹ Ekskl. innvandrere fra USA, Canada, Australia og New Zealand.

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

Fra 2015-2017 økte andelen med overgang til arbeid for NAVs brukere, både for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. Fra 2017 til 2018 er andelen nokså stabil for arbeidssøkere, mens det er en viss nedgang for personer med nedsatt arbeidsevne. Utviklingen i gruppen med nedsatt arbeidsevne antas å ha sammenheng med endret regelverk for arbeidsavklaringspenger (AAP), og at mange AAP-mottakere er avklart til uføretrygd.

I 2018 var andelen med overgang til arbeid¹⁰ blant *arbeidssøkere* på nærmere 66 prosent. Sammenlignet med 2017 er andelen på om lag samme nivå (-0,3 prosentpoeng). Skilles det mellom *arbeidssøkere med og uten dagpenger*, ser vi at andelen med overgang til arbeid er henholdsvis 76 prosent og 61 prosent (figur 1).¹¹

Ved utgangen av 2018 var det registrert 109 000 arbeidssøkere, hvor om lag 46 prosent hadde dagpenge-rettigheter. Gjennomstrømmingen av arbeidssøkere er stor, i løpet av 2018 var i alt 182 000 arbeidssøkere registrert med avgang. Fra 2017 til 2018 var det en viss nedgang i antall arbeidssøkere med avgang (-5 prosent). Denne nedgangen består først og fremst av arbeidssøkere med dagpenger, mens avgangen av arbeidssøkere uten dagpenger er på om lag samme nivå som i 2017.

Blant *brukere med nedsatt arbeidsevne* var andelen i arbeid etter avgang på 42 prosent i 2018. Denne andelen er på et noe lavere nivå enn i 2017 (-2,3 prosentpoeng) (se figur 6). Avgangen i gruppen med nedsatt arbeidsevne har økt relativt mye fra 2017 til 2018 (12 prosent).¹² Vi antar at denne utviklingen med økt avgang og redusert andel med overgang til arbeid, har sammenheng med regelendringene for AAP.



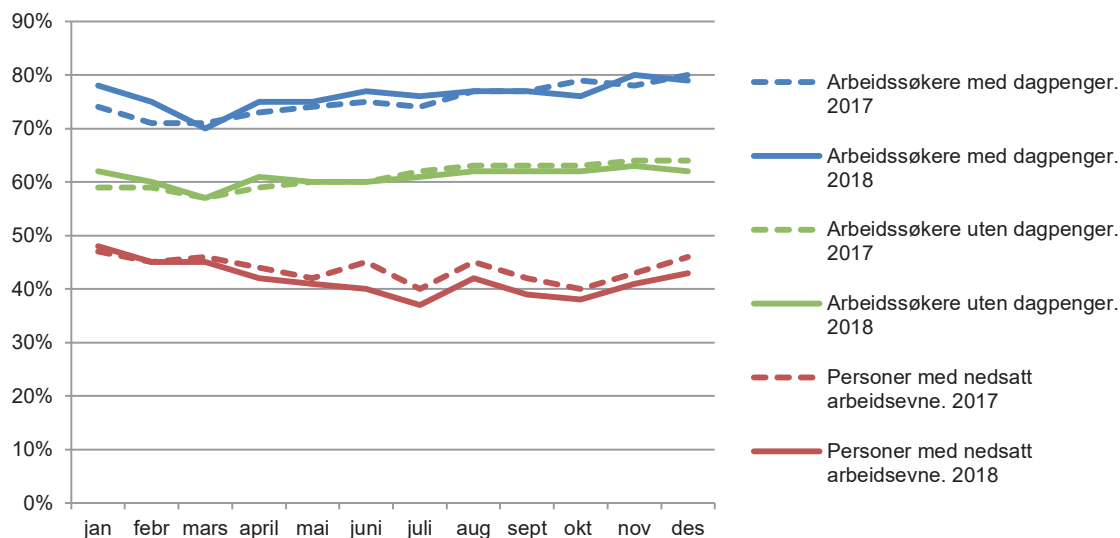
Trond Hjørnesvik fra NAV Vestfold Hjelpemiddelsentral og Andreas Semb. Andreas er rekruttert av NAV til ny jobb og var på seminar i NAV Vestfold som foreleser.

¹⁰ Tallene tar utgangspunkt i avgang seks måneder tidligere (i tillegg er det to måneders produksjonstid). Det betyr at tallene for 2018 viser status for personer med avgang i perioden mai 2017-april 2018.

¹¹ Fra 2017 til 2018 var det en viss økning i gruppen arbeidssøkere med dagpenger (0,6 prosentpoeng), mens andelen i gruppen arbeidssøkere uten dagpenger er uendret (-0,1 prosentpoeng).

¹² Merk at tallene for 2018 viser avgang i perioden mai 2017-april 2018 (status seks måneder + produksjonstid).

Figur 6. Andel med overgang til arbeid blant arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. Status 6 måneder etter avgang* 2017 og 2018



* I tillegg er det to måneders produksjonstid. Det betyr at tallene for 2018 er basert på status for personer som har avgang i perioden mai 2017-april 2018.

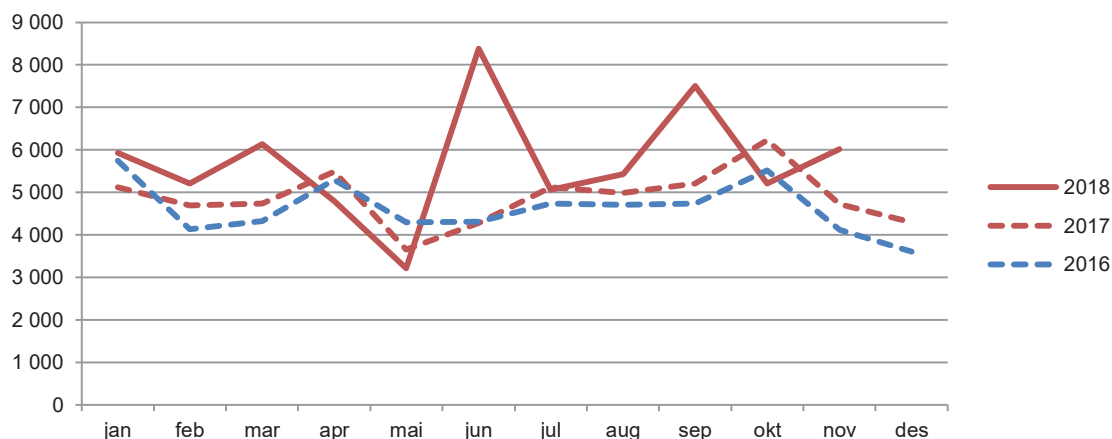
Økt avgang fra arbeidsavklaringspenger

Nedgangen i antall mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP) begynte allerede i 2011, men reduksjonen i 2018 var langt høyere enn foregående år (figur 7). Basert på tall per november 2018, økte avgangen med 16 prosent det siste året. Mens det i 2017 var 5 000 personer med avgang per måned, var antallet

økt til 5 700 i 2018. Ved utgangen av året var det i alt 124 000 AAP-mottakere.

Det kan synes som om avgangen fra ordningen økte noe allerede høsten 2017. Avgangen var spesielt høy i enkelte måneder i 2018 (mars, juni og september), og dette har trolig sammenheng med sluttdato for pågående vedtaksperiode og saksbehandlingskapasitet.¹³

Figur 7. Antall med avgang fra AAP. "(2016-2018)"



* November 2018 er siste tilgjengelige tall.

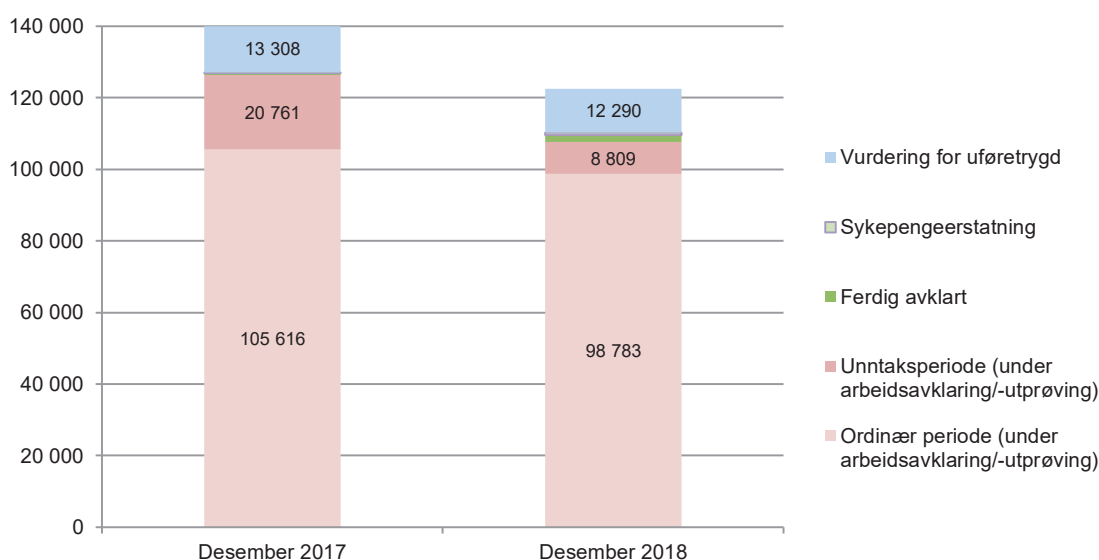
¹³ Ressurser knyttet til behandling av uføresøknader er styrket i perioden .

Nedgang i antall AAP-mottakere med unntak

I løpet av 2018 er antall AAP-mottakere med unntak mer enn halvert (- 58 prosent), fra nærmere 21 000 ved utgangen av desember 2017 til nærmere 9 000 ved utgangen av desember 2018 (figur 8). Samtidig har det også vært en viss nedgang (-6 prosent) i antall mottakere innenfor «ordinær periode» (inntil 4 år), fra 106 000 til 99 000. Mens gruppen med unntak utgjorde 15 prosent ved utgangen av 2017, er andelen nå redusert til 7 prosent.

Utviklingen viser at den ekstraordinære avgangen i 2018 i all hovedsak kan forklares med et mindre antall som mottar AAP etter unntaksregler. Det kan indikere at avgangen vil normalisere seg på et lavere nivå i løpet av 1. halvår 2019. Det er imidlertid stor usikkerhet knyttet til utviklingen. Blant annet er antallet som vurderes for uføretrygd og antallet som har statusen «ferdig avklart» fortsatt på et relativt høyt nivå. Siden vi måler arbeidsmarkedsstatus 6 måneder etter avgang (pluss 2 måneder produksjonstid), er det grunn til å tro at også tallene for 2019 vil være påvirket av regelverksendringene.

Figur 8. Antall AAP-mottakere etter aktivitetstype. Desember 2017-2018

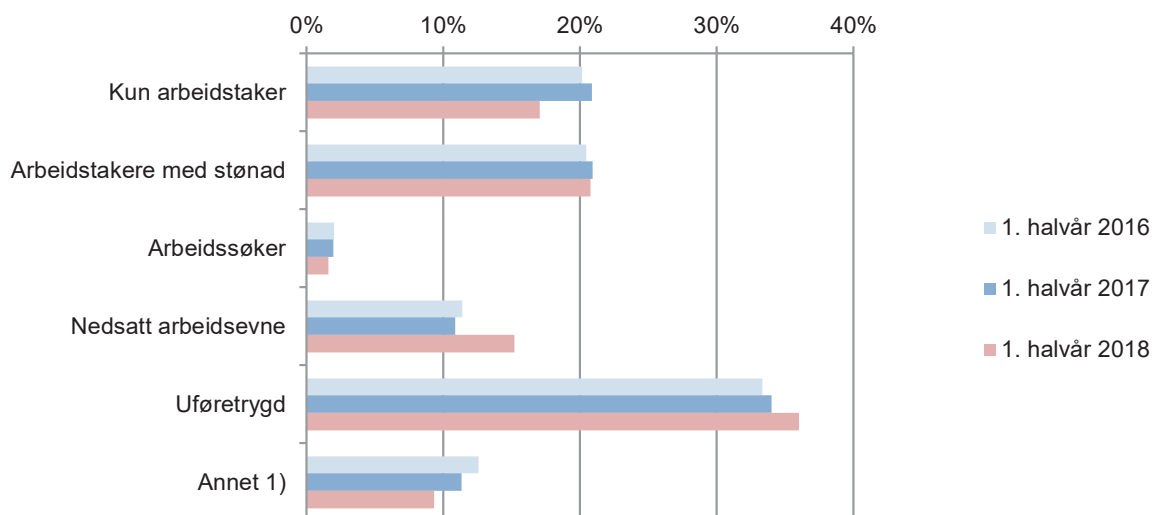


Arbeidsmarkedsstatus 6 måneder etter avgang fra AAP

En større andel er avklart til uføretrygd det siste året. Vel en tredjedel av AAP-mottakerne med avgang i 1. halvår 2018 mottar uføretrygd seks måneder senere. Dette er en økning på 2 prosentpoeng sammenlignet med tilsvarende gruppe i 2017. Videre ser vi at en større andel enn tidligere er registrert med «nedsatt arbeidsevne», mens en mindre andel ikke gjenfinnes i våre registre. Det er grunn til å tro at disse resultatene henger sammen med at en større andel kommer fra «unntaksgruppen».

Sammenlignet med tidligere år er andelen med overgang til arbeid lavere, spesielt i kategorien «kun arbeidstaker». Andelen som kombinerer arbeid med stønad er nokså stabil.

Figur 9. AAP-mottakere med avgang 1. halvår 2016-2018. Status på arbeidsmarkedet seks måneder senere



¹⁾ «Annet» omfatter blant annet selvstendig næringsdrivende, personer som har påbegynt utdanning, førstegangs-tjeneste, eller som er hjemmeværende og blir forsørgt av andre.

Gjennomføring av ungdomsinnsatsen

De fleste unge i Norge klarer seg veldig bra, men det er fortsatt en utfordring at mange ungdommer «dropper ut av» utdanning eller ikke mestrer å stå i arbeid. Mange unge har også store helseutfordringer, da med hovedvekt på psykiske lidelser.

Den særskilte ungdomsinnsatsen skal sikre unge under 30 år raskere oppfølging fra NAV. I 2018 hadde i alt 36 600 personer (82 prosent) med situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov fått et tilbud ved åtte-ukers-tidspunktet. Resultatene er om lag de samme som tidligere.

En stor del av de unge som er i aktivitet ved åtte-ukers-tidspunktet, er deltakere i et statlig arbeidsrettet tiltak. De individuelle behovene danner grunnlag for valg av tiltak. Opplæringstiltak (AMO-kursene) er hyppig benyttet, og mange skreddersyr AMO-tiltak for unge. Det blir også gjennomført samarbeidsprosjekter mellom NAV, videregående skole og arbeidsgiver som skal bidra til at flere unge fullfører videregående opplæring.

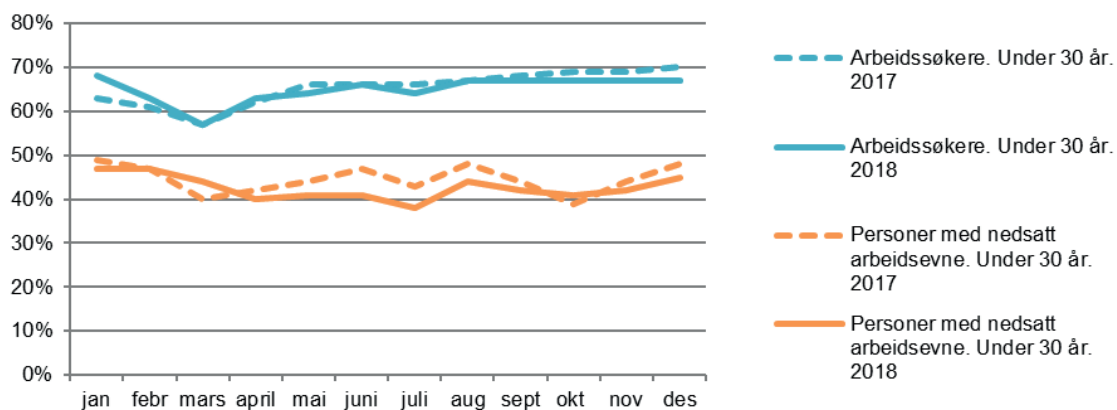
Ungdomsinnsatsen er styrket med ressurser og kompetanse, og arbeidet har høy prioritet. Dedikerte ungdomsteam/ungdomskontakter følger tettere opp unge som trenger bistand, og kan raskt sette i gang aktiviteter. Ungdomsinnsatsen er samordnet med annet

ungdomsarbeid i NAV-kontorene, som jobbstrategien, NAV-veiledere i videregående skole og aktivitetsplikt for sosialhjelpsmottakere. For å øke inkluderingen i arbeidslivet av unge som står utenfor er samarbeidet mellom NAV-kontorene og arbeidslivsentrene styrket. Det pågår også samarbeid med andre offentlige instanser, som for eksempel videregående skoler og oppfølgingstjenesten, barnevernet, og helsesektoren for å sikre et bedre koordinert tjenestetilbud.

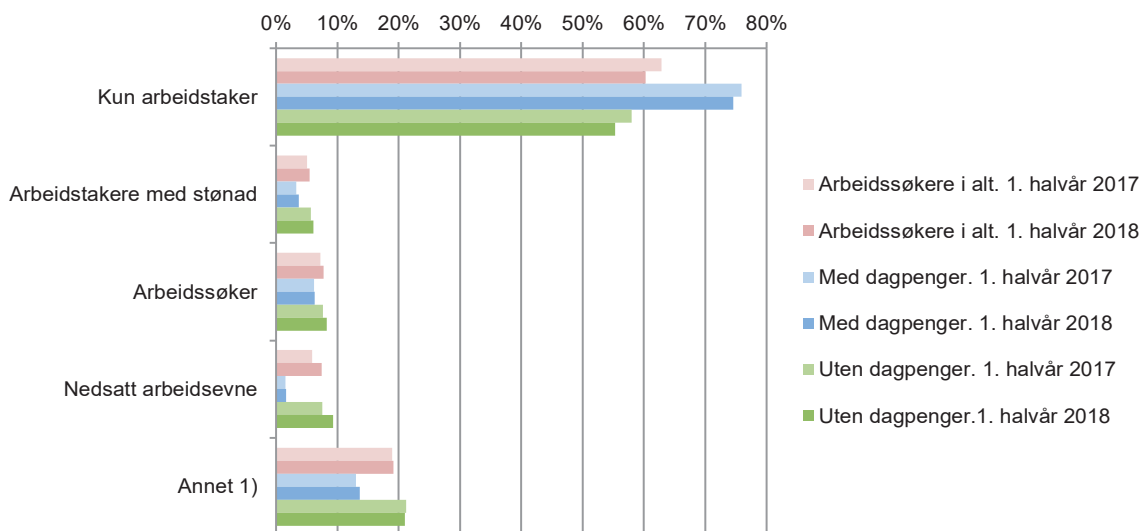
Overgang til arbeid blant unge under 30 år

Andelen arbeidssøkere under 30 år med overgang til arbeid var 65 prosent i 2018, dvs. tilnærmet stabilt sammenlignet med samme periode året før. For unge med nedsatt arbeidsevne var overgangen til arbeid på 42 prosent (-2,3 prosentpoeng). Overgangen til arbeid for unge følger samme mønster som den generelle utviklingen.

Figur 10. Andel med overgang til arbeid blant arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne under 30 år. 2017 og 2018



Figur 11. Arbeidssøkere under 30 år med avgang 1. halvår 2017-2018. Status på arbeidsmarkedet seks måneder senere



¹⁾ Annet-gruppen omfatter blant annet selvstendig næringsdrivende, personer som har påbegynt utdanning, førstegangstjeneste, eller som er hjemmевærende og blir forsørget av andre. Uføretrygd er også inkludert her (er få)

Som figuren viser, er det litt lavere avgang til arbeid (kun arbeidstaker), og noe økt avgang til nedsatt arbeidsevne. Dette kan ha sammenheng med at mange unge har sammensatte utfordringer og psykiske helseproblemer.

For de yngste brukerne prioriterer NAV veiledning tilbake til skole for å fullføre utdanning, slik at de står bedre rustet på arbeidsmarkedet.

Oppfølging av sykmeldte med og uten arbeidsgiver

NAV får positive tilbakemeldinger på de nye løsningene for digital sykefraværsoppfølging¹⁴. Det er gode erfaringer med de digitale sykmeldingene for sykmeldte og arbeidsgiver, og dialogen med fastlegene oppleves å være bedre og mer effektiv gjennom dialogmeldinger. Digital oppfølgingsplan benyttes i økende grad og har i antall passert oppfølgingsplaner etter gammel mal.

Gradert sykmelding ved 12 uker

Nærmere 180 000 personer passerte 12 ukers sykmelding i løpet av 2018, der gruppen med en gradert sykmelding utgjorde 46 prosent. Både totalt antall passeringer og andel med gradert sykmelding er uendret fra 2017.

Oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver

I 2018 har 17 000 i gruppen sykmeldte uten arbeidsgiver fått et *oppfølgingsvedtak* (*uavhengig av når i sykmeldingsperioden*). Sammenlignet med 2017 har det vært en viss nedgang i antallet (-8 prosent). Av gruppen sykmeldte uten arbeidsgiver som *passerte 12 ukers sykmelding*, har 33 prosent fått et oppfølgingsvedtak og 10 prosent fått unntak fra oppfølgingsvedtak.¹⁵ Disse andelene er på samme nivå som i tilsvarende periode i 2017. Flere fylker rapporterer at oppfølging og dialog med denne målgruppen er blitt enklere ved bruk av den digitale aktivitetsplanen.

Dialogmøter for sykmeldte med arbeidsgiver

I 2018 har 69 prosent av gruppen sykmeldte med arbeidsgiver deltatt i et *dialogmøte* 2 innen 26 uker¹⁶. Sammenlignet med 2017 har det vært nedgang i denne andelen på 5 prosentpoeng. Til sammen er det avholdt 46 000 *dialogmøte* 2 i løpet av året, et antall som er noe lavere enn i 2017 (-2 prosent). Møtene avholdes, men en del av møtene gjennomføres etter 26 uker, og denne andelen har økt noe det siste året (med 2 prosentpoeng til 18 prosent). I 2018 ble det videre avholdt til sammen 9 000 *dialogmøte* 3. Dette antallet er på om lag samme nivå som i 2017.

Oppfølging av mottakere av arbeidsavklaringspenger

Regelverksendringene knyttet til arbeidsavklaringspenger (AAP) krever at både brukeren og NAV benytter perioden med ytelsen så godt som mulig, noe som innebærer at det må sikres tettere brukerkontakt med raskere avklaring og oppfølging. Flere NAV-kontor har styrket sykefraværarbeidet med kompetanse for å avklare brukers arbeidsmuligheter før en eventuell søknad om AAP.

Den digitale aktivitetsplanen har åpnet for mer dialog og løpende kontakt med brukerne, noe som gjør det mulig for NAV å følge opp bedre underveis og evaluere fremdriften sammen med brukeren. Prosjektet *Forenklet oppfølging* er nå i gang med å utvikle løsninger for behovs- og arbeidsevnevurderingen slik at brukerens egen vurdering av sin situasjon og veien videre, blir tydeligere.

Det er økt oppmerksomhet på å styrke arbeidsrettingen. Ved innvilgelse av arbeidsavklaringspenger vurderer veilederne i økende grad hvilke aktiviteter som er nødvendige for at den enkelte skal komme i arbeid og/eller aktivitet, samt at de kommuniserer hvilke krav og forventninger som stilles til bruker.

Brukere under arbeidsavklaring er en uensartet brukergruppe og mange har sammensatte utfordringer. For å få flere i arbeid og/eller aktivitet kreves det ofte et godt motivasjonsarbeid. Spesielt gjelder dette i de situasjonene der brukeren mener seg for syk for aktivitet eller er usikker på egne muligheter. I slike situasjoner er det viktig at de ulike aktørene i oppfølgingen har en felles forståelse av at arbeid og aktivitet er helsebringende og fremmer mulighetene for å kombinere medisinsk behandling med aktivitet. I en del tilfeller kan det være et større behov for tilrettelegging i en arbeidssituasjon, slik at det kan ta tid før man får avklart arbeidsmuligheter. Lang ventetid på behandling og på legeopplysninger har også konsekvenser for brukeroppløpningen.

Det arbeides med å styrke det tverrfaglige samarbeidet i oppfølgingen av AAP-mottakere. Internt i NAV legges det til rette for samarbeid blant annet mellom NAV veiledere, rådgivende overlege, jobbspesialister, markedskontaktene, arbeidslivssentrene, hjelpemiddel-sentralene og tiltaksenhetene.

Samarbeid med andre aktører, spesielt helsevesenet, er i mange tilfeller avgjørende for å få til arbeidsrettet aktivitet. Når behandleren 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 distriktpsya-trisk senter. I tillegg er det viktig at NAV samarbeider godt med arbeidsgivere, og at arbeidsgivere åpner for muligheter for at brukeren kan prøve seg i/ komme i ordinært arbeid. Det er en viktig forutsetning for å kunne lykkes i arbeidet med inkluderingsdugnaden.

Innad i fylkene er det etablert flere fora for å kunne diskutere og drøfte problemstillinger, eksempelvis

¹⁴ Jf. brukerundersøkelsene.

¹⁵ Tall per november 2018. Digital aktivitetsplan innebærer endringer i statistikken over antall/andel sykmeldte uten arbeidsgiver med aktivitetsplan, og det er derfor brudd i tallene (desember 2017). Ny statistikk er under utvikling.

¹⁶ Av gruppen med behov for møte.

gjennom saksdrøftingsverksted. Videre har det vært gjennomført kompetanseheving knyttet til arbeidsinkludering og regelverksforståelsen. Iverksetting av de endrede reglene om varighet på AAP (§ 11-12), at mottakere kun kan få AAP i maksimalt 3 år (tidligere 4 år) og at mulighet for unntak er endret til maksimalt 2 år, har krevd en ekstra stor innsats i NAV-kontorene for å få brukerne raskere avklart mot jobb eller uføretrygd. I tillegg har det vært viktig å sikre brukeren videre arbeidsrettet oppfølging i de tilfellene brukeren ikke har rett til en forlenget periode med AAP, men fortsatt har et bistandsbehov.

Direktoratet vil i første halvår 2019 utarbeide en ny statistikkrapportering, som vil kunne gi oss mer innsikt om brukere som er i medisinsk behandling i kombinasjon med arbeidsrettet aktivitet. Det legges til grunn at denne statistikkrapporteringen også vil kunne brukes som et analysegrunnlag for å få mer kunnskap om brukergruppen slik at vi kan tilby bedre målrettede tjenester.

Status for AAP-mottakerne som er i arbeid eller tiltak ved 26-ukers tidspunkt

Andel AAP-mottakere som er i arbeid eller tiltak ved 26-ukers-tidspunktet har i 2018 økt til 52 prosent. Av disse er 34 prosent i et aktivt arbeidsforhold.

Den digitale aktivitetsplanen gir økte muligheter for mer

dialog og løpende kontakt med brukerne. Det har gjort det enklere å håndheve aktivitetskravet og har bidratt til økt arbeidsrettet oppfølging. Brukermedvirkning, for eksempel ved at brukerne selv kan legge inn aktiviteter, og at de får løpende arbeidsrettet oppfølging underveis, vil kunne føre til en raskere overgang til arbeid eller tiltak. Denne arbeidsmåten gjør det lettere å kombinere behandling og aktivitet.

For brukere som har en arbeidsgiver og som har mål om å komme tilbake til eget arbeid, vil det i flere tilfeller kun være medisinsk behandling som vil være aktuell aktivitet.

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

Ved utgangen av 2018 var det 64 800 uføretrygdede med en utbetalingsgrad lavere enn 100 prosent. Dette utgjør 19,1 prosent av alle uføretrygdede. Det er en liten økning fra desember 2017 hvor andelen var på 18,9 prosent.

Blant nye uføretrygdede var det noen færre som fikk gradert utbetaling i 2018 enn året før. Det var 26,1 prosent som hadde en utbetalingsgrad under 100 prosent i 2018, 26,5 prosent i 2017 og 26,3 prosent i 2016.

Tabell 7. Andel uføretrygdede med grad under 100 prosent desember 2015-2018

	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

Tabell 8. Andel nye uføretrygdede med grad under 100 prosent, 2015-2018

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

Arbeidsmarkedstiltak er gjennomført innenfor budsjett

Tiltaksgjennomføringen er innenfor tildelt budsjetttramme på 7,1 mrd. kroner på post 76 og 1,4 mrd. kroner på post 77 i kapittel 634 i statsbudsjettet. Det er en liten økning fra 2017 i andelen som er brukt på lønnstilskudd. I tråd med føringene i tildelingsbrevet 2018 er personer under 30 år, innvandrere fra land utenfor EØS og langtids arbeidssøkere prioritert ved tildeling av arbeidsmarkeds-tiltak.

Oppfølgingstjenester i egen regi herunder individuell jobb støtte (IPS)

Oppfølgingstjenester i egen regi skal tilby brukere med behov for individuelt tilrettelagt oppfølging bistand til å få og beholde vanlig lønnet arbeid, og har fra 2018 omfattet både tiltaket Utvidet oppfølging i NAV og Individuell jobb støtte (IPS). Arbeids- og velferdsetatens om-disponering ¹⁷ av 200 millioner kroner til oppfølgings-tjenester i egen regi var i 2018 fordelt slik: 35 mill. kroner til Individuell jobb støtte, 158 mill. kroner til Utvidet opp-følgning, og 7 mill. kroner til sentrale kompetansetiltak.

Innsatsen skal bidra til økt arbeidsinkludering av personer som har behov for arbeidsrettet oppfølgingsbistand utover det Arbeids- og velferdsetaten normalt kan tilby. Med denne satsingen har NAV kunnet ansette veiledere med ansvar for færre brukere, og med spesiell kom-petanse i arbeidsinkludering.

Årsresultatet for Utvidet oppfølging for 2018 er ikke tilgjengelig før statistikken innhentes i juni 2019, men foreløpige tall viser lovende resultater. Medianen for overgang til arbeid i fylkene er 62 prosent, med 54 prosent som laveste og 77 prosent som høyeste verdi. Tilbakemeldinger fra fylkene tilsier en overgang til arbeid på 40-45 prosent for IPS.

I løpet av 2018 ble det i gjennomsnitt gjennomført ca. 3 200 tiltaksplasser per måned i Utvidet oppfølging, mens 6 500 personer var registrert inntil tiltaket i løpet av året ¹⁸. Dette gir en gjennomstrømming på 2 personer per tiltaks-plass i 2018.

Utvidet oppfølging er etablert i 77 NAV-kontor, mens IPS er etablert 63 steder.

I 2018 var 143 jobbspesialiststillinger og 94 stillinger i IPS finansiert gjennom omprioriteringer over egne budsjetter, eller ved at det er søkt tilskuddsmidler fra andre ordninger. Til sammen utgjør dette 237 stillinger, som kommer i tillegg til stillingene finansiert gjennom omdisponeringsfullmakten på 200 mill. kroner. Både IPS og Utvidet oppfølging har gjennomført kvalitetsevalueringer i alle enheter i 2018.

Overgang til arbeid fra arbeidsmarkedstiltak for arbeidssøkere, unge under 30 år og personer med nedsatt arbeidsevne

Mens den ordinære overgangsstatistikken viser status på arbeidsmarkedet for personer som har avsluttet en periode registrert som arbeidssøker eller med nedsatt ar-beidsevne, viser statistikken over overgang til arbeid fra tiltak status 6 måneder etter avsluttet tiltaksdeltakelse, uavhengig av om personen også har avsluttet sin periode registrert ved NAV. Det kombinert med at tiltaks-deltakere er brukere med et større bistandsbehov enn andre, gir gjerne en lavere overgang til arbeid etter tiltak enn i den ordinære overgangsstatistikken. Tallene neden-for gjelder overgang til arbeid etter tiltak i perioden juli 2017 - juni 2018.

Overgang til arbeid etter tiltak varierer også med type tiltak, ettersom målgruppene og formålene er forskjellig med de ulike tiltaksvariantene. Høyest overgang til jobb finner vi blant arbeidssøkere som har gjennomført midlertidig lønnstilskudd. Her er andelen 78,5 prosent for arbeidssøkere, hvorav 68,6 prosent går over i arbeid uten ytelse fra NAV, mens 9,9 prosent kombinerer ar-beid og en ytelse fra NAV. Blant de som har avsluttet til-taket oppfølging, går 58,2 prosent til jobb, herunder 40,7 prosent til arbeid uten ytelse fra NAV.

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 lønnstilskudd, er overgangen til jobb 74,1 prosent, hvorav 41,9 prosent går til arbeid kombinert med ytelse. Blant de som har deltatt i oppfølgingstiltak, går 43,2 prosent over i arbeid, hvorav 31,8 prosent i kombinasjon med en ytelse. Lavest overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeids-evne finner vi blant de som har deltatt i et avklaringstil-tak. Her er andelen 26,7 prosent, hvorav de aller fleste (24,9 prosent) kombinerer jobb med en ytelse fra NAV.

Bruk og håndheving av aktivitetskravene knyttet til folketrygdløven

Fylkene rapporterer jevnt over at det er mye oppmerk-somhet på bruk og håndtering av aktivitetskravene. For å kunne være tydelige overfor arbeidssøkerne må vei-lederne være trygge på bruk av regelverket og samtidig ha god kunnskap om arbeidsmarkedet. Det har derfor vært gjennomført en rekke kurs og andre opplærings-tiltak for å styrke denne kompetansen.

Den digitale aktivitetsplanen gjør det enklere å tydelig-gjøre kravene som stilles til brukerne, og det er utviklet nye varslingsrutiner ved sanksjon slik at vi kan forhånds-

¹⁷ I tildelingsbrevet for 2018 var det gitt en omdisponeringsfullmakt fra kap. 634 Arbeidsmarkedstiltak, post 76 Tiltak for arbeidssøkere til kap. 605 Arbeids- og velferdsetaten, post 01 Driftsutgifter på inntil 200 mill. kroner.

¹⁸ Antall tiltaksplasser er direkte avhengig av hvor lenge en person befinner seg i et tiltak og perioden en ser på for tiltaksplassen. En tiltaksplass er definert som sum dagsverk i perioden / antall dager i perioden. De som var inntil Utvidet oppfølging i løpet av 2018 var der i gjennomsnitt i 6 måneder i løpet av dette året. I snitt brukte dermed hver person 0,5 tiltaksplasser per år. Antallet gjennomførte tiltaksplasser blir på den måten om lag det halve av antallet personer inntil tiltaket i løpet av 2018.

orientere brukeren ved manglende oppfølging av aktivitet gjennom den digitale aktivitetsplanen. Direktoratet har også sammen med et utvalg fylker utarbeidet nye service-rutiner ¹⁹ som skal sikre en smidigere saksbehandling ved brudd på aktivitetsplikten. Vi vil følge dette tett opp fremover.

Med dette i kombinasjon med økt kompetanse om folke-trygdloven forventer vi en mer lik praksis og strammere håndheving av aktivitetskravene fremover.

På ytelsen *dagpenger* ble det i 2018 fattet 7 605 vedtak om forlenget ventetid. Det ble fattet 2 618 vedtak om tidsbegrenset bortfall på bakgrunn av brudd på aktivitetsplikten. Det var nedgang knyttet til brudd på aktivitetsplikten for kategoriene: *at brukeren ikke møter opp til gjennomføring av tiltak*, og *at brukeren ikke møter opp til avtalt møte med NAV*. Brukere som fikk sanksjon knyttet til *manglende mobilitet*, *nektet å motta arbeids-tilbud heltid eller deltid* er omtrent som tidligere år. Resultatene må sees i lys av at antall ledige har vært synkende gjennom 2018.

På *arbeidsavklaringspenger (AAP)* ble det i 2018 gitt 796 reaksjonsvedtak på bakgrunn av brudd på gitte aktivitetsplikter, jf. Folketrygdlovens § 11-9. Kun 32 vedtak ble omgjort. Tilbakemeldingene fra fylkene viser at det fortsatt er noen geografiske variasjoner i bruk av reaksjonen. Bruk av aktivitetsplikt og reaksjonen etter § 11-9, har vært tema både i fagsamlinger og lederfora. Det er laget en bedre teknisk løsning i fagsystemet der brukeren både kan få forhåndsorientering og forhåndsvarsel gjennom aktivitetsplanen. Vi forventer derfor en økning i bruk av § 11-9.

Formålet er at bestemmelsen brukes aktivt av NAV for å motivere bruker til å være mer aktiv i egen sak og situasjon. Det jobbes med å sette aktiviteter som 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 inn-skjerpelsen på varighetsbestemmelsen for arbeidsavklaringspenger.

Vurdering av aktivitetskravet for *sykmeldte* ved 8 uker har fortsatt høy oppmerksomhet i etatens sykefraværsoppfølging. Gjennom den digitale løsningen for sykefraværsoppfølging varsles den sykmeldte og arbeidsgiver via SMS/e-post ved 6 ukers sykmelding om at NAV skal vurdere aktivitetskravet ved 8 ukers sykmelding. De fleste fylkene rapporterer om bruk av saksdrøftings-verksteder, spesielt i vanskelige saker og eventuelt med rådgivende overlege. Mange NAV-kontor vurderer sam-

tidig behov for tidlig dialogmøte 2 og arbeidsrettede tiltak fra NAV. Hvis aktivitetskravet ikke er oppfylt ved 8-ukersvurderingen, sendes forhåndsvarsel om stans av sykepenger.

Etatens innsats i inkluderingsdugnaden

Regjeringens inkluderingsdugnad ble lansert 20. juni. Forberedelse og oppfølging av den preget etatens arbeidsrettede innsats i 2. tertial.

I mål- og disponeringsbrevet til fylkene for 2. halvår 2018 ga direktoratet tydelige styringssignaler og retningslinjer for etatens arbeid knyttet til inkluderingsdugnaden ²⁰. Disse retningslinjene danner grunnlag for gjennomføringen av dugnaden basert på statsbudsjettet og tildelingsbrevet for 2019.

Det er lagt vekt på å gi tettere arbeidsrettet oppfølging av brukere som har et større bistandsbehov, og å øke samarbeidet med arbeidsgiverne for å få flere i arbeid. Markedsarbeidet er styrket med flere markedskontakter, og det er tilsatt flere jobbspesialister i NAV. Det er signert nasjonale intensjonsavtaler med flere store virksomheter og fylkene rapporterer at de ligger godt an med å inngå samarbeidsavtaler lokalt. Flere fylker har vektlagt lokalt informasjonsarbeid knyttet til dugnaden. Dette arbeidet er rettet mot arbeidsgivere og kommuner hvor forståelsen av dugnadens betydning har vært svakere.

Det arbeides også med å styrke samarbeidet med helsesektoren for å motivere og tilrettelegge for større grad av samtidig og koordinert helse- og arbeidsrettet bistand med sikte på overgang til arbeid. Tilbakemelding fra fylker er at det mange steder er et godt lokalt samarbeid med helsesektoren, men at mye av etableringen hviler på NAVs innsats.

Samarbeidet med fylkeskommunen om yrkesrettet utdanningstilbud er ujevnt. Deler av denne utfordringen er fulgt opp gjennom Tildelingsbrevet for 2019 gjennom en forsterking av samarbeidsstrukturer med utdanningssektoren og satsingen på økt tilbud av modulbasert yrkesopplæring. Det er grunn til å tro at det tar tid å etablere et tilfredsstillende tilbud. Parallelt må også etaten gjennomgå opplæringsporteføljen for å sikre økt innslag av formell opplæring.

Det er også startet et arbeid i etaten for å sikre enhetlige tjenester mot arbeidsgivere/arbeidsplass knyttet til sykefravær, IA-avtale og inkluderingsdugnaden.

¹⁹ Omhandler samhandlingen mellom NAV-kontor og NAV Arbeid og ytelser.

²⁰ Basert på tildelingsbrevet fra ASD for 2. halvår 2018.

3.1.4 Arbeidsgivere skal få bistand med god kvalitet

Markedsarbeid/rekrutteringsbistand

Det er viktig med god kontakt med arbeidsgiverne for å avdekke behovet for arbeidskraft. Gjennom året har det blitt arrangert et stort antall rekrutteringsaktiviteter for arbeidsgivere og arbeidssøkere, for eksempel jobbmesser, rekrutteringstreff, frokostmøter etc. Det er stor bevissthet om viktigheten av å vite hvilken kompetanse bedriftene trenger fremover, slik at NAV kan bidra til at arbeidssøkere får den kompetansen som skal til for å komme i arbeid.

I 2018 har det vært høy oppmerksomhet på inkluderingsdugnaden, herunder finne virksomheter som ønsker å bidra i inkluderingsarbeidet, inngå samarbeidsavtaler og å utvide og etablere kontakt med flere virksomheter. Tre pilotfylker tester nå ut et nytt digitalt kontaktskjema til arbeidsgivere for inkludering for å bidra til raskere hjelp og kontakt med bedrifter.

På landsbasis ble det bevilget midler til 35 nye markeds-kontakter. For å komme raskt i gang valgte flere fylker å utvide stillingsprosenten til eksisterende markeds-kontakter og rekruttere internt, mens det i andre fylker ble meldt om pågående rekrutteringsprosesser. Økt satsing med flere markeds-kontakter vil kunne bidra til mer kontakt med arbeidsgivere.

Flere regioner har etablert markedsteam. Disse markedsteamene jobber på tvers av både kommune og faggrenser og vektlegger helhetlig samhandling ut mot arbeidsgivere. Noen fylker har også opprettet arbeids-grupper som skal se nærmere på hvordan de kan forbedre samhandlingen mellom NAV-kontor og mellom NAV-kontor og arbeidslivsentre.

I flere fylker er det etablert en fast kontaktperson for bedrifter som det jobbes tett med. I tillegg til inngåelser av samarbeidsavtaler, forsterkes markedsarbeidet i form av flere jobbspesialister, markeds-kontakter og ansettelse av «key account managers».

Arbeids- og velferdsdirektoratet har signert flere nasjonale intensjonsavtaler med store virksomheter, de fem største bemanningsbyråene, samt NHO Logistikk og transport, Norsk Industri, Entreprenørforeningen Bygg og Anlegg (EBA), XXL, Nille og Nordic Choice hotels. Målet med nasjonale intensjonsavtaler er å skape en overordnet forankring og legge til rette for at NAV-kontor/ NAV fylke skal kunne inngå samarbeids-avtaler med virksomheters lokale avdelinger. Arbeidet

med virksomhetene som har inngått nasjonale intensjons-avtaler vil kunne synliggjøre hvilken kompetanse som etterspørres hvor, og dermed øke mobiliteten i arbeids-markedet. De vil også bidra til at arbeidssøkere kommer i jobb, inkludert de med større bistandsbehov og de som står lengre unna arbeidsmarkedet. Avtalene omfatter samarbeid om rekruttering, inkludering og kvalifisering av arbeidssøkere med mål om overgang til jobb. Fylkene rapporterer om at de ligger godt an med å inngå samarbeidsavtaler. Per januar 2019 var det inngått nærmere 900 samarbeidsavtaler på lokalt nivå. Det er etablert faste kontaktpersoner som skal bidra til god oppfølging og kvalitetssikring av avtalene.

Nasjonalt markedsnettverk består av representanter fra alle fylkene, og møtes månedlig via videomøter. Hensikten er å bidra til et velfungerende arbeids-marked 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.

Det meldes om noe underregistrering knyttet til markeds-arbeidet (Arena-registrering) etter at NAV-kontorene i desember 2017 tok i bruk nytt oppfølgingsverktøy med oversikten og aktivitetsplanen i Modia. Vi har indikasjoner på at det er en viss underregistrering av arbeidsgiverkontakt og formidlinger, og at økt vektlegging av registrering vil synliggjøre den reelle arbeidsgiver-kontakten. Det er overfor fylkene lagt vekt på viktigheten av å sikre god registreringspraksis, både for å bidra til bedre koordinerte tjenester, for å synliggjøre den faktiske arbeidsgiverkontakten og for å få god oversikt over formidlinger.

Det er en nedgang i antall formidlinger sammenlignet med 2017, noe som kan skyldes manglende sams-var mellom brukers kompetanse og ledige stillingers kvalifikasjonskrav. Det kan også skyldes under-registrering, og nødvendigheten av å sikre god registrerings-praksis har vært tema på ledermøter med fylkene. Vi vurderer fortløpende tiltak for å bedre situasjonen.

Antall ledige stillinger utlyst i NAVs stillingsportal har økt betraktelig etter at det ble inngått annonsesam-arbeid med finn.no og andre aktører. Det er økt bruk av stillingsroboter/webcrawl som fanger opp stillinger som legges ut på bedriftenes hjemmesider. Denne økningen bidrar til å gi etaten en bedre oversikt over etter-spørselen etter arbeidskraft og kan gi økt yrkesmessig- og geografisk mobilitet.

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.

Det blir lagt stor vekt på god CV-kvalitet for at arbeidssøkerne lettere skal bli tilgjengelig for aktuelle arbeidsgivere. For ansatte som blir berørt av nedbemanning/omstilling er det viktig å sikre at det er god registreringskvalitet på CV-en deres, både med tanke på jobbsøkeraktivitet og geografisk og yrkesmessig mobilitet, bedriftsintern opplæring ved omstilling og informasjon om jobbsøking ved nedbemanning. Disse oppgavene håndteres primært av NAV-kontoret i kommunen der bedriften er lokalisert.



Arbeids- og velferdsdirektoratet har signert flere nasjonale intensjonsavtaler med store virksomheter.

3.2 Gode levekår for de vanskeligst stilte

3.2.1 Kompetanse og kvalitet i de sosiale tjenestene i NAV-kontoret

På bakgrunn av behovet for et langsiktig utviklingsarbeid knyttet til de sosiale tjenestene, startet Arbeids- og velferdsdirektoratet arbeidet med å utarbeide et nytt strategisk rammeverk. Det ble tatt en gjennomgang av dagens organisering, ressursbruk, prioriteringer og måloppnåelse. I april 2018 ble det holdt en samling for landets fylkesmannsembeter og NAV fylke der embetene ble invitert til å komme med innspill. Arbeidet med nytt strategisk rammeverk ble avsluttet i oktober 2018, og danner grunnlaget for videre arbeid med utvikling av de sosiale tjenestene.

Det strategiske rammeverket har 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,
- en styrket fagdirektorats-rolle 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.

Kompetansehevede tiltak

Arbeids- og velferdsdirektoratet har gjennomført 2 fagsamlinger om sosiale tjenester for fylkesmennene og NAV-fylke i 2018. Det har også vært gjennomført videomøter med Arbeids- og velferdsdirektoratet og fylkesmannsembetene der formålet har vært dialog om utfordringsbilde, utviklingstrekk og fylkesmannens rolle i utvikling av tjenestene i det enkelte embete. Arbeids- og velferdsdirektoratet har også bidratt med faglige innlegg om sosiale tjenester på en rekke samlinger i regi av Fylkesmannen og NAV-Fylke. Målgruppen på samlingene er både ledere og veiledere på NAV-kontoret. Temaene har blant annet vært kvalifiseringsprogrammet, økonomisk rådgivning, barneperspektiv og boligsosialt arbeid.

I faginnlegg og på samlinger har direktoratet også gitt veiledning og informasjon om regelverk og prioriterte satsinger. Det har vært avholdt en egen opplæring for fylkesmenn og NAV-fylke om utlendingers rett, særlig EØS borgere, på bakgrunn av regelverksarbeid på dette området. Revidering av rundskriv knyttet til endringer i kvalifiseringsprogrammet startet vinteren 2018, med sikte på publisering i overgangen januar/

februar 2019. Det er utviklet nye opplæringsopplegg for økonomisk rådgivning, som vil prøves ut i 2019.

Konferansen helhetlig oppfølging i NAV på vei til arbeid

Konferansen fant sted i Oslo med 490 deltakere fra hele landet, primært ansatte fra NAV-kontor, fylkesmannsembetene, NAV-fylker, kommuner, Kommunenes Sentralforbund, Arbeids- og sosialdepartementet og Helsedirektoratet. Konferansen satte sosiale tjenester i NAV på dagsorden for å skape forståelse for tjenestenes egenart som det siste sikkerhetsnettet og hva det innebærer for NAVs arbeid: barn, familie, økonomi, sosial arv og fattigdom. Det var også et mål om å sette sosiale tjenester inn i en større og helhetlig sammenheng og vektlegge de som står lengst fra arbeidslivet ved å berøre tema som helse, integrering og utenforskap.

Det var stor interesse for deltakelse og konferansen hadde lange ventelister. Evalueringene viste at konferansen traff målgruppen som var ansatte på NAV-kontoret og deres samarbeidspartnere på en god måte.

Tilrettelegging for god kvalitet gjennom digitalisering av de sosiale tjenestene i NAV-kontoret

Prosjekt Digitale innbyggertjenester, sosiale tjenester (Digisos) utvikler digitale tjenester knyttet til økonomisk sosialhjelp på nav.no.

I 2018 leverte Digisos tjenesten *digital søknad for økonomisk sosialhjelp*. De som mottar flere tjenester fra NAV, vil kunne søke om både kommunale og statlige tjenester på nav.no. Så langt er 50 NAV-kontor i 22 kommuner koblet på løsningen slik at innbyggerne kan søke om økonomisk sosialhjelp digitalt. I 2019 vil løsningen bli tilbudt øvrige kommuner og NAV-kontor.

Prosjektet planlegger å utvikle flere digitale tjenester, blant annet en innsyns- og dialogtjeneste som gir søkere tilgang til opplysninger om saken sin og mulighet for dialog med NAV-kontoret. Informasjon om fremdrift i prosjektet vil publiseres fortløpende på NAVs nettside.

FoU-prosjekter

Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomfører prosjektet «Gjennomgang av sosiale tjenester for langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp». Som grunnlag for en vurdering av regelverket på området, foretar prosjektet en gjennomgang av saksforløp for et antall langtidsmottakere av sosialhjelp. I tillegg til å gjennomgå saksmapper, vil vi foreta intervjuer av ansatte ved de aktuelle NAV-kontorene og de av brukerne som gir

informert samtykke til dette. Prosjektet har innhentet saksmapper fra NAV- kontor i større byer, gjennomført analyser og gjennomført intervjuer med NAV-veiledere og brukere. Sluttrapport vil bli ferdigstilt i første halvår 2019.

Evaluerings av aktivitetsplikt for sosialhjelpsmottakere under 30 år startet i 2018. Hensikten med prosjektet er å evaluere om formålet med aktivitetsplikten nås, og om aktivitetsplikten har medført utilsiktede konsekvenser. I tillegg er det et mål å få kunnskap om brukernes og NAV-veilederes erfaringer med aktivitetsplikten. Arbeids- og velferdsdirektoratet følger opp evaluator (Institutt for samfunnsforskning) gjennom jevnlig prosjektmøter.

Utviklingsnettverk for NAV-kontor

Arbeids- og sosialdepartementet, Arbeids- og velferdsdirektoratet og KS, har i samarbeid startet et toårig prosjekt med utviklingsnettverk for NAV-kontor. Hensikten med nettverket er å identifisere mulighetsrommet og vitalisere partnerskapet i NAV-kontoret, samt utvikle arbeidsmåter og arenaer for å ta det i bruk. Nettverket skal også bidra til lokal tjenesteutvikling på områder hvor kontorene selv mener det er viktig å lykkes og legge til rette for at kontorene får økt egen kompetanse gjennom erfaringsdeling og aktivt arbeid på og mellom samlingene. Nettverket er en samfinansiering mellom Arbeids- og sosialdepartementet og Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Pilotnettverket er avgrenset til Aust-Agder og Vest-Agder, og 11 kommuner/NAV-kontor deltar. Oppstartsamlingen var i april 2018. Målgruppen for utviklingsarbeidet er ledelsen ved det enkelte NAV-kontor. Nettverket er forankret i partnerskapet, gjennom fylkesdirektører og rådmenn. Piloteringen vil gå over ca. ett

år, fordelt over fire samlinger. Parallelt med piloteringen vil det bli satt i gang et FoU-prosjekt som skal følge nettverket for å innhente mer kunnskap og erfaringer om hvordan partnerskapsmodellen kan bidra til å utvikle NAV-kontorene. FOU-prosjektet er en samfinansiering mellom KS og Arbeids- og sosialdepartementet.

3.2.2 Hjelpemiddelsentralene bidrar aktivt til at personer med nedsatt funksjonsevne kan ha en aktiv hverdag

Overordnet vurdering av måloppnåelsen

Rapportering fra hjelpemiddelsentralene viser høy grad av måloppnåelse, utstrakt aktivitet og betydelig innsats både på system- og individnivå. Det gjennomføres mye opplæring, spesielt mot førstelinjen, og mange hjelpemiddelsentraler har hatt en betydelig innsats inn mot øvrige enheter i NAV slik som NAV-kontor, NAV arbeidsrådgivning og NAV arbeidslivsenter. Det er stor grad av samarbeid med Statped lokalt, og det er utviklet e-læring for hørsels- og synskontakter i kommunen. Mangelfull systemstøtte er den største risikofaktoren for den fremtidige måloppnåelsen. Krav om effektivisering og stabilt høy saksmengde krever modernisering og fornying av systemstøtte og digital utvikling. Dette vil være nødvendig for å kunne håndtere veksten i saksvolumet fremover og samtidig være robuste ressurs- og kompetansesentre.

Tabell 9. Styringsparametere hjelpemidler

Styringsparameter/mål	2017	2018	Kommentarer
Andel saker som behandles innen normert tid skal være minst 75 prosent.			Gjelder saker som behandles på hjelpemiddelsentralene
Dagligliv	88,3 %	87,4 %	Normert tid er 3 uker
Arbeidsliv	75 %	78 %	Normert tid er 3 uker

3.3 Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning

3.3.1 Overordnet vurdering av måloppnåelse

De to siste årene har resultatene i ytelsesforvaltningen bedret seg vesentlig. Vi hadde positiv utvikling gjennom 2017 som er blitt videreført i 2018. De fleste ytelsesområder har måloppnåelse kombinert med en lavere beholdning av ubehandlede saker, som innebærer at brukerne får raskere svar i sine saker.

Som i 2017 er det i 2018 jobbet bredt og systematisk med kvalitetsarbeid med mål om å sikre rett ytelse til rett tid. På ytelsesområdet gjennomfører vi kvalitetsaktiviteter som saksbehandlingsstandarder, kvalitetsmålinger, fagnettverk, samhandlingsmøter mellom resultatområdene og mellom linjene, og kompetanseutviklingsprogrammer. I tillegg til den helhetlige fagutviklingen utarbeider vi årlig kvalitetsrapporter basert på klagesaksbehandling og omgjøringer. Summen av disse aktivitetene bidrar til kvalitetsheving i vedtaksprosessen.

Vi dreier arbeidet fra tradisjonelt kontrollarbeid til forebygging og tidlig avdekking av trykkesvindel/misbruk gjennom god tilgang til a-ordningen før det blir fattet vedtak. Kontrollarbeidet er nå en mer integrert del av saksbehandlingen. Kontroller basert på opplysninger om inntekt og arbeidsforhold fra a-ordningen gjøres hyppigere for å fange opp saker tidligere. Vi har et godt samarbeid i og mellom A-krimsentrene og de involverte etatene.

I 2019 vil ekstra innsats på områdene klagesaksbehandling, uføretrygd, enslig forsørger og medlemskap bli videreført, og direktoratet forventer at saksbehandlingstider vil bli bedre på områdene klagesaksbehandling, uføretrygd og medlemskap i folketrygden. I løpet av

2019 forventer vi måloppnåelse for området enslig forsørger. Måloppnåelse for de øvrige områdene er forventet først i 2020.

Videre arbeider NAV med å ta i bruk nye IT løsninger, dreie utviklingsarbeidet i en smidigere retning, styrke kompetansen for å øke kvaliteten og endringsevnen og realisere gevinster gjennom nedbemanning og reduksjon av antall kontorsteder.

3.3.2 Styringsparametere

Tabell 10 under viser årsresultater for 2017 og 2018.

Kvalitetsmålingene viser måloppnåelse for alderspensjon og barnebidrag. Sykepenger ligger kun ett prosentpoeng under målkravet. Samlet vurderer vi disse resultatene som tilfredsstillende.

Dagpenger har hatt en positiv utvikling med 5 prosentpoeng forbedring i andel saker som anvises innen 21 dager i 2018 sammenlignet med 2017. Samlet for nasjonal og utland ligger dagpenger 2 prosentpoeng under målkravet. Dagpenger utland har imidlertid måloppnåelse og har en vesentlig forbedring sammenlignet med 2017.

Saksinngangen i 2018 har vært vesentlig lavere enn tidligere år, og er redusert med 19 prosent fra 2017. Vi forventer at saksinngangen 2019 vil ligge tett opp mot saksinngangen i 2018. Antall saker til behandling er lavere ved årsskiftet 2018-2019 enn ved årsskiftet 2017-2018.

Tabell 10. Styringsparametere ytelser

Styringsparameter/mål	2017	2018	Kommentarer
Andel saker som behandles innen normert tid skal være minst 75 prosent for alle ytelsesområder	79 %	82 %	Jf. tabell 13 for oversikt per ytelse
Andel dagpengekrav som anvises innen 21 dager skal være på minst 80 prosent	73 %	78 %	Tilnærmet måloppnåelse
Andel nye alderspensjoner med korrekt første gangs utbetaling er minst 98 prosent	100 %	98 %	Måloppnåelse
Andel barnebidragssaker med korrekt førstegangsvedtak er minst 90 prosent	87 %	91 %	Måloppnåelse
Andel sykepengesaker med korrekt førstegangsvedtak er minst 95 prosent	94 %	94 %	Tilnærmet måloppnåelse

Tabell 11. Utvikling måloppnåelse dagpenger i NAV

Styringsparameter/mål: Andel dagpengekrav som anvises innen 21 dager skal være på minst 80 prosent.	Krav 2018	2017	2018
Summert måloppnåelse dagpenger	80 %	73 %	78 %
Dagpenger nasjonal	80 %	73 %	78 %
Dagpenger utland	80 %	50 %	86 %

Tabell 12. Utvikling gjennomsnittlig saksbehandlingstid dagpenger i NAV

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid dagpenger	Krav 2018	2017	2018
Summert måloppnåelse dagpenger	-	19	15
Dagpenger nasjonal	-	19	15
Dagpenger utland	-	29	10

3.3.3 Sikre riktig ytelse til rett tid

NAV etterstreber å sikre rett ytelse til rett tid. Til og med 2018 måler NAV saksbehandlingstid etter styringsparameteren normert tid. Den innebærer at saksbehandlingstiden fra mottatt dato til vedtaksdato for minst 75 prosent av søknadene per ytelse skal være innenfor frist. Fristene er satt individuelt for ytelsene.

I 2019 endrer vi måling av saksbehandlingstiden i tråd med tildelingsbrevet for 2019, til gjennomsnittlig saksbehandlingstid. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er et gjennomsnitt av tiden målt for søknadene fra søknadsdato til vedtaksdato. Endringen gjennomføres for å gi en mer intuitiv styringsparameter som er enklere å formidle, i tillegg til at den gir gode insentiver i saksbehandlingen. I 2018 gjorde vi forsøk med denne beregningen for noen ytelser, og vi har fulgt med på dette for alle ytelser.

For å vise hvordan saksbehandlingstid uttrykkes både gjennom gjennomsnittlig saksbehandlingstid og normerte tider, har vi i denne rapporteringen inkludert tabeller

som viser resultatene på begge måter. Når kravene for gjennomsnittlig saksbehandlingstid gjelder fra 2019, vil vi i tabellen fargelegge resultatene på samme måte som for normerte tider.

Utvikling i saksbehandlingstider for nasjonale saker

Tabellen under viser at resultatene for de nasjonale områdene samlet har to prosentpoeng forbedring i 2018

sammenlignet med 2017. NAV har oppnådd normert tid på 14 av 17 ytelser.

Tabell 13. Styringsparametere - utvikling måloppnåelse normert tid nasjonale saker i NAV

Styringsparameter/mål: Andel saker som behandles innen normert tid skal være minst 75 prosent for alle ytelsesområder	Krav 2018	2017	2018
Summert måloppnåelse nasjonal og utland	-	79 %	82 %
Summert måloppnåelse nasjonal	-	80 %	82 %
Arbeidsavklaringspenger	75 %	81 %	76 %
Barnebidrag	75 %	67 %	75 %
Bidragforskudd	75 %	80 %	83 %
Barnetrygd	75 %	90 %	87 %
Barns sykdom	75 %	87 %	95 %
Eneforsørger	75 %	36 %	58 %
Foreldrepengeområdet	75 %	69 %	74 %
Gjenlevendeytelse	75 %	84 %	87 %
Gravferdsstønad	75 %	69 %	77 %
Grunn- og hjelpestønad	75 %	81 %	87 %
Hjelpemidler (inkl. tekniske) ²¹	75 %	86 %	88 %
Kontantstøtte	75 %	77 %	92 %
Supplerende stønad	75 %	89 %	90 %
Tilleggsstønad	75 %	73 %	78 %
Tilleggsstønad arbeidssøkere	75 %	84 %	88 %
Uføretrygd	75 %	60 %	46 %
Yrkesskade	75 %	90 %	89 %

Tabell 14. Antall saker som ligger bak tallene for normerte tider og gjennomsnittlig saksbehandlingstid for nasjonale saker i 2018

Ytelse	2017	2018	Ytelse	2017	2018
Totalt	1 004 507	992 298	Gravferdsstønad	19 954	20 292
Arbeidsavklaringspenger	90 533	100 352	Grunn og hjelpestønad	14 890	14 989
Barnebidrag	11 135	10 784	Hjelpemidler	414 497	405 441
Bidragforskudd	8 839	8 241	Kontantstøtte	36 088	35 780
Barnetrygd	26 463	24 146	Supplerende stønad	3 713	3 310
Barns sykdom	35 857	38 432	Tilleggsstønad	58 492	53 479
Eneforsørger	33 331	27 260	Tilleggsstønad arbeidssøkere	53 389	47 954
Foreldrepengeområdet	104 967	102 121	Uføretrygd	31 207	36 937
Gjenlevendeytelse	1 759	1 696	Yrkesskade	59 393	61 084

²¹ Omfatter alle hjelpemiddelsaker både i hjelpemiddelsentralene og refusjoner av tekniske og ortopediske hjelpemidler saksbehandlet i ytelseslinjen.

Tabell 15. Utvikling i gjennomsnittlig saksbehandlingstid – Nasjonale saker i NAV

Styringsparameter/mål: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i antall dager	2017	2018
Arbeidsavklaringspenger	14	17
Barnebidrag	96	86
Bidragforskudd	20	19
Barnetrygd	26	30
Barns sykdom	13	9
Eneforsørger	54	34
Foreldrepengeområdet	37	33
Gjenlevendeytelse	25	21
Gravferdsstønad	33	37
Grunn- og hjelpestønad	63	43
Hjelpemidler (inkl. tekniske)	13	12
Kontantstøtte	51	25
Supplerende stønad	13	12
Tilleggsstønad	25	23
Tilleggsstønad arbeidssøkere	17	15
Uføretrygd	118	130
Yrkesskade	28	31

Siden gjennomsnittlig saksbehandlingstid var til utprøving i 2018 ble det ikke stilt resultatkrav. Fra 2019 er det satt krav.

Arbeidsavklaringspenger

Det er måloppnåelse på området i 2018. Det har likevel vært en krevende situasjon fordi vi i perioder ikke har behandlet sakene raskt nok. Antall saker til behandling økte vesentlig gjennom 2018, men ble i tredje tertial bygget ned til tilsvarende nivå som ved utgangen av 2017.

Mye av utfordringene på området skyldes lovendringen med virkning fra 1. januar 2018, som ga økning i antall brukere som søkte om videreføring av ytelsen ut over maksimal periode etter unntakshjemler (se nærmere beskrivelse av lovendringene i kapittel 2.6). Overgangen medførte at NAV ble forsinket med innstillingene som fattes i NAV-kontorene og som er nødvendig for å fatte nye vedtak. Unntakshjemlene har vært krevende også fordi de er tilbakeskuende, slik at dokumentasjonskravene er vanskelig å håndtere i ettertid. Konsekvensen var at noen brukere sto uten stønad, uten at det var fattet vedtak om opphør eller gitt informasjon om hvorvidt de ville få forlenget stønadsperioden. Det ble satt i gang tiltak gjennom 2018 og NAV har hatt tett dialog med departementet om utviklingen.

Barnebidragsområdet

På bidragsområdet har NAV måloppnåelse for både barnebidrag og bidragforskudd i 2018. Det ble gjennomført en særlig satsing, som omfatter gjennomgang av arbeidsprosesser, utbedring av manglende kvalitet og kompetanseheving. Det har ført til at måloppnåelsen er betydelig forbedret de siste to årene, samt at saker til behandling er redusert fra 12 000 til 9 800 saker. Barnebidrag har bedret måloppnåelsen med 8 prosentpoeng og bidragforskudd med 3 prosentpoeng. Til sammenligning har barnebidrag redusert gjennomsnittlig saksbehandlingstid med 10 dager og bidragforskudd med 1 dag.

Barns sykdom

Målkravet er nådd med god margin. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er 9 dager i 2018 og tilsvarer en nedgang på 5 dager sammenlignet med 2017. Pleiepenger utgjør over halvparten av sakene i kategorien barns sykdom. I årsrapporten for 2017 varslet vi en forventet økning av innkomne søknader om pleiepenger i 2018 som følge av endret regelverk. Økningen i 2018 var på 27 prosent, og det er sannsynlig at den vil fortsette inn i 2019.

Enslig forsørger

Sammenlignet med samme periode i fjor har det vært en stor forbedring i antall saker til behandling, men den ligger ved utgangen av 2018 fortsatt 17 prosentpoeng under målkravet. Som varslet i årsrapporten for 2017 har området blitt prioritert i 2018. Fra 2017 til 2018 har måloppnåelsen blitt forbedret med 22 prosentpoeng. Samtidig er gjennomsnittlig saksbehandlingstid redusert med 20 dager. Parallelt er det innført en ny rutine for etterkontroller som gjør at en rekke potensielle feil-utbetalingssaker oppdages langt tidligere. Det vil bli satt i gang særskilt innsats i 2019 for å komme à jour i forkant av den store inngangen som sesongmessig kommer sommer og tidlig høst.

Foreldrepengeområdet

Området ligger ett prosentpoeng under måloppnåelse. Gjennom året har foreldrepenger hatt en positiv utvikling og i 3. tertial var normert tid på 77 prosent. Dette skyldes målrettet innsats i forkant av overgang til nye IT-løsninger i desember 2018. Ved utgangen av 2018 har området historisk lav beholdning, samt at gjennomsnittlig saksbehandlingstid er redusert med 4 dager sammenlignet med 2017. Det har vært en del forsinkelser i innsending av inntektsmelding fra arbeidsgivere. Området følges tett fremover med tanke på eventuelle innkjøringsproblemer i de nye digitale løsningene og ny arbeidsflyt.

Gravferdsstønad

Gravferdsstønad har måloppnåelse, selv om gjennomsnittlig saksbehandlingstid har økt med fem dager i 2018 sammenlignet med 2017. Den økte saksbehandlingstiden skyldes økt innsats med å behandle saker over «ytte grense», som er fristen NAV har satt for når en sak senest skal være ferdigbehandlet. Når NAV prioriterer å løse gamle saker for å redusere restanser, vil måloppnåelsen falle på kort sikt selv om en sunnere portefølje er positivt på lengre sikt. Ved starten av tredje tertial var både antall saker til behandling og andel gamle saker i porteføljen høyere enn ønskelig. I løpet av 3. tertial ble antall saker over ytte grense redusert fra 1 000 til 200 saker.

Grunn- og hjelpestønad

Området har måloppnåelse. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er 43 dager i 2018 noe som tilsvarer en nedgang på 20 dager sammenlignet med 2017.

Hjelpemidler (inkl. tekniske)

Hjelpemidler ligger godt over målkrav både i 2017 og 2018, med 2 prosentpoeng bedring i 2018.

Kontantstøtte

På kontantstøtte er det måloppnåelse med 92 prosent. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er redusert med 26 dager fra 2017 til 2018, og tilsvarer 51 prosent raskere svartid. Beholdningen er bygget ned med 500 saker og tilsvarer 26 prosent reduksjon.

Tilleggsstønader

Tilleggsstønader ligger 3 prosentpoeng over målkravet i 2018, noe som er en forbedring på 5 prosentpoeng sammenlignet med 2017. Antall saker til behandling er redusert fra 2 600 saker i desember 2017 til 1 500 saker i desember i 2018, en nedgang på 42 prosent. Det er sammenheng mellom saksbehandlingstid på enslig forsørger og tilleggsstønader. Kombinasjon av endringer i samhandlingsrutinen mellom operative enheter og reduserte saksbehandlingstider på enslig forsørger har gitt positiv effekt på tilleggsstønader.

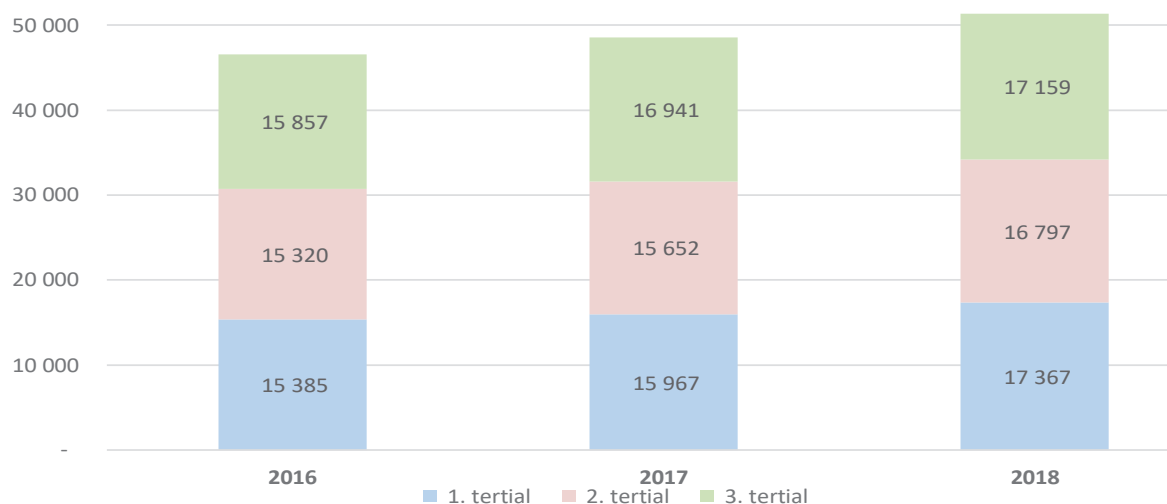
Uføretrygd

Uføretrygd har ikke måloppnåelse og ligger 29 prosentpoeng under målkrav. Det er fremdeles høy risiko for manglende måloppnåelse i 2019.

Hovedutfordringen på uføretrygd for nasjonale saker, har vært en stor økning i inngangen av søknader og klager. Økningen på innkomne søknader har flatet noe ut i løpet av 3. tertial, men det er en samlet økning på 3 prosent i 2018 sammenlignet med 2017. Inngangen på klager har økt med 27 prosent i 2018. Vi mener at regelendringene på AAP som har redusert antall AAP-mottakere betydelig er en vesentlig årsak til økningen i søknader på uføretrygd. Avslagsprosenten har økt noe og det er en svært høy andel som klager på et avslag om uføretrygd. 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. De fleste som får avslag om uføretrygd ønsker å få prøvd sakene sine så grundig som mulig.

Et restanseprosjekt som ble satt i gang i 2.tertial 2018 videreføres inn i 2019. Beholdningen ved utgangen av 2018 er marginalt lavere enn året før, noe som er en positiv utvikling i lys av høyere inngang.

Figur 12. Utvikling i inngang av sum søknader og klager på uføretrygd



Figuren viser at det har vært en økning i inngangen av søknader og klager på uføreområdet. Saksbehandlingen av søknader eller klager på uføreområdet er skjønnsmessige avgjørelser og ressursbruken per sak er høy, ikke minst for utenlandssakene.

Høsten 2018 er det gjennomført et arbeid for å standardisere saksbehandlingen av uføresakene ytterligere med metodikk, opplæringsopplegg og maler. Utrulling og opplæring skal skje tidlig i 2019. Målet er både å øke produktiviteten og gi økt saksbehandlingsstøtte til saksbehandlerne, noe som i sin tur vil bedre kvaliteten.



Uføretrygd: Økning i inngangen av søknader og klager

Utvikling i saksbehandlingstider for utenlandssaker

Tabellen under viser at resultatene for utenlandssakene samlet har ett prosentpoeng svakere måloppnåelse i 2018 sammenlignet med 2017. NAV har oppnådd normert tid på 7 av 12 ytelser. Samlet måloppnåelse for

utenlandssaker i 2018 ville vært 75 prosent dersom en så bort fra medlemskap og uføretrygd. I tabellen under fremgår det at noen av utenlandsområdene har svært få saker.

Tabell 16. Utvikling måloppnåelse normert tid utenlandssaker i NAV

Styringsparameter/mål: Andel saker som behandles innen normert tid skal være minst 75 prosent for alle ytelsesområder

	Krav 2018	2017	2018
Summert måloppnåelse utland	-	60 %	59 %
Alderspensjon	75 %	57 %	71 %
Arbeidsavklaringspenger	75 %	84 %	77 %
Barnebidrag	75 %	81 %	83 %
Bidragforskudd	75 %	87 %	85 %
Barnetrygd EØS ²²	75 %	74 %	74 %
Foreldrepengeområdet	75 %	60 %	48 %
Grunn- og hjelpestønad	75 %	94 %	92 %
Hjelpemidler (inkl. tekniske)	75 %	68 %	84 %
Kontantstøtte EØS ²³	75 %	84 %	85 %
Medlemskap	75 %	39 %	39 %
Uføretrygd	75 %	33 %	29 %
Yrkesskade	75 %	76 %	75 %

Tabell 17. Antall saker som ligger bak tallene for normerte tider og gjennomsnittlig saksbehandlingstid for utenlandssaker i 2018

Ytelse	2017	2018	Ytelse	2017	2018
Totalt	41 450	41 711	Grunn og hjelpestønad	83	39
Alderspensjon	5 658	5 216	Hjelpemidler (inkl. tekniske)	60	109
Arbeidsavklaringspenger	383	364	Kontantstøtte EØS	3 234	3 196
Barnebidrag	1 468	1 311	Medlemskap	10 482	12 175
Bidragforskudd	1 138	1 055	Uføretrygd	3 612	4 837
Barnetrygd EØS	14 351	12 486	Yrkesskade	59	12
Foreldrepengeområdet	922	911			

²² Saker som gjelder utland ut over EU/EØS er inkludert i tabell for nasjonale resultater av tekniske årsaker.

²³ Saker som gjelder utland ut over EU/EØS er inkludert i tabell for nasjonale resultater av tekniske årsaker.

Tabell 18. Utvikling gjennomsnittlig saksbehandlingstid utenlandssaker i NAV

Styringsparameter/mål: Andel saker som behandles innen normert tid skal være minst 75 prosent for alle ytelsesområder²⁴	2017	2018
Alderspensjon	160	106
Arbeidsavklaringspenger	15	22
Barnebidrag	103	100
Bidragforskudd	18	19
Barnetrygd EØS	124	120
Foreldrepengeområdet	75	98
Grunn- og hjelpestønad	42	40
Hjelpemidler (inkl. tekniske)	33	21
Kontantstøtte EØS	91	86
Medlemskap	73	110
Uføretrygd	270	257
Yrkesskade	113	52

Alderspensjon

På alderspensjon er måloppnåelsen 4 prosentpoeng under målkravet for 2018. Det er jobbet målrettet for å bygge ned saker til behandling. Måloppnåelsen er forbedret med 14 prosentpoeng fra 2017 til 2018. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er redusert med 54 dager. Kvaliteten på saksbehandlingen av søknader på pensjonsområdet er svært god.

Barnetrygd EØS Barnetrygd ligger ett prosentpoeng under målkravet. Dette er et område som er preget av utstrakt samhandling med utenlandske trygdemyndigheter der vi opplever at flere større endringer hvert år har en betydelig påvirkning på saksbehandlingen vår. En del av regelverks- og satsendringene som skjer i utlandet, får vi ikke fanget opp i forkant, noe som skaper en del dobbeltarbeid og feilutbetalinger. For å få bedre innsikt i kvalitetssituasjonen på barnetrygd EØS har NAV gjennomført risikobaserte kvalitetskontroller, og avdekket en del variasjon i praksis som vi nå retter opp i.

Foreldrepengeområdet

Området har ligger 27 prosentpoeng under målkravet. Det er 12 prosentpoeng lavere måloppnåelse enn i 2017.

Utviklingen i 2018 viser at antall saker til behandling er redusert og normerttidsoppnåelsen per tertial har økt. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid har derimot økt med 23 dager. Resultatene er ikke tilfredsstillende og en annen oppgaveforvaltning vil bli satt i gang, for eksempel oppgaveoverføring til et større og mer robust fagmiljø for

foreldrepenger. Området følges tett, og parallelt vurderer vi om dagens målkrav er realistisk.

Medlemskap i folketrygden

På medlemskapsområdet er det uendret måloppnåelse fra 2017 til 2018. Normert tid ligger 36 prosentpoeng under målkravet. Antall saker som er behandlet har økt med ti prosentpoeng i 2018. Fortsatt manglende måloppnåelse i 2018 må ses i lys av den generelle restanse-situasjonen på området. Vi har endret praksis, og det har redusert antall saker til behandling. Nye saksbehandlingsløsninger vil i løpet av 1. halvår 2019 tas i bruk for deler av saksfeltet, og det er påbegynt et arbeid for å utvikle Robotics-løsninger, som vil frigjøre arbeidskapasitet og bedre kvalitet. Parallelt jobber vi tverrfaglig med representanter fra hele etaten for å øke kvaliteten gjennom kvalitetsmålinger, analyser av restanse-situasjonen, utarbeiding av opplæringsmaterieill og få avklaring av rettstilstanden på området. Dette forventes å føre til en sunnere portefølje.

Uføretrygd

Området har ikke måloppnåelse i 2018, selv om antall behandlede saker har vært økende og antall saker til behandling er vesentlig redusert sammenlignet med 2017. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er fortsatt lang, men er redusert med 13 dager i 2018. Vi forventer en positiv utvikling gjennom 2019.

For uføretrygd for personer bosatt i utlandet er det som varslet i årsrapporten for 2017, fortsatt lav måloppnåelse,

²⁴ Tabellen har identisk datagrunnlag som tabellen som viser normerte tider for utenlandssaker. Fotnotene til tabellene er derfor identiske, men ikke gjentatt per ytelse.

men det har vært en betydelig forbedring i løpet 2018. Forbedringen ser vi både i antall behandlede saker, antall saker til behandling og for andre oppgaver.

Når det gjelder uføretrygd for personer bosatt i Norge

etter utlandsopphold, har antall behandlede saker vært om lag 50 prosent høyere enn i 2017. Produktiviteten har gått fra 1 sak per dag i 2017 til 1,2 saker per dag i 2018. Siden starten av året har et eget restansenedbyggingsprosjekt ferdigbehandlet 1 000 sluttbehandlingssaker.

Saker til behandling

Tabell 19. Utvikling i saksbehandlingen i NAV

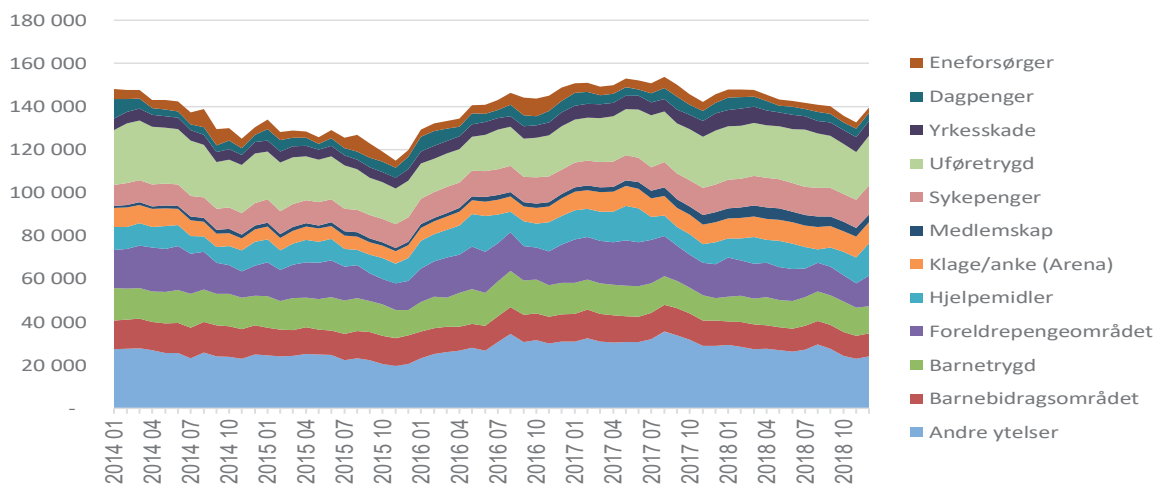
	Inngang	Produksjon (inkl. avbrutte)	Vedtatte (ekskl. avbrutte)	Til behandling
3. tertial 2018	1 141 976	1 139 692	1 091 743	139 550
2. tertial 2018	1 064 049	1 065 674	1 020 356	141 398
1. tertial 2018	954 369	951 958	897 710	145 740
3. tertial 2017	1 131 750	1 122 944	1 065 626	146 035
2. tertial 2017	1 328 751	1 322 636	1 270 804	154 300
1. tertial 2017	1 016 199	1 008 873	950 979	151 586
3. tertial 2016	1 211 271	1 208 489	1 144 126	148 912
2. tertial 2016	1 718 357	1 703 091	1 646 821	146 604
1. tertial 2016	1 052 334	1 033 159	968 733	134 958

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

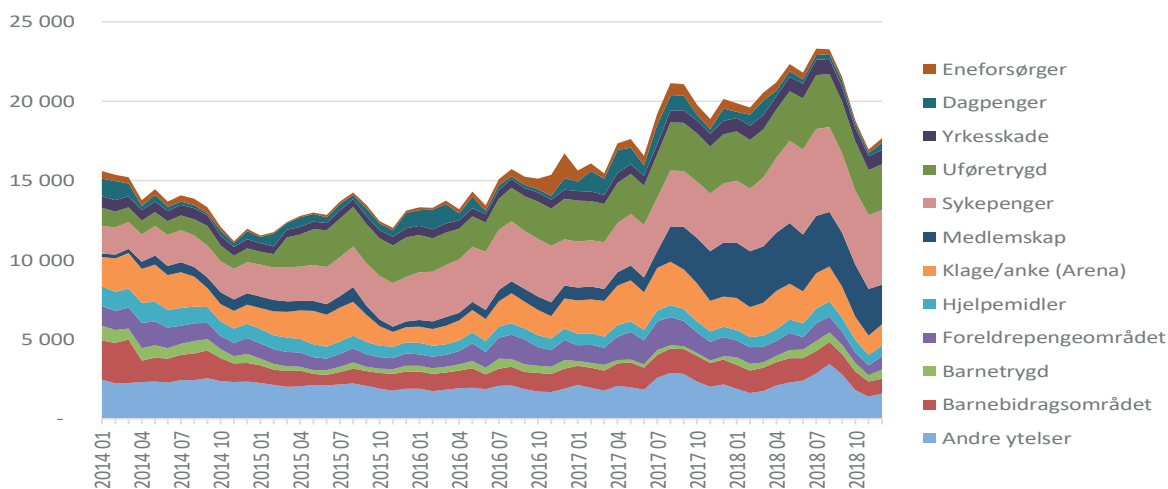
Antall behandlede saker er noe lavere i 2018 enn 2017 og 2016. Tallene sier ikke så mye om arbeidsmengden som er utført. De høye tallene i 2017 er påvirket av regelendringen med økt grunnpensjon til gifte og samboende pensjonister og økt minstepensjon hvor et stort antall saker ble maskinelt vedtatt. Alderspensjon, dagpenger og uføretrygd er områdene som hadde spesielt høye tall for inngang og vedtatte saker i 2016. Det er særlig antall automatiske revurderingssaker som varierer mye fra år til år.

Antall saker til behandling er redusert mye i løpet av 2018 og antall saker over ytre grense er redusert betydelig gjennom høsten 2018. Lavt antall saker til behandling, særlig over ytre grense, er viktig for å redusere saksbehandlingstidene til forventet nivå.

Figur 13. Utvikling i antall saker til behandling i NAV



Figur 14. Utvikling i antall saker til behandling over ytre grense i NAV



Kontinuerlig forbedring av kvaliteten på arbeidet i ytelsesforvaltningen

Kvaliteten i ytelsesforvaltningen blir vurdert ut fra en rekke aktiviteter satt i system. På ytelsesområdet gjennomfører NAV aktiviteter som saksbehandlingsstandards, kvalitetsmålinger, fagnettverk, samhandlingsmøter mellom resultatområdene og mellom linjene, og kompetanseutviklingsprogrammer. NAV utarbeider årlig kvalitetsrapporter basert på klagesaksbehandling og omgjøringer i tillegg til den helhetlige fagutviklingen.

Summen av disse aktivitetene bidrar til kvalitetsheving i vedtaksprosessen.

Vi fortsetter arbeidet med kvalitetsutvikling i ytelsesforvaltningen. Kvalitetsspørsmål som angår flere resultatområder i ytelseslinjen, prioriteres. Eneforsørgerområdet er ett eksempel.

NAV har i 2018 gjennomført løpende kvalitetsmålinger kvalitetsmålinger for pleiepenger, hjelpestønad og endringsvedtak alderspensjon. I tillegg gjennomførte vi

enkeltstående kvalitetsundersøkelser ut fra risiko-vurderinger.

Det var i 2018 satt målkrav på 8 av ytelsesområdene som skulle gjennomgå kvalitetsundersøkelser. I 3. tertial er målkravene nådd på samtlige av disse ytelsesområdene, bortsett fra sykepenges og endringsvedtak for alderspensjon. I kvalitetsundersøkelsene måles både forhold som har betydning for ytelsen og forhold som innhold i brev til brukeren og dokumentasjon. Avvik i kvalitetsundersøkelsene innebærer ikke nødvendigvis at utbetalt ytelse er feil.

Resultatet i 3. tertial for kvalitetsundersøkelsen av sykepengeligger et prosentpoeng under målkravet på 95 prosent. Samlet vurderes dette som tilfredsstillende, ettersom kvalitetsundersøkelsene er utvalgsundersøkelser med en usikkerhetsmargin.

Vi ser imidlertid fremdeles utfordringer når det gjelder beregning av arbeidsgiverperiode. Fra januar 2019 har arbeidsgivere digitalt enevalg for innsending av inn-

tekstopplysninger til NAV og arbeidsgiver får en hjelpe-tekst til registreringen. Arbeidsgiver blir varslet hvis beregningen avviker fra arbeidsgiverperioden på 16 dager. NAV har også endret veiledningsskjema for saksbehandler om beregning av arbeidsgiverperioden.

For endringsvedtak for alderspensjon er kravet 97 prosent riktige vedtak, mens resultatet i 3. kvartal 2018 var 95 prosent. Hovedrisikoen i sakene er avvik som gjelder håndtering og forståelse av inntekt. I oppfølgingen av undersøkelsen prioriteres registrering av pensjons- og omsorgsinntekt, og virknings-tidspunkt for endring av pensjonen.

Når det gjelder dagpenger er det i 3. tertial gjennomført kartlegging av omgjorte klager istedenfor en ordinær kvalitetsmåling, se nærmere omtale under *Omgjøring i vedtaksinstansen*.

Tabell 20. Oversikt over alle løpende kvalitetsmålinger på ytelser i NAV med og uten målkrav

Ytelse	Kvalitets-indikator	3. tertial 2017	3. tertial 2018	Kommentar
Alderspensjon - nye (krav 98 %)	Vedtaks kvalitet	98 %	98 %	
Alderspensjon – endringsvedtak (krav 97 %)	Vedtaks kvalitet	-	95 %	Ny kvalitetsmåling 1.tertial 2018
Arbeidsavklaringspenger (AAP) (krav 87 prosent)	Vedtaks kvalitet	90 %	88 %	
Barnebidrag (krav 90 %)	Vedtaks kvalitet	91 %	93 %	
Dagpenger (krav 87 %)	Vedtaks kvalitet	83 %	-	På dagpenger er det i 3. tertial gjennomført kartlegging på omgjorte klager istedenfor en ordinær kvalitetsmåling. 1. tertial 2018 var resultat 85 %
Enslig forsørger (krav 91 %)	Vedtaks kvalitet	92 %	96 %	
Hjelpemidler	Vedtaks kvalitet	90 %	94 %	
Hjelpestønad	Vedtaks kvalitet	-	95 %	Ny kvalitetsmåling 1.tertial 2018
Pleiepenger	Vedtaks kvalitet	-	95 %	Ny kvalitetsmåling 3.tertial 2018
Sykepenges (krav 95 %)	Vedtaks kvalitet	94 %	94 %	
Uføretrygd (krav 85 %)	Vedtaks kvalitet	80 %	88 %	

Nøkkelkontrollene har et minstenivå på internkontroll i saksbehandlingen av ytelsene. Det er et stabilt høyt nivå når det gjelder etterlevelse av nøkkelkontrollene.

Kvalitetsrapport

NAV Klageinstans skriver hvert år en kvalitetsrapport hvor de beskriver kvalitetsutfordringene de ser gjennom sin behandling av klagesakene. Beskrivelser av utfordringene er derfor ikke en beskrivelse av NAVs kvalitet i saksbehandlingen generelt.

NAV Klageinstans ser noen gjennomgående utfordringer for vedtaksenhetene i NAV gjennom gjennomgangen av klagesakene:

- Mangelfull trygdemedisinsk utredning eller dokumentasjon
- Utenlandsproblematikk i sakene blir oversett, eller det gjøres feil ved behandlingen
- Klagefrist – oversittelse blir oversett eller det gjøres feil ved behandling
- Klagesaker er ofte ikke forberedt i samsvar med forvaltningslovens krav og/eller etatens egne rutiner

Utfordringen som gjelder mangelfull trygdemedisinsk rådgiving er kjent, og NAV har en prosess for å vurdere hvordan arbeidet med trygdemedisinsk rådgiving i NAV kan organiseres. De andre utfordringene er også kjente, og NAV vil vurdere om dagens tiltak er tilstrekkelige.

I tillegg peker NAV Klageinstans i sin klagerapport på noen systemutfordringer:

- Unødvendige klager på grunn av manglende redegjørelse for beregning av alderspensjon i forbindelse med automatiske vedtak.
- Unødvendige klager på grunn av for knappe begrunnelser i ny vedtaksløsning for engangsstønad/foreldrepenger.
- Unødvendige klager på grunn av dårlig kommunikasjon med dagpengesøkere.
- Tilgjengelige opplysninger om a-inntekt ble ikke benyttet på en riktig måte av vedtaksinstansen.

Utfordringen med unødvendige klager på dagpengeområdet er en kjent utfordring, og NAV jobber løpende med å forbedre den digitale søknadsdialogen for dagpenger. Arbeids- og velferdsdirektoratet vil vurdere hvordan de andre systemutfordringene skal håndteres.

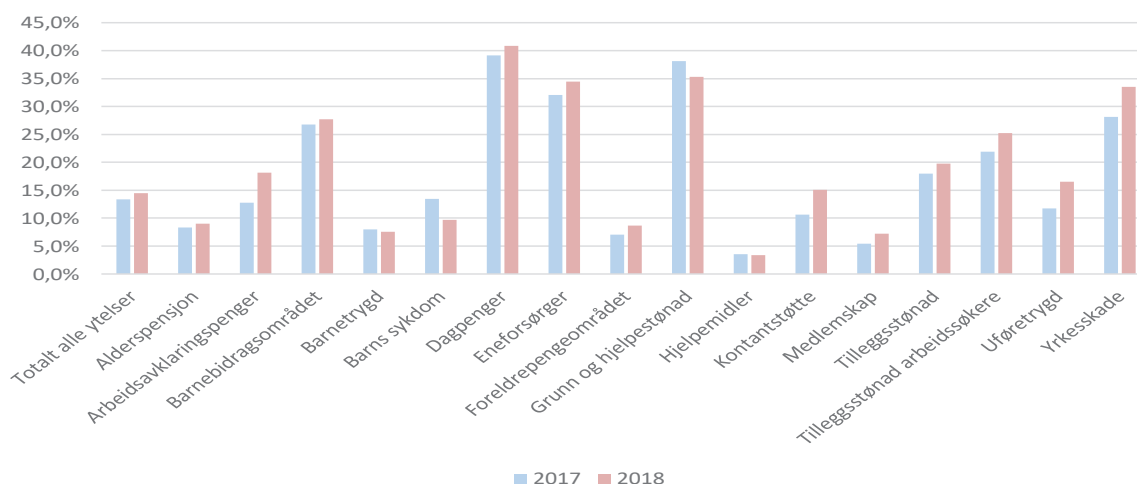
Avslag, klager, anker og omgjøringer

Avslagsprosent og omgjøringsprosent for ytelser i NAV

Den samlede avslagsprosenten for søknader til NAV er økt litt, fra 14,2 til 15,4 prosent. Det er særlig ytelsene arbeidsavklaringspenger, kontantstøtte, uføretrygd og yrkesskade som har økt.

Dagpenger, stønad til enslig forsørger og grunn- og hjelpestønad har de høyeste avslagsprosentene. Dette er ytelser med strenge vilkårsvurderinger, der brukerne i mange saker enten ikke fyller vilkårene eller ikke frem-skaffer nødvendig dokumentasjon.

Figur 15 Utvikling i avslagsprosent for utvalgte ytelser



*For sykepenger finnes det ikke statistikk over innvilgelser og avslag ettersom vedtaksløsningen Infotrygd av hensyn til effektivitet for saksbehandling 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 startet utarbeidet.

**Totalt alle ytelser er beregnet ut i fra alle ytelsene i NAV.

Tabell 21. Antall vedtatte søknader i 2017 og 2018 som grunnlag for avslagsprosenter

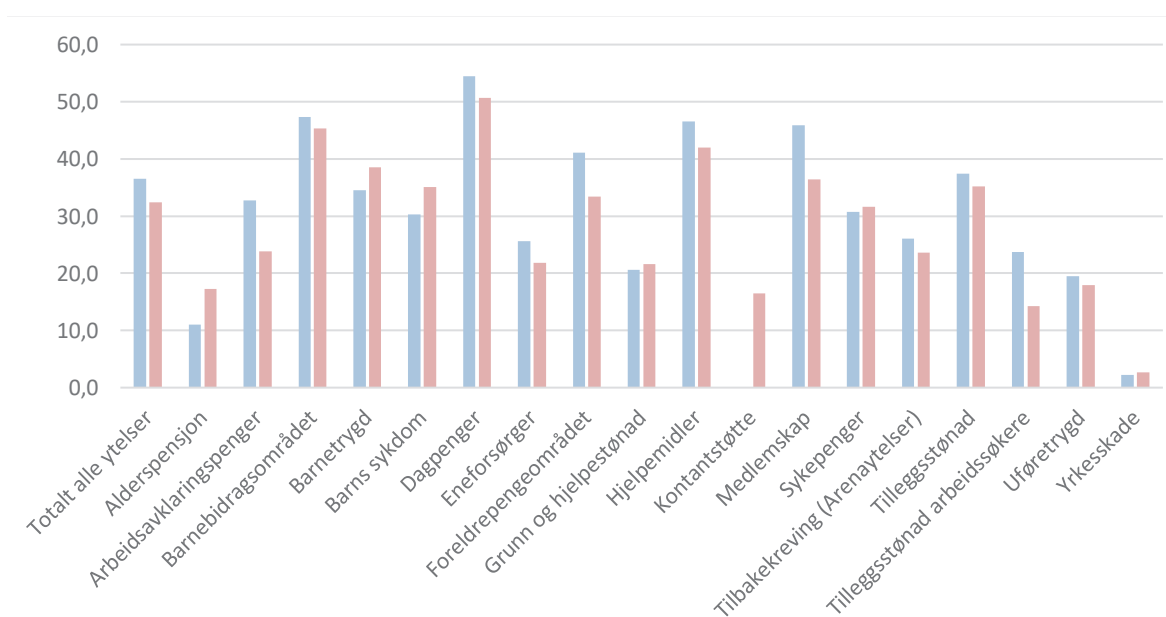
Ytelse	2017	2018	Ytelse	2017	2018
Totalt vedtatte	1 640 373	1 609 794	Grunn og hjelpestønad	14 973	15 028
Alderspensjon	66 345	64 127	Hjelpemidler	414 904	405 947
Arbeidsavklaringspenger	100 383	111 602	Kontantstøtte	39 321	38 979
Barnebidragsområdet	38 439	37 403	Medlemskap	10 482	12 175
Barnetrygd	111 988	103 276	Tilleggsstønad	58 548	53 518
Barns sykdom	36 048	39 371	Tilleggsstønad arbeidssøkere	53 425	47 967
Dagpenger	135 078	121 924	Uføretrygd	34 826	41 775
Eneforsørger	33 331	27 259	Yrkesskade	62 019	63 852
Foreldrepengeområdet	185 493	179 507			

Omgjøringsprosent for klager i vedtaksinstansen

Det er gjennomført mange tiltak de siste årene for å unngå unødvendige omgjøringer av klager i saker som kunne vært vedtatt i første runde. I 2016 var omgjørings-

prosenten for alle ytelser nesten 39 prosent. Det har vært en nedgang to år på rad, og i 2018 var omgjøringsprosenten under 33 prosent.

Figur 16. Utvikling i omgjøringsprosent i vedtaksinstansen for utvalgte ytelser



Tabell 22. Antall vedtak i 2017 og 2018 som grunnlag for omgjøringsprosjenter

Ytelse	2017	2018	Ytelse	2017	2018
Totalt alle ytelser	52 999	53 263	Hjelpemidler	1 928	1 713
Alderspensjon	642	603	Kontantstøtte (mangler)		579
Arbeidsavklaringspenger	7 020	8 349	Medlemskap	159	110
Barnebidragsområdet	6 924	6 467	Sykepenger	6 448	7 157
Barnetrygd	2 039	1 205	Tilbakekreving (Arenaytelser)	1 241	1 092
Barns sykdom	1 088	638	Tilleggsstønad	569	483
Dagpenger	10 864	9 747	Tilleggsstønad arbeidssøkere	481	532
Eneforsørger	2 421	1 819	Uføretrygd	3 955	5 780
Foreldrepengeområdet	2 308	2 496	Yrkesskade	1 238	1 385
Grunn og hjelpestønad	1 720	1 543			

*Aren er et saksbehandlingssystem i NAV. Arenaytelser inkluderer dagpenger, arbeidsavklaringspenger, tilleggsstønader og tiltakspenger.

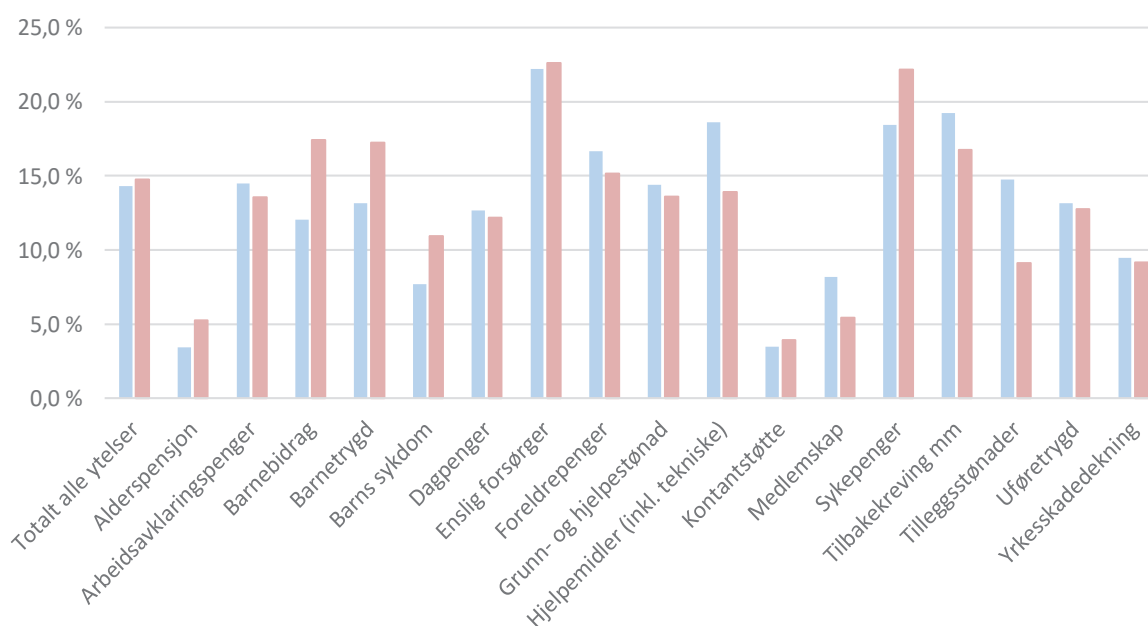
*Data for kontantstøtte mangler for 2017 og 2018 på grunn av en feil i fagsystemet. For 2018 er det brukt data fra manuell klagelogg. Feilen ble rettet i januar 2019.

Omgjøringsprosent for klager i klageinstansen i NAV

Omgjøringsprosenten for klager i klageinstans er stabil, men har økt noe fra i overkant av 14 prosent til i underkant av 15 prosent. Endringer i omgjørings-

prosentene er en av flere parametere som beskriver aspekter ved kvaliteten i vedtaksinstansen, ref. omtale under *Kvalitet i ytelsesforvaltningen*.

Figur 17. Omgjøringsprosent for klager i klageinstans for utvalgte ytelser



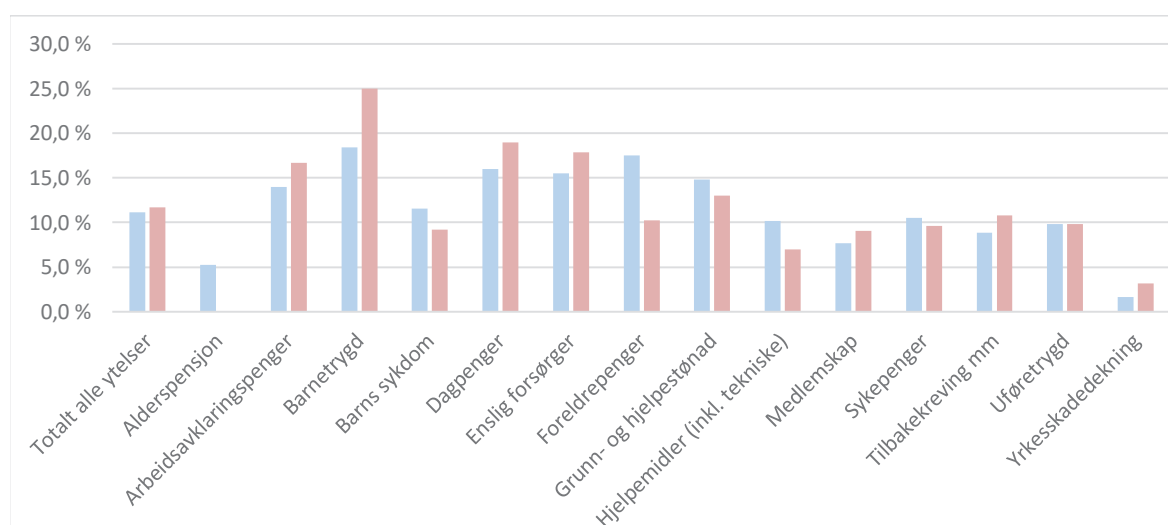
Tabell 23. Antall vedtak i 2017 og 2018 som grunnlag for omgjøringsprosenter

Ytelse	2017	2018	Ytelse	2017	2018
Totalt alle ytelser	31 886	36 761	Grunn- og hjelpestønad	1 055	1 382
Alderspensjon	351	400	Hjelpemidler (inkl. tekniske)	570	554
Arbeidsavklaringspenger	4 730	5 963	Kontantstøtte	86	434
Barnebidrag	2 563	3 480	Medlemskap	159	74
Barnetrygd	967	545	Sykepenger	3 654	4 090
Barns sykdom	716	494	Tilbakekreving mm	2 329	2 984
Dagpenger	5 416	5 386	Tilleggsstønader	542	791
Enslig forsørger	1 076	1 742	Uføretrygd	3 709	4 162
Foreldrepenger	1 213	1 520	Yrkesskadedekning	1 108	1 314

Omgjøringsprosent for anker i vedtaksinstansen i NAV
Omgjøringsprosenten for anker i vedtaksinstansen har hatt en liten økning, fra 11 til nærmere 12 prosent. I

2018 ble det behandlet nærmere 4 300 anker i klageinstansen.

Figur 18. Omgjøringsprosent for anker i vedtaksinstansen for utvalgte ytelser



Tabell 24. Antall vedtak i 2017 og 2018 som grunnlag for omgjøringsprosenter

Ytelse	2017	2018	Ytelse	2017	2018
Totalt alle ytelser	4 268	4 274	Grunn- og hjelpestønad	135	177
Alderspensjon	38	30	Hjelpemidler (inkl. tekniske)	59	43
Arbeidsavklaringspenger	700	827	Medlemskap	26	11
Barnetrygd	76	68	Sykepenger	639	562
Barns sykdom	95	65	Tilbakekreving mm	384	315
Dagpenger	269	237	Uføretrygd	991	1 177
Enslig forsørger	129	151	Yrkesskadedekning	815	318
Foreldrepenger	160	127			

Alderspensjon

Alderspensjon har en stabilt lav andel avslag på rundt 9 prosent. Økningen i registrerte omgjøringer på klager i vedtaksinstansen skyldes i hovedsak økt innsats for å sikre korrekt registreringspraksis av omgjorte saker i 2018. På grunn av ulik praksis var slik registrering dessverre mangelfull i 2017. I NAV Klageinstans er omgjøringsprosenten på klager rundt 5 prosent, noe som viser at kvaliteten i avslagssaker er god i vedtaksinstansen. Det har kun vært 30 anker på området i 2018 og ingen omgjøringer i NAV Klageinstans.

Arbeidsavklaringspenger

Andel avslåtte saker i 2018 for arbeidsavklaringspenger har økt fra 13 prosent til 18 prosent sammenlignet med 2017. Andel saker som er omgjort er samtidig sterkt redusert i vedtaksinstansen, fra 32 prosent i 2017 til 20 prosent i 2018 (12 prosentpoeng). Andel omgjorte saker lå noe høyt i 2017, målt mot året før, men også målt mot 2016 er andelen betydelig redusert i 2018. I NAV Klageinstans har også andel omgjøringer gått noe ned, fra 15 til 14 prosent for klager, mens det har vært en økning fra 14 til 17 prosent for anker. Hovedvekten av behandlede klager og anker i NAV Klageinstans gjelder saker etter gammelt regelverk. Det er derfor for tidlig å si noe sikkert om effekten av lovendringen.

At antall klager øker mens antall omgjøringer reduseres, gir en indikasjon på at både spesialiseringen og innstramming av regelverket har ført til endringer. Vi vil se nærmere på konsekvenser av endringene i regelverket for arbeidsavklaringspenger.

Barnebidragsområdet

Barnebidragsområdet har en stabil avslagsprosent på 28 prosent og en høy omgjøringsprosent i vedtaksinstans på i overkant av 45 prosent. Andelen omgjorte klager er høy på barnebidrag. Den vanligste årsaken til omgjøring er at NAV mottar nye opplysninger i saken. Bidragssaker har to parter, bidragsmottaker og bidragspliktig, noe som kan gjøre innhentingen av informasjon mer komplisert. I klageinstansen har omgjøringsprosenten økt fra 12 til 17 prosent, samtidig som de har behandlet mange flere saker enn i 2017. Det er ikke ankemulighet til Trygderetten for bidragssaker.

Barnetrygd

Barnetrygd har en lav avslagsprosent på 8 prosent, noe som skyldes at ytelsen har klare inngangsvilkår og fremstår som en klar rettighet for mange av mottakerne.

Vi ser en økning i omgjøringsprosenten i vedtaksinstansen fra 35 til 39 prosent (4 prosentpoeng) på barnetrygdområdet fra 2017 til 2018. Antall behandlede klegesaker er relativt lavt i forhold til antallet som mottar barnetrygd, med 1 205 saker i 2018. Noe av økningen i omgjøringsprosent skyldes utfordringer våren 2018 med barnetrygdsaker med utlandstilsnitt hvor det har vært satsendringer i utlandet, slik at Norge som primærland må gjøre endringer i sakene. Informasjon om satsendringer mellom land kommer ofte sent, slik at vedtak må gjøres om. Vi ser en positiv trend gjennom 2018 med en synkende omgjøringsprosent.

I NAV Klageinstans har omgjøringsprosenten for klager økt fra 13 til 15 prosent men det er samtidig færre saker

som er behandlet. Tilsvarende har det vært en økning i andel omgjorte anker i klageinstansen fra 18 til 25 prosent.

Barns sykdom

For ytelser ved barns sykdom har avslagsprosenten gått ned, noe som henger sammen med nytt regelverk på pleiepenger fra oktober 2017. For klager har andel omgjøringer gått opp fra 30 til 35 prosent i vedtaksinstansen og fra 12 til 17 prosent i klageinstansen. Nytt regelverk med nye inngangsvilkår vil naturlig nok påvirke hvor stor andel av søknadene som kan innvilges. Samtidig tar det noe tid å etablere ensartet praksis med nytt regelverk. For anker i klageinstansen har andel omgjorte saker gått ned fra 12 til 9 prosent.

Dagpenger

Dagpenger har den høyeste avslagsprosenten og den har steget noe, fra 39 til 41 prosent fra 2017 til 2018. Vi har fremdeles en høy omgjøringsandel etter klage på vedtak om dagpenger, men ser at denne har blitt redusert med 4 prosentpoeng fra i fjor. For 2018 som helhet er omgjøringsprosenten i vedtaksinstansen på 51 prosent. I NAV Klageinstans er andel omgjorte avslag etter klage i overkant av 12 prosent, mens omgjøringer av anker i NAV Klageinstans har økt noe fra 16 til 19 prosent fra 2017 til 2018.

Det er en utfordring for saksbehandlingen at ytelsen har store volum, at volumene varierer mer enn for mange andre ytelser, at regelverket er komplisert og at målkravet for saksbehandlingstid er svært strengt. Omtrent 45 prosent av søknadene er ufullstendige når vi mottar dem. Også etter at brukerens frist for å komplettere søknaden med opplasting av vedlegg har utløpt, er det dessverre mange ufullstendige saker. For brukerne kan det være vanskelig å få (tidligere) arbeidsgiver til å dokumentere arbeidsforholdet og sluttårsaken på riktig måte.

Kartlegginger av årsaker til omgjøringer viser at rundt 50 prosent av vedtak omgjøres fordi NAV i klageprosessen mottar informasjon som ikke var kjent på vedtakstidspunktet. Dette kan gjøre det utfordrende å redusere omgjøringsandelen.

Kartleggingene av omgjøringer viser også at bare rundt 50 prosent av omgjorte klager gjaldt avslag, mens i overkant av 40 prosent gjaldt innvilgelser og i underkant av 10 prosent gjaldt innvilgelse med sanksjon. Når det gjelder klager på innvilgede saker, er det rundt en tredjedel som klager på innvilgelsesdato, deretter fastsatt arbeidstid, forlenget ventetid og stans.

Kartleggingene gir ikke entydige svar på om tiltakene som er gjennomført i løpet av 2017 og 2018 har hatt en positiv innvirkning på andelen omgjorte klager. Manglende opplysninger er fremdeles årsak til en stor overvekt av klagen, men NAV fatter i de fleste tilfeller korrekt vedtak på bakgrunn av de opplysninger som forelå på vedtakstidspunkt. NAV ser derimot enkelte indikatorer som tilsier at informasjonen brukeren mottar som en del av søknadsdialogen kan ha blitt bedret. Arbeidet med å redusere omgjøringsprosenten fortsetter, men kartleggingene viser at det ikke finnes enkle løsninger ettersom årsakene er så sammensatte.

NAV har i begynnelsen av 2018 startet et langsiktig utviklingsarbeid med mål om å skape bedre brukeropplevelser og redusere utfordringene med manglende dokumentasjon på dagpengeområdet.

Enslig forsørger

Enslig forsørger har en høy avslagsprosent som har steget fra 32 til 35 prosent, noe som henger sammen med at det er en ytelse med strenge inngangsvilkår. Andel omgjorte klager i vedtaksinstans har gått ned fra 26 til 22 prosent, mens andel omgjorte klager i NAV Klageinstans har gått opp fra 22 til 23 prosent. Dette er den ytelsen som har høyest omgjøringsandel i klageinstansen noe som henger sammen med at det er en ytelse med mye skjønn og regelverk med tolkningsmuligheter. Andel omgjorte anker i klageinstans var på 18 prosent i 2018 med 151 behandlede saker.

Foreldrepengeområdet

Det er ikke vesentlige endringer i avslagsprosenten fra 2017 til 2018. I 2018 var avslagsprosenten på 9 prosent mens omgjøringsprosenten i vedtaksinstans gikk ned med 7 prosentpoeng fra 41 til 34 prosent.

Det er relativt få klager på foreldrepengeområdet. I NAV klageinstans gikk omgjøringsprosenten ned fra 17 til 15 prosent. Omgjøringsprosenten for ankene i klageinstansen gikk ned fra 18 til 10 prosent med 127 behandlede anker i 2018. Det er positivt at omgjøringsprosenten i vedtaksinstansen er fallende, men tallene er fortsatt høye. Ny søknadsdialog og vedtaksløsning fra og med desember 2018 forventes å bidra positivt.

Grunn- og hjelpestønad

Grunn- og hjelpestønad har høy avslagsprosent selv om den har falt litt fra 38 til 35 prosent. I likhet med enslig forsørger og dagpenger er det en ytelse med strenge vilkår og dokumentasjonskrav. Omgjøringsprosenten i 2018 var på 22 prosent og er omtrent uendret fra året før. Omgjøringsprosenten for klager i klageinstansen er

14 prosent begge årene. De relativt lave omgjøringsprosentene kan tyde på at avslagene i stor grad er berettiget. For anker i klageinstansen er omgjøringsprosenten redusert fra 15 til 13 prosent (det ble behandlet 177 anker i 2018).

Hjelpemidler

Hjelpemiddelområdet har svært mange saker (406 000), lav andel avslag (3-4 prosent), relativt sett lite klager (1 700 i 2018), men over 40 prosent omgjøringer i vedtaksinstansen. I klageinstansen er omgjøringsprosenten for klager falt fra 19 til 14 prosent i 2018, og for anker fra 10 til 7 prosent.

Området har en bredde som gjør at det er vanskelig å peke på hvorfor det er så høy andel omgjøringer. For ortopediske hjelpemidler gjør vi forbedringer i søknadsskjemaene, fordi omgjøringene ofte skyldes nye opplysninger som vi mener kunne vært tilgjengelige allerede på vedtakstidspunktet.

Kontantstøtte

Avslagsprosenten har økt fra 11 prosent i 2017 til 15 prosent i 2018. Mye av endringen kan tillegges lovendringen som trådte i kraft 1. juli 2017 og som stiller krav om 5 års medlemskap i folketrygden for begge foreldre. Fra 2. tertial 2017 og ut 2018 har avslagsprosenten vært relativt stabil. Omgjøringstallene for klager i klageinstansen er på 16,5 prosent for hele 2018. På grunn av en feil i fagsystemet har vi ikke data for 2017. Feilen er rettet i januar 2019. Tallene for 2018 er fra en manuelt etablert klagelogg. Ettersom loggen er ført manuelt, er det en viss fare for feilregistreringer eller manglende registreringer. Det er svært få omgjøringer i klageinstansen (4 prosent), og det er få saker som klages inn. Det er ikke ankemulighet til Trygderetten for saker om kontantstøtte.

Medlemsskap i folketrygden

Avslagsprosenten er lav, men har økt noe fra 5 til 7 prosent. Det har vært en reduksjon i omgjøringsprosenten for medlemskap. Mange av sakene innebærer å ta stilling til hvilket lands lovgivning som skal gjelde. Avslag er derfor ofte ikke relevant. Det er svært få klagesaker, og en del saker gjelder brukere med samme arbeidsgiver som i en klagebehandling stort sett vil få parallelle avgjørelser. Endringen i omgjøringsprosent har derfor liten betydning.

Tilleggsstønader

Avslagsprosenten er 20 prosent i 2018, som er omtrent det samme som i 2017. Av rundt 500 klagesaker er omgjøringsprosenten 35 prosent i 2018 i vedtaksinstansen.

I klageinstansen registreres tilleggsstønader samlet som én kategori. Omgjøringsprosenten har gått ned fra 15 til 9 prosent fra 2017 til 2018, med nesten 800 behandlede klager. Det ble behandlet 5 ankesaker i 2017 med en omgjøringsprosent på 40 prosent, og 9 ankesaker i 2018 med en omgjøringsprosent på 11 prosent. Ettersom tallene ikke gir uttrykk for en trend, er de ikke inkludert i figuren.

Tilleggsstønad arbeidssøkere

Avslagsprosenten har gått noe opp fra 2017 til 2018, fra 22 til 25 prosent. Det er en reduksjon i omgjøringsprosenten i vedtaksinstansen, men relativt få klager, slik at omgjøringsprosenten ikke bør tillegges for stor vekt. NAV følger med på området. For klager i klageinstansen og anker se tilleggsstønader over.

Uføretrygd

Avslagsprosenten for uføretrygd har økt fra 12 prosent i 2017 til 17 prosent i 2018. Det har vært en økning i antall søknader om uføretrygd, og det ser ut til at det i 2018 har vært en økning i antall som søker uten å oppfylle vilkårene samtidig som de har fått stanset arbeidsavklaringspenger. Vi mener at vår praksis er uendret, men at søknadssammensetningen er noe endret i forhold til tidligere år. Det er svært mange klager på området, nesten 5 800 behandlede saker i 2018. Ytelsen utgjør en av de siste mulighetene for inntektssikring for en del brukere, så det er naturlig at de ønsker å få prøvd saken sin grundig. Omgjøringsprosenten har gått ned fra 20 til 18 prosent i vedtaksinstansen og ligger på 13 prosent i klageinstansen. For anker er omgjøringsprosenten 10 prosent i klageinstansen.

Yrkesskade

Det har vært en økning fra 23 til 29 prosent i avslagsprosenten for yrkesskade fra 2017 til 2018. Det er to årsaker som kan bidra til å forklare økningen. For det første er området spesialisert og kompetansen styrket, noe som kan bidra til vi avslår flere saker. I tillegg er registreringspraksisen bedret. Det er bare 2 prosent omgjøring i vedtaksinstansen og 9-10 prosent i klageinstansen, noe som tyder på god kvalitet i vedtakene. Også for anker i klageinstansen er omgjøringsprosenten bare rundt 2 prosent.

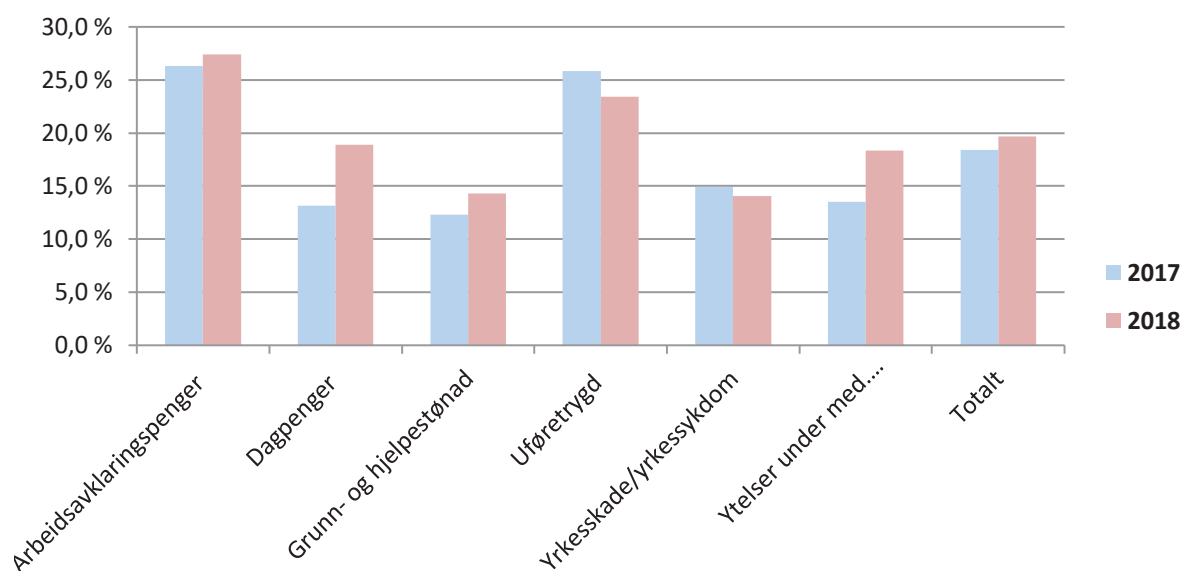
Omgjøringsprosent for anker i Trygderetten

Andelen saker omgjort i Trygderetten er vist i figur 19 og er fra 2017 til 2018 økt med ett prosentpoeng. I Trygderetten omtales omgjorte saker som «saker med utfall til klagers gunst». At saken er til brukers gunst, kan innbære både oppheving og omgjøring av vedtaket.

Omgjøringen for uføretrygd er fortsatt høy. 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, hvor fortolkningen er ulik mellom NAV og Trygderetten. Det viser at NAV har behov for ytterligere avklaringer på dagens regelverk.

Dagpenger har en økning i omgjøring fra 13 til 19 prosent fra 2017 til 2018. Antall saker som er opphevet eller omgjort i Trygderetten ligger i 2017 og 2018 på henholdsvis 31 og 34 saker.

Figur 19. Omgjøringer i Trygderetten



* Kilde Trygderetten

Tabell 25. Antall behandlede saker i Trygderetten 2017 og 2018 (grunnlag for omgjøringsprosent)

Ytelser	2017	2018	Ytelser	2017	2018
Alle saker	2 804	3 876	Arbeidsavklaringspenger	464	693
Uføretrygd	430	816	Grunn- og hjelpestønad	73	119
Yrkesskade/yrkessykdom	208	256	Ytelser under med. rehabilitering	148	169
Dagpenger	236	180			

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

3.3.4 Forebygge og avdekke feilutbetalinger og trygdesvindel

Ytelser til revurdering/innkreving/foreldelse

Muligheten for at feilutbetalings- og svindelsaker ikke blir forebygget, avdekket og håndtert på en tilfredsstillende måte, har NAV i flere år identifisert som en risiko. På feilutbetalingsområdet er det utarbeidet en handlingsplan for å få et helhetlig grep om hele verdikjeden. Hovedkategoriene i handlingsplanen er skisert i et eget avsnitt.

Beløp overført til innkreving etter tilbakekreving var 1 prosent lavere i 2018 enn i 2017, men 22 prosent høyere enn i 2016. Antall saksbehandlede tilbakekrevingstak i 2018 har gått litt ned, men er høyere i 2015 og 2016 og en har bygget ned restanser i antall saker og regnskapsvolum. Det betyr at det i 2018, som i 2017, ble avdekket og tilbakekrevd flere saker enn tidligere. Samtidig har gjennomsnittsbeløp per tilbakekrevingssak som har resultert i en innkreving, gått ned fra 31 800 kroner i 2016 til 28 277 kroner i 2017 og videre litt opp til 28 882 kroner i 2018. Dette er i tråd med at NAV

har økt prioriteringen av forebygging og tidlig avdekking gjennom blant annet bruk av a-ordningen.

I 2017 og 2018 var det en ekstraordinær innsats på feilutbetalingsområdet. Den ga resultater. Det var en økning i antall tilbakekrevingstak på 44 prosent fra 2016 til 2017, samtidig var det en økning i beløp som ble overført til innkreving.

Etteroppgjøret for uføretryggede kommer i tillegg til disse tallene, ettersom etteroppgjør juridisk sett ikke regnes som feilutbetaling. For inntektsåret 2017 har uføretryggede blitt varslet om tilbakekreving av i underkant av 418 mill. kroner, og det er sendt varsler om etterbetaling for i overkant av 97 mill. kroner. Beløpene fordeles seg på omtrent 18 540 saker med tilbakekreving og 8 690 saker med etterbetaling. Tallene er omtrentlige fordi etteroppgjøret beregnes ut ifra informasjonen som foreligger i likningstall fra Skattedirektoratet og inntekter fra a-ordningen. Faktisk etteroppgjør vil derfor være avhengig av om brukeren kommer med tilleggsopplysninger som endrer tilbakekrevingbeløpet eller etterbetalingsbeløpet.

Figur 20. Antall tilbakekrevingstak i NAV og antall saker til behandling



Tabell 26. Ferdig behandlede tilbakekrevingssaker klare til innkreving (beløp i hele kroner)*

	2016	2017	2018
Overført til innkreving (kroner)	855 724 632	1 055 188 793	1 042 510 965
Overført til innkreving (antall saker)	26 910	37 316	36 096
Foreldet før vedtak om tilbakekreving (kroner)	165 162 174	181 590 376	137 175 007
Ikke innkreving / henlagt av andre årsaker enn foreldelse (kroner)	356 931 926	343 635 082	367 244 119

* 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 denne årsrapporten hensyntatt i tallene for til innkreving. Tallene til innkreving/ikke innkreving inkluderer også omgjøringsvedtak, dvs. der opprinnelige vedtak overført til innkreving blir redusert. Dette er gjort både for 2016, 2017 og 2018 slik at tallene er sammenlignbare. Endringen påvirker ikke tidligere års vurdering av utviklingen på feilutbetalingsområdet.

Tabell 26 synliggjør beløp og hvor mange saker som er sendt til innkreving. Det viser omfanget NAV har ferdigbehandlet og som er mottatt hos Skatteetaten for innkreving av feilutbetalte beløp. Videre viser tabellen hvor stor del av feilutbetalte beløp som ikke går til innkreving på grunn av foreldelse eller 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 (under fire rettsgebyr) eller at NAV mener at brukers skyld ikke 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 3 år, jf. foreldelseslovens § 2.

Arbeidet med handlingsplanen for feilutbetalingsområdet

Handlingsplan for feilutbetalingsområdet ble utarbeidet i desember 2016. Formålet er å få frem tiltak som gjør at vi får et overordnet, helhetlig og koordinert grep om feilutbetalingsområdet. Det er gjennomført flere tiltak på området i 2018.

Tiltakene i handlingsplanen er kategorisert innenfor (nå) fire hovedområder:

- Styringsinformasjon
- Analyse

- Regelverk, kvalitet og kontroll
- IT-systemer
- Innkreving

Innkreving ble overført til Skatteetaten fra 1. april 2018. Dette området vil derfor ikke lenger være omfattet av ambisjonsnivået i handlingsplanen.

På området *styringsinformasjon* jobber vi med å få et bedre bilde av ferdigbehandlede saker og saker til behandling. I tillegg er beløp til innkreving og beløp til avskrivning synliggjort i NAVs regnskap. Behovet for systemforbedringer blir kartlagt med mål om å utvikle bedre styringsverktøy, slik at NAV skal bli i bedre i stand til å gjøre prioriteringer som begrenser tap for det offentlige. Vi har som mål å lage gode styringssystemer der saker behandles etter alder, størrelse på beløp og årsak til feilutbetalingen. For å unngå nye feilutbetalingssaker planlegger vi blant annet automatiserte kontroller av inntekt og sivilstand.

På *analysesiden* er det gjennomført en mørketallsundersøkelse på sykepengeområdet. Som følge av resultatet av undersøkelsen er det gjennomført forebyggende tiltak på systemsiden. Høsten 2018 ble det bestilt en mørketallsundersøkelse om dagpenger. Rapporten skal leveres i mars 2019.

Det har vært jobbet med regelverksendringer gjennom hele året. Formålet er å forenkle og samordne saksbehandlingen i et helhetsspektiv med tanke på ytelser og ansvar. NAV har i flere runder gitt Arbeids- og sosialdepartementet innspill til regelverksendringer.

Når det gjelder *kvalitet og kontroll* er det gitt tilgang til a-inntekt i NAV kontorene til bruk i oppfølgingsarbeidet.

På *IT-siden* er det gjennomført flere tiltak i 2018. Nedenfor følger en overordnet oversikt:

- En selvbetjeningstjeneste for etterregistrering og korrigering av meldekort ble innført i desember 2018. Tidligere måtte brukeren møte på NAV kontoret for etterregistrering eller korrigering av timer.
- Det er gjort endringer i pensjonssystemet for å forebygge feil:
 - Det er utviklet et varsel når pensjonistens ektefelle/partner/samboer fyller 65 år og pensjonen skal revurderes.
 - Det er gjennomført en endring som skal bidra til at beregning av grunnpensjon og opplysninger i brev blir korrekt

- Det er utviklet syv robotprosesser som bidrar til kvalitetsforbedringer og forebyggende effekt, blant annet:
 - stopp av arbeidsavklaringspenger ved innvilgelse av 100 prosent uføretrygd
 - kontroll av om vedtak om arbeidsavklaringspenger inneholder ung ufør eller yrkesskade fordel
 - kontroll av og opprettelse av revurderingsoppgaver der vi får melding om dødsfall, utvandring og endret sivilstatus på brukere i Infotrygd.
 - tilgjengeliggjøring av ytelseshistorikk på brukere som flytter, slik at man slipper å gjøre dette manuelt i Infotrygd

Se også omtale av feilutbetalinger under punkt 4.2.

Antall saker, beløp og anmeldelser i saker om trygdesvindel

Tabell 27. Anmeldte saker med trygdemisbruk

	2017	2018
Antall saker*	1 103	1 020
Anmeldt antall saker	1 048	968
Anmeldt beløp (mill. kroner)	186	166

* Samme person kan bli anmeldt for flere saker/stønadstyper

Forbedringer av styringen

Det ble anmeldt trygdesvindel for 166 mill. kroner i 2018. Av totalt antall anmeldelser gjelder 94 prosent av sakene svindel av dagpenger og arbeidsavklaringspenger. De siste tre årene har NAV anmeldt færre for trygdesvindel. Gjennomsnittlig anmeldt beløp for hver sak har gått ned, og det totale beløpet er redusert med 67 mill. kroner. Nedgangen henger sammen med bedre kontrollmetoder og at NAV avdekker sakene tidligere. Dette er mulig gjennom a-meldingen, som krever at arbeidsgivere månedlig rapporterer inn ansattes inntekt til Skatteetaten.

NAV har lav henleggelsesprosent hos politiet, og andelen frifinnelser i domstolene er på 2 prosent.

Forebyggende tiltak mot trygdesvindel

Det har vært arbeidet med forebyggende tiltak langs flere akser. Blant annet har vi gjennomført hyppigere kontroller basert på inntektsopplysninger fra a-meldingen, og det har vært arbeidet forebyggende mot flere tiltaksenheter og NAV-kontor. Temaet har vært forebygging og hvordan vi samhandler for å forebygge trygdesvindel og svindel av tiltaksmidler.

For å kunne forebygge feilutbetalinger og svindel legger vi vekt på å videreformidle internt hvordan den økte ressursinnsatsen på a-krimområdet har gitt oss nye erfaringer og økt kompetanse.

God kvalitet i saksbehandlingen er forebyggende mot feilutbetalingssaker. NAV bruker mye ressurser på å sikre kvaliteten i ytelsesforvaltningen. En kortfattet beskrivelse av denne innsatsen finnes i kap. 3.3.3.

3.4 Brukeropplevelser

3.4.1 Overordnet vurdering av måloppnåelse

Resultatene fra NAVs personbrukerundersøkelse og NAVs arbeidsgiverundersøkelse viser at de fleste har gode erfaringer med NAV. Resultatene er stort sett stabile sammenlignet med 2017.

Brukerundersøkelsene

Både NAVs personbrukerundersøkelse og NAVs arbeidsgiverundersøkelse ble sist gjennomført våren 2018, og resultatene ble publisert i juni 2018.

Personbrukerundersøkelsen

De fleste brukerne som deltok i personbrukerundersøkelsen, hadde gode erfaringer med NAV i 2018, og gjennomsnittsskår på spørsmål om tilfredshet med service helhetlig sett var 4,4 på en skala fra 1 til 6. Skåren på dette spørsmålet var 4,5 i 2016 og 4,4 i 2017. Alderspensjonistene var den mest fornøyde brukergruppen i 2018-undersøkelsen med et snitt på 4,9. Mottakere av grunn- og hjelpestønad og barnebidragsmottakere var blant de minst fornøyde brukerne med NAVs service med en snittscore på henholdsvis 3,7 og 3,9.

Spørsmålet om brukerne opplever å bli møtt med respekt når de henvender seg til NAV har den høyeste gjennomsnittsscoren (4,7) av hovedspørsmålene om tilfredshet med NAVs tjenester.

De siste årene har det vært en endring i måten brukerne kommunisert med NAV på. Andelen brukere som sendte eller mottok en melding ved hjelp av nav.no, har økt fra 35 prosent i 2016 til 59 prosent i 2018. Andelen som sier de har vært på NAV-kontor har i samme periode sunket fra 55 prosent til 43 prosent. Andelen som har vært i kontakt med NAV på telefon har også sunket.

Arbeidsgiverundersøkelsen

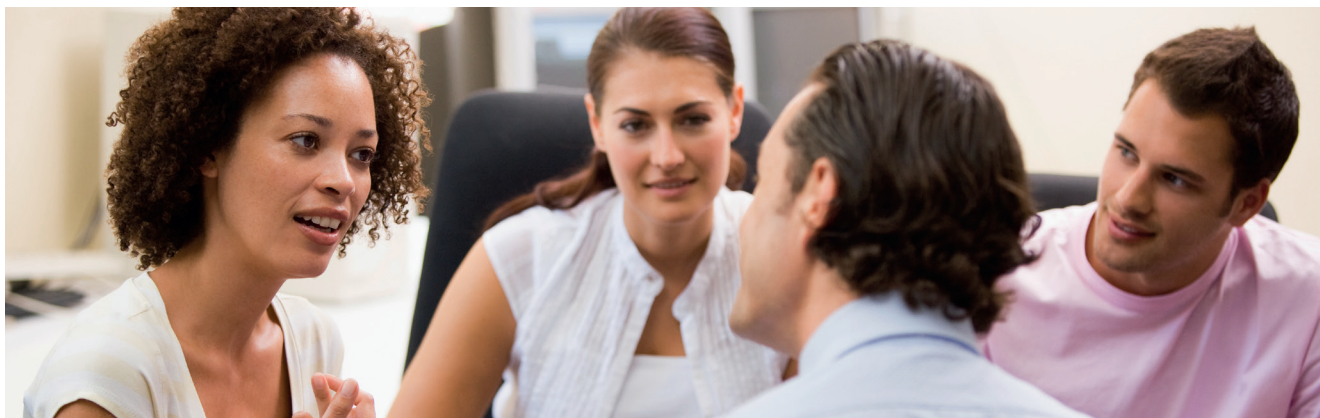
I arbeidsgiverundersøkelsen er hovedbildet at virksomhetene var like fornøyd med NAV i 2018 som i 2017. Tre fjerdedeler var totalt sett fornøyd med NAV (svarer 4, 5 eller 6 på skala fra 1 til 6). Fra 2012 til 2015 økte gjennomsnittsskåren på spørsmålet om NAVs service totalt sett fra 3,8 til 4,1. Etter 2015 har resultatet vært 4,1 - også i 2018.

To tredjedeler av virksomhetene gir positiv tilbakemelding (4, 5 eller 6) på:

- at det er lett å vite hvordan de skal kontakte NAV
- at NAV-medarbeiderne har riktig kompetanse
- NAVs digitale løsninger.

Undersøkelsen viser noen klare områder for forbedring. Kun 35 prosent gir positiv tilbakemelding på at «NAVs rutiner og regler er lette å forstå» og 44 prosent på at «NAVs medarbeidere er godt koordinert».

Når det gjelder tilbakemeldinger på NAVs tjenester, gir virksomhetene positiv tilbakemelding på NAVs nye løsninger for digital sykefraværsoppfølging. Det er også høy skår på fornøydhet på «utlysning av stillinger på nav.no», «bistand til virksomhetenes IA-arbeid» og på NAVs digitale løsninger generelt. Det er lavest skår på spørsmålet om «tilgjengelighet på telefon».



I arbeidsgiverundersøkelsen er hovedbildet at virksomhetene var like fornøyd med NAV i 2018 som i 2017.

3.4.2 Styringsparametere

Tabell 28. Styringsparametere brukeropplevelser

Styringsparameter/mål	2017	2018	Kommentarer
Andelen brukere som er fornøyd med helhetlig service skal øke	76 %	77 %	«Fornøyde» er definert som de som enten svarer 4,5 eller 6 på skala fra 1 til 6 der 6 er «svært fornøyd». Snittskåren er uendret på 4,4 fra 2017 til 2018. Undersøkelsen ble gjennomført 1. tertial.
Andelen arbeidsgivere som er fornøyd med helhetlig service skal øke	73 %	73 %	«Fornøyde» er definert som for personbrukere. Snittskåren er uendret på 4,1 fra 2017 til 2018. Undersøkelsen ble gjennomført 1. tertial.
Andel brukere som opplever å få lett tilgjengelig og god informasjon skal øke	68 %	68 %	Undersøkelsen ble gjennomført 1. tertial.

3.4.3 Gode brukermøter preget av respekt, service og brukermedvirkning

Spørsmålet fra personbrukerundersøkelsen om hvorvidt brukerne opplever å bli møtt med respekt når de henvender seg til NAV, har den høyeste gjennomsnittsscoren (4,7) av hovedspørsmålene om tilfredshet med NAVs tjenester.

Informasjon om individuell og systembasert brukermedvirkning

NAV arbeider aktivt for å øke kunnskapen om brukerne og deres behov og tilrettelegge for medvirkning. Det arbeides stadig bedre på dette området. Brukerinformasjon og brukermedvirkning er en del av arbeidet med å utvikle og forbedre tjenestene våre.

Individuell brukermedvirkning

Veiledningskompetanse, relasjonsbygging og forståelse for den enkeltes situasjon, har vært kompetanseområder NAV har styrket de siste årene. I tillegg har vi tydeliggjort viktigheten av at brukeren «eier sin egen sak», og forventningsavklaring knyttet til hva NAV kan bistå med.

Innføringen av den digitale aktivitetsplanen bidrar til å forsterke den enkeltes medvirkning i egen sak. Gjennom dette samhandlingsverktøyet kan bruker både legge inn og foreslå arbeidsrettede aktiviteter, samt ha dialog med sin veileder. Flere steder tilbyr brukere en gjennomgang av hvordan aktivitetsplanen kan/skal brukes.

Brukermedvirkning på system- og tjenestenivå

Strategi for brukermedvirkning på system- og tjenestenivå i NAV ble utarbeidet og vedtatt i 2018. Strategien gjelder hele NAV-forvaltningen (inkl. partnerskapet) og KS har medvirket i arbeidet. Strategien er ellers blitt til i et samarbeid mellom ledere i NAV og det sentrale brukerutvalget, samt en rekke ansatte og brukerrepresentanter fra ulike nivåer og enheter i NAV. Innholdet i strategien er harmonisert med NAVs nye virksomhetsstrategi.

Som oppfølging av strategien skal det etableres nye brukerutvalg i hvert fylke i tråd med den nye fylkesstrukturen. Det nye er at alle linjer skal være representert i de nye fylkesutvalgene, og etableringen av dem blir en viktig oppgave i 2019. Samtidig skal brukerrepresentantene i større grad representere bredden av NAVs brukergrupper. Flere fylker er i prosess med å etablere egne ungdomsråd, inspirert av Brukerrådet for ungdom i NAV Trøndelag, som erfarer at rådet er et godt verktøy i utviklingen av tjenestene overfor unge.

Brukermedvirkning var et viktig tema på NAVs service-seminar i 2018, der blant annet ungdomsråd ble presentert. I 2018 ble Sentralt brukerutvalg supplert med to representanter fra arbeidsgiverne, Nille på vegne av Virke og Choice Hotels på vegne av NHO.

3.4.4 Lett tilgjengelige tjenester og informasjon tilpasset brukernes behov

I 2017 skjøt utviklingen av digitale tjenester fart, med nye måter å organisere arbeidet på, raskere utviklingstakt og reduserte utviklingskostnader. I 2018 har arbeidet fortsatt, og det er blitt utviklet flere nye digitale tjenester med betydning for store brukergrupper.

Høsten 2018 etablerte vi tverrfaglige produktteam. Teamene har et selvstendig ansvar for å utvikle, drifte og vedlikeholde tjenester og applikasjoner tilpasset brukernes behov og ønsker. Teamene har testet ut arbeidsformer, metodikker og tekniske løsninger for å kunne jobbe mest mulig effektivt og samtidig kunne levere brukerverdi så hurtig som mulig.

God kunnskap gir gode tjenester

De tverrfaglige produktteamene jobber kontinuerlig med å samle og bygge brukerinnsikt og kunnskap om hvordan deres løsninger fungerer i møte med brukeren. Det gir grunnlag for kontinuerlig videreutvikling og forbedring. Samtidig har NAV i 2018 lagt vekt på å etablere en organisasjon og tekniske løsninger som vil gi oss enda bedre muligheter til å innhente, samle, analysere og nyttiggjøre oss data fra interne og eksterne datakilder. Kombinasjoner av data på mikro- og makronivå i vil bli sentrale suksessfaktorer i vår tjenesteproduksjon og gjøre tjenestene enda mer målrettede og relevante. Riktig bruk av data vil på sikt gi oss muligheten til å predikere hendelser som kan påvirke enkeltbrukere i negativ retning, og gi oss muligheten til å iverksette proaktive tiltak.

Bedre språk og enkle budskap gir enda bedre tjenester

En god tjeneste til brukere består av flere mindre deler som sammen utgjør en helhet: grafisk design, interaksjonsdesign, funksjonalitet og kontekst. Men uten et godt og enkelt språk vil tjenesten mislykkes i møtet med brukeren. Derfor har NAV også i 2018 jobbet målrettet med å forenkle og forbedre vårt språklige innhold i alle brukerflater. Enkelt språk og utforming av innhold er blitt en naturlig del av det å planlegge, utvikle og lansere tjenester til brukere. I arbeidet med å forenkle budskapene våre har vi også begynt å teste ut video og lyd som supplement til ren tekst, og dette er et område vi vil videreutvikle i årene som kommer.

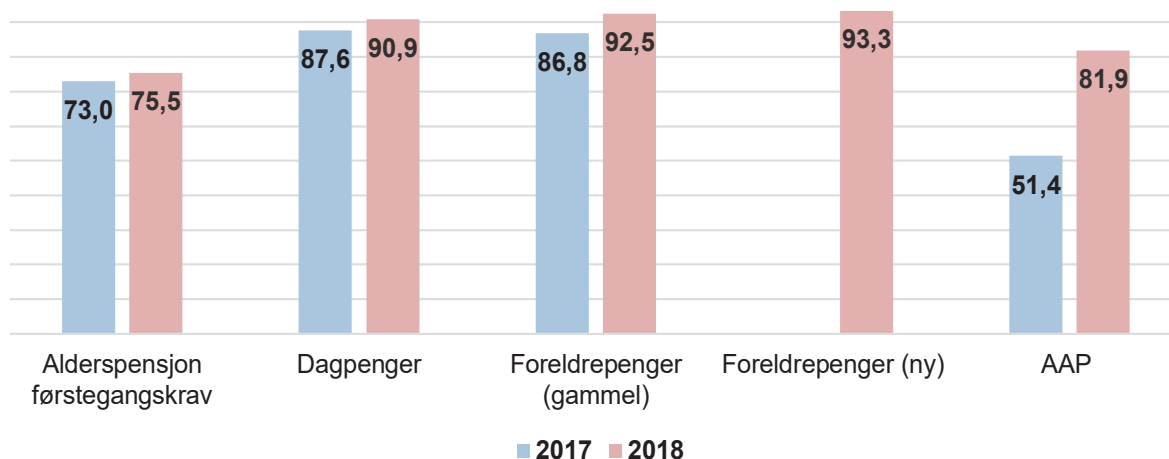
Mer selvbetjening

I 2018 var det en økning i bruk av selvbetjenings- og dialogløsninger på nav.no. Fra 2017 til 2018 økte antall besøk på nav.no fra 62 millioner til 67 millioner, og innlogginger på nav.no økte fra 31 til 35 millioner. Også tjenester vi har hatt lenge, blir brukt hyppigere

Siden 2014 har nav.no hatt en sikker dialogmulighet for å sende meldinger. I desember 2017 lanserte vi en digital aktivitetsplan for arbeidsrettet oppfølging. Gjennom aktivitetsplanen har arbeidssøkere mulighet for direkte dialog med sin veileder. Det har bidratt til en økning i arbeidsrettet dialog på nav.no, samtidig ser vi en reduksjon i henvendelser til NAV Kontaktsenter.

I 2018 startet NAV over 600 000 nye dialoger i aktivitetsplanen, og brukerne startet over 315 000. Antall henvendelser fra bruker i «Skriv til oss», som våren 2017 endret navn til «Send beskjed til NAV», ble redusert fra 700 000 i 2017 til 500 000 i 2018, og fra NAV til

Figur 21. Bruk av selvbetjeningsløsninger (antall i mill.)



brukere var det en reduksjon fra 1,3 millioner til 800 000. Vi vil utforske andre områder hvor brukernes dialog og samhandling med NAV kan foregå direkte med saksbehandlere.

I 2018 var det en reduksjon fra 5 millioner til 4,6 millioner besvarte samtaler til NAVs førstelinjetjenester, der NAV Kontaktsenter og hjelpemiddelsentralene er de største.

Selv om selvbetjeningsandelen er høy, er det fortsatt et forbedringspotensial. For å fremskaffe tilstrekkelig dokumentasjon i den digitale søknaden, er det fremdeles nødvendig å ettersende mye på papir. NAV har fremdeles potensial til å videreutvikle tjenester som gir brukerne bedre informasjon om status i sitt forhold til NAV, bedre økonomisk forutsigbarhet og bedre håndtering av forskjellige endringer i livssituasjoner.

Status for serviceklager

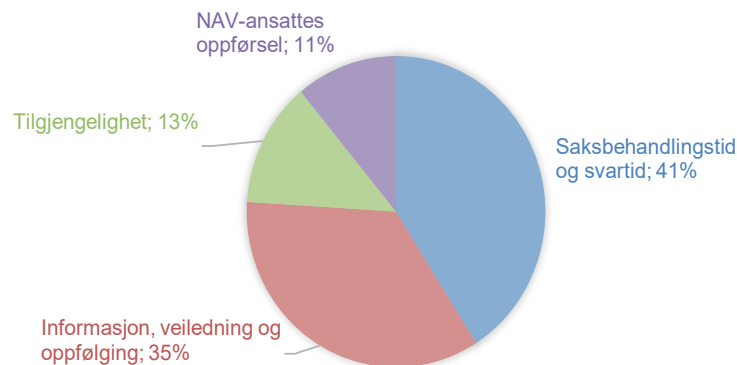
I 2018 ble det registrert 16 822 henvendelser gjennom serviceklageskjemaet på nav.no. Det er en økning på drøyt 1 000 sammenlignet med 2017. Det er imidlertid ikke alle henvendelser som regnes som serviceklager.

Av de henvendelsene som kom inn og ble vurdert i 2018, ble 12 409 vurdert som serviceklager. Det er en liten nedgang fra 2017, da det var 12 770 serviceklager.

Det var en økning i innkomne henvendelser som gjaldt andre forhold. Det skyldes hovedsakelig at flere brukere benyttet serviceklageskjemaet til å sende beskjed om noe annet enn serviceklager til NAV. Erfaring viser at brukere ofte bruker den kanalen for digital kommunikasjon som er lettest tilgjengelig i øyeblikket. NAV følger utviklingen nøye og vurderer om tilbudet av kanaler er godt nok. I løpet av 2018 ser det ut til at mengden av innkomne henvendelser har stabilisert seg.

NAV behandlet ca. 13 250 reelle serviceklager i 2018, inkludert 856 fra året før. I 2017 behandlet NAV 12 400 klager, inkludert 460 fra året før. De fleste klagenes har en svartid på under 30 dager. Mange av serviceklagenes treffer kjernevirksomheten til NAV direkte, fordi vi også i 2018 har hatt lange saksbehandlingstider på enkelte ytelser og i perioder lang svartid på telefon. Lengre saksbehandlingstider på ytelser fører ofte til press på telefon og NAV-kontor med

Figur 22. Kategorier av serviceklager 2018



for eksempel spørsmål fra brukerne om når pengene kommer. I løpet av 2018 har svartidene bedrer seg, og vi ser også at ventetiden på telefon har gått noe ned, særlig 2. halvår.

Den digitale aktivitetsplanen (se kap. 2.5) har bedret tilgjengeligheten og gjort det mulig for bruker å kommunisere direkte med veileder ved behov for veiledning/oppfølging og timeavtale. Det er en mulighet brukerne benytter seg av.

Personer som henvender seg til NAV skal møtes med respekt. I årets brukerundersøkelse er opplevelsen av å bli møtt med respekt den kategorien som brukerne

er mest fornøyd med. Likevel ser vi av serviceklagenes at det er noen klager på ansattes oppførsel. Dette tar vi alvorlig. NAV bestreber seg på å lære av serviceklagenes og å gi brukerne svar enten gjennom et personlig møte eller på telefon.

Like viktig er det å kunne analysere innholdet i et større antall klager for å kunne lære av dem på systemnivå. Ettersom NAV tilbyr stadig flere tjenester digitalt, vil det trolig også komme flere klager som bare kan løses sentralt. Arbeids- og velferdsdirektoratet vil derfor utvikle et nytt saksbehandlingssystem for serviceklager som gir rom for bedre analyser og bedre læring.

3.5 Forvaltning og IKT-utvikling

3.5.1 Utvikling av partnerskapet

Partnerskapene fungerer i det store og hele godt. Gjennom det siste året har temaene for dialog i partnerskapene handlet om oppfølging av Stortingsmelding 33, inkluderingsdugnaden og i stor grad kommunesammenstillinger/vertskommunesamarbeid. Noen av fylkene har satt i gang egne utviklingsarbeid for partnerskapene, og de arrangerer egne lokale konferanser. Noen av partnerskapene melder at endringsarbeid er det som er mest krevende.

Direktoratet har gjennom 2018 fulgt partnerskapsmøtene i Kristiansand som er «spydspiss-kontor». Gjennom fortsatt oppfølging av partnerskapsmøtene, vil direktoratet fremover kunne dele gode grep med andre partnerskap.

Direktoratet samarbeider tett med KS om temaer som berører partnerskapet, og det er satt i gang et arbeid med «Sjekkliste for gode prosesser ved vertskommunesamarbeid om NAV-kontor» i regi av Etableringsstøtteprosjektet. Dokumentet vil bli publisert første halvår 2019. Arbeid med revidering av «lokal samarbeidsavtale» er forventet å bli fullført innenfor samme tidsperiode. «Utviklingsnettverk for partnerskapet i Agder» i regi av KS sammen med direktoratet hadde oppstart i 2018, og det har blitt holdt tre samlinger.

3.5.2 Ny regional struktur

For å tilpasse seg regionreformen, har NAV gjennom 2018 forberedt og gjennomført etableringen av ny struktur i arbeids- og tjenestelinjen. NAV har hatt 19 fylkesadministrasjoner. Fra 2019 har NAV kun 12 fylker/regioner. Nye fylker/regioner og lokalisering er:

- NAV Agder (Arendal)
- NAV Innlandet (Hamar)
- NAV Møre og Romsdal (Molde)
- NAV Nordland (Bodø)
- NAV Oslo (Oslo)
- NAV Rogaland (Stavanger)
- NAV Troms og Finnmark (Tromsø)
- NAV Trøndelag (Steinkjer)
- NAV Vestfold og Telemark (Skien)
- NAV Vestland (Bergen)
- NAV Vest-Viken (region) (Drammen)
- NAV Øst-Viken (region) (Moss)

De nye fylkene/regionene er godt i gang med å frigjøre 125 mill. kroner på regionalt nivå til omfordeling og styrking av NAV-kontorene. Tydeligere vektlegging av ledelse og mer myndiggjorte ledere samt lavere eiendoms-

kostnader er en del av gevinstrealiseringsplanene. De nye virksomhetene skal gi:

- Styrking av arbeidsgiverrettede og individrettede tjenester
- Bidra til ett NAV med større oppmerksomhet på regional innovasjon og utvikling
- En mer kostnadseffektiv organisasjon
- Bidra til rom for større og mer robuste NAV-kontor

Den regionale utviklingen i 2019 vil i hovedsak omfatte endringer på kommune- og kontornivå. Når kommuner slås sammen, etableres også nytt, felles NAV-kontor. Samtidig blir det etablert mange vertskommunesamarbeid, som innebærer at kommuner samarbeider i en sammenslåingsprosess.

3.5.3 Effektiv ressursbruk

NAV har de siste årene arbeidet aktivt for å omprioritere flere ressurser til arbeidsrettet oppfølging ved å effektivisere øvrige saksområder.

Per desember 2018 er det til sammen om lag 5 365 statlige årsverk ved landets NAV-kontor. Det har vært en økning på 250 årsverk fra 2017 til 2018. Økningen i statlige årsverk det siste året (5 prosent) er høyere enn i de foregående årene (3 prosent i perioden 2015-2017 under ett).

NAVs ressurskartlegging²⁵ for 2018 indikerer at en større andel av ressursene brukes på bruker-oppfølging og kontakt med arbeidsgivere. Sammen med en økning i antall statlige årsverk, innebærer dette at den arbeidsrettede oppfølgingen er styrket i NAV-kontorene det siste året. Fra 2017 til 2018 utgjør økningen på disse områdene til sammen 270 årsverk. I perioden 2015-2018 har det vært en klar dreining i retning av at flere årsverk knyttes til oppgaver under overskriften «arbeidsrettet oppfølging» – over 80 prosent av ressursene i NAV-kontorene brukes innenfor dette området. Kategorien omfatter oppgaver som å utarbeide og å følge opp aktiviteter i aktivitetsplanen, dialog med bruker, planlagte samtaler og annen arbeidsrettet oppfølging.

NAV har de siste årene ønsket å øke kontakten med arbeidsgiverne. Ressurskartleggingen for 2018 viser at ressursbruken knyttet til disse aktivitetene utgjør vel 5 prosent av de statlige årsverkene i NAV-kontorene. Kartleggingen indikerer en viss økning i ressursbruken på området de siste årene – fra 2015 til 2018 har andelen økt med 1,3 prosentpoeng, det siste året med 0,2 prosentpoeng.

²⁵ NAV gjennomfører årlige ressurskartlegginger. I kartleggingen for 2018 er det gjort enkelte endringer i inndelingen innenfor de ulike områder (hovedkategorier), først og fremst «kontakt med arbeidsgiver» og sykefraværsoppfølging, og det kan ikke utelukkes at dette har påvirket resultatene noe.

Sammen med en vekst i antall statlige årsverk ved NAV-kontorene (anslag per november), kan det anslås at om lag 290 årsverk kan knyttes til markedsområdet i 2018. Siden 2015 har økningen i årsverk vært på 42 prosent (86 årsverk), mens økningen det siste året er på 9 prosent (23 årsverk).

Den digitale aktivitetsplanen har i 2018 etablert seg som en sentral kommunikasjonskanal mellom brukere og veileder. Gjennomsnittlig blir det opprettet en dialog i aktivitetsplanen mer enn 100 000 ganger i måneden.

NAVs strategiske retningsdreining med styrking av satsning på arbeid og dreining fra manuell saksbehandling til digitale løsninger har medført omfattende omstillingstiltak i ytelseslinjen i NAV. På noen fagområder, som

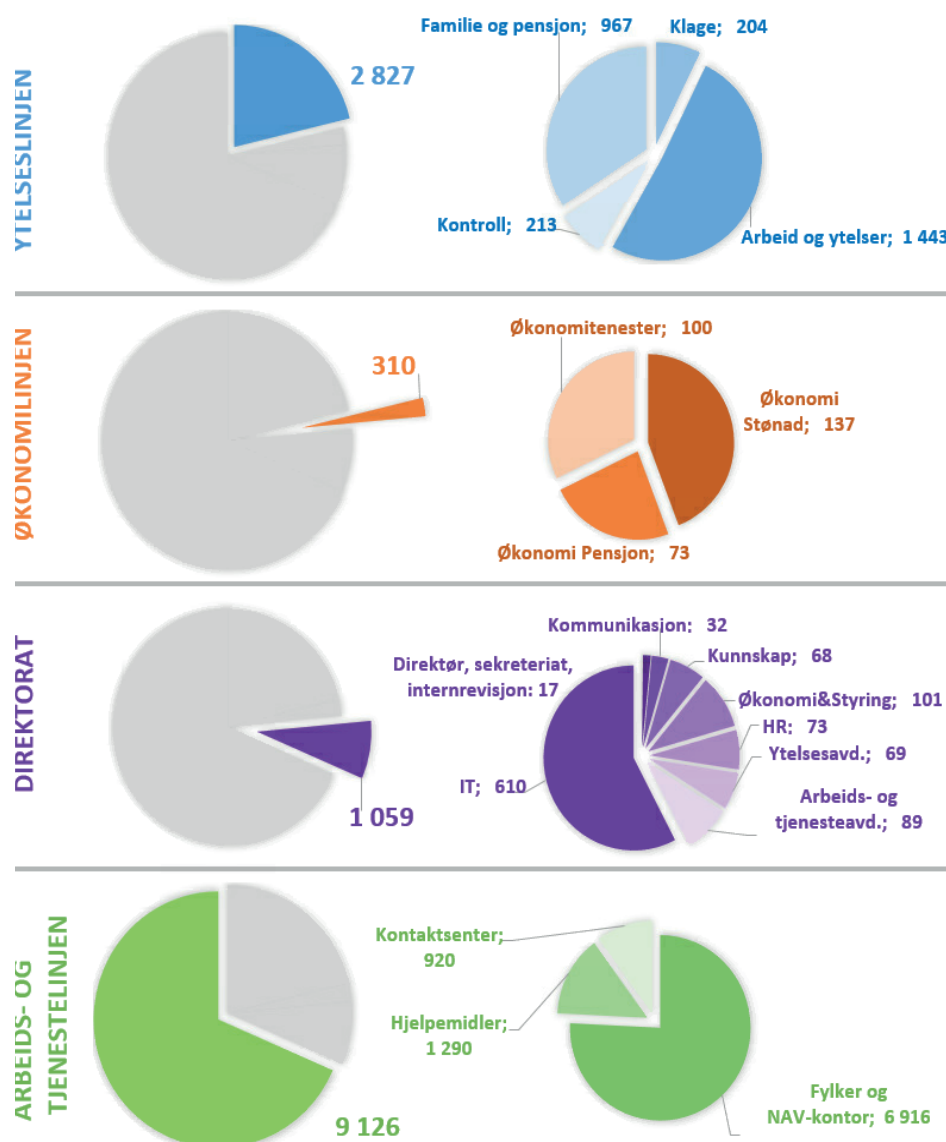
for eksempel pensjonsområdene, uføretrygd og barnetrygd, er saksbehandlingen automatisert for en del av sakene. Det gjør at vi blir mye mer effektive.

Samtidig har endringer i regelverket ført til en økning i saksmengde og økt kompleksitet i saksinngangen. En overgang til færre saksbehandlerenheter med større fagmiljøer vil hjelpe på sikt, men NAV har i 2018 vært inne i en krevende omstillingsperiode, som vil fortsette en tid framover.

Årsverk i NAV fordelt på linje og underliggende enheter

Netto årsverk er definert som årsverk fratrasket personer som er ute i fødselspermisjon. Netto årsverk fordelt per linje og underliggende enheter vises i figur 23.

Figur 23. Snitt årsverk drift ekskl. fødselspermisjon i NAV- en nedbrytning av rad 2 i tabell 2



3.5.4 Regelverksutvikling for videre digitalisering

Direktoratet har gjennom dialog med Arbeids- og sosialdepartementet og Barne- og likestillingsdepartementet fremmet flere lovforslag som har til hensikt å sikre at digitaliseringen blir enklere. Vi deltar aktivt i Difis arbeid med å utrede muligheter og tilpasse regelverk for en datadrevet forvaltning. Det er også satt i gang et felles arbeid mellom Arbeids- og sosialdepartementet og direktoratet for å se på eventuelle endringer i oppfølgingsprosessen i NAV og informasjonsdeling mellom kommune og stat i NAV-kontorene, slik at regelverket er bedre tilpasset utviklingen av digitale løsninger på vårt område.

3.5.5 IKT-utvikling

Utvikling av IT i NAV

Mange av prosessene i NAV er egnet for selvbetjening og automatisering, og dette gir et betydelig effektiviseringspotensial. I 2018 er det etablert referansearkitektur og teknologiplattform for automatisering og hendelseshåndtering av saksbehandling, samt at vi har anskaffet verktøy som bidrar til å gjøre alle deler av NAV mer datadrevet.

Ny digital arbeidsflate er tilgjengelig både på PC og tynnklient, og ved utgangen av 2018 har ca. 15 000 ansatte fått bærbar PC. Det er installert trådløse nett og "follow-me print" ved alle NAV-kontor. De fleste ansatte

i NAV har nå tilgang til Office 365-applikasjonene gjennom den nye løsningen. Kommunalt ansatte i Oslo har ikke de samme tilgangene ennå, her vil implementering skje bydel for bydel 1. halvår 2019 i tett samarbeid med Oslo kommune. Sentral infrastruktur for forenklet bruk av videomøter er implementert og bruken øker internt og eksternt.

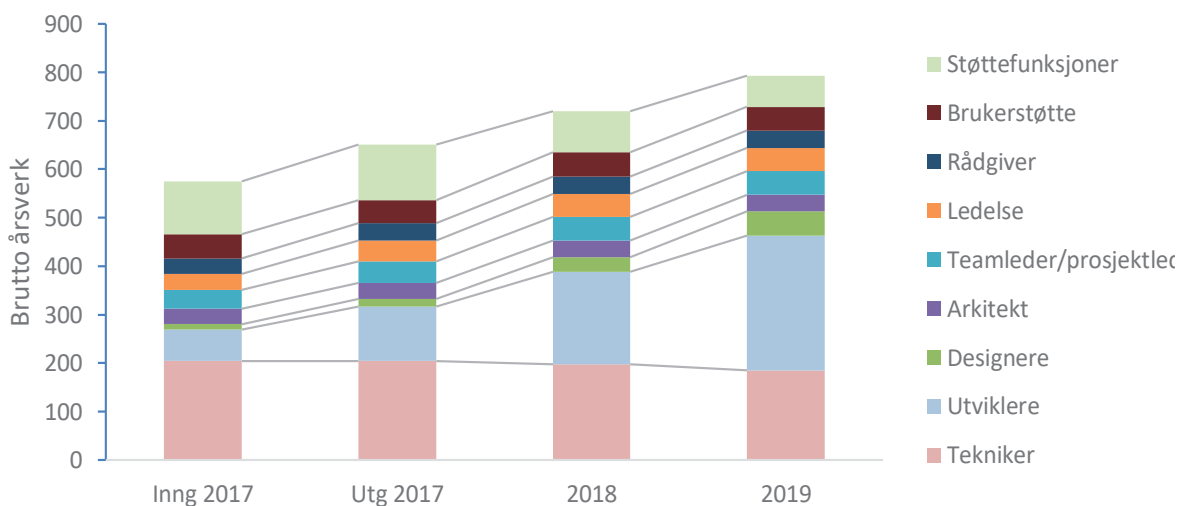
NAVs sourcingstrategi

NAVs sourcingstrategi for utvikling og forvaltning av IT-systemer innebærer strategiske valg for hvordan NAV kjøper IT-tjenester. Med begrepet «sourcing» mener vi hvorvidt tjenester/produkter skal kjøpes eksternt (outsourced) eller utføres av egne ansatte (insourced). Sourcingstrategiens formål er å maksimere verdiskapningen i etaten gjennom optimal bruk av egne ressurser i kombinasjon med differensiert bruk av leverandørmarkedet i form av standardløsninger eller kjøp av tjenester.

Realisering av strategien krever en kompetansedreining i IT-avdelingen. I hovedtrekk innebærer dette færre konsulenter, en dreining fra støtte- til utviklingsroller for selv å kunne drive utviklingen av IT-systemer det ikke finnes standardløsninger for i markedet, samt færre teknikere gjennom bruk av sky-løsninger.

Figuren under viser dreiningen de siste årene. Merk at det her er brukt bruttotall for årsverk – inkludert utviklingsårsverk. Tallene for 2019 er prognosetall.

Figur 24. Kompetansedreining i NAVs IT-avdeling



NAVs utviklingsportefølje

Utviklingsporteføljen i 2018 var på om lag 1 292 mill. kroner hvorav:

- 536,4 mill. kroner (inkl. usikkerhetsavsetning) var særskilte midler til moderniseringsaktiviteter over kapittel 604
- 667 mill. kroner var sentral avsetning til utviklingsporteføljen finansiert over kapittel 605
- 14,7 mill. kroner var midler tildelt Digisos gjennom medfinansieringsordningen over kapittel 540

I 2018 ble det gjennomført noen endringer i organiseringen av utviklingsarbeidet ved opprettelse av tverrfaglige produktteam og bruk av ny utviklingsmetodikk. Hensikten var å øke innovasjonsevne og endringstakt, oppnå større effekter av endringsinitiativ, og å få økt oppmerksomhet på brukerbehov og tettere dialog mellom fagmiljøer. NAVs utviklingsportefølje består etter dette av programmer, prosjekter og tverrfaglige produktteam.

Tverrfaglige produktteam opprettes med utgangspunkt i viktige produkter/tjenester, og settes sammen ut fra faglige behov. Det tverrfaglige produktteamet har et eierskap til produktene de jobber med, og kombinert med en smidig arbeidsform gir dette NAV mulighet til å levere produkter og tjenester raskere, bedre og billigere. Arbeidsformen reduserer risiko ved at teamene kontinuerlig leverer små deler om gangen og fortløpende måler oppnådd verdi for brukerne.

Under følger informasjon om de mest sentrale utviklingsinitiativene i 2018:

Moderniseringen av IKT i NAV (Prosjekt 2)

Prosjekt 2 er det andre av totalt tre hovedprosjekter i moderniseringen av IKT i NAV. 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.

I 2018 er det levert en komplett løsning for ytelsen engangsstønad og foreldrepenger, med digital søknadsdialog for kommende foreldre, samt en løsning med mulighet for automatisert behandling av søknadene der det er mulig i henhold til regelverket. Prosjektet har også levert ytterligere digitale tjenester med personifiserte informasjonssider på nav.no/foreldrepenger, og ressurseffektive svartjenester som chatboten Frida, en digital assistent som svarer på enkle spørsmål om foreldrepenger. I tillegg har alle landets arbeidsgivere fått tilgang til en digital inntektsmeldingsom erstatter dagens papirskjema for inntektsopplysninger. Den digitale inntektsmeldingen innebærer at 900 000 papirskjemaer fjernes årlig.

Program for arbeidsrettede tjenester

Programmet består av fire prosjekter:

Forenklet oppfølging skal effektivisere og forenkle den arbeidsrettede oppfølgingen NAV tilbyr brukerne. I 2018 har prosjektet levert raskere og enklere registrering for nye arbeidssøkere, arbeidsrettet informasjon på nav.no for sykmeldte, digital brevutsendelse, samt mulighet for brukere til å kartlegge sin jobbsøkerkompetanse på nav.no.

Plattform for arbeidsmarkedet skal utvikle nye selvbetjente CV-og stillingstjenester, og leverte i 2018 ny stillingsregistrering for arbeidsgivere, tidlig versjon av nytt stillingssøk via nav.no, samt intern arbeidsflate for rekrutteringsbistand.

Statistikk- og styringsinformasjon skal bidra til bedre styring og oppfølging. Prosjektet leverte i 2018 ny ledighetsstatistikk og styringsinformasjon innenfor arbeidsrettet oppfølging.

Tjenester til arbeidsgivere skal utvikle digitale løsninger for å erstatte tidskrevende manuelle tjenester for arbeidsgivere på områdene inkludering, tilrettelegging og tiltak. Prosjektet har i 2018 testet ut nye digitale skjemaer på tiltaksområdet som lanseres i januar 2019.

Modernisering av folkeregisteret

Skatteetaten (SKD) gjennomfører et program for å modernisere folkeregisteret. Arbeidet er et ledd i digitaliseringen og effektiviseringen av offentlig forvaltning. Målet er å få bedre kvalitet i registerdata og raskere utveksling av personopplysninger. I NAV er arbeidet organisert i et eget prosjekt som både ivaretar nødvendige endringer i NAV, samt ser på hvordan NAV kan nyttiggjøre seg mulighetene det moderniserte folkeregisteret gir.

I løpet av 2018 er det tatt mange teknologivalg. Ny digital løsning for rekvirering av D-nummer ble tatt i bruk i oktober 2017, og har i løpet av våren 2018 blitt vesentlig forbedret. Det er tatt i bruk ny løsning for å endre personopplysninger både til Folkeregisteret og til Persondataløsning. Prosjektet har arbeidet med Utenlandsk ID der NAV både leverer til Folkeregisteret og tar imot hendelser i NAVs Persondataløsning for søk og oppslag.

Kjernefunksjonalitet i den nye persondataløsningen er etablert med funksjon for mottak av hendelser, lagring og tilgjengeliggjøring. Det er gjennomført personvernkonsekvensutredning for den nye Persondataløsningen, og gjort tilpasninger for å tilfredsstille GDPR krav.

Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI)

EU krever at alle land i EU og EØS skal utveksle trygdeopplysninger elektronisk innen sommeren 2019. Som EØS-land må Norge innfri dette kravet, og EESSI-prosjektet utvikler de nødvendige løsninger og integrasjoner.

EUs hovedprosjekt er noe forsinket i forhold til opprinnelige planer, ingen av landene har startet selve utvekslingen ennå. NAV ligger langt framme, og er blant de første til å etablere nasjonalt aksesspunkt.²⁶ Aksesspunktet skal også brukes av andre norske institusjoner, som Helsedirektoratet, Statens pensjonskasse og KLP. Vi har nettopp revidert våre påkoblingsplaner i tråd med fremdriften i EU-prosjektet, og NAV planlegger å gå i produksjon med barnetrygd og kontantstøtte i april 2019. Deretter blir det påkobling område for område fram til november 2019.

Digisos

Digisos er et samarbeidsprosjekt mellom NAV, Kommunenes Sentralforbund (KS) og åtte utvalgte pilotkommuner (Askøy, Bergen, Bærum, Horten, Skien, Stavanger, Oslo og Trondheim). Formålet med prosjektet er å gi sosialtjenestens brukere bedre tjenester, ved å digitalisere tjenester i perioden 2016-2019.

I 2018 leverte Digisos tjenesten digital søknad for økonomisk sosialhjelp. De som mottar flere tjenester fra NAV, vil kunne søke om både kommunale og statlige tjenester på nav.no. Så langt er 50 NAV-kontor i 22 kommuner koblet på løsningen slik at innbyggerne kan søke om økonomisk sosialhjelp digitalt. I 2019 vil løsningen tilbys øvrige kommuner og NAV-kontor.

Produktteam sykefravær

Teamet skal digitalisere sykefraværsoppfølgingen for å effektivisere oppfølgingsprosessen for alle involverte aktører. Det legges spesiell vekt på støtte til oppfølgingsarbeidet på arbeidsplassen. Den digitale oppfølgingsplanen for sykemeldte er videreutviklet, og det er for eksempel mulig å dele planen med fastlege.

Teamet har i 2018 blant annet levert en løsning som gjør det mulig for arbeidstakere over hele landet å sende inn digitale søknader om sykepenger. Også selvstendige næringsdrivende og freelancere kan nå søke om sykepenger digitalt. Teamet har også digitalisert søknad for å beholde sykepenger ved utenlandsopphold, og gjort tilpasninger for å kunne motta ny inntektsmelding.

Digitale dagpenger

NAV jobber med å få på plass systemer og brukerdialog som sikrer at bruker gir korrekt og tilstrekkelig informasjon ved søknader om dagpenger, og at saksbehandlingen dermed kan skje raskest mulig. Teamet skal formulere enklere regler som brukerne kan forstå, og som egner seg for automatisering. Det skal utarbeides god og skreddersydd informasjon, skape gode og interaktive selvbetjeningsløsninger, digitalisere arbeidsprosesser, samt etablere felles intern og ekstern bruk av regler og informasjon.

Teamet har bidratt til forenkling og tydeliggjøring av brukerinformasjon på nav.no, basert på brukerinnsett. Spørsmål om verneplikt i digital søknadsdialog er for eksempel nå alderstilpasset, slik at det ikke lenger stilles spørsmål om verneplikt til dagpengesøkere som ikke lenger er vernepliktige. Spørsmål om barnetillegg er videre tydeliggjort, slik at det ikke lenger er noen usikkerhet for bruker om de søker barnetillegg eller ikke. Dette gir færre henvendelser til NAV fra brukere som ikke har sendt inn korrekt utfylt søknad.

Etableringsstøtteprosjektet

Etableringsstøtteprosjektet (ESP) støttet sammenheng og utvikling av nye fylker og regioner i NAV. Prosjektet skal også yte støtte til sammenslåing av NAV-kontor som følge av kommunesammenslåinger og vertskommunesamarbeid. Prosjektet går frem til sommeren 2020. Prosjektet skal ha overordnet oversikt over fremdrift og risikobilde på omstillingen, og skal også følge opp gevinstrealiseringen som forutsettes av regionaliseringen.

Digitalisering av utbetalingsmeldinger

Prosjektet har gjort årsoppgaven tilgjengelig på nav.no for alle brukere. Årsoppgaven sendes i tillegg i digital postkasse til de som har dette, og på papir til de som har reservert seg eller ikke finnes i kontaktregisteret til Difi. Prosjektet har sikret at pensjonister som har reservert seg i Difis kontakt- og reservasjonsregister, får utbetalingsmeldinger tilsendt på papir. Prosjektet har også gjennomført forbedringer i dokumentproduksjonsløsningen.

Personvern i NAV

Norge fikk i 2018 ny personopplysningslov, som gjorde bestemmelsene i EUs personvernforordning (GDPR) til gjeldende rett. NAV har forberedt seg på ny lov og arbeider fortsatt med organisatoriske og tekniske tiltak for å sikre at NAV etterlever krav til personvern i alle prosesser, herunder utvikling og drift av IT-løsningene. Utbedring og tiltak dekker både forbedringer som gjelder

²⁶ Det nasjonale aksesspunktet er en løsningskomponent for meldingsutveksling som videresender til rett institusjon i Norge når melding kommer fra utlandet. Når en institusjon i Norge utveksler meldinger til det nasjonale aksesspunktet videresendes meldingene til aksesspunktet i rett land som sender videre til rett institusjon i det landet.

krav som er videreført med ny personopplysningslov, samt nye krav. Tiltakene skjer dels i regi av et eget prosjekt, dels som ordinære linjeoppgaver. I 2018 har vi blant annet etablert oversikt over NAVs behandlinger, vi har oppdatert informasjon til de som er registrerte og etablert innsynsløsninger, samt funksjonalitet for korrigering og sletting i fagarkiv. Vi har også hatt en gjennomgang av avtaler, vi har etablert prosesser for å sikre at personvernkonsekvenser blir vurdert og krav blir ivare tatt tidligst mulig i utviklings- og endringsprosessene, samt utviklet sentrale elementer i internkontrollsystemet. NAV har i tillegg kommet langt i arbeidet med å etablere syntetiske testdata. Utbedringsarbeidet pågår fortsatt.

Alderspensjon 2021 (AP2021)

Prosjektet skal gjøre NAV i stand til å ivareta brukere som er født i perioden 1954-1962 når de fyller 67 år, gjennom veiledning, selvbetjening, saksbehandling og utbetaling av alderspensjon fra 1. februar 2021. Dette skal gjøres ved å sikre nødvendige regelverksavklaringer og implementere utestående funksjonalitet som ikke ble gjort i Pensjonsprogrammet og prosjektet Alderspensjon 2016. I tillegg skal mange av alderspensjonsbrevene løftes over på den nye teknisk plattformen Doksys.

I 2018 har prosjektet gjennomført nødvendige systemforberedelser.

ELSA II

Prosjektet skal innføre løsning for elektronisk administrativ saksbehandling og arkiv i hele Arbeids- og velferdsetaten. Løsningen legger til rette for at etaten kan etterleve arkivloven og journalføringsplikten, offentlighetsloven og elnnsyn, samt ta i bruk eFormidling for meldingsutveksling mellom virksomheter i tråd med føringer gitt i digitaliseringsrundskrivet. Innføringen av elektronisk administrativ saksbehandling og arkiv i ytre etat vil skje puljevis i løpet av 2019.

I 2018 har prosjektet jobbet med forberedelser til innføringen, og utarbeidet strategier for blant annet utrulling og opplæring. Det er også besluttet at Mo i Rana skal bli hovedsetet for administrativ arkivtjeneste i NAV.

Elektronisk korrigering og ettersendelse av meldekort

Prosjektet har gjort systemendringer i Arena, A-melding og innsending av meldekort på Ditt NAV. Dette innebærer at brukerne nå selv kan korrigere og etterregistrere meldekort på nav.no, og ikke lenger trenger å møte personlig på NAV-kontoret.

Maskinelle trekk

Prosjektet leverte i 2018 digital løsning for innlesing av utleggstrekk fra Statens innkrevingssentral og Skatteoppkreverne. I juni gikk prosjektet i produksjon med utleggstrekk fra Statens Innkrevingssentral og i desember utleggstrekk fra Skatteoppkreverne. Dette innebærer at 80 000 utleggstrekk årlig kommer digitalt til NAV istedenfor papir.

Nytt system for tiltaksøkonomi

Prosjektet benytter standard programvare som erstatter dagens Excel-ark for styring av tiltaksøkonomi. Bakgrunnen er et behov for bedre verktøy som gir oversikt over forpliktelser, forbruk og aktivitet, slik at NAVs styring av tiltaksområdet blir bedre. Forbedret systemstøtte på tiltaksområdet vil bidra til mer fleksibilitet og bedre kontroll på tiltaksområdet, samt bedre tjenester til brukerne. Gjennom løpende oppdatering av status vil NAV kunne gjøre bedre prioriteringer i form av omfordeling og korrigering av avvik.

Fra og med budsjettåret 2019 ble budsjettet fordelt og periodisert i det nye systemet. All rapportering om antall arbeidsmarkedstiltak som er gjennomført og tilhørende kostnader vil også bli gjort ved hjelp av det nye systemet fra og med januar 2019.

3.5.6 Utvikling av kompetanse og kunnskapsbaserte tjenester

I 2018 har direktoratet gjennomført en utlysning av FoU-midler på det tematiske satsingsområdet Arbeid og Helse. Seks nye prosjekter ble tildelt midler etter behandling i FoU-utvalget. Det har vært god aktivitet og framdrift i oppdragsprosjektene, forsøkene og evalueringene, og i løpet 2018 er 18 prosjekter blitt avsluttet og sluttrapport er levert. Samtlige rapporter er publisert på nav.no. De fleste av de avsluttede prosjektene er innenfor de tematiske satsingsområdene *arbeidsinkludering og arbeid og helse*. Det er stadig flere prosjekter å finne innenfor det tematiske satsingsområdet *interaksjon med brukere*, hvor det også ble lagt ut en ny utlysning som har frist i februar 2019.

Direktoratet har gjennomført en rekke analyser i 2018, og samtlige analyser er publisert på www.nav.no/analyser. Ansatte er hyppige foredragsholdere på konferanser og seminarer både i og utenfor NAV.

Vi har per i dag åtte PhD-studenter i NAV på ordningen Offentlig sektor PhD, som samfinansieres av Forskningsrådet og FoU-midler i NAV.

For å sikre at forskningsbasert kunnskap blir tatt i bruk i bruk i organisasjons- og tjenesteutvikling har direktoratet i 2018 arrangert en rekke større workshoper og seminarer med deltakere fra både forskningsmiljøer og ulike deler av NAV. Samlingene har hatt tema om både ideutvikling og spredning av kunnskap.

NAV publiserer forskningsfunn i digitale kanaler som nav.no, NAVs internmagasin memu.no og Facebooksiden NAV Kunnskap. Vi har fortsatt satsingen på å oppsummere og formidle viktige forskningsfunn og analyser på en mer helhetlig og kortfattet måte. Det er imidlertid fortsatt et klart potensial for å integrere bruken av forskningsbasert kunnskap både i tjenesteutviklingen og tjenesteutøvelsen i NAV.

I 2018 har vi derfor lagt ned et større arbeid for å bygge opp kunnskapssider på nye Navet (NAVs intranett). Sidene er bygget slik at det skal være lett å finne fram til relevant kunnskap når man jobber innenfor ulike fagfelt i NAV. Arbeidet med gode plattformer for intern kunnskapsdeling i NAV vil fortsette i 2019.

I oktober 2018 arrangerte direktoratet den årlige NAV-konferansen. Tema denne gangen var utenfor-skap. Vi anser konferansen for å være svært vellykket, og den var godt besøkt. Rundt 300 deltakere fikk med seg arrangementet på Sentralen. Ytterligere 7 000 fikk med seg deler av arrangementet via strømming og til sammen ble det strømmet ca. 300 timer fra NAV-konferansen via NAV Kunnskap på Facebook.

I august 2018 inngikk direktoratet en strategisk samarbeidsavtale med NTNU. Avtalen beskriver at partene i samarbeid skal utvikle programområder for forskning, utdanning og innovasjon innen områder der NTNU har spesielle forutsetninger for å utvikle sterke, koordinerte fagmiljøer med relevans for NAV. Ved avtaleinngåelsen ble arbeid og helse, digitalisering, velferdsteknologi og innovasjon og læring utpekt som aktuelle programområder for avtalen. Så langt er beskrivelsen av området Arbeid og helse utarbeidet, mens arbeidet med de tre øvrige områdene befinner seg i startfasen.

Vi er i dialog om et mulig strategisk samarbeid med Universitetet i Agder om kunnskapsutvikling og forskning på ungdom i risikozonen. Dialogen skjer i samarbeid med NAV Agder, og vi har også bedt om at andre, aktuelle direktorater inviteres inn i den videre dialogen.

I andre halvår fikk vi på plass en rammeavtale for forskning og evalueringer. Avtalen omfatter i alt fire oppdrags typer og skal forenkle prosessene med å anskaffe tjenester på dette området. Det var stor interesse for utlysningen, og mange solide forskningsmiljøer er inkludert i avtalen. Første oppdrag under avtalen ble lyst ut i desember.

Mot slutten av året satte vi i gang et større kartleggingsarbeid av virkemidlene vi har bygd opp på FoU-området; de tematiske satsingsområdene, såkornmidler, medlemskap i Kunnskapssenteret, finansiering av doktorgrader, samarbeidsavtaler med høyskole- og universitetssektoren med mer. Gjennomgangen vil bli ferdig våren 2019, og vil danne grunnlag for den videre diskusjonen om hvordan vi skal innrette virkemidlene vi har på FoU-området i NAV.

Et viktig element i arbeidet med kunnskapsbasert organisasjons- og tjenesteutvikling er et systematisk arbeid med å styrke medarbeidernes kompetanse. I oktober 2018 ble prosjekt Økt kompetanse godkjent som prosjekt i direktoratets portefølje med finansiering t.o.m budsjettåret 2019. Prosjektet skal føre til at medarbeidere i NAV har den kunnskapen og de ferdighetene som trengs for å få mennesker i arbeid og skape gode brukeropplevelser. Prosjektet skal arbeide med å utvikle gode systemer og modeller for læring på kjerneområder og styrke ledernes arbeid med kompetanseutvikling. Prosjektet har etablert samhandling med NAV og Fylkesmannen i fire utvalgte samarbeidsfylker der hver (både Fylkesmennene og NAV Fylke) får tilført ekstra ressurser for å målrette og forsterke kompetansearbeidet i sitt fylke.

4 Styring og kontroll



Flere områder som hadde svakheter, ble forbedret i 2018.

4.1 Overordnet vurdering av styring og kontroll

Vurdering av styring og kontroll

Arbeids- og velferdsetaten har god styring og kontroll på sin virksomhet. Totalt sett mener vi at styringen bidrar til god måloppnåelse. Styring og kontroll blir løpende vurdert for å sikre at styringen kan tilpasses til utfordringene.

NAVs system for styring og kontroll

Fra 1. januar 2017 fikk NAV en ny instruks for virksomhets- og økonomistyring, og den ble siste gang revidert på noen få punkter per 1. januar 2019. I denne instruksen fastsetter departementet myndighet og ansvarsdeling mot etaten. Den omtaler også de kravene departementet stiller til system, rutiner og styringsprosesser i Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Plan- og budsjettprosessen for etaten følger et fast årshjul som er tilpasset etatsstyringsprosessen fra Arbeids- og sosialdepartementet. Direktoratet gjennomfører årlig en oppdatering av etatens fireårige langtidsplan som gir retning for ønsket utvikling i perioden. I plan- og budsjettnotatene legges det frem forslag til fordeling av årsbudsjettet som støtter oppunder prioriteringene i langtidsplanen og det årlige tildelingsbrevet fra Arbeids- og sosialdepartementet. Mål, resultatkrav, budsjetter og fullmakter formaliseres i årlige mål- og disponeringsbrev til enhetene. Mål- og disponeringsbrevene er grunnlag for intern rapportering om måloppnåelse og budsjett. Direktoratet rapporterer til departementet i tråd med føringene i tildelingsbrevet.

Risikostyring

NAV jobber kontinuerlig med å videreutvikle risikostyringsmetoden. I etterkant av modenhetsvurderingen av risikostyringen i NAV som ble gjennomført i 2018, ble det besluttet at NAV skal arbeide for å oppnå modenhetsnivå fire innen risikostyringen. I 2019 skal vi gjennomføre tiltak for å heve kvaliteten på risikovurderingene.

I 2018 har NAV jobbet systematisk med operativ risikostyring som en del av virksomhetsstyringen. Ledergruppen foretok en hovedvurdering høsten 2017, med vekt på 2018. Det ble foretatt jevnlig oppdateringer av etatens risikokart gjennom året. Det ble gjort en ny hovedvurdering høsten 2018, med vekt på 2019.

Ledergruppen vurderte de mest kritiske risikoene for NAV i 2018 til å være innen områdene alvorlige voldshendelser, etterlevelse av den nye personvernforordningen og personopplysningsloven, samt ustabilitet i systemløsningene. Dette er risikoer som krever løpende oppmerksomhet fra ledergruppen på grunn av alvorlighetsgraden av eventuelle konsekvenser. Tiltakene gjenspeiler at dette er områder hvor det jobbes kontinuerlig med forbedring og reduksjon av risiko.

Internkontroll

Etaten har dokumenterte føringer for alle vesentlige områder, blant annet er overordnede økonomi-, personal- og faglige fullmakter publisert på NAVs intranett. Krav til saksbehandling er dokumentert i rundskriv, arbeidsstandards og rutiner, og flere arbeidsprosesser er dokumentert i ulike verktøy. Vi vurderer at vi har et kontrollmiljø i modning mot stadig bedre integrering av internkontroll i arbeidsprosessene, spesielt gjennom digitalisering og god kompetanse hos medarbeiderne. Oppfølging av internkontroll integreres stadig bedre i den ordinære virksomhetsstyringen. Den reviderte langtidsplanen for internkontroll vil styrke kontrollmiljøet i denne retningen.

I 2018 ble langtidsplanen for internkontroll i etaten revidert. Planen gjelder årene 2019 – 2021. Tidsrommet er satt for å tilpasses iverksetting av viktige digitaliserings tiltak som Prosjekt 3 (sykepengene). Ambisjonsnivået i planen er satt ut fra de utfordringene NAV står overfor og den kapasiteten etaten har. Internkontroll integreres i oppgaveløsningen, og er en del av den ordinære virksomhetsstyringen og oppfølgingen. For å sikre slik integrering, legges tiltakene tett opp til utviklingsaktiviteter som er i gang. Kvalitet sikres gjennom nye IT-løsninger, styrket fagkunnskap og selvevaluering i arbeidsprosessene. Vi legger vekt på at det gjennomføres forebyggende kontroller og utstrakt selvevaluering. Styrings- og kontrollaspektet modereres av mer tillitsbasert styring med vekt på læring. Siden det kan ta noe tid før digitale løsninger er på plass, vil kvalitetsundersøkelser og andre forbedringstiltak som er i gang, fortsette inntil videre, men nye midlertidige manuelle kontroller vil ikke bli innført parallelt med den digitale utviklingen.

For å sikre at internkontrollarbeidet følges opp, blir ansvar tydelig definert, og krav til kvalitet og resultater synliggjort i mål- og disponeringsbrevene og oppfølgingsprosessene. Vurdering av risiko og vesentlighet ligger til grunn for kravene som stilles.

Oppfølging av revisjonsmerknader

Direktoratet følger opp merknader fra Riksrevisjonen og fra etatens internrevisjon, og enhetene rapporterer kvartalsvis. Ved lukking av merknader kreves det dokumentasjon på gjennomføringen. Åpne og forsinkede saker kommenteres særskilt i rapporteringen. Enhetene må redegjøre for hvilke tiltak som er satt i verk for å lukke merknaden, samt tidspunktet de forventer at sakene kan avsluttes. I tillegg må enhetene som har flere forsinkede saker, kommentere hvilke prioriteringer de forskjellige tiltakene har.

4.2 Forbedringer av styringen

2018 har vært et år preget av forbedringsinnsats, og flere områder som hadde svakheter, ble forbedret i 2018. Spesialiseringen og vekt på lik kvalitet i ytelseslinjen gir bedre måloppnåelse. Digitalisering og nye systemer forbedrer arbeidsprosesser og dokumentasjon av resultater i hele etaten, og vil føre til økt etterlevelse, bedre beslutningsstøtte, færre manuelle kontroller og kortere saksbehandlingstid.

NAV er en organisasjon i stor endring gjennom digitalisering og endrede arbeidsmåter som smidig utvikling. Før nye internkontrollrutiner og finansieringsmodell har kommet på plass, kan det i en overgangsfase medføre økt risiko for at feil og mangler ikke blir tidsriktig oppdaget.

Virksomhetsstrategien ble oppdatert i 2018

Virksomhetsstrategien omhandler NAVs viktigste mål og innsatsområder, ut fra overordnede føringer fra departement og de hovedutfordringer som fremkommer av NAVs omverdensanalyse.

Medvirkning har stått sentralt i oppdateringsarbeidet. Det ble blant annet gjennomført 23 workshoper i ulike deler av NAV, herunder et eget møte med representanter fra medbestemmelsesapparatet, KS og Sentralt brukerutvalg.

Virksomhetsstrategien gjelder i prinsippet bare for den statlige delen av NAV. Partnerskapets synspunkter har vært viktige for at den oppdaterte strategien inneholder mål og innsatsområder som er samkjørt med hele arbeids- og velferdsforvaltningen.

Videreutvikling av mål- og resultatstyringen

De siste årene har NAV arbeidet med å utvikle styringen mer i retning av økt lokalt handlingsrom og vekt på resultater og effekter framfor styring og måling av aktivitet. Både gjennom samarbeidet med departementet om tildelingsbrev, og i den etatsinterne styringen gjennom mål- og disponeringsbrev, har vi beveget oss i ønsket retning. En tydeligere struktur mellom styringsparametere, nøkkelinformasjon, oppdrag og statistikk har gitt rom for bedre rapportering og færre rapporteringspunkter. I større grad brukes nå oppdrag som virkemiddel for å øke kunnskapen om hva som gir god effekt i retning av måloppnåelse. I høstens arbeid med tildelingsbrev for 2019 er denne utviklingen videreført.

Styringen fra direktoratet og videre utover i linjene viderefører utvikling i denne retningen. NAV er i gang med å utvikle og iverksette nye tjenester og verktøy. Denne forbedringen av tjenestene gir samtidig mulighet for å hente ut ny informasjon som kan være nyttig til styring og rapportering.

Produktområder og tverrfaglige produktteam

For å få mer effektiv og målrettet forretningsdrevet utvikling basert på brukernes behov vil vi etablere produktområder. Produktområdene skal være basert på hendelser i en persons liv og som gjør at vedkommende trenger tjenester fra NAV. Produktområder skal bidra til at brukerne slipper å forholde seg til hvordan NAV er organisert. Vi har startet med å samle tverrfaglig kompetanse i team som jobber på tvers av eksisterende organisasjon. Teamene legger til rette for å drive kontinuerlig utvikling av et fagområde over tid. Helhetlig produkteierskap tilrettelegger for langsiktig kvalitet og kontinuerlig læring.

I løpet av 2018 ble det opprettet 7 tverrfaglige produktteam direkte under NAVs utviklingsportefølje. Disse teamene har vært enkeltstående team som har levert ett produkt eller en tjeneste og rapportert direkte i linjen som eier produktet. I tillegg har flere av prosjektene og programmene gått over til smidig leveransemetode med bruk av tverrfaglige produktteam. Rammeverket for tverrfaglige produktteam har blitt kontinuerlig utviklet og forbedret i løpet av 2018.

Etablering av produktområder, hva vi skal oppnå med og hvordan vi skal organisere dem, ble diskutert i direktørmøtet flere ganger i løpet av 2018. 1. juni ble det besluttet at vi skal pilotere ett eller flere produktområder i 2019. 18. desember 2018 ble det besluttet at produktområde Helse starter som pilot fra 1. januar 2019 og at «Pilotåret» er ut 2019. Det er etablert en grunnleggende struktur for styring av produktområde Helse. Denne strukturen vil videreutvikles etter hvert som vi lærer av erfaringer, og den vil ytterligere videreutvikles når nye produktområder startet pilotfasen i løpet av 2019.

Feilutbetalinger

Handlingsplan for feilutbetalingsområdet ble utarbeidet i desember 2016. I tråd med handlingsplanen er det er gjennomført flere tiltak på området i 2018. Se omtale under punkt 3.3.4. For å unngå nye feilutbetalinger ble det i 2018 også satt inn ekstra tiltak knyttet til beregning og utbetaling av feriepenger for sykepenges. For å få redusert restansene videreførte vi tiltaket som startet i 2017, hvor det ble etablert en egen arbeidsgruppe (task force) knyttet til dagpenges. Dette ga gode resultater.

Regnskapskvalitet

Arbeidet med å sikre riktig utbetaling og riktig regnskap er viktig og har høy prioritet i NAV. NAVs egen vurdering er at kvaliteten på området er ytterligere forbedret i 2018.

De ekstraordinære tiltakene som ble iverksatt i 2017, både på grunn av feilsituasjoner i ordinær drift og områder som Riksrevisjonene har hatt merknader til over flere år, er videreført i 2018. I tillegg satte vi inn ekstra tiltak knyttet til beregning og utbetaling for feriepenger til sykepenger, foreldrepenger og pleiepenger. Området er komplisert fordi det er mange ulike kategorier av beregningsregler, nye opplysninger fra brukere og arbeidsgivere som krever omgjøring av tidligere utbetalinger, som igjen påvirker feriepengeberegningen. I tillegg kommer korrigeringer som følge av overgang mellom sykepenger og foreldrepenger.

Ved utgangen av 2018 er avstemminger mellom fagsystemene og økonomisystemene forbedret, gamle saldoer i regnskapet er betydelig redusert, og avstemminger av skatteoppgjør og rapportering til a-ordningen ferdigstilt.

I årene fremover kan det fortsatt være behov for ekstraordinære tiltak på enkelte områder, spesielt der det er gamle IT-systemer.

Veikart for utvikling av økonomifunksjonen i NAV mot 2022 ble utarbeidet og besluttet i 2018. Her ligger felles retning og føringer. NAV skal ha automatiserte prosesser gjennom hele verdikjeden og ta i bruk standard-ønsninger der dette er formålstjenlig. Det vil bli færre manuelle operasjoner og mer sømløse verdikjeder, noe som vil være med på å sikre rett utbetaling og god regnskapskvalitet.

Anskaffelser

NAV anskaffet i 2018 varer og tjenester for 16,2 mrd. kroner fordelt på porteføljene driftsbudsjettet, hjelpe-midler og arbeidsrettede tjenester.

I 2018 har vi laget ny anskaffelsesstrategi. Anskaffelser i NAV skal bidra til bedre tjenester, effektivisering og økt samfunnsansvar. Strategien har tre innsatsområder; digitalisering og innovasjon, gevinster og besparelser, miljøhensyn og sosialt ansvar.

Fra 1. januar 2018 tok NAV i bruk konkurransegjennomføringsverktøy og kontraktsadministrasjonsverktøy. Vi oppfyller dermed kravet om digitalt mottak av tilbud i henhold til kravet som trådte i kraft 1. januar 2018 i Lov og forskrift om offentlige anskaffelser.

NAV stiller miljøkrav i alle anskaffelser, og mottok prisen som beste innkjøper fra miljømerket Svanen i 2018. Vi har startet arbeidet med å lage et miljøregnskap for NAV, hvor vi måler CO2 avtrykket på utvalgte områder som flyreiser, avfall og energi.

NAV deltar i Nasjonalt program for leverandørutvikling og har bidratt til utvikling av metoden for innovative anskaffelser. Vi er fortsatt med som følgevirksomhet i Norges første innovasjonspartnerskap som gjennomføres av Stavanger kommune.

Arbeids- og velferdsetaten har i flere år jobbet med forbedring av eiendomsområdet. Eiendomskostnadene var på topp i 2013, men har etter dette blitt redusert gjennom en rekke tiltak. Denne trenden ble videreført i 2018. Herunder kan nevnes at det er stilt arealkrav ved innleie i samsvar med statens norm for nybygg, at det er inngått felles avtaler for interne driftstjenester som for eksempel renhold, kantine og vakthold, samt at felleskostnader og energibruk følges tettere opp.

Tall for etatens eiendomsforvaltning ved utgangen av 2018 er levert til Statens leieregister.

Informasjonssikkerhet

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i 2018 arbeidet med å forbedre tilgangsstyring til personopplysninger, og det er anskaffet et tilgangsadministrasjonssystem som skal innføres i 2019.

Styringssystemet for informasjonssikkerhet er forenklet og det er gjennomført flere mindre e-læringsmoduler for å skape bevissthet om betydningen av informasjonssikkerhet i NAV.

Det er også etablert en responsgruppe for IT-angrep og sikring av IT-infrastruktur i IT-avdelingen, slik at de tekniske ressursene er samlet og arbeider bedre sammen.

Oppfølging av Riksrevisjonens merknader

Riksrevisjonen overleverte 18. oktober 2018 Dokument 1 (2018-2019) til Stortinget. Riksrevisjonen hadde merknader knyttet til sikring mot dataangrep i Arbeids- og velferdsetaten, anskaffelser av hjelpe-midler i Arbeidsog velferdsetaten og utførereformen.

NAV tar med disse merknadene i det løpende forbedringsarbeidet på de respektive fagområdene. NAV er i gang med å systematisere sikkerhetsarbeidet, slik at vi kan bedre prioriteringen av hvilke sikkerhetstiltak vi skal gjennomføre til enhver tid. Riksrevisjonens funn knyttet til dataangrep har å gjøre med eldre systemer. Etatens største sikkerhetstiltak er den omfattende moderniseringen av systemene. Når det gjelder hjelpemidler, jobber vi kontinuerlig med å få rammeavtaler på nye produkter som er etterspurt blant funksjonshemmede, samtidig som det ikke er hensiktsmessig å ha rammeavtaler på alle produkter.

Vedrørende utførereformen erkjenner vi at etaten har et forbedringspotensial for å sikre gode vurderinger av brukeres arbeidsevne og arbeidsmuligheter. Vi jobber blant annet med å kvalitetssikre arbeidsevnevurderingene, styrke inkluderings- og arbeidsmarkedskompetansen, samt vektlegge at veileder i samarbeid med bruker skal se etter relevante arbeidsmuligheter.

Vi har dialog med Riksrevisjonen i anledning deres pågående finansielle revisjoner for 2018. I tillegg til den ordinære regnskapsbekreftelsen har Riksrevisjonen sett på:

- Anskaffelser og oppfølging av arbeidsmarkedstiltak
- Boligtilpasning til personer med nedsatt funksjonsevne

I forbindelse med årsavslutningsrevisjonen for 2018 har etaten hatt tett dialog med Riksrevisjonen for å orientere om status for NAVs regnskapskvalitet.

Omtale av forvaltningsrevisjoner

NAV har også dialog med Riksrevisjonen blant annet i anledning forvaltningsrevisjonen om NAVs innsats mot trygdesvindler. Målet med undersøkelsen er å vurdere om Arbeids- og sosialdepartementets og arbeids- og velferdsetatens arbeid med å forebygge og avdekke trygdesvindler er i tråd med Stortingets vedtak og forutsetninger.

4.3 Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse

Arbeidsmiljø- og sykefraværarbeid

I 2018 gjennomførte vi en arbeidsmiljøundersøkelse for å få mer forskningsbasert kunnskap om arbeidsmiljøet i etaten med relevans for sykefraværet, endring og omstilling. Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) stod for undersøkelsen, og etatens sentrale arbeidsmiljøutvalg (AMU) var mottaker av rapporten og har behandlet den. I mål- og disponeringsbrevene for 2019 legges kunnskapen som er kommet fram til grunn for etatens videre arbeid med å sikre et godt arbeidsmiljø. Det er fortsatt et mål å redusere sykefraværet og hindre frafall. Etaten er i stor endring, og AFI peker spesielt på viktigheten av systematisk innsats for et godt arbeidsmiljø og trekker fram mestringsfaktorer som tydelige prioriteringer, rolleklarhet, medvirkning i organiseringen av eget arbeid, god opplæring og lederstøtte.

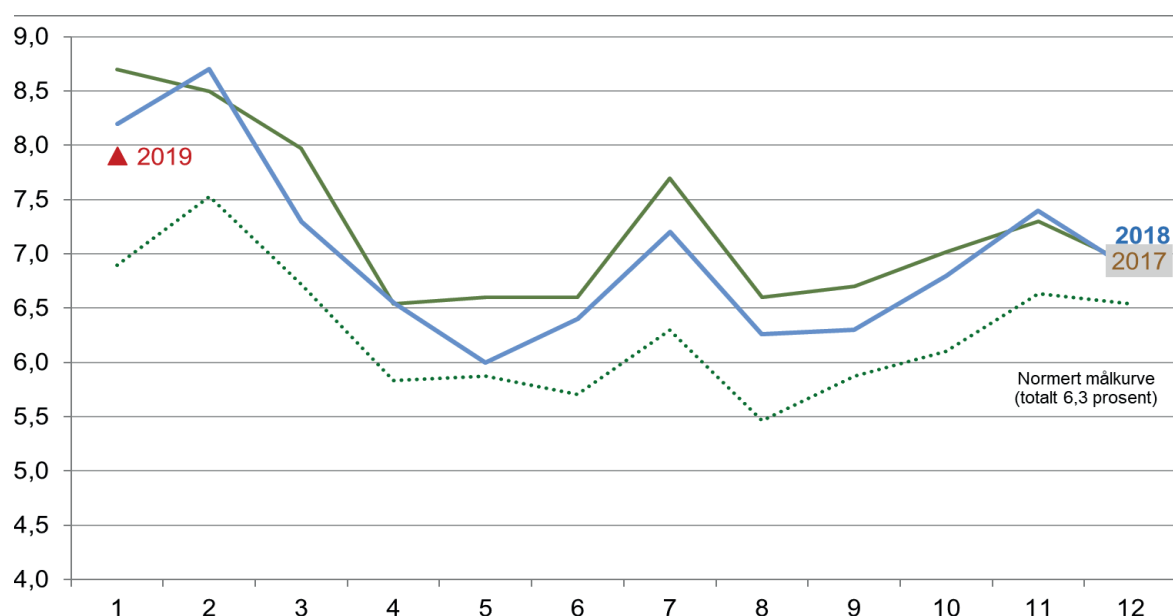
Driftsenhetenes rapporter viser at det er bevissthet om arbeidsmiljømessige konsekvenser av endring og omstilling, og at mestring og kompetanse, nærvær og sykefravær er forhold som følges opp.

Sykefraværet i gjennomsnitt for året 2018 ble 7 prosent (legemeldt og egenmeldt). Det er en reduksjon på 0,3 prosentpoeng fra 2017, og utviklingen går i riktig retning. Det er fortsatt de brukernære enhetene som har et høyt sykefravær i etaten, selv om dette bildet

er nyansert. Mange oppgir arbeidsbelastning som viktigste årsak til sykefravær. Flere tar også opp at sykefraværet gir en merbelastning for kollegene til den/de sykmeldte. AMU uttrykker tilfredshet med nedgangen i sykefraværet, men vil fortsatt ha stor oppmerksomhet på sykefraværsutviklingen, særlig fordi etaten er i stor endring og omstilling. Noen av suksessfaktorene som trekkes fram i virksomhetsrapporteringen fra driftsenhetene, er økt bevissthet om mestringsfaktorer som kompetanseutvikling og opplæring, innflytelse i arbeids hverdagen, samt kollega- og lederstøtte.

Vi har gode rutiner for oppfølging av sykefravær. Flere av driftsenhetene følger systematisk opp hyppige korttidsfravær og gjentakende sykefravær for å tilrettelegge ved langtidsfravær og for å hindre frafall. Mange driftsenheter opplyser at de benytter bedriftshelsetjeneste (BHT) og arbeidslivssenteret som faglige rådgivere. HR-avdelingen i direktoratet har i 2018 utredet ulike tiltak som kan bidra til bedre praksis for overføring av ansatte med midlertidig eller varig redusert arbeidsevne, som etter utprøving er avklart til annet passende arbeid.

Figur 25. Sykefraværsutviklingen 2018



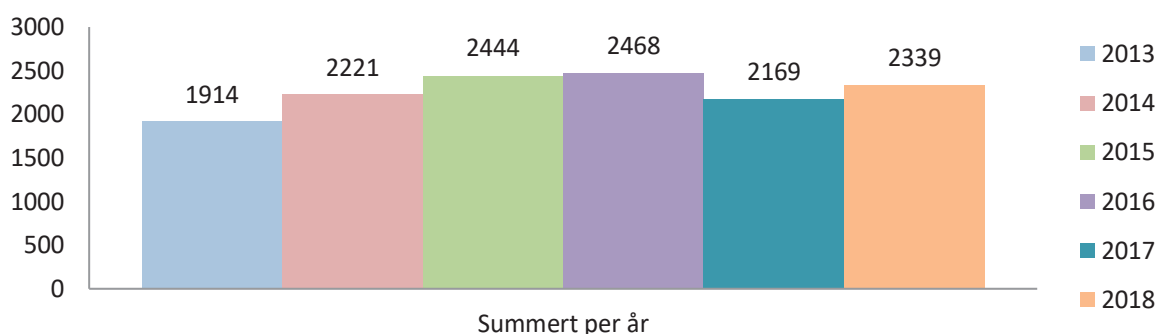
Vold og trusler

NTNU Samfunnsforskning har fra juli 2017 til august 2018 sett på arbeidet med å håndtere vold og trusler i NAV 2013-2018. Konklusjonen er at satsingen mot vold og trusler mot ansatte i NAV har vært vellykket. Tilbakemeldingene fra de ansatte vedrørende satsingen er positive, og igangsatte tiltak er i stor grad gjennomført i NAV-kontorene. Tiltakene er vurdert som godt tilpasset behovene, og oppmerksomheten på ansattes arbeidssituasjon har økt betraktelig. Risiko for sjikane, trusler og vold følges nøye opp i etaten og gjenspeiles i de årlige mål- og disponeringsbrevene.

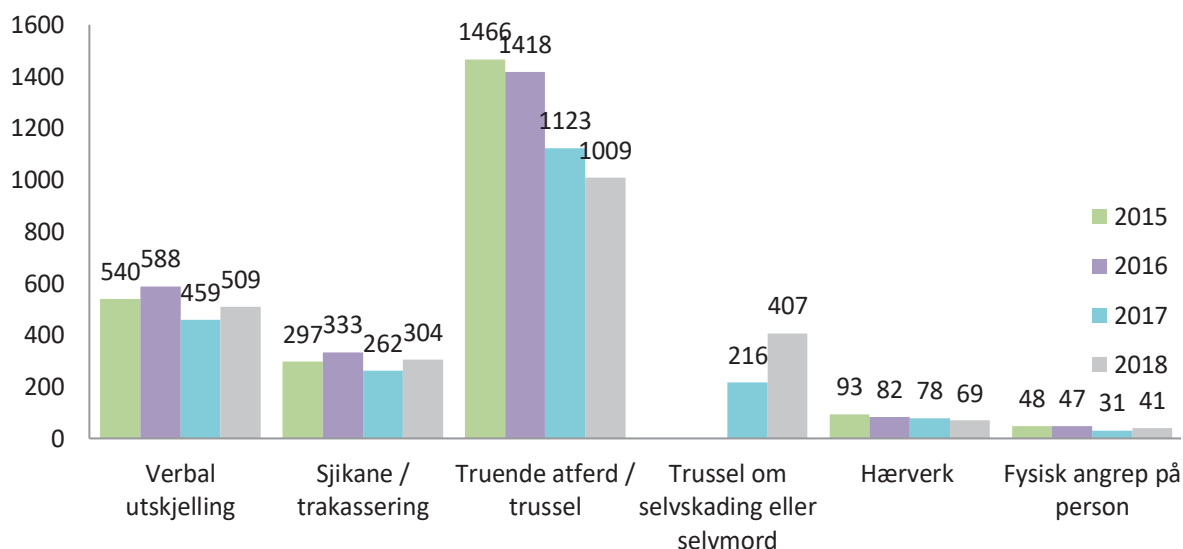
hendelser i 2018. Det ble registrert 2 339 uønskede hendelser i 2018 mot 2 169 i 2017. Økningen skjedde i første halvår, og en gjennomgang av beskrivelsene indikerer at noe av økningen kan knyttes til frustrasjon hos brukere på grunn av endringer i regelverk. De fleste hendelsene dreier seg om verbal sjikane eller trusler, et fåtall er fysiske angrep på personer. I 2018 ble det registrert 41 hendelser med fysiske angrep på personer. Av de 2 339 hendelsene som ble registrert totalt i 2018, er politi tilkalt i 222 av tilfellene og 187 av tilfellene endte med en politianmeldelse. I 300 av tilfellene ble det gjort utestengelsesvedtak.

Etatens registreringssystem for vold og trusler, ASYS, viser at det har vært en liten økning i antall registrerte

Figur 26. Utviklingen av registrerte uønskede hendelser i etatens avvikssystem ASYS



Figur 27. Fordeling på type hendelser



Kategorien «trussel om selvskading eller selvmord» ble skilt ut fra kategorien «truende atferd/trussel» i mai 2017. Det er først i 2018 at denne kategorien viser total for året (407 registrerte hendelser). Det er særlig NAV Kontaktsenter som er utsatt for denne typen hendelser. Samtale- og trening er et av virkemidlene som fremheves som virkningsfullt for å skape mestring hos medarbeidere.

Inkluderingsdugnaden – Arbeids- og velferdsetaten som arbeidsgiver

Høsten 2018 gjennomførte etaten en omfattende forankringsrunde for hvordan vi skal arbeide internt med inkluderingsdugnaden. Etatens HR-rapporteringskrav for 2018 ble oppdatert med kravene i inkluderingsdugnaden. Innstillingsmalen som benyttes ved rekruttering, er endret slik at også «hull i CV» er tatt inn som kriterium på samme måte som for nedsatt funksjonsevne. Arbeidet med å endre rekrutteringsrutiner og praksis er i gang.

Interne rapporter viser at det er bevissthet om kravene i inkluderingsdugnaden, og noen enheter gjør mye for å nå målet om at andelen nyrekrutterte til fast stilling som er personer med nedsatt funksjonsevne/hull i CVen skal være 5 prosent. Det er meldt fra om behov for en juridisk avklaring fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet av målsettingen i inkluderingsdugnaden

opp mot kvalifikasjonskravet i Statsansatteloven. Det er også uttrykt behov for nærmere avklaringer i hva som ligger i definisjonen av «hull i CV». Det kan være vanskelig å forene kravene om å være en inkluderende arbeidsgiver og samtidig ivareta andre krav ved en ansettelse (for eksempel kvalifikasjonskravet).

Vi er i tett dialog med Kommunal- og moderniseringsdepartementet om hva vi som statlig arbeidsgiver kan bidra med av erfaringer til andre statlige virksomheter, samt om utfordringene som følger av 5-prosent målet.

Andelen nyansatte i fast stilling med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV for rapporteringsperioden andre halvår 2018 er 4,5 prosent.

5 Vurdering av framtidsutsikter



Lars Ivar Eilerås har fått jobb gjennom NAV og jobber hos Prima Assistanse. Her holder han foredraget "Yrkesaktiv med funksjonsassistanse" i NAV Hjelpemiddel Vestfold.

5.1 Hovedpunkter fra omverdensanalysen

NAVs [omverdensanalyse](#) ble publisert januar 2019 og tar for seg de viktigste samfunnstrendene som vil påvirke arbeids- og velferdsområdet fram til 2030 og hvilke konsekvenser de kan få for NAV.

Folk flytter og eldes – velferdsstaten utfordres

Befolkningen øker langsommere enn før som følge av lavere fødselstall og lavere innvandring. De fleste i NAV arbeider med folk i yrkesaktiv alder, hvor det ventes moderat befolkningsvekst på 5 prosent til 2030. I alt er det ventet en befolkningsvekst på 8 prosent til 2030, fordi antall eldre øker kraftig. Dette gjør at mottakere av hjelpemidler og alderspensjon blir brukergruppene i NAV med størst vekst. Aldringen gjør det mer krevende å sikre bærekraftige velferdsordninger og vil utfordre arbeids- og velferdspolitikken samt gi kontinuerlig høye krav til effektivisering av offentlig sektor.

Innvandringen avtar, men innvandrerbefolkningen antas likevel å øke med 30 prosent til 2030. Lavere innvandring kan gjøre det enklere for dem som kommer å få innpass på arbeidsmarkedet. Endret sammensetning av innvandringen – lavere arbeidsinnvandring og en høyere andel som kommer gjennom familiegjenforening eller som flyktninger – kan trekke i motsatt retning, fordi flere vil mangle arbeidsmarkedets krav til kompetanse. Prognosene for innvandring er imidlertid usikre og kan endres raskt.

Befolkningsveksten ventes å bli sterkest i Oslo og Akershus. Det er ventet nedgang i folketallet og sterk aldring i de minst sentrale kommunene, noe som kan medføre mangel på kvalifisert arbeidskraft. Til tross for moderat befolkningsvekst, vil endringene i befolknings sammensetningen og bosettingsmønsteret stille nye krav til NAV.

Raskere omstillingstakt

En allerede høy omstillingstakt i arbeidslivet på grunn av digitalisering, globalisering og klimautfordringer, forventes å øke. Det krever omstilling for den enkelte innbygger, arbeidsgivere og offentlig sektor.

Folk må trolig både skifte jobb hyppigere og oppdatere kompetansen sin oftere enn før. Raske endringer kan medføre perioder med økt ledighet i næringer og yrker som blir særlig berørt av omstillingene. Samtidig må arbeidsgivere i perioder innstille seg på å slite med å skaffe relevant og oppdatert kompetanse. Vi venter lav arbeidsledighet blant høyt utdannede og yrkesfag-utdannede, med særlig stor mangel på fagarbeidere innen helsefag og håndverksfag. Én av fire fullfører ikke videregående utdanning, og denne gruppen vil bli mest utsatt på arbeidsmarkedet. Mange som står uten-

for arbeidsmarkedet har sammensatte problemer.

En viktig oppgave for NAV vil bli å bidra til økt yrkesmessig og geografisk mobilitet. Omstillingene i arbeidslivet vil kreve høy grad av kunnskap om arbeidsmarkedet og god samhandling mellom arbeidsgivere, utdannings- og helsesektoren og NAV. Uforutsette, brå skifter medfører at NAV må være i stand til å gjøre raske omprioriteringer.

Nye forventninger og muligheter

Folks forventninger til NAV vil øke i takt med hva andre offentlige og private tjenester tilbyr. Mange av prosessene i NAV er egnet for selvbetjening og automatisering. NAVs brukere vil få mer innsyn og innflytelse, samtidig som de vil ha en mer aktiv rolle i egen sak. Digitalisering, datafangst og deling av data kan bli en kilde til innovasjon både for NAV og eksterne aktører.

Raskt økende datafangst kombinert med ny innsiktsteknologi, som for eksempel kunstig intelligens, beslutningsstøtte samt snakkende og oversettende maskiner, gir potensial for å lære mer om hvilke tjenester og virkemidler som virker for de ulike brukergruppene. NAV vil kunne gi bedre veiledning, utnytte ressursene mer effektivt og gjøre mer treffsikre prioriteringer. Blant annet kan systemer for datadrevet beslutningsstøtte være nyttige for veiledere, saksbehandlere, personbrukere og arbeidsgivere. Forretningsprosesser kan automatiseres eller snus på hodet, for eksempel kan vi basere ytelser på livshendelser som utløser et forslag til vedtak, uten at den enkelte trenger å søke.

Digitaliseringen gir potensial for bedre samordning mellom NAV, arbeidsgivere, kommuner, utdannings- og helsesektoren. Det vil gi bedre brukeropplevelser, særlig for brukere med sammensatte behov.

5.2 Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover

Det siste året har vi sett en klar bedring på arbeidsmarkedet, som følge av økt vekst i norsk økonomi (se punkt 2.6). Veksten i sysselsettingen har tatt seg opp, samtidig som antall personer i arbeidsstyrken også har økt betydelig. Dette har bidratt til at den registrerte arbeidsledigheten har falt videre i løpet av det siste året, men noe saktere enn i 2017.

Norge er nå inne i en moderat oppgangskonjunktur som vi venter vil fortsette fram til 2020. Oljeinvesteringene vil ta seg opp i år og neste år. Anslaget på oljeinvesteringene i 2019 har blitt oppjustert av operatorene på norsk sokkel, og tyder på en økning på 21 prosent. Oppgangen i oljeinvesteringene vil bidra til økt produksjon blant oljeleverandørene og til høyere aktivitet i fastlandsøkonomien. I tillegg vil flere sysselsatte og økt kjøpekraft bidra til høyere vekst i privat konsum framover. Fortsatt lav rente, svak kronekurs og god vekst internasjonalt vil også bidra til å løfte veksten i fastlandsøkonomien, men i stadig mindre grad etter hvert som rentene øker noe, kronen styrker seg og veksten blant våre viktigste handelspartnere avtar i løpet av prognoseperioden. Vi venter at boliginvesteringene vil øke noe framover, men at de i gjennomsnitt holder seg uendret i år, noe som vil dempe veksten i norsk økonomi. I 2020 venter vi at boliginvesteringene stiger igjen. Lavere vekst i offentlige utgifter framover vil også dempe veksten i norsk økonomi.

I sum venter vi at sysselsettingen vil ta seg videre opp, men også at antall personer i arbeidsstyrken fortsetter å øke framover. Vi venter derfor en svak nedgang i den registrerte ledigheten fram til 2020. I NAVs forrige prognose om utviklingen på arbeidsmarkedet (november 2018) anslo vi at antallet helt ledige ville ligge på 2,2 prosent av arbeidsstyrken i gjennomsnitt i 2019 og på 2,2 prosent i 2020. Innføring av forenklet registrering av arbeidssøkere i november 2018 har bidratt til at det går kortere tid fra arbeidssøkerne registrerer seg til de kommer inn i statistikken. NAV anslår at det er registrert omkring 4 000 flere helt ledige i januar 2019 enn det ville ha vært uten den nye registreringsløsningen (ikke sesongjustert). Dette kan medføre at NAVs prognose på arbeidsledigheten i 2019 og 2020 blir oppjustert for å ta hensyn til denne effekten.

5.3 Omstilling i NAV

Endringene i NAV handler overordnet om å tilpasse seg lavere budsjetter og å flytte ressurser nærmere brukeren. Endringene vil påvirke hele NAV, og innebærer både digitalisering og organisasjonsendringer. Når vi løser oppgavene på nye måter, må organisasjonen justeres etter det.

NAV digitaliserer de prosessene som egner seg for det, vi automatiserer deler av saksbehandlingen og vi lager flere selvbetjeningsløsninger. De fleste enhetene i NAV er faglig og/eller organisasjonsmessig berørt av de digitale endringene.

Vi ønsker å flytte ressurser fra regionene til NAV-kontorene, som i mange tilfeller også blir større. Det betyr blant annet at vi vil ha nok kunnskap og folk til å løse oppgavene, vi blir mindre sårbare og får større kompetansemiljøer. NAV-kontoret får mer ansvar, og vi legger opp til mer lokal ledelse og mindre styring. Det skal innføres nye arbeidsmåter som følge av utviklings tiltakene. Vi ønsker i større grad å benytte mobile arbeidsløsninger.

Mer vekt på selvbetjening, innsyn i egen sak, bedre dialog mellom bruker og veileder og videre satsning på chat/chatbot vil medføre færre telefonhenvendelser til NAV. Det vil fortsatt være behov for å gi god hjelp og veiledning til de brukerne som trenger det, spesielt de som sliter med å bruke digitale medier og de mest sårbare brukergruppene. Likevel forventer vi at det er et synkende behov for ressurser til å svare på telefonhenvendelser.

På hjelpemiddelområdet blir det flere oppgaver i årene som kommer, blant annet fordi det blir flere eldre brukere, flere digitaliserte tjenester, endrede forventinger blant brukerne og ny kommune- og regionstruktur. Også her vil det være nødvendig med endringer i organisasjonsstrukturen, og noen lokasjoner vil trolig bli slått sammen. Nye tjenester til brukerne, selvbetjeningsløsninger, samhandling med kommunene og logistikk er stikkord.

Det pågår en omfattende digitalisering av saksbehandlingen av ytelser. Organisasjonen skal tilpasses de nye digitale løsningene. En modernisering av arbeidsformer medfører at kompetansebehovet endres og behovet for ressurser reduseres. NAV vil redusere oppgaver og antall medarbeidere i de største byene når anledningen byr seg, og opprettholde og forsterke effektive og robuste miljøer spredt i landet. Avdelingene som blir for små, vil bli gradvis avviklet. Vi vil iverksette kompetansehevende tiltak og vurdere omstillingsmuligheter.

Innenfor regnskap og lønnsområdet er hovedvirkemidlet i effektiviseringen robotisering. I fremtiden vil økonomisystemene være mer automatiserte, og det blir færre manuelle operasjoner.

På IT-siden legger NAV opp til å kjøpe færre tjenester fra eksterne konsulenter og utvikle flere løsninger under eget tak. Vi ønsker også å benytte standard programvare eller kjøpe tjenester i de tilfellene det er tilgjengelig og de dekker våre behov. Dette medfører store endringer i IT-avdelingen, både i oppgavesammensetning og organisering.

Lederskap er viktig i denne omstillingsprosessen. Det handler om å formidle hva endringene innebærer, og hvorfor nye arbeidsmetoder fører til at vi også endrer organiseringen. Lederne i NAV skal også ta vare på medarbeiderne gjennom åpne omstillingsprosesser, og legge til rette for intern mobilitet. Når det blir for mange medarbeidere ett sted, skal vi jobbe for å fylle behovene andre steder i organisasjonen.



NAV legger opp til å kjøpe færre tjenester fra eksterne konsulenter og utvikle flere løsninger under eget tak.

6 Årsregnskap



Etaten har de siste årene iverksatt flere tiltak innenfor fag- og økonomisystemene som har bidratt til at regnskapskvaliteten i 2018 er vurdert som tilfredsstillende.

6.1 Ledelseskommentarer til regnskapet

Formål

NAV er et statlig forvaltningsorgan underlagt Arbeids- og sosialdepartementet som fører regnskap i henhold til kontantprinsippet, slik det framgår av prinsippnoten til årsregnskapet. NAV har ansvaret for gjennomføringen av sentrale deler av arbeids- og velferdspolitikken. Årsregnskapet utgjør del 6 i årsrapporten til NAV.

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 de siste årene iverksatt flere tiltak innenfor fag- og økonomisystemene som har bidratt til at regnskapskvaliteten i 2018 er vurdert som tilfredsstillende. Likevel gjenstår fortsatt å utbedre noen mangler for å oppfylle økonomiregelverket. Vi har iverksatt kompenserende kontroller for å ivareta hensikten bak kravene. NAV fortsetter arbeidet, med mål om å få løst disse utfordringene i det videre arbeidet med moderniseringen og ved implementeringen av nye systemløsninger.

Etatens driftsregnskap 2018

Etatens driftsbudsjett for 2018 var om lag 12,5 mrd. kroner mot 12,1 mrd. kroner i 2017 (budsjettkapittel 605, postene 01 og 45). Regjeringens avbyråkratiserings- og effektiviseringsreform utgjorde en reduksjon på 80,1 mill. kroner (0,7 prosent) og ga realnedgang i etatens rammer for fjerde år på rad.

Av de største postene på driftsbudsjettet ble 69 prosent brukt til lønn, 10 prosent til lokaler, 9 prosent til kjøp av fremmede tjenester (herunder konsulenter) og 11 prosent til andre driftskostnader. Årsresultatet viste et mindreforbruk på om lag 196,3 mill. kroner (korrigert for inntektskravene), tilsvarende 1,6 prosent av total bevilgning.

Mindreforbruket i 2018 skyldes summen av små beløp på svært mange enheter. Blant annet:

- Høyere refusjonsinntekter enn forventet i enkelte enheter
- Tilpasning til lavere rammer
- Forskyvning av kostnader

Bevilgningen på kapittel 604, Ny arbeids- og velferdsforvaltning, post 01 og 45 var 536,5 mill. kroner. Midlene har gått til videreføring av moderniseringsaktiviteter i

NAV. Arbeidet har vært organisert i foreldrepengeprosjektet (Prosjekt 2) og planlegging av Prosjekt 3. I 2018 var det et mindreforbruk på 150 mill. kroner (18 prosent av bevilgningen). Mindreforbruket skyldes i all hovedsak at det ikke har vært behov for å få utløst usikkerhetsreserven på om lag 143,5 mill. kroner. Resterende mindreforbruk på om lag 6,5 mill. kroner skyldes en kombinasjon av rimeligere oppgaveløsning, replanlegging av aktiviteter og forskyvninger av kostnader til 2019.

Vesentlige forhold på ytelsesområdet

I 2018 ble det utbetalt 513,9 mrd. kroner for de ytelsene NAV forvalter/utbetaler inklusive utbetaling av ytelser på vegne av Statens Pensjonskasse. Det er en økning på 8,1 mrd. kroner fra 2017 (1,6 prosent). Områdene med størst utgiftsøkning er alderspensjon og uføretrygd som har økt med henholdsvis 9,9 og 5,0 mrd. kroner. Områdene med størst reduksjon er dagpenger og arbeidsavklaringspenger som har gått ned med henholdsvis 3,0 og 1,7 mrd. kroner.

Veksten i alderspensjonsutgiftene skyldes økt antall pensjonister og den årlige pensjonsreguleringen som har bidratt med henholdsvis 5,1 og 4,5 mrd. kroner av utgiftsøkningen på nær 9,9 mrd. kroner. I tillegg har økte satser for minstepensjonen gitt 0,2 mrd. kroner i utgiftsvekst. Gjennomsnittlig antall alderspensjonister økte til 927 000 i 2018, 22 000 flere enn i 2017. Veksten i antall pensjonister skyldes økning i befolkningen over 67 år. Innsparingselementene i pensjonsreformen vil øke gradvis over tid og vil bidra til å dempe utgiftsveksten på sikt.

Veksten i utgiftene til uføretrygd på 5 mrd. kroner skyldes hovedsakelig flere uføretrygdde og veksten i grunnbeløpet, som har gitt henholdsvis 2,6 og 2,3 mrd. kroner i utgiftsvekst. I 2018 var det i gjennomsnitt 332 500 personer som mottok uføretrygd, ca. 11 000 flere enn i 2017. Det har sammenheng med at svært mange gikk over fra arbeidsavklaringspenger til uføretrygd i 2018, 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.

Nedgangen for dagpenger på 3,0 mrd. kroner skyldes lavere arbeidsledighet og sterk nedgang i antall dagpengemottakere som bidro til 2,7 mrd. kroner av utgiftsnedgangen. Endret sammensetning av dagpengemottakere, der de som mottar dagpenger har hatt lavere lønnsnivå enn tidligere, har gitt en nedgang på 0,3 mrd. kroner.

Nedgangen for arbeidsavklaringspenger skyldes færre mottakere og har gitt en utgiftsnedgang på 2,8 mrd. kroner. Veksten i grunnbeløpet trekker i motsatt retning og har gitt en utgiftsøkning på 0,8 mrd. kroner, mens andre forhold har gitt en utgiftsøkning på 0,3 mrd. kroner. Samlet gir dette en nedgang på 1,7 mrd. kroner. I 2018 var det i gjennomsnitt 132 700 personer som mottok arbeidsavklaringspenger, en nedgang på ca. 11 500 fra 2017. Det skyldes i stor grad regelendringer i 2018 som har ført til at mange har gått ut av ordningen og over til uføretrygd eller annet. Nedbygging av antall uføresøknader til behandling har også her hatt innvirkning.

Revisjon

Revisjon av NAVs regnskap blir foretatt av Riksrevisjonen. Revisjonsberetningen for årsregnskapet blir lagt fram for Stortinget i Dokument 1.

Oslo 15. mars 2019

Sigrun Vågeng

6.2 Prinsippnote

Bevilgningsoppstilling og artskontooppstilling med tilhørende noter er utarbeidet etter kontantprinsippet i tråd med Reglement for Økonomistyring, Bestemmelser om økonomistyring i staten og Bevilgningsreglement. I artskontooppstillingen er også deler av NAVs eiendeler og gjeld synliggjort, og kontantprinsippet er fraveket på følgende områder:

- Skyldig skattetrekk og offentlige avgifter blir utbetalt ved terminforfall i senere periode.
- Vederlagstrekk, trekk i ytelse ved institusjonsopp- hold med forfall i senere periode.
- Kreditortrekk, trekk i ytelse med forfall i senere periode.
- Forskuttering av utbetaling av avtalefestet pensjon og utbetalinger av kommunal tilleggs- pensjon. Avregning skjer etter fast avtale.
- Utestående fordringer som for eksempel lønnsbånd og forskudd lønn.

Interne avregninger

I tillegg til unntakene nevnt ovenfor er vesentlige balanseposter fremstilt i artskontorapporteringen. Tilhørende motpost er plassert i interne avregninger. Dette gjelder fordringer innenfor innkreivings-virksomhet, ytelser under revurdering, enkelte andre fordringer som fordring ventelønn, refusjoner foreldre- og sykepenger, 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 for eksempel 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 summen interne avregninger, eksempel på dette er tilskudd og rente- og avdragsfrie lån til hjelpemidler og kjøp av bil.

Finansinntekter- og utgifter

Finansposter er valutadifferanser knyttet til inn- og utbetalinger utland og forsinkelsesrenter.

Omløpsmidler og gjeld

Omløpsmidlene er vurdert til pålydende, og forfaller i hovedsak innen ett år. Unntaket kan være bidrags-

fordringer, ytelser under revurdering og fordringer knyttet til tilbakekreving. Ytelser under revurdering er en midlertidig postering mens saksbehandling av eventuell tilbakekreving pågår.

Alle gjeldsposter er i hovedsak gjeld som forfaller innen ett år fra regnskapsavslutning og klassifiseres derfor som kortsiktig gjeld. Leverandørgjeld består av inngående fakturaer som ikke er avregnet på rapporteringstidspunktet, inklusive de fakturaene som ligger i forsystemet.

Innkrevingsvirksomhet

Innkrevingsvirksomheten i NAV er innkreivning av ulike fordringer. Dette gjelder blant annet fordringer som barnebidrag og feilutbetalte ytelser. Fordringene blir fakturert og videre tvangsinnkreivd der det er hjemmel for det, dersom innbetaling ikke skjer frivillig.

Tilskuddsforvaltning

NAV har anledning til å belaste enkelte kapitler som er hjemmehørende i andre departementers regnskap. Dette er en belastningsfullmakt til tjenester som NAV utfører for departementene som disponerer bevilgningene på disse kapitlene. I resultatoppstillingen blir disse framstilt under tilskuddsforvaltning.

NAV utfører betalingsformidling og regnskapsoppfølging på stønadsområdet for Helsedirektoratet (HELFO). Tjenesten er knyttet til betalingsformidling og utbetaling av stønader, oppdatering av regnskap, oppfølging av returnerte stønadsutbetalinger og innkreivning feilutbetalinger²⁷, periodeavslutning/avstemming og rapportering til Direktoratet for økonomistyring (DFØ). NAV har belastningsfullmakt til utbetaling av stønadsmidler på vegne av HELFO. Regnskapstallene knyttet til HELFO inngår i NAVs artskontooppstilling og i noten for tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten blir HELFO framstilt på egen linje.

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 vil bli nullstilt ved overgang til nytt regnskapsår.

Alle tall i regnskap og noter er oppgitt i hele tusen kroner.

²⁷ Innkreivingsområdet er fra og med april 2018 overført til Skatteetaten og er fra det tidspunkt ikke en del av NAV sitt regnskap.

6.3 Bevilgningsoppstilling med noter

Bevilgningsoppstilling

Bevilgningsoppstilling (regnskapsført av NAV)										
Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2018 (etter TD4)	Regnskap per 31.12. 2018	Merutgift (-) og mindreutgift			
471	Statens erstatningsansvar	71	Erstatningsansvar m.m			2 511				
540	Direktoratet for forvaltning og IKT	25	Medfinansieringsordning for lønnsomme IKT prosjekter, kan overføres			10 578				
601	Utrekningsvirksomhet, forskning m.m	21	Spesielle driftsutgifter	AB	5 260	4 804	456			
601	Utrekningsvirksomhet, forskning m.m	70	Tilskudd	AB	200	0	200			
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, kan overføres, kan nyttes under post 45	AB	75 495	87 017	-11 522			
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	AB	460 925	299 291	161 634			
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	AB	12 212 561	12 016 471	196 090			
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	AB	34 141	33 112	1 029			
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter	AB	55 207	52 854	2 353			
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	AB	297 339	295 018	2 321			
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	AB	82 298	25 777	56 521			
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	AB	161 230	62 139	99 091			
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	AB	98 536	95 725	2 811			
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	AB	13 350	13 350	0			
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	AB	7 202 815	7 087 679	115 136			
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	AB	1 423 025	1 396 558	26 467			
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	AB	66 200	66 081	119			
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	AB	60 175	54 169	6 006			
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	A	21 000	21 251	-251			
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning	A	67 900	67 928	-28			
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning	A	177 300	181 516	-4 216			
666	Avta lefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	2 210 000	2 207 393	2 607			
667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	320 000	320 287	-287			
732	Regionale helseforetak	77	Laboratorie- og radiologiske undersøkelser, overslagsbevilgning			2 874 624				
740	Helsedirektoratet	1	Driftsutgifter			59 016				
740	Helsedirektoratet	71	Oppgjørordsordning h-reseptlegemidler			4 531 107				
740	Helsedirektoratet	72	Oppgjørordsordning fritt behandlingsvalg			195 784				
762	Primærhelsetjeneste	21	Spesielle driftsutgifter, kan nyttes under post 70			1 263				
844	BLD - Kontantsøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	1 730 000	1 717 389	12 611			
845	BLD - Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	14 880 000	14 873 987	6 013			

1633	Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning			10 688	
2530	BLD - Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, overslagsbevilgning	A	18 300 000	18 393 689	-93 689
2530	BLD - Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon, overslagsbevilgning	A	620 000	610 749	9 251
2530	BLD - Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, overslagsbevilgning	A	480 000	476 233	3 767
2530	BLD - Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, overslagsbevilgning	A	57 000	56 223	777
2541	Dagpenger	70	Dagpenger, overslagsbevilgning	A	10 900 000	10 959 611	-59 611
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v., overslagsbevilgning	A	865 000	794 191	70 809
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstønad, overslagsbevilgning	A	1 840 000	1 826 735	13 265
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid, overslagsbevilgning	A	147 000	146 353	647
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Tilleggsstønader og stønad til skolepenger, overslagsbevilgning	A	69 000	72 230	-3 230
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Bidragforsknott	AB	730 000	243 518	486 482
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere m.v., overslagsbevilgning	A	35 490 000	35 648 274	-158 274
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, overslagsbevilgning	A	1 390 000	1 380 367	9 633
2650	Sykepenger	72	Pleie- opplærings- og omsorgspenger m.v., overslagsbevilgning	A	750 000	731 200	18 800
2650	Sykepenger	73	Tilskudd til tilretteleggingstiltak m.v., kan overføres	AB	438 665	279 338	159 327
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, overslagsbevilgning	A	2 075 000	2 087 440	-12 440
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, overslagsbevilgning	A	32 540 000	32 445 922	94 078
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstønad, overslagsbevilgning	A	225 000	219 662	5 338
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer	AB	410 000	401 711	8 289
2655	Uførhet	70	Uførhet, overslagsbevilgning	A	87 830 000	87 992 201	-162 201
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, overslagsbevilgning	A	76 000	73 219	2 781
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. lovgivning, overslagsbevilgning	A	43 000	42 348	652
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, overslagsbevilgning	A	1 920 000	1 911 436	8 564
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, overslagsbevilgning	A	1 580 000	1 582 610	-2 610
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	72	Stønad til servicehund	AB	2 720	3 216	-496
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	AB	126 000	124 767	1 233
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler	AB	685 000	637 725	47 275
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	AB	3 270 000	3 261 956	8 044
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	AB	295 000	292 219	2 781
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler	AB	1 550 000	1 523 976	26 024
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater	AB	695 000	683 151	11 849
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år	AB	56 030	59 303	-3 273
2670	Alderdøm	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	72 790 000	72 791 093	-1 093
2670	Alderdøm	71	Tilleggs pensjon, overslagsbevilgning	A	140 770 000	140 779 957	-9 957
2670	Alderdøm	72	Ventetilllegg, overslagsbevilgning	A	1 400 000	1 393 641	6 359
2670	Alderdøm	73	Særtilllegg, overslagsbevilgning	A	6 100 000	6 103 638	-3 638

2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	1 110 000	1 107 429	2 571
2680	Etterlatte	71	Tilleggs pensjon, overslagsbevilgning	A	830 000	834 347	-4 347
2680	Etterlatte	72	Særtilllegg, overslagsbevilgning	A	86 000	83 901	2 099
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønad	AB	300	251	49
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn, overslagsbevilgning	A	5 000	4 731	269
2686	Gravferdstønad	70	Stønad til gravferdstønad, overslagsbevilgning	A	194 000	191 861	2 139
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	70	Spesialisthjelp			2 028 405	
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	71	Psykologhjelp			298 895	
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	72	Tannbehandling			2 134 814	
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	76	Private laboratorier og røntgeninstitutt			978 257	
2751	Legemidler mv.	70	Legemidler			8 521 470	
2751	Legemidler mv.	71	Legeerklæringer			6 845	
2751	Legemidler mv.	72	Medisinsk forbruksmateriell			1 656 500	
2752	Refusjon av egenbetaling	70	Egenandelstak 1			4 732 450	
2752	Refusjon av egenbetaling	71	Egenandelstak 2			973 916	
2755	Helsetjenester i kommunene mv.	62	Fastlønnsordning fysioterapeuter, kan nyttes under post 71			410 843	
2755	Helsetjenester i kommunene mv.	70	Allmennlegehjelp			4 745 174	
2755	Helsetjenester i kommunene mv.	71	Fysioterapi, kan nyttes under post 62			1 110 713	
2755	Helsetjenester i kommunene mv.	72	Jordmorhjelp			60 537	
2755	Helsetjenester i kommunene mv.	73	Kiropraktorbehandling			161 771	
2755	Helsetjenester i kommunene mv.	75	Logopedisk og ortopedisk behandling			159 970	
2756	Andre helsetjenester	72	Helsetjenester til utenlandsboende mv.			207 818	
2790	Andre helsetiltak	70	Bidrag			114 683	
Sum utgiftsført					470 395 672	505 220 846	1 163 456

Årsrapport 2018

Inntekts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2018 (etter TD4)	Regnskap per 31.12. 2018	Merinntekt (-) og mindreinntekt
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	A	8 520	8 306	214
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	A	4 500	4 551	-51
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter mv.	A	26 390	27 370	-980
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse av bidrag	A	25 700	5 740	19 960
3634	Arbeidsmarkeditiltak	85	Innføring av feilutbetaling, arbeidsmarkeditiltak	A	1 692	2 890	-1 198
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	A	13 000	13 489	-489
3635	Ventelønn m.v.	85	Innføring av feilutbetaling av ventelønn	A	200	44	156
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse			114	
5341	Avdrag på utestående fordringer	91	Alminnelige fordringer			500	
5700	Folketrygdens inntekter	71	Trygdeavgift			652 479	
5700	Folketrygdens inntekter	72	Arbeidsgiveravgift			1 040 818	
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	A	840 843	840 843	0
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	A	255 000	58 025	196 975
5701	Diverse inntekter	80	Renter	A	700	213	487
5701	Diverse inntekter	86	Innkrevning av feilutbetalinger	A	1 225 000	330 426	894 574
5701	Diverse inntekter	87	Diverse inntekter	A	27 200	14 199	13 001
5701	Diverse inntekter	88	Hjelpemiddelsentraler m.m.	A	64 000	51 306	12 694
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	70	Dividende	A	215 000	178 346	36 654
5705	Refusjon av dagpenger	70	Refusjon av dagpenger, statsgaranti ved konkurs	A	23 000	6 829	16 171
5705	Refusjon av dagpenger	71	Refusjon av dagpenger for grensearbeidere mv. bosatt i Norge	A	200	88	112
Sum inntektsført					2 730 945	3 236 575	1 188 281

Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet									
Kapitalkontoer									
6004	Norges Bank KK /Innbetalinger		23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto			6 176 199		-6 176 199
6004	Norges Bank KK/utbetalinger		23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto			-534 870 881		534 870 881
7065	Endringer i mellomværende		0	Arbeids- og velferdsetaten			185 164		-185 164
7155	Statens pensjonskasse		10	Statens Pensjonskasse			26 525 246		-26 525 246
Sum rapportert							0		501 984 272
Beholdninger i kapitalregnskapet									
Konto	Tekst			Note			2 018	2017	Endring
7xxxx	Mellomværende med statskassen		0	Arbeids- og velferdsetaten			-9 517 442	-9 719 236	201 794
Sum rapportert							-9 517 442	-9 719 236	201 794

* Det er differanse mellom endringen i mellomværendet som framgår under netto utgifter til bevilgningsregnskapet og endringen mellomværendet med statskassen i beholdninger i kapitalregnskapet. Differansen på kr 16 630 792,21 skyldes at UB mellomværende 2017 ikke er den samme som IB mellomværende 2018, konto 198000000000. Grunnen til dette er at NAVI ble overført til Skatt regnskapsmessig 7 april. Ved overføring tok NAVI med seg sine balansekonti (dvs sin andel av balansen) som skal følges videre opp i NAVI sitt regnskap i Skatt. Det ble avklart med DFØ at overføringen av balanse skulle gjøres ved at NAV posterte samlet kr 16 630 792,21 kredit mot mellomværende konto 198000000000 og at NAVI/Skatt posterer motsatt i sitt nye regnskap. Denne føringen gjør at UB 2017 ikke stemmer med saldoen i 2018. Den korrekte endringen i mellomværende fra 2017 til 2018 er 185 164.

Note A Forklaring på samlet tildeling						
Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
601	Utreddningsvirksomhet, forskning m.m	21	Spesielle driftsutgifter	0	5 260	5 260
601	Utreddningsvirksomhet, forskning m.m	70	Tilskudd	0	200	200
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, kan overføres, kan nyttes under post 45	5 078	70 417	75 495
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	105 823	355 102	460 925
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	337 555	11 875 006	12 212 561
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	1 595	32 546	34 141
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter	2 284	52 923	55 207
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	22 204	275 135	297 339
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	3 208	79 090	82 298
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	9 820	151 410	161 230
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	2 836	95 700	98 536
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	0	13 350	13 350
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	0	7 202 815	7 202 815
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	23 865	1 399 160	1 423 025
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	0	66 200	66 200
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	0	60 175	60 175
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	0	21 000	21 000
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning	0	67 900	67 900
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning	0	177 300	177 300
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	2 210 000	2 210 000
667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	320 000	320 000
844	BLD - Kontantstøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	1 730 000	1 730 000
845	BLD - Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	14 880 000	14 880 000
2530	BLD - Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, overslagsbevilgning	0	18 300 000	18 300 000
2530	BLD - Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon, overslagsbevilgning	0	620 000	620 000
2530	BLD - Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, overslagsbevilgning	0	480 000	480 000
2530	BLD - Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, overslagsbevilgning	0	57 000	57 000
2541	Dagpenger	70	Dagpenger, overslagsbevilgning	0	10 900 000	10 900 000
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v., overslagsbevilgning	0	865 000	865 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstønad, overslagsbevilgning	0	1 840 000	1 840 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid, overslagsbevilgning	0	147 000	147 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Tilleggsstønader og stønad til skolepenger, overslagsbevilgning	0	69 000	69 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Bidragforscott	0	730 000	730 000

2650	Sykepengar	70	Sykepengar for arbeidstakere m.v., overslagsbevilgning	0	35 490 000	35 490 000
2650	Sykepengar	71	Sykepengar for selvstendige, overslagsbevilgning	0	1 390 000	1 390 000
2650	Sykepengar	72	Pleie- opplærings- og omsorgspenger m.v., overslagsbevilgning	0	750 000	750 000
2650	Sykepengar	73	Tilskudd til tilretteleggingstiltak m.v., kan overføres	133 265	305 400	438 665
2650	Sykepengar	75	Feriepenger av sykepengar, overslagsbevilgning	0	2 075 000	2 075 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, overslagsbevilgning	0	32 540 000	32 540 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstønad, overslagsbevilgning	0	225 000	225 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legereklæringer	0	410 000	410 000
2655	Uførhet	70	Uføretrygd, overslagsbevilgning	0	87 830 000	87 830 000
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, overslagsbevilgning	0	76 000	76 000
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. lovgivning, overslagsbevilgning	0	43 000	43 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, overslagsbevilgning	0	1 920 000	1 920 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, overslagsbevilgning	0	1 580 000	1 580 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	72	Stønad til servicehund	0	2 720	2 720
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	0	126 000	126 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler	0	685 000	685 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	0	3 270 000	3 270 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	0	295 000	295 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler	0	1 550 000	1 550 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater	0	695 000	695 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år	0	56 030	56 030
2670	Alderdom	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	0	72 790 000	72 790 000
2670	Alderdom	71	Tilleggs pensjon, overslagsbevilgning	0	140 770 000	140 770 000
2670	Alderdom	72	Ventetillegg, overslagsbevilgning	0	1 400 000	1 400 000
2670	Alderdom	73	Særtilllegg, overslagsbevilgning	0	6 100 000	6 100 000
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	0	1 110 000	1 110 000
2680	Etterlatte	71	Tilleggs pensjon, overslagsbevilgning	0	830 000	830 000
2680	Etterlatte	72	Særtilllegg, overslagsbevilgning	0	86 000	86 000
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønad	0	300	300
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn, overslagsbevilgning	0	5 000	5 000
2686	Gravferdsstønad	70	Stønad til gravferdsstønad, overslagsbevilgning	0	194 000	194 000
Sum utgiftsført				647 533	469 748 139	470 395 672

Inntekts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	0	8 520	8 520
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	0	4 500	4 500
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter mv.	0	26 390	26 390
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse av bidrag	0	25 700	25 700
3634	Arbeidsmarkeditiltak	85	Innfordring av feilutbetaling, arbeidsmarkeditiltak	0	1 692	1 692
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	0	13 000	13 000
3635	Ventelønn m.v.	85	Innfordring av feilutbetaling av ventelønn	0	200	200
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	0	840 843	840 843
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	0	255 000	255 000
5701	Diverse inntekter	80	Renter	0	700	700
5701	Diverse inntekter	86	Innkrevning av feilutbetalinger	0	1 225 000	1 225 000
5701	Diverse inntekter	87	Diverse inntekter	0	27 200	27 200
5701	Diverse inntekter	88	Hjelpemiddelsentraler m.m.	0	64 000	64 000
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	70	Dividende	0	215 000	215 000
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	200	200
Sum inntektsført				0	2 730 945	2 730 945

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overføring til neste år											
Utgifts- kapitte l	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Stikkord	Merutgift (-)/ mindreutgift (før bruk av fullmakter og inntekter)	Belastnings- fullmakt utgiftsført av andre	Merutgift (-)/mindre- utgift etter belastnings- fullmakt	Merinntekter ift. Fullmakt	Sum grunnlag for overføring	Maks overførbart beløp	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
601	Utrekningsvirksomhet, forskning m.m	21	Spesielle driftsutgifter		456				456	263	263
601	Utrekningsvirksomhet, forskning m.m	70	Tilskudd		200	252	-52		0	10	0
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, kan overføres, kan nyttes under post 45	Kan overføres, kan nyttes under post 45	-11 522				-11 522	75 495	-11 522
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	Kan overføres, kan nyttes under post 21	161 634				161 634	460 925	161 634
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter		196 090	2 900	193 190	817	194 007	610 628	194 007
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter		1 029				1 029	1 707	1 029
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter		2 353				2 353	2 760	2 353
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	Kan overføres	2 321				2 321	297 339	2 321
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter		55 921	54 125	1 797		1 797	4 115	1 797
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	Kan overføres	99 091	81 948	17 144		17 144	161 230	17 144
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	Kan overføres	2 811				2 811	98 536	2 811
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.		0				0	668	0
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	Kan overføres	115 136				115 136	7 202 815	115 136
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	Kan overføres	26 467				26 467	1 423 025	26 467
2650	Sykepenger	73	Tilskudd til tilretteleggingstiltak m.v., kan overføres	Kan overføres	159 327				159 327	438 665	159 327

6.4 Artskontooppstilling

Alle tall i hele tusen NOK	Note	31.12.18	31.12.17
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	-13 756	-39 906
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	-17 181	-15 164
Salgs- og leieinnbetalinger	1	-10 104	-9 154
Andre innbetalinger	1	-317 250	-332 450
Sum innbetalinger fra drift		-358 290	-396 674
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter	2	9 448 007	8 961 931
Offentlige refusjoner vedrørende lønn	2	-435 090	-441 875
Andre utbetalinger til drift	3	3 843 037	3 800 858
Sum utbetalinger til drift		12 855 954	12 320 914
Netto rapporterte driftsutgifter		12 497 664	11 924 240
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	-22	-20
Sum investerings- og finansinntekter		-22	-20
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	304 437	266 956
Utbetaling av finansutgifter	5	633	947
Sum investerings- og finansutgifter		305 070	267 903
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		305 048	267 883
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetalinger innkrevingsvirksomhet	6	-1 272 996	-2 597 465
Andre overføringer til staten	7	4 076 020	3 451 975
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten		2 803 023	854 510
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetaling av tilskudd og stønader	8	487 408 780	480 377 033
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		487 408 780	480 377 033
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
5700 Folketrygdens inntekter - Arbeidsgiveravgift	9	-1 040 818	-977 085
5309 Tilfeldige inntekter (gruppeliv m.m)	9	-114	-1 676
1633 Nettoføringsordning for mva.	9	10 688	9 537
Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler		-1 030 244	-969 224
Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet		501 984 272	492 454 441

Oversikt over mellomværende med statskassen		31.12.18	31.12.17
Eiendeler og gjeld			
Fordringer egne ansatte	10	5 477	5 370
Fordringer innkreivingsvirksomhet	11	0	5 646 146
Fordringer ytelser under revurdering	12	264 010	368 067
Fordringer AFP/PTS/tilleggspensjoner	13	475 227	418 468
Andre fordringer	14	91 481	95 875
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	15	1	19
Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte	16	-348 215	-325 707
Skyldige offentlige avgifter	17	-1 561	-8 991
Leverandørgjeld	18	-915 398	-851 131
Annen gjeld knyttet til drift	19	-4 786	-6 330
Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	20	-9 681 029	-9 833 635
Interne avregninger	21	597 351	-5 227 388
Sum mellomværende med statskassen	23	-9 517 442	-9 719 236
Fordringer SPK	22	26 525 246	25 444 995

Noter

Note 1 | Driftsinntekter

	31.12.18	31.12.17
Fastsettelsesgebyr ¹⁾	-5 740	-24 157
Administrasjonsvederlag	-8 016	-15 749
Innbetalinger fra gebyrer	-13 756	-39 906
Tilskudd fra Norges forskningsråd	-3 276	-1 821
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	-3 798	-6 120
Tilskudd fra EU	-1 391	-1 399
Tilskudd fra kommunale og fylkeskommunale etater	-7 587	-5 005
Tilskudd fra organisasjoner og stiftelser	-1 129	-819
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	-17 181	-15 164
Inntekter tolketjenester	-4 551	-4 028
Leieinntekter	-4 118	-3 566
Salgsinntekter	-1 435	-1 560
Salgs- og leieinnbetalinger	-10 104	-9 154
Refusjon lønn fra kommunene	-137 348	-143 893
Andre refusjoner fra kommunene	-170 879	-178 142
Andre driftsinntekter	-9 023	-10 415
Andre innbetalinger	-317 250	-332 450
Sum driftsinntekter	-358 290	-396 674

1) 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

	31.12.18	31.12.17
Lønninger ¹⁾	7 469 609	7 184 336
Arbeidsgiveravgift	1 021 096	956 600
Pensjonsutgifter	846 746	715 438
Sykepenger og andre refusjoner	-435 090	-441 875
Andre ytelser	110 556	105 558
Sum lønn, sosiale utgifter og refusjoner	9 012 917	8 520 056

1) Av summen i 2017 gjelder ca 13,5 mill. kr Helsedirektoratet og er belastet kap 720. I 2018 er kap. 740 som gjelder Helsedirektoratet belastet med ca 16 mill. kr.

Antall ansatte i desember	14 733	14 865
Gj.sn. antall ansatte per mnd. (januar-desember)	14 973	14 838
Antall utlønnede årsverk i desember	13 758	13 822
Gj.sn antall utlønnede årsverk per mnd. (januar-desember)	13 798	13 670

Lønnsutgiftene viser summen av fast og variabel lønn, og gjelder både faste og midlertidige stillinger. I tillegg inngår feriepengetillegget, som er differansen mellom feriepenger og ordinær lønn. NAV Innkreving ble overført til Skatteetaten fra april 2018. På overføringstidspunktet hadde NAV Innkreving 159 årsverk.

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 11,95 prosent i 2018. I 2017 og 2016 var premiesatsen på henholdsvis 10,8 og 11,95 prosent.

Premien faktureres etterskuddsvis i 6 terminer per år. I gruppen andre ytelser inngår blant annet premie for gruppeliv og yrkesskade til SPK.

Note 3 | Andre utbetalinger til drift

	31.12.18	31.12.17
Utgifter lokaler	1 189 130	1 193 816
Leie maskiner, inventar o.l.	121 773	66 229
Verktøy, inventar og driftsmaterialer under 30.000	35 546	85 128
Reparasjoner og vedlikehold ¹⁾	390 711	505 164
Kjøp av fremmede tjenester ²⁾	1 412 874	1 258 702
Kontorutgifter, trykksak o.l. ³⁾	255 670	244 832
Telefon, porto o.l. ⁴⁾	179 377	192 465
Utgifter transportmidler	13 098	14 077
Utgifter og godtgjørelse for reise, diett, bil o.l.	166 385	156 861
Salg, reklame og representasjon	2 072	2 844
Kontingent og gave	2 263	1 319
Øvrige utgifter	69 296	75 191
Erstatninger	4 843	4 230
Sum andre utbetalinger til drift	3 843 037	3 800 858

1) Av summen i 2017 er 7 mill. kr belastet kap 720. I 2018 er kap. 740 belastet med 6 mill. kr.

2) Av summen i 2017 er 26,5 mill. kr belastet kap 720, 2,3 mill. kr er belastet kap 762, 3,3 mill. kr er belastet kap 765 og 9,3 mill. kr er belastet kap 540. I 2018 er kap 740 belastet med 29,7 mill. kr, kap 762 er belastet med 1,2 mill. kr og kap 540 er belastet med 10,5 mill. kr.

3) Av summen i 2018 er 3 mill. kr belastet kap 740.

4) Av summen i 2017 er 3,2 mill. kr belastet kap 720. I 2018 er kap 740 belastet med 4,1 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.

Kjøp av fremmede tjenester omfatter i hovedsak utgifter knyttet til tjenestekjøp for drift, forvaltning og utvikling av datasystemer og annen konsulentbistand. Nedenfor er utgiftene til fremmede tjenester gruppert etter hovedområder.

Fremmede tjenester på kapittel 604 og 605 består i all hovedsak av NAV sine kjøp av konsulenttjenester.

Andre fremmede tjenester består av Kommunalt tjenestekjøp som er fakturerte lønnsutgifter inkl. sosiale kostnader (arbeidsgiveravgift og pensjoner) fra kommuner ved kostnadsdeling på NAV kontor. I tillegg består andre fremmede tjenester av tjenester knyttet til hjelpemiddelområdet, som blant annet gjelder installering av hjelpemiddel og tolke- og translatørtjenester, og konsulenttjenester som i hovedsak er knyttet til kapittel i statsregnskapet som tilhører andre departement enn ASD.

Hovedområder	31.12.2018	31.12.17
IKT-moderniseringen med separat bevilgning (kapittel 604)	288 616	258 481
Sentralt styrte prosjekter utenom reformer	485 787	383 635
Forvaltning av IT-Systemer ¹⁾	266 334	268 272
Generell støtte til IT-avdelingen ¹⁾	34 996	23 284
Andre konsulenttenester	96 247	87 641
Fremmede tjenester på kapittel 604 og 605(driftsutgifter)	1 171 980	1 021 313
Kommunalt tjenestekjøp	85 753	79 438
Tjenester knyttet til hjelpemiddelområdet m.m.	155 142	157 951
Andre fremmede tjenester	240 894	237 389
Sum fremmede tjenester	1 412 874	1 258 702

1) Fordeling mellom «Forvaltning av IT-systemer» og «Generell støtte til IT-avdelingen» er endret fra 2017 til 2018. For å kunne sammenligne 2017 og 2018 er regnskapstallene for 2017 fordelt etter samme prinsipp.

Tabellen under viser utgiftene på de 5 største prosjektene i sentralt styrte prosjekter utenom reformer.

	31.12.18
FO - Forenklet oppfølging	66 018
PAM - Plattform for arbeidsmarkedet	47 133
Nye personvernregler i NAV	41 033
EESSI	38 733
Modernisering av folkeregisteret	25 196

Note 4 | Innbetalinger av finansinntekter

	31.12.18	31.12.17
Valutagevinst	-22	-20
Sum utbetalinger av finansutgifter	-22	-20

Note 5 | Utbetalinger av investerings- og finansutgifter

	31.12.18	31.12.17
Programvarelisenser over 30.000	35 589	43 553
Inventar over 30.000	40 016	37 590
Datamaskiner over 30.000	175 079	152 264
Bil (driftsmiddel)	14 950	16 436
Telefoni over 30.000	23 831	3 542
Andre driftsmidler over 30.000	14 972	13 570
Utbetaling til investering	304 437	266 956
Renter og gebyr	313	458
Forsinkelsesrenter skatt	0	187
Valutadifferanser	320	302
Utbetaling av finansutgifter	633	947
Sum utbetalinger av investerings- og finansutgifter	305 070	267 903

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

	31.12.18 ¹⁾	31.12.17
Offentlig bidragskrav forskudd	-58 025	-251 641
Rente - og gebyrkrav	-9 685	-35 058
Tvangsbøter	-225	-364
Feilutbetalinger	-242 300	-864 726
Uføre etteroppgjør	-87 949	-169 086
Billån/næringslån	-8 882	-27 328
Egenandel aktivitetshjelpemidler over 26 år ¹⁾	-2 460	-3 225
Forsikring	-13 608	-191 728
Lønnsгарантиordning	-8 931	-33 065
Yrkesskadeforsikring	-840 843	-1 021 020
EØS dagpengekrav	-88	-224
Sum innbetalinger innkrevingsvirksomhet	-1 272 996	-2 597 465

1) Fra og med april 2018 blir disse innbetalingene, med unntak av "Egenandel aktivitetshjelpemidler over 26 år", regnskapsført i Skatteetaten.

Sum innbetalinger innkrevingsvirksomhet er resultatførte innbetalinger til Staten.

Note 7 | Andre overføringer til staten

	31.12.18	31.12.17
Trygder og pensjonspremier	-650 371	-670 126
Andre inntekter ¹⁾	4 726 390	4 122 101
Sum andre overføringer til staten	4 076 020	3 451 975

1) I 2018 har Helfo utgiftsført ca 196 mill. kr til leverandører av fritt behandlingsvalg og ca 4,5 mrd. kroner til oppgjør h-reseptlegemidler. Tilsvarende tall i 2017 var hhv. 119 mill. kroner og 4 mrd. kroner.

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.

Note 8 | Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.18	31.12.17
Inntekter Folketrygden	11 500	13 695
Diverse inntekter	-4 657	-4 247
Inntekter hjelpemidler	-42 424	-41 481
Refusjoner og feilutbetalinger arbeidsmarkedstiltak	-2 890	-2 240
Refusjon og feilutbetalinger ventelønn	-13 533	-19 081
Innbetalt dividende på statsgaranti for lønnskrav ved konkurs	-176 244	-248 618
Inntekter ytelsesforvaltning	-228 246	-301 973
Utredningsvirksomhet, forskning m.m.	0	400
Programkategori 09.00 Administrasjon	0	400
Andre utgifter	36 445	33 014
Tilskudd til organisasjoner, privatpersoner og bedrifter	0	1 918
Tilskudd til helse- og rehabiliteringstjenester for sykmeldte	0	14 289
Programkategori 09.10 Administrasjon av arbeids- og velferdspolitikken¹⁾	36 445	49 221
Spesielle driftsutgifter	3 341	5 405
Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte	62 126	65 316
Frivillig arbeid	95 725	91 843
Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	13 350	12 960
Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering²⁾	174 541	175 524
Programkategori 09.20 Tiltak for bedre levekår mv.	174 541	175 524
Forsøk, utviklingstiltak mv.	0	106
Tiltak for arbeidssøkere	7 087 679	7 597 836
Varig tilrettelagt arbeid	1 396 558	1 323 125
Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	66 081	60 940
Funksjonsassistanse i arbeidslivet	54 169	46 128
Arbeidsmarkedstiltak	8 604 486	9 028 136
Driftsutgifter	21 251	33 125
Ventelønn	21 251	33 125
Programkategori 09.30 Arbeidsmarked	8 625 737	9 061 261
Tilskudd, militære	67 928	81 598
Tilskudd, sivile	181 516	206 504
Krigspensjon	249 444	288 102
Tilskudd	2 207 393	1 923 150
Avtalefestet pensjon (AFP)	2 207 393	1 923 150

Tilskudd	320 287	315 900
	31.12.18	31.12.17
Supplerende stønad til personer over 67 år	320 287	315 900
Programkategori 09.60 Kontantytelser	2 777 124	2 527 153
Overgangsstønad	1 826 735	2 055 766
Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid	146 353	244 469
Tilleggsstønader og stønad til skolepenger	72 230	21 847
Tilskudd til flytting for å komme i arbeid	0	111
Bidragforskott ³⁾	243 518	744 652
Stønad til enslig mor eller far	2 288 837	3 066 846
Programkategori 29.20 Enslige forsørgere	2 288 837	3 066 846
Sykepenges for arbeidstakere mv.	35 648 274	35 563 741
Sykepenges for selvstendige	1 380 367	1 369 920
Pleie-, opplærings- og omsorgspenges mv.	731 200	631 068
Tilskudd til tilretteleggingstiltak mv.	279 338	296 754
Feriepenges av sykepenges	2 087 440	1 939 370
Sykepenges	40 126 620	39 800 852
Arbeidsavklaringspenges	32 445 922	34 119 235
Tilleggsstønad	219 662	262 799
Legeerklæringer	42 629	40 109
Arbeidsavklaringspenges ⁴⁾	32 708 213	34 422 143
Uføretrygd	87 992 201	82 954 759
Menerstatning ved yrkesskade	73 219	81 455
Yrkesskadetrygd gml. lovgivning	42 348	45 376
Uførhet	88 107 768	83 081 589
Programkategori 29.50 Inntektssikring ved sykdom, arbeidsavklaring og uførhet	160 942 601	157 304 584

	31.12.18	31.12.17
Grunnstønad	1 911 436	1 878 573
Hjelpestønad	1 582 610	1 638 969
Stønad til servicehund	3 216	0
Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	124 767	129 795
Tilskudd til biler	637 725	740 937
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	3 261 956	3 171 297
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	292 219	291 790
Ortopediske hjelpemidler	1 503 116	1 455 145
Høreapparater	683 151	671 834
Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år ⁵⁾	61 000	59 944
Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler m.v.⁶⁾	10 061 195	10 038 285
Programkategori 29.60 Kompensasjon for merutgifter ved nedsatt funksjonsevne m.v.	10 061 195	10 038 285
Grunnpensjon	72 791 093	70 313 016
Tilleggs pensjon	140 779 957	134 372 642
Inntekts pensjon	1 393 641	575 758
Sært tillegg, pensjonstillegg mv.	6 103 638	5 925 838
Alderdom	221 068 328	211 187 255
Programkategori 29.70 Alderdom	221 068 328	211 187 255
Grunnpensjon	1 107 429	1 133 033
Tilleggs pensjon	834 347	859 714
Sært tillegg	83 901	86 871
Utdanningsstønad	251	361
Stønad til barnetilsyn	4 731	5 377
Etterlatte	2 030 659	2 085 356
Stønad ved gravferd	191 861	186 875
Stønad ved gravferd	191 861	186 875
Programkategori 29.80 Forsørgertap m.v.	2 222 520	2 272 230
Dagpenger	10 959 611	13 952 400
Dagpenger	10 959 611	13 952 400
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv	794 191	832 164
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv	794 191	832 164
Programkategori 33.30 Arbeidsliv	11 753 802	14 784 564
Sum Arbeids- og sosialdepartementets område	419 722 885	410 165 351

	31.12.18	31.12.17
Tilskudd	1 717 389	1 648 760
Kontantstøtte ⁷⁾	1 717 389	1 648 760
Tilskudd	14 873 987	15 032 020
Barnetrygd ⁷⁾	14 873 987	15 032 020
Programkategori 11.10 Tiltak for familie, likestilling og ikke-diskriminering	16 591 375	16 680 780
Foreldrepenger ved fødsel	18 393 689	18 481 123
Engangsstønad ved fødsel og adopsjon	610 749	630 555
Feriepenger av foreldrepenger	476 233	485 643
Foreldrepenger ved adopsjon	56 223	63 177
Foreldrepenger ⁷⁾	19 536 893	19 660 498
Programkategori 28.50 Stønad ved fødsel og adopsjon	19 536 893	19 660 498
Sum Barne- og likestillingsdepartementets område	36 128 269	36 341 278
Tilskudd	0	80 000
Stønad under arbeidsledighet til fiskere og fangstmenn ⁷⁾	0	80 000
Programkategori 33.40 Arbeidsliv - Folketrygden	0	80 000
Sum Nærings- og fiskeridepartementets område	0	80 000
HELFO ⁷⁾	31 557 627	33 790 404
Sum tilskudd	487 408 780	480 377 033

1) Gjelder føringer på kap 605 og kontogruppe 87.

2) Deler av bevilgningen på kap 621 er utgiftsført under drift, dvs. alt som ikke er ført på kontogruppe 87.

3) Fra og med april 2018 blir bidragsforskott regnskapsført i Skatteetaten.

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

5) Regnskapstillene er ekskl. innbetalt egenandel aktivitetshjelpemidler på kap.2661 post 79, disse framkommer i note 6.

6) Deler av bevilgningen på kap. 2661 er utgiftsført under drift, dvs. alt som ikke er ført på kontogruppe 87. I tillegg er regnskapstillene ekskl. HELFO sine utgifter på kap. 2661 post 77, disse framkommer i notelinjen under HELFO.

7) Kun belastningsfullmakt, ikke bevilgning.

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 2018 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 til tjenester som NAV utfører for departementene som disponerer bevilgningene på disse kapitlene. Belastningsfullmakt gjelder følgende:

- Utbetaling av stønadsmidler på vegne av Helseøkonomiforvaltningen underlagt Helse- og omsorgsdepartementet
- Utbetaling av stønadsmidler på vegne av Barne- og likestillingsdepartementet og Nærings- og fiskeridepartementet

Note 9 | Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler

	31.12.18	31.12.17
Folketrygdens inntekter - Arbeidsgiveravgift kap 5700	-1 040 818	-977 085
Tilfeldige inntekter (gruppeliv m.m) kap 5309	-105	-167
Tilfeldige inntekter fra tidligere år	-9	-1 509
Nettoføringsordning for mva. ¹⁾	10 688	9 537
Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler	-1 030 244	-969 224

1) Summen gjelder Helfo og er blant annet knyttet til utgifter belastet kapittel 720 og 740 etter fullmakt gitt av Helsedirektoratet.

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

Note 10 | Fordringer egne ansatte

	31.12.18	31.12.17
Lønnslån	5 279	5 037
Forskudd lønn	216	283
Fordring ansatte	-18	51
Sum fordringer egne ansatte	5 477	5 370

Note 11 | Fordringer innkretingsvirksomhet

	31.12.18 ¹⁾	31.12.17
Bidrag privat	0	1 212 665
Bidrag offentlig	0	1 124 344
Rente- og gebyrer	0	174 638
Tvangsbøter	0	2 654
Feilutbetalinger	0	2 718 197
Uføre etteroppgjør	0	201 646
Billån/næringslån	0	43 574
Lønnsgaranti	0	97 832
Innkreting av krav på vegne av andre	0	10 414
Yrkesskaderefusjon	0	46 358
Forsikring	0	11 847
EØS dagpenger	0	1 976
Sum utestående fordringer ekskl uerholdelig	0	5 646 146

1) Fra og med april 2018 blir disse fordringene balanseført i Skatteetatens regnskap.

Fordringer innkretingsvirksomhet er i hovedsak bidragsfordringer og fordringer på feilutbetalingsområdet. Fordringene blir fakturert og dersom innbetalinger ikke skjer frivillig iverksettes tvangstiltak der det er hjemmel for det.

Fordringene er eksklusive uerholdelige. Uerholdelige fordringer blir registrert i kundereskontroen, men blir ikke balanseført i hovedboken.

Note 12 | Fordringer ytelser under revurdering

	31.12.18	31.12.17
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	254	1 299
Barnetrygd	34 255	39 007
Kontantstøtte	4 347	4 650
Grunn- og hjelpestønad	16 481	7 860
Inntektsytelser ¹⁾	81 659	109 116
Pensjon ¹⁾	80 269	96 022
Enslig forsørger ¹⁾	797	19 041
Kortidsytelser ²⁾	45 848	91 044
Helserefusjoner	3	6
Tiltaksmidler	17	15
Andre ytelser stønad	80	7
Sum fordringer ytelser under revurdering	264 010	368 067

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 31.12.2014 inngår uførepensjon i linjen for pensjon.

2) I linjen for Kortidsytelser inngår syke- og foreldrepenger og pleiepenge.

Ytelser under revurdering er saker hvor det er gjennomført ny vilkårsprøving. Saldoen på denne kontoen i balansen skal til enhver tid vise beløp som skal vurderes hvorvidt utbetalingen er urettmessig mottatt. Mulig feilutbetalt beløp blir kun memorialført i balansen og får dermed ingen innvirkning på resultatregnskapet eller mellomværende med Finansdepartementet.

I saker hvor det er krav om tilbakebetaling, overføres dette til NAV Innkreting for

innkreving og balanseføres under fordring innkreivingsvirksomhet. NAV Innkreving ble i april 2018 overført til Skatteetaten. Innkreving og fordringer er fra dette tidspunkt regnskapsført i Skatteetaten.

Regnskapet for ytelser under revurdering viser per 31. desember 2018 en saldo på 264 mill. kroner og er fordelt på 10 212 saker. Tilsvarende tall per 31. desember 2017 var 368 mill. kroner fordelt på 14 200 saker. I saldoen per 31. desember 2018 viser vår analyse at ca. 4,4 mill. kroner knyttet til 192 saker allerede er overført til innkreving, men at disse ikke er ført ut av balansen for ytelser under revurdering på grunn av restanser ved manglende manuell korrigering. Tilsvarende tall per 31. desember 2017 var 20 mill. kroner fordelt på 858 saker.

Etaten har fortsatt saker som er til vurdering med tanke på mulig feilutbetaling som ikke blir balanseført. Dette gjelder dagpenger, arbeidsavklaringspenger og tilleggsstønader, og saldoen er beregnet til å utgjøre 180 mill. kroner per 31. desember 2018 og 152 mill. kroner per 31. desember 2017. Beregningen baserer seg på antall saker til behandling for mulig feilutbetaling og gjennomsnittlig vedtaksbeløp. Antall saker til behandling har gått opp fra 3 531 per 31. desember 2017 til 3 927 per 31. desember 2018. Det gjennomsnittlige beregnede vedtaksbeløpet har gått opp fra 43 100 kroner i 2017 til 45 900 kroner i 2018.

Per 31. desember 2018 utgjør regnskapsført saldo og beregnet beløp på ytelser under revurdering totalt 444 mill. kroner. Tilsvarende tall per 31. desember 2017 var 520 mill. kroner.

Note 13 | Fordringer AFP/PTS/tilleggs pensjoner

	31.12.18	31.12.17
AFP etteroppgjør ¹⁾	0	4 377
AFP alle ordninger	468 280	407 310
Pensjonstrygden for sjømenn	0	1
Tilleggs pensjon kommuner	6 947	6 780
Sum fordringer knyttet til AFP/PTS/tilleggs pensjoner	475 227	418 468

1) Fra og med april 2018 blir disse fordringene balanseført i Skatteetaten sitt regnskap.

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

Note 14 | Andre fordringer

	31.12.18	31.12.17
Andre fordringer knyttet til utviklingstiltak og Arbeids- og velferdsetaten ¹⁾	54 790	67 316
Andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltning	36 691	28 559
Sum andre fordringer	91 481	95 875

1) Fra og med april 2018 blir fordringene knyttet til fastsettelsesgebyr balanseført i Skatteetaten sitt regnskap. I 2017 utgjorde disse fordringene nær 20 mill. kroner.

Andre fordringer knyttet til Arbeids- og velferdsetaten består i hovedsak av kundefordringer drift, utestående syke- og foreldrepenger og utestående fordringer kommuner. For 2017 inngår også fordringer fastsettelsesgebyr.

Note 15 | Kasse og bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank

	31.12.18	31.12.17
Bankinnskudd	1	19
Sum kasse og bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	1	19

Gjelder Lockbox konto. Bidragspliktig 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.

Note 16 | Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte

	31.12.18	31.12.17
Forskuddstrekk	-324 673	-302 105
Påleggstrekk	-337	-291
Pensjonstrekk	-23 205	-23 311
Sum skyldig skattetrekk og andre trekk drift	-348 215	-325 707

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

Note 17 | Skyldig offentlige avgifter

	31.12.18	31.12.17
Utgående merverdiavgift	-1 561	-8 991

Skyldige offentlige avgifter er avsatt utgående merverdiavgift som skriver seg fra salg av trykkeritjenester og kjøp av tjenester fra utlandet (reverse charge). Dette blir betalt ved terminvise oppgjør for merverdiavgift.

Note 18 | Leverandørgjeld

	31.12.18	31.12.17
Leverandørgjeld drift	-468 844	-435 510
Leverandørgjeld ytelser	-446 553	-415 621
Sum leverandørgjeld	-915 398	-851 131

Leverandørgjeld består av inngående faktura som behandles i etatens fakturasystem og omfatter fakturaer som ikke er avregnet på

rapporteringstidspunktet. I leverandør-gjelden inngår både forfalte og ikke forfalte poster.

Tabellen under viser de ti største leverandørene som utgjør deler av leverandørgjelden per 31. desember 2018

Leverandører	31.12.18
Statens pensjonskasse	161 760
Crayon	49 836
Harald A Møller AS	38 426
Sunrise Medical AS	27 023
Handicare AS	17 919
ETAC AS	17 570
Invacare AS	17 451
ETAC Bil AS	16 322
Permobil AS	15 137
Sonova Norway AS	13 855

Note 19 | Annen gjeld knyttet til drift

	31.12.18	31.12.17
Tilbakebetalt nettolønn	-33	0
Eksternt finansierte prosjekt	-4 754	-6 330
Sum annen gjeld knyttet til drift	-4 786	-6 330

Note 20 | Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.18	31.12.17
Trekk i pensjon ved institusjonsopphold ¹⁾	-200	-406 864
Skyldig bidrag til bidragsmottaker ²⁾	0	-27 045
Skyldig skattetrekk ytelser	-9 653 462	-9 260 375
Annen kortsiktig gjeld knyttet til tilskuddsforvaltningen ¹⁾	-27 367	-139 350
Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	-9 681 029	-9 833 635

¹⁾ Nedgangen skyldes at utbetaling av trekk for desember 2017 ble utbetalt første virkedag i 2018 i motsetning til i 2017 da desembertrekket ble utbetalt siste dag i året.

²⁾ Fra og med april 2018 blir skyldig bidrag til bidragsmottaker balanseført i Skatteetaten sitt regnskap.

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

Skyldig bidrag til bidragsmottaker er innbetalinger fra bidragspliktige som ikke er formidlet til bidragsmottaker.

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

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 21 | Interne avregninger

	31.12.18	31.12.17
Motkonto balanseposter innkrevingsvirksomhet ¹⁾	0	-5 646 146
Motkonto balanseposter ytelser	2 162	3 949
Motkonto balanseposter drift	-55 723	-68 023
Motkonto leverandørgjeld drift	468 844	435 510
Motkonto leverandørgjeld ytelser	446 553	415 621
Motkonto ytelser under revurdering	-264 487	-368 299
Sum motkontoer balanse	597 351	-5 227 388

1) Fra april 2018 er innkrevingsområdet overført til Skatteetaten.

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 summen interne avregninger. De største postene her er tilskudd og rente- og avdragsfrie lån til hjelpemidler, avskrivning tilskudd til hjelpemidler og åpne poster stønad (skyldnerkonti: poster som er utbetalt, men ikke er valuert og derfor har forsinket resultatføring), jf. tabell nedenfor.

	31.12.18	31.12.17
Skyldnerkonti		-8 744
	-8 293 177	637
		8 744
Motkonto til skyldnerkonti	8 293 177	637
		4 039
Lån til bil som hjelpemiddel (Gruppe 2-bil)	4 022 566	897
Tilskudd til bil som hjelpemiddel (Gruppe 1-bil)	381 576	476 427
		-4 516
Motkonto til lån og tilskudd bil	-4 404 142	324
Tilskudd til hjelpemiddel for selvstendig næringsdrivende	39 601	42 574
Motkonto til hjelpemiddel for selvstendig næringsdrivende	-39 601	-42 574
Avskrivning tilskudd til hjelpemidler	108 009	123 719
Motkonto avskrivninger tilskudd til hjelpemidler	-108 009	-123 719

Tap på fordringer bidrag ¹⁾	0	32 422
Tap på fordringer, feilutbetalinger og andre krav ¹⁾	0	93 928
Motkonto tap på fordringer innkreivingsområdet, bidrag og andre krav	0	-126 350
Krav til innkreivng etter dom	6 615	16 351
Motkonto til innkreivng etter dom	-6 615	-16 351
		1 368
Til innkreivng feilutbetaling	1 278 109	932
Ikke innkreivng feilutbetaling	367 244	283 933
Foreldet feilutbetaling før innkreivng	137 175	181 590
Motkonto innkreivng, ikke innkreivng og foreldelse feilutbetaling	-1 782 528	-1 834 456

Skylderkonti: 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.

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 innkreivng. 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.

Avskrivng 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-biler skal avskrives over elleve år og tilskudd til selvstendig næringsdrivende skal avskrives over ti år. Avskrivningene er kun en årlig memorialføring som blir gjennomført i desember for regnskapsmessig oppfølging og påvirker derfor ikke sum interne avregninger.

Tap på fordringer knyttet til innkreivingsområdet (bidrag, feilutbetaling og andre krav) blir balanseført og gruppert under interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Andre årsaker skyldes blant annet frikjent far, konkurs, dødsbo, gjeldsordning og omgjøring av opprinnelig krav. Etter endring i regnskapsføringen ble tap på fordringer synliggjort på kontoer etter at reduksjonen var overført til innkreivingsreskontroen. Fra og med august 2017 blir disse tapene synliggjort før de blir overført innkreivingsreskontroen.

Krav til innkreivng 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 innkreivng etter dom i løpet av året.

Til innkreving feilutbetaling: Beløp som skal kreves inn som følge av tilbakekreivingsvedtak 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. Saldoen per 31. desember 2018 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelse.

Ikke innkreving feilutbetaling: Beløp som, etter tilbakekreivingsvedtak, ikke skal kreves inn blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Saldoen pr 31. desember 2018 er i tabellen nedenfor spesifisert per ytelse.

Foreldet feilutbetaling før innkreving: Beløp som allerede er foreldet når tilbakekreivingsvedtak i revurderte saker foreligger blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Saldoen per 31. desember 2018 er i tabellen nedenfor spesifisert per ytelse.

Fordelt på ytelser per 31.12.18	Til innkreving	Ikke innkreving	Foreldet
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	1 097	977	335
Barnetrygd	62 237	59 865	13 493
Kontantstøtte	13 450	2 991	814
Yrkesskade	154	55	2
Grunn- og hjelpestønad	5 702	8 115	3 019
Inntektsytelser ¹⁾	328 906	105 193	8 646
Pensjon ¹⁾	92 054	51 061	55 766
Enslig forsørger ¹⁾	7 924	11 022	4 462
Sykepenger	108 254	40 859	6 471
Foreldrepenger	50 145	10 032	2 547
Pleiepenger	4	609	4
Andre ytelser Infotrygd	2 020	258	31
Arbeidsavklaringspenger	171 136	40 673	17 122
Dagpenger	378 180	30 180	24 405
Skattefrie tilleggsstønader Abetal	11 807	5 308	58
Tiltaksarrangører	354	47	
Tilbakekreving skatt ²⁾	44 686		
SUM	1 278 109	367 244	137 175

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 31.12.2014 inngår uførepensjon i linjen for pensjon.

²⁾ Gjelder skattebeløp i tilfeller der det er fattet netto tilbakekreivingsvedtak.

Note 22 | Fordringer SPK

	31.12.18	31.12.17
Fordringer SPK	26 525 246	25 444 995

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

Note 23 | 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 eksklusive kapittel 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	5 477	5 477	
Andre kortsiktige fordringer	-932	-932	
Sum andre fordringer	4 545	4 545	0
Andre bankinnskudd (utenfor statens konsernkonto)	1	1	
Sum kasse og bank	1	1	0
Leverandørgjeld	-915 398	-915 398	
Motpost leverandørgjeld	915 398	915 398	
Sum leverandørgjeld	0	0	0
Gjeld vedrørende tilskuddforvaltning og andre overføringer fra staten	-10 852 744	-10 852 744	
Motpost konto 250-251	10 852 744	1 685 318	
Tømming 2559	-9 167 426		
Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer	-9 167 426	-9 167 426	0
Forskuddstrekk	-324 673	-324 673	
Påleggstrekk	-337	-337	
Pensjonstrekk	-23 205	-23 205	
Sum skyldig skattetrekk og andre trekk	-348 215	-348 215	0
Oppgjørskonto merverdiavgift	-1 561	-1 561	
Sum skyldig offentlige avgifter	-1 561	-1 561	0
Tilbakebetalt nettolønn	-33	-33	
Annen kortsiktig gjeld	-4 754	-4 754	
Sum annen kortsiktig gjeld	-4 786	-4 786	0
Totalt	-9 517 442	-9 517 442	0

7 Figurer

Figur 1. Virksomhetsstrategien for NAV	7
Figur 2. NAVs organisasjon per 31.desember 2018	8
Figur 3. NAVs utbetalinger i 2018 (i mill. kroner)	11
Figur 4. Utviklingen i antallet helt ledige og i bruttoledigheten (helt ledige og arbeidssøkere som deltar på tiltak). Brudd- og sesongjusterte tall	13
Figur 5. Utviklingen i antallet helt ledige og i bruttoledigheten (helt ledige og arbeidssøkere som deltar på tiltak), målt som andel av arbeidsstyrken. Prosent. Brudd- og sesongjusterte tall	13
Figur 6. Andel med overgang til arbeid blant arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. Status 6 måneder etter avgang* 2017 og 2018	21
Figur 7. Antall med avgang fra AAP. (2016-2018)	21
Figur 8. Antall AAP-mottakere etter aktivitetstype. Desember 2017-2018	22
Figur 9. AAP-mottakere med avgang 1. halvår 2016-2018. Status på arbeidsmarkedet seks måneder senere	23
Figur 10. Andel med overgang til arbeid blant arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne under 30 år. 2017 og 2018.	24
Figur 11. Arbeidssøkere under 30 år med avgang 1. halvår 2017-2018. Status på arbeidsmarkedet seks måneder senere.	24
Figur 12. Utvikling i inngang av sum søknader og klager på uføretrygd	38
Figur 13. Utvikling i antall saker til behandling i NAV	42
Figur 14. Utvikling i antall saker til behandling over ytre grense i NAV	42
Figur 15. Utvikling i avslagsprosent for utvalgte ytelser	44
Figur 16. Utvikling i omgjøringsprosent i vedtaksinstansen for utvalgte ytelser	45
Figur 17. Omgjøringsprosent for klager i klageinstans for utvalgte ytelser	46
Figur 18. Omgjøringsprosent for anker i vedtaksinstansen for utvalgte ytelser	47
Figur 19. Omgjøringer i Trygderetten	51
Figur 20. Antall tilbakekreivingsvedtak i NAV og antall saker til behandling	52
Figur 21. Bruk av selvbetjeningsløsninger (antall i mill.)	57
Figur 22. Kategorier av serviceklager 2018	58
Figur 23. Snitt årsverk drift ekskl. fødselspermisjon i NAV- en nedbrytning av rad 2 i tabell 2	60
Figur 24. Kompetansedreining i NAVs IT-avdeling	61
Figur 25. Sykefraværsutviklingen 2018	71
Figur 26. Utviklingen av registrerte uønskede hendelser i etatens avvikssystem ASYS	72
Figur 27. Fordeling på type hendelser	72

8 Tabelliste

Tabell 1. NAVs tjenester	7
Tabell 2. Nøkkeltall regnskap og årsverk 2018	8
Tabell 3. Nøkkeltall arbeid og tjenester	10
Tabell 4. Nøkkeltall ytelser fra NAV 2017-2018	10
Tabell 5. Nøkkeltall bruk av nye tjenester og selvbetjeningstjenester	11
Tabell 6. Styringsparametere flere i arbeid	19
Tabell 7. Andel uføretrygdede med grad under 100 prosent desember 2015-2018	26
Tabell 8. Andel nye uføretrygdede med grad under 100 prosent, 2015-2018	26
Tabell 9. Styringsparametere hjelpemidler	32
Tabell 10. Styringsparametere ytelser	33
Tabell 11. Utvikling måloppnåelse dagpenger i NAV	34
Tabell 12. Utvikling gjennomsnittlig saksbehandlingstid dagpenger i NAV	34
Tabell 13. Styringsparametere - utvikling måloppnåelse normert tid nasjonale saker i NAV	35
Tabell 14. Antall saker som ligger bak tallene for normerte tider og gjennomsnittlig saksbehandlingstid for nasjonale saker i 2018	35
Tabell 15. Utvikling i gjennomsnittlig saksbehandlingstid – Nasjonale saker i NAV	36
Tabell 16. Utvikling måloppnåelse normert tid utenlandssaker i NAV	39
Tabell 17. Antall saker som ligger bak tallene for normerte tider og gjennomsnittlig saksbehandlingstid for utenlandssaker i 2018	39
Tabell 18. Utvikling gjennomsnittlig saksbehandlingstid utenlandssaker i NAV	40
Tabell 19. Utvikling i saksbehandlingen i NAV	41
Tabell 20. Oversikt over alle løpende kvalitetsmålinger på ytelser i NAV med og uten målkrav	43
Tabell 21. Antall vedtatte søknader i 2017 og 2018 som grunnlag for avslagsprosenter	45
Tabell 22. Antall vedtak i 2017 og 2018 som grunnlag for omgjøringsprosenter	46
Tabell 23. Antall vedtak i 2017 og 2018 som grunnlag for omgjøringsprosenter	47
Tabell 24. Antall vedtak i 2017 og 2018 som grunnlag for omgjøringsprosenter	48
Tabell 25. Antall behandlede saker i Trygderetten 2017 og 2018 (grunnlag for omgjøringsprosent)	51
Tabell 26. Ferdig behandlede tilbakekrevingsaker klare til innkreving (beløp i hele kroner)*	53
Tabell 27. Anmeldte saker med trygdemisbruk	54
Tabell 28. Styringsparametere brukeropplevelser	56

9 Vedlegg

1. Særskilt rapportering 2018 med oppdrag
2. Utviklingen på hjelpemiddelområdet
3. Brukermelding 2018
4. Statistikk 2018
5. Internrevisjonens årsrapport 2018



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