



Årsrapport 2022

Innhold

	1 Leders beretning	4
	2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall	6
	2.1 NAVs oppgaver og tjenester	7
	2.2 NAVs organisasjon og samarbeid med andre	9
	2.3 Nøkkeltall	10
	2.4 Situasjonen på arbeidsmarkedet 2022	13
	2.5 Utvikling i de helserelaterte ytelsene	15
	3 Aktiviteter og resultater	17
	3.1 Samlet vurdering av måloppnåelsen	18
	3.2 Flere i arbeid	21
	3.2.1 Styringsparametere	21
	3.2.2 Arbeids- og velferdsetaten skal tilby bistand med god kvalitet	22
	3.3 Gode levekår for de vanskeligst stilte	37
	3.3.1 Tilrettelegge for god kompetanse og kvalitet i de sosiale tjenestene i NAV-kontoret	38
	3.3.2 Bidra til at personer med nedsatt funksjonsevne kan ha en aktiv hverdag	40
	3.4 Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning	42
	3.4.1 Styringsparametere	42
	3.4.2 Sikre riktig ytelse til rett tid	43
	3.4.3 Forebygge og avdekke feilutbetalinger og trygdesvindler	60
	3.4.4 Tilbakebetaling av forskudd dagpenger	64
	3.4.5 Oppfølging av EØS-saker	64
	3.5 Tilgjengelige tjenester med god service	65
	3.5.1 Styringsparametere	65
	3.5.2 Gode brukermøter preget av respekt, service og brukermedvirkning	65
	3.5.3 Lett tilgjengelige tjenester og informasjon	66
	3.6 Forvaltning og utvikling	68
	3.6.1 Utvikling av partnerskapet	68
	3.6.2 Effektiv ressursbruk	69
	3.6.3 Digital produksjon og utvikling	71

3.6.4	Regelverksutvikling	78
3.6.5	Kunnskapsbaserte tjenester og direktorats kunnskapsfunksjon	78
3.6.6	Utvikling av kompetanse.....	79
3.6.7	NAVs risikokart.....	79
3.7	Fellesføringer	82
3.7.1	Konsulentbruken	82
3.7.2	Læringer	83
4	Styring og kontroll	84
4.1	Overordnet vurdering av styring og kontroll	85
4.2.1	Tillitsreformen	86
4.2.2	Ny virksomhetsstrategi	86
4.2.3	Oppfølging av NOU 2020:9 Blindsonen	87
4.2.4	Styringsmodell for produktområder	88
4.2.5	Ny systemløsning på økonomiområdet.....	88
4.2.6	Sikkerhet og beredskap.....	89
4.2.7	Personvern i NAV.....	90
4.2.8	Anskaffelser.....	91
4.2.9	Oppfølging av Riksrevisjonssaker	92
4.3	Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse	93
4.3.1	Sykefraværsutviklingen i etaten.....	93
4.3.2	Vold og trusler.....	95
4.3.3	Inkluderende arbeidsmiljø – Arbeids- og velferdsetaten som arbeidsgiver.....	97
5	Vurdering av fremtidsutsikter	98
5.1	Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover.....	99
5.2	Utvikling og endring i NAV.....	99
6	Årsregnskap	101
6.1	Ledelseskommentarer til regnskapet	102
6.1.1	Formål	102
6.1.2	Bekreftelse	102
6.1.3	Vesentlige forhold som påvirker regnskapet	102
6.1.4	Revisjon	104
6.2	Prinsippnote	105
6.3	Bevilgningsoppstilling med noter.....	107
6.4	Artskontooppstilling.....	118
6.5	Noter.....	119

1.0

Leders beretning



Høye strømpriser, inflasjon og krigen i Ukraina satte sitt preg på 2022. Flere mennesker enn normalt har slitt med dårlig økonomi og søkt hjelp hos NAV. Ettervirkningene etter koronapandemien og utfordringene knyttet til innføring av nye digitale fagsystemer førte også til høyere arbeidsbelastning i ytelsesforvaltningen. Samtidig var arbeidsmarkedet svært godt og sysselsettingsandelen var høyere enn på mange år. Det økte forventningene til NAV om å bidra til inkludering av utsatte grupper i arbeidslivet.

Jeg er stolt av alle våre ansatte som håndterte disse utfordringene på en god måte, og som gjorde – og gjør – en stor innsats i møte med brukerne våre. Innsatsen medførte flere gode resultater i 2022:

- Vi har i hovedsak god måloppnåelse på arbeidsområdet som følge av høy aktivitet overfor arbeidssøkere og arbeidsgivere, og hadde en god gjennomføring av arbeidsmarkedstiltakene.
- Vi har avklart de aller fleste AAP-mottakerne, som fikk forlenget stønadsperioden sin frem til og med oktober 2022 og fikk vurdert retten til videre AAP, før stønadsperioden var slutt.
- Vi har levert tjenester som flertallet av brukerne våre er tilfredse med: Personbrukerne var om lag like tilfredse med NAVs tjenester i 2022 som i 2021, og det var en liten økning i tilfredsheten for arbeidsgiverne.

Likevel ble resultatene i 2022 svakere enn forventet på noen områder, særlig innenfor

ytelsesforvaltningen der det for en del ytelser har vært lengre saksbehandlingstider og flere saker over ytre grense. Årsaken til den krevende situasjonen på ytelsesområdet skyldtes flere forhold, men det viktigste er at NAV fremdeles er preget av ettervirkningene av koronapandemien. For å unngå at folk som søkte om livsoppholdsytelser stod uten penger, valgte etaten å prioritere kapasitet til å behandle nye søknader fremfor klagebehandling. Dette medførte et etterslep og lange saksbehandlingstider på klagesaker, særlig innenfor sykepengeområdet. Den krevende situasjonen ble forsterket ved at effektiviteten i saksbehandlingen ble redusert som følge av innføring og opplæring i den nye digitale sykepengeløsningen. Ytelsesforvaltningen jobbet med å forbedre kvaliteten i saksbehandlingen i 2022, men det tar tid før dette får ønsket effekt.

Vi fortsatte arbeidet med å levere bedre digitale løsninger til brukerne, blant annet ble ny løsning for brillestøtte til barn levert på kort tid. Ved utgangen av 2022 ble moderniseringsprogram 3 (P3) avsluttet. Programmet leverte nye, moderne saksbehandlingsløsninger på familieområdet, slik som løsninger for barnetrygd, stønad ved pleie av syke barn, pleie av nærstående, omsorgspenger og stønad til enslig mor eller far. Disse løsningene vil gi gevinster til brukerne, samfunnet og NAV. Videre var sykepengeløsningen ved utgangen av 2022 utviklet slik at i overkant av 30 prosent av sykepengesakene ble behandlet automatisk i den nye løsningen.

Det som nå gjenstår, er å gjøre ferdig løsningen for sykepenger slik at den håndterer alle sykepengesaker.

Som en del av oppfølgingen av tragedien ved NAV Årstad i september 2021, der en av medarbeiderne ble drept og en annen skadet, har en arbeidsgruppe jobbet med tiltak for å bedre den fysiske sikkerheten for våre ansatte. Rapporten ble ferdigstilt i februar 2023, og anbefalingene blir fulgt opp. Vi gjennomførte dessuten en rekke tiltak i 2022 for å forbedre sikkerheten i IT-systemene våre, og også dette arbeidet fortsetter.

I 2022 fikk vi på plass en ny strategi med tydelige ambisjoner for den videre utviklingen av NAV frem mot 2030. For å realisere strategien, startet vi mot slutten av året å se på organisering, kultur og kompetansebehov i organisasjonen. Forbedringsarbeidet ser vi i sammenheng med tillitsreformen, der NAV er pilot for regjeringens satsing.



Oslo, 15. mars 2023
Hans Christian Holte

2

Introduksjon til
virksomheten og
hovedtall

2.1 NAVs oppgaver og tjenester

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

Arbeids- og velferdsetaten er et ordinært forvaltningsorgan underlagt Arbeids- og inkluderingsdepartementet, og Stortinget har gitt NAV et samfunnsoppdrag som bygger på lovene som presenteres i figur 1.

FIGUR 1. LOVER SOM STADFESTER NAVS SAMFUNNSOPPDRA

Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV-loven)

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

Lov om arbeidsmarkedstjenester

Lovens formål er å bidra til å oppnå et inkluderende arbeidsliv gjennom et velfungerende arbeidsmarked med høy yrkesdeltakelse og lav arbeidsledighet. Loven pålegger arbeidsgiverne å melde inn ledige stillinger 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 arbeids- og velferdsforvaltningen

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

Arbeids- og velferdsetatens oppgaver går frem av NAV-lovens § 4, som slår fast at etaten har ansvaret for å gjennomføre arbeidsmarkeds-, trygde- og pensjonspolitikken, og skal stimulere den enkelte stønadsmottakeren til arbeidsaktivitet der dette er mulig. NAV yter tjenester i alle kommuner i landet.

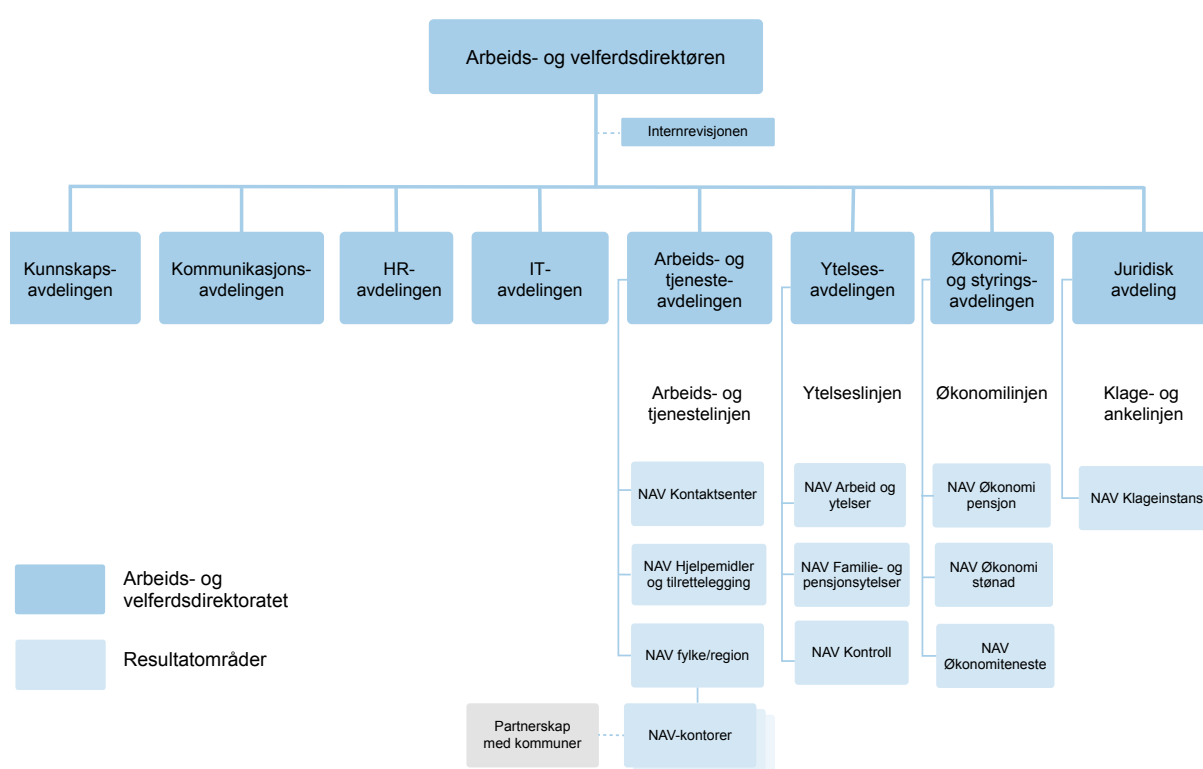
Arbeids- og velferdsetaten skal bidra til at flere kommer i arbeid fremfor å motta stønad. Etatens innsats skal føre til økt overgang til arbeid for ledige og personer med nedsatt arbeidsevne, og til at andelen mottakere av helserelaterte ytelser reduseres.

FIGUR 2. NAVS TJENESTER TIL BRUKERNE

Tjenester rettet mot arbeid	Ytelser fra folketrygden	Sosiale tjenester og ytelser
Arbeidssøkere får bistand fra NAV til å komme i arbeid. De som trenger det, får løpende oppfølging gjennom digital aktivitetsplan med dialogfunksjonalitet. NAV tilbyr arbeidsrettede tiltak og individuell veiledning/oppfølging ved behov, og mer omfattende oppfølging og tiltak for personer som står lenger unna arbeidsmarkedet. NAV tilbyr arbeidsgivere rekrutteringstjenester, samarbeid om opplæringstiltak og bistand til oppfølging ved sykefravær. Vi gir råd og informasjon ved nedbemanning. NAV tilbyr også møteplasser for bedrifter og jobbsøkere, blant annet jobbmesser. Gjennom EURES-samarbeidet tilbyr vi formidling i hele EØS-området. Arbeids- og velferdsetaten skal sørge for at personer med nedsatt funksjonsevne får rett hjelpemiddel og nødvendig tilpasning innen rett tid.	NAV forvalter ytelser i folketrygden. Viktige ytelser er dagpenger, sykepenger, arbeidsavklaringspenger, uføretrygd og alderspensjon. NAV gjør vedtak og utbetaler også flere familieytelser, som foreldrepenger, kontantstøtte, barnetrygd og stønad til enslige forsørgere. NAV forvalter videre en rekke andre ytelser, som er basert på rettigheter i folketrygden. De fleste ytelsene kan man søke digitalt 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 under NAV-kontoret. Det varierer mellom kommunene hvilke tjenester de har valgt å legge i NAV-kontoret.

2.2 NAVs organisasjon og samarbeid med andre

FIGUR 3. ORGANISASJONSKART 2022



Juridisk avdeling ble opprettet 1. januar 2022, og har ansvar for NAV Klageinstans.

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.

2.3 Nøkkeltall

TABELL 1. HOVEDTALL ARBEIDS- OG VELFERDSETATEN 2020–2022
(STATLIGE ÅRSVERK OG UTGIFTER)

	2020	2021	2022
Antall utførte årsverk ^a	12 654	13 430	12 988
Antall ansatte ^b	14 621	15 463	15 364
Antall avtalte årsverk ^b	14 043	14 903	14 811
Samlet tildeling post 01-99 (i 1 000 kroner)	547 382 549	555 916 776	570 113 312
Utnyttelsesgrad post 01-29	95,8 %	87,54 % ^d	87,98 % ^d
Driftsutgifter (i 1 000 kroner)	13 746 404	14 024 266	13 816 460
Lønnsandel ^c av driftsutgifter	72,3 %	72,8 %	74,7 %
Lønnsutgifter ^c per utførte årsverk (i 1 000 kroner)	785	767	792

a) Utførte årsverk er beregnet i henhold til PM-2019-13.

b) Antall ansatte og avtalte årsverk er beregnet av SSB (tabell 12623), og er et gjennomsnitt av alle månedene i året.

c) Lønnsutgifter omfatter lønn, feriepenger, arbeidsgiveravgift, pensjonsutgifter og andre ytelser, fratrasket refusjoner fra NAV.

d) Tall avviker fra tidligere år fordi belastningsfullmakter fra andre ikke har vært tatt med før i 2021.

NAVs regionstruktur består av 12 fylkeskontorer. I tillegg er det 15 hjelpemiddelsentraler fordelt på 18 lokasjoner. Som følge av kommunereformen og flere vertskommunesamarbeid er antall NAV-kontorer redusert fra 423 i 2017 til 264 ved utgangen av 2022.

TABELL 2. ARBEIDSMARKED OG LEDIGHET 2010–2022. ÅRSGJENNOMSNITT.
ANTALL PERSONER OM IKKE ANNET ER OPPGITT

	2020	2021	2022
Sysselsatte (SSBs arbeidskraftundersøkelse)	2 706 000	2 917 000	2 850 000
Sysselsettingsandel (i prosent av befolkningen 15-74 år)	66,4	68,1	68,7
Bruttoledighet (summen av helt ledige og arbeidssøkere på tiltak)	154 879	104 988	67 991
Helt ledige	141 939	88 862	55 148
Helt ledige i prosent av arbeidsstyrken	5,0	3,2	1,8

	2020	2021	2022
Helt ledige 20-29 år	38 932	22 365	12 839
Permitterte	114 307	48 362	9 208
Langtidsledighet (helt ledige med varighet over 6 måneder)	25 753	30 377	15 300
Utlyste stillinger i NAVs database	363 327	544 981	575 165
Deltakere på kvalifiseringsprogram (kommunalt tiltak)	6 850	6 650	6 500
Personer med nedsatt arbeidsevne	184 148	195 688	201 846
Arbeidssøkere på tiltak	12 940	16 126	12 843
Personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak	52 417	57 788	59 720

TABELL 3. MOTTAKERE OG UTBETALT BELØP PER YTELSE FRA NAV 2021 OG 2022

Ytelse	Antall mottakere		Utbetaling (mill. kroner)	
	2021	2022	2021	2022
Dagpenger	109 336*	40 721	26 055**	12 886**
Alderspensjon	1 001 459	1 018 215	256 906	272 358
Uføretrygd	360 943	364 437	104 014	110 004
Sykepengetilfeller***	720 229	762 049	50 319	53 468
Foreldrepenger	139 988	140 430	23 259	24 056
Arbeidsavklaringspenger	132 560	139 380	33 315	36 153
Barnetrygd	659 998	662 630	17 351	18 154
Arbeidsmarkedstiltak	75 801	74 727	9 771	9 725
Kontantstøtte	9 491	7 741	1 417	1 170
Annet****	-	-	20 094	19 847

* Året startet med høyt antall mottakere av dagpenger, men falt kraftig mot vinteren. Det bør tas hensyn til i fortolkningen av årsgjennomsnittet.

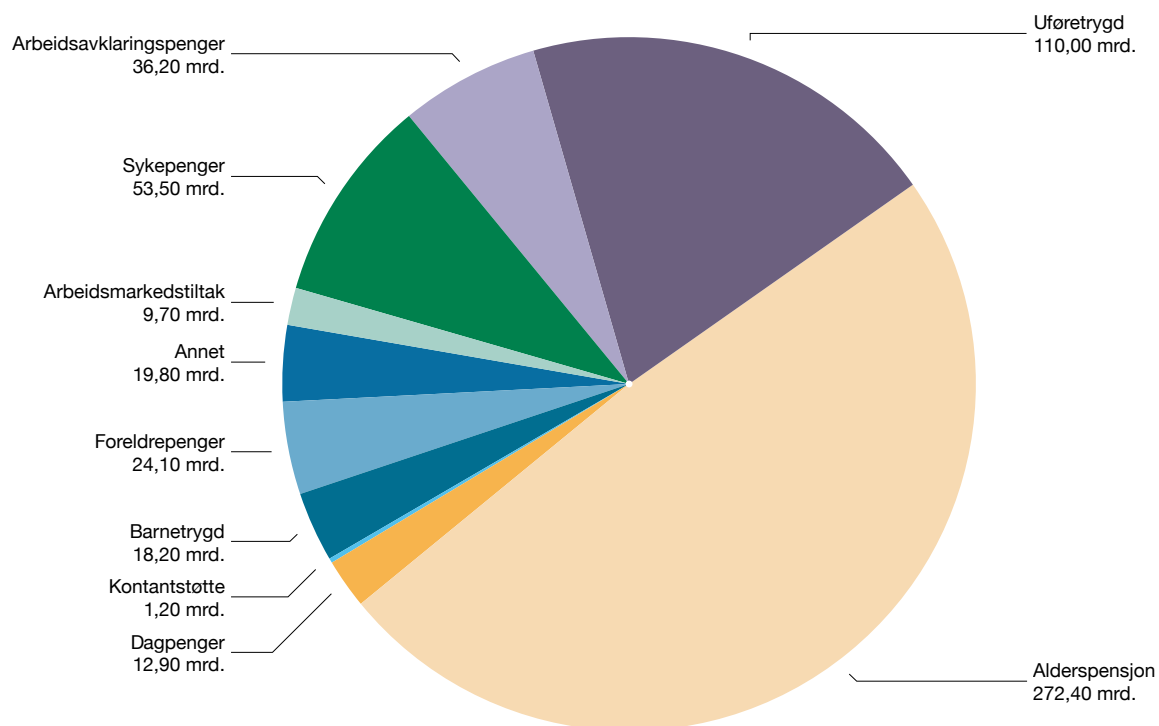
** Utbetalingene er påvirket av midlertidige regelendringer (se kapittel 6.1.3).

*** Antall sykepengetilfeller med utbetaling blant arbeidstakere og selvstendig næringsdrivende.

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

Utbetalingene som gjelder NAVs egne ytelser økte fra 542,5 milliarder kroner i 2021 til 557,8 milliarder kroner i 2022 (2,8 prosent).

FIGUR 4. NAVS STØNADSUTBETALINGER I 2022 (I MRD. KRONER)



TABELL 4. BRUK AV TJENESTER OG SELVBETJENINGSTJENESTER I 2020, 2021 OG 2022

	2020	2021	2022
Innlogginger nav.no (mill.)	58	53	50
Telefonhenvendelser (mill.)	3,513	3,433	3,344
Gjennomsnittlig ventetid telefon (minutter)	7,35	7,13	9,26
Antall henvendelser fra brukerne i «Skriv til oss» (mill.)	1,036	0,948	0,856
Chatbot Frida (henvendelser) (mill.)	0,861	1,020	0,824
Antall chat viderekoblet til en veileder (mill.)	0,266	0,244	0,212

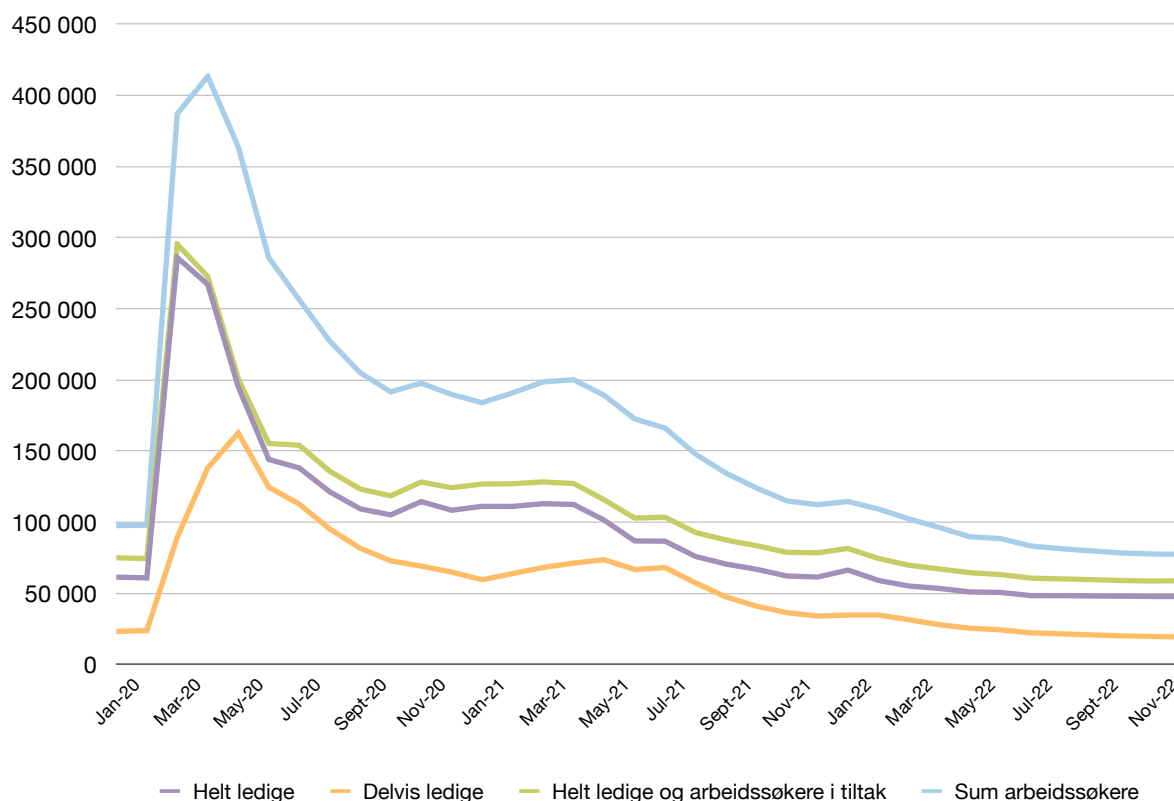
2.4 Situasjonen på arbeidsmarkedet 2022

Status ved utgangen av 2022

Arbeidsledigheten stabiliserte seg på et svært lavt nivå i tredje tertial 2022. Justert for normale sesongvariasjoner falt antallet som var registrert som helt ledige eller arbeidssøkere i et arbeidsmarkedstiltak med om lag 1 200 personer fra utgangen av august til utgangen av desember. Denne nedgangen kom i starten av tertialet, mens antallet holdt seg stabilt i årets tre siste måneder. Ved utgangen av desember var 58 100 personer registrert som helt ledige eller arbeidssøkere i et tiltak hos NAV, noe som tilsvarer 2,0 prosent av arbeidsstyrken. Vi må tilbake til våren 2008 for å finne en tilsvarende lav andel registrerte arbeidssøkere.

Gjennom pandemien var antallet delvis ledige svært høyt. Dette antallet var høyere enn normalt også inn i 2022. Mot slutten av første tertial falt imidlertid nivået på delvis ledige til under nivået som var normalt før pandemien, og nedgangen fortsatte gjennom året. Ved utgangen av desember var også andelen delvis ledige på sitt laveste nivå siden 2008.

FIGUR 5. ANTALL HELT LEDIGE, DELVIS LEDIGE, ARBEIDSSØKERE PÅ ARBEIDSMARKEDSTILTAK OG SUMMEN AV ALLE ARBEIDSSØKERE. SESONGJUSTERTE TALL. JANUAR 2020 – DESEMBER 2022. KILDE: NAV



Andelen av befolkningen som er sysselsatt tok seg sterkt opp gjennom 2021 og i starten av 2022. Gjennom sommeren og høsten har imidlertid andelen gått noe ned igjen, men da fra et svært høyt nivå. Ifølge tall fra SSB økte sysselsettingsandelen særlig blant de under 25 år, hvor det ikke har vært en like stor andel i jobb tidligere. Det henger trolig sammen med at blant annet servicenæringen med vekt på restauranter, uteliv og kultursektoren har opplevd gode tider etter gjenåpningen av økonomien. Dette er bedrifter som sysselsetter mange unge.

Etterspørselen etter arbeidskraft holdt seg på et høyt nivå, selv om den dempet seg noe gjennom året. I tredje tertial 2022 ble det registrert om lag 2100 ledige stillinger per virkedag på arbeids-plassen.no. Det tilsvarer 146 500 ledige stillinger i løpet av tertialet, som er 13 prosent færre enn i tredje tertial 2021. Med lav arbeidsledighet og høy etterspørsel etter arbeidskraft ble mangel på arbeidskraft en utfordring for mange virksomheter. Ifølge Norges Banks regionale nettverk i mai oppga halvparten av bedriftene at knapphet på arbeidskraft begrenset produksjonen. Det var det høyeste nivået siden 2007. Utover høsten har imidlertid dette dempet seg noe, og i november oppga 39 prosent det samme.

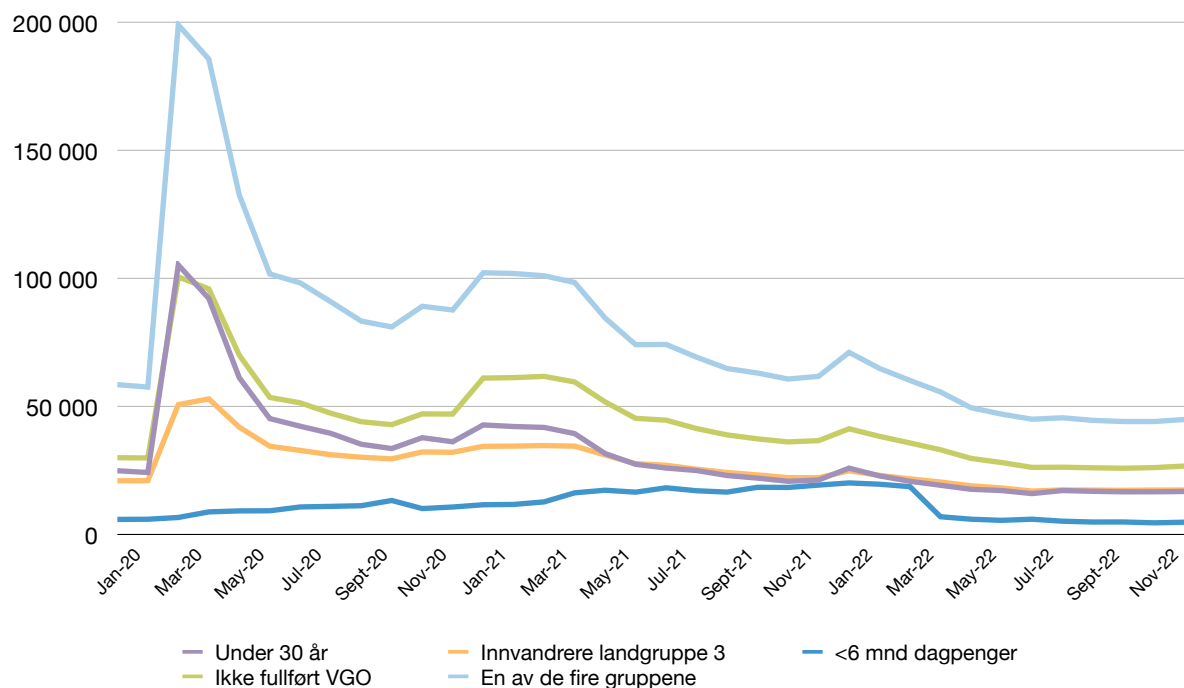
Til tross for at også tredje tertial var preget av svært høy inflasjon, herunder høye strømpriser, økt rente og fortsatt krig i Ukraina, holdt arbeidsmarkedet seg godt. Vi ser imidlertid tegn til arbeids-markedet er i ferd med å påvirkes i mer negativ retning. Etterspørselen etter arbeidskraft har begynt å dempe seg noe, og antallet som registrerte seg som arbeidssøkere hos NAV økte gjennom både andre og tredje tertial.

Andel utsatte grupper 2022

Ved utgangen av tredje tertial var 77 prosent av de ledige enten i det vi kan kalle «utsatte grupper», det vil si unge under 30 år, innvandrere fra landgruppe 3, personer som ikke hadde fullført videre-gående opplæring, personer med mindre enn seks måneder igjen med dagpenger, eller tilhørende i flere av disse fire gruppene samtidig (figur 5). Dette er en noe høyere andel enn i forkant av pande-mien, men i antall personer er tallet likevel klart lavere enn i februar 2020 (45 000 mot 58 000).

Når arbeidsledigheten faller mye, går den gjerne først ned for arbeidssøkere nærmest arbeids-markedet. Det medfører at utsatte grupper utgjør en større del av de gjenværende arbeidssøkerne. Samtidig er et godt arbeidsmarked særlig viktig for å inkludere nettopp de utsatte gruppene, som gjerne har størst problemer med å komme i jobb. Et arbeidsmarked med lav ledighet og stor mangel på arbeidskraft, slik vi har hatt gjennom 2022, er derfor en gylden mulighet til å inkludere flere fra disse gruppene i jobb.

FIGUR 6. ANTALL HELT LEDIGE OG ARBEIDSSØKERE I ARBEIDSMARKEDSTILTAK SOM TILHØRER «UTSATTE» GRUPPER. JANUAR 2020 – DESEMBER 2022 (IKKE SESONGJUSTERT). KILDE NAV.



Personer uten fullført videregående utdanning utgjør den største av de fire utsatte gruppene. Ved utgangen av desember hadde 46 prosent av de som var helt ledige eller arbeidssøkere i tiltak ikke fullført videregående skole. Denne gruppen er dermed betydelig overrepresentert blant de arbeidsledige. Sammenlignet med situasjonen før pandemien er det likevel en betydelig nedgang også for denne gruppen, slik det også er for de andre utsatte gruppene. Det illustrerer at et stramt arbeidsmarked er svært positivt for få inkludert flere fra disse gruppene.

2.5 Utvikling i de helserelaterte ytelsene

Sykefravær

Det totale sesongjusterte sykefraværet i Norge var i fjerde kvartal 2022 på 6,7 prosent. Det er en økning fra forrige kvartal (3,6 prosent). Det sesongjusterte legemeldte sykefraværet var på 5,4 prosent i fjerde kvartal 2022 og holdt seg stabilt sammenlignet med kvartalet før. Det egenmeldte sykefraværet var per 4. kvartal 2022 på 1,3 prosent, og viste en økning (10,9 prosent) fra tredje kvartal.

Det legemeldte sykefraværet økte gjennom koronapandemien: I 4. kvartal 2019 var det ujusterte legemeldte sykefraværet på 5,1 prosent, noe som økte til 5,4 prosent i 4. kvartal 2020, og videre til 5,7 prosent i 4. kvartal 2021 og stabiliserte seg på 5,7 prosent i 4. kvartal 2022.

Mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP)

Antall personer som mottok AAP ved utgangen av desember 2022 var på 139 380, tilsvarende 4 prosent av befolkningen i alderen 18–66 år. Det er en økning på 0,2 prosentpoeng fra desember 2021. Sammenlignet med 2021 økte antall mottakere med 6 820 (5,1 prosent). Fra 2019 til 2022 var det en økning på 24 487 mottakere (21,3 prosent). Økningen i antall mottakere av AAP må sees i sammenheng med forlengelsene innført som en følge av koronapandemien. Forlengelsene har medført lavere avgang fra ytelsen gjennom store deler av 2022.

Antall mottakere av AAP økte i alle aldersgrupper. Størst økning var det i aldersgruppen 50–59 år, hvor antall mottakere ved utgangen av desember 2022 økte med 1 700 personer fra tilsvarende periode i 2021 (5,5 prosent). Antall mottakere av AAP i aldersgruppen 50–59 år lå ved utgangen av 2022 på 33 565 personer. Det utgjorde 4,6 prosent av befolkningen i aldersgruppen. Ved utgangen av desember 2022 var 27 838 personer i aldersgruppen 18–29 år registrert som mottakere av AAP, tilsvarende 3,4 prosent av befolkningen i aldersgruppen. Antallet økte med noe under 1 100 personer fra 2021 til 2022, noe som tilsvarer en økning på 4 prosent. Den relative økningen var størst blant dem i aldersgruppen 60 og eldre. Her steg antall mottakere med 1 100 personer, eller 7,9 prosent. Antall mottakere over 60 år lå ved utgangen av 2022 på 15 100.

Utviklingen i uføretrygd

Ved utgangen av desember 2022 mottok om lag 364 400 personer uføretrygd, mot 360 900 personer ved utgangen av desember 2021, en økning på 1,0 prosent. Fra 2020–2021 var det en økning på 3 400 personer (0,9 prosent). Antall mottakere av uføretrygd sett i forhold til befolkningen var på 10,5 prosent per 31. desember 2022. Det er samme andel som i desember 2021, og 0,1 prosentpoeng høyere enn for samme tidspunkt i 2020.

I løpet av 2022 fikk om lag 28 700 nye personer uføretrygd. Det er 600 flere enn for hele året 2021, mens i 2020 var det om lag 300 flere nye personer enn i 2022. 16 600 av de nye mottakerne i 2022 var kvinner og 12 100 var menn.

De fleste nye uføretrygdde hadde en fortid som mottaker av AAP. I 2020–2022 var det færre som gikk fra AAP til uføretrygd. Dette kommer som tidligere nevnt av forsinkede avklaringer av AAP-mottakerne som følge av pandemien, og midlertidige regelendringer der mange har fått forlenget maksimal tid på AAP. Vi antar at dette er en midlertidig effekt og forventer en økning i overgangen fra AAP til uføretrygd de to neste årene.

I løpet av januar–desember 2022 var det 25 200 personer som gikk ut av uføreordningen, i overkant av 600 flere enn i samme periode i 2021. Blant alle med avgang i 2022 utgjorde andelen 67-åring 71,0 prosent, mens andelen i 2021 var på 72,5 prosent.

3

Aktiviteter og resultater

3.1 Samlet vurdering av måloppnåelsen

Flere i arbeid

Det var i 2022 høy etterspørsel etter arbeidskraft og lav ledighet. NAV hadde i 2022 høy aktivitet og målrettet arbeid overfor både personbrukere og arbeidsgivere. Måloppnåelsen, spesielt overfor de prioriterte målgruppene, var i hovedsak god.

Andel overgang til arbeid for ordinære arbeidssøkere stabiliserte seg, og lå i 2022 på et høyere nivå for alle grupper sammenlignet med perioden før pandemien. For gruppen ordinære arbeidssøkere under 30 år var overgangen til arbeid lavere enn for ordinære arbeidssøkere generelt.

Sammenlignet med 2021 økte andelen mottakere av sykepenge og AAP under 30 år.

Unge under 30 år fikk i 2022 tettere oppfølging fra NAV enn øvrige aldersgrupper, og andelen unge i arbeidsrettet aktivitet økte sammenlignet med samme periode i 2021. Det var tett samarbeid med arbeidsgivere og utdanningssektoren om tilrettelagte utdanningstilbud som matchet behovet i arbeidslivet, og det var mer målrettet og planlagt brukeroppfølging. Oppfølgingen av unge, innvandrere fra land utenfor EØS og langtidsledige (herunder dagpengemottakere med mindre enn 26 uker igjen av dagpengeperioden) ble prioritert, og det var utstrakt bruk av tverrfaglig innsats i dette arbeidet.

I sum deltok en større andel fra de prioriterte gruppene i tiltak, enn tiltaksandelen for den totale populasjonen arbeidssøkere. Blant personer med nedsatt arbeidsevne var det en betydelig større andel unge i tiltak enn for den samlede populasjonen med nedsatt arbeidsevne.

Andelen overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeidsevne økte med 4,7 prosentpoeng fra 2021 til 2022. For unge under 30 år med nedsatt arbeidsevne økte andelen med overgang til arbeid med 7 prosentpoeng siste år. Antall arbeidssøkere som formidles til ledige stillinger av Arbeids- og velferdsetaten ble redusert for arbeidssøkere, men økte for personer med spesielt tilpasset innsatsbehov i tråd med målsettingen om å bidra til at flere med nedsatt arbeidsevne kommer i arbeid.

Personer med nedsatt arbeidsevne ble også prioritert for oppfølging og bruk av arbeidsmarkedstiltak. NAV samarbeidet med helsesektoren for blant annet å øke bruken av arbeidsrettet aktivitet samtidig med medisinsk behandling, og andelen AAP-mottakere som er i aktivitet samtidig med behandling økte. Det var også i 2022 en større andel AAP-mottakere som var i deltidsarbeid et halvt år inn i AAP-løpet¹ sammenlignet med 2021.

Overordnet for 2022 var det samlede nivået på gjennomføringen av arbeidsmarkedstiltakene svært god og de prioriterte målgruppene ble godt ivaretatt, selv om tiltaksnivået samlet sett var lavere enn i 2021 som følge av vedtatte budsjettmessige rammer.

AAP-mottakere som nærmet seg makstid på AAP fikk tett oppfølging fra NAV-kontorene for å sikre veien videre. Vi la i 2022 ned et stort arbeid for å sikre at AAP-mottakere som fikk forlenget stønadsperioden sin frem til og med oktober 2022, var ferdig avklart før stønadsperioden var slutt.

1 Ved 26 ukers-tidspunktet.

Gode levekår for de vanskeligst stilte

Samfunnet var preget av økte priser og levekostnader, flere opplevde økonomiske utfordringer og nedgang i realinntekten. Dette rammet særlig utsatte grupper som de med lavinntekt og vanskelige levekår. Barnefamilier, både par og enslige forsørgere, ble hardest rammet av utgiftsøkningene.

De sosiale tjenestene i NAV-kontoret utgjør det siste sosiale og økonomiske sikkerhetsnettet i velferdsordningene. Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomførte en undersøkelse blant norske kommuner om de sosiale tjenestene i NAV-kontor i oktober 2022, og sammenlignet med oktober 2021. Samlet sett oppga kommunene som svarte på undersøkelsen at antallet søknader eller mottakere av økonomisk sosialhjelp økte med 18 prosent fra 2021 til 2022. Økningen var større i små kommuner enn i de største.

Totalt rapporterte 60 prosent av kommunene som deltok i undersøkelsen at det var flere henvendelser om økonomisk rådgivning. De fleste rapporterte bare om en liten økning i antall henvendelser, mens 15 prosent rapporterte om en stor økning.

Arbeids- og velferdsdirektoratet utarbeidet i 2022 en veileder om økonomisk stønad etter sosialtjenesteloven. Veilederen synliggjør det handlingsrommet kommunen har, og er et praktisk hjelpemiddel for NAV-kontorene for å kunne utøve skjønn og foreta konkrete og individuelle vurderinger.

I 2022 arbeidet NAV med tiltak for å tilrettelegge for god kompetanse i de sosiale tjenestene i NAV-kontoret. Kompetansesatsingen for de sosiale tjenestene er et samarbeid med seks statsforvalterembeter. I oktober 2022 ble nytt læringsmateriell om de sosiale tjenestene gjort tilgjengelig for alle ansatte i NAV.

Arbeids- og velferdsdirektoratet videreførte også, i nært samarbeid med Statsforvalteren, en landsdekkende kursrekke, som dekker de viktigste nivåene i arbeidet med økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning.

Digital søknad om økonomisk sosialhjelp ble tilgjengeliggjort for alle. Tilhørende innsynsløsning ble kontinuerlig videreutviklet for å forbedre brukeropplevelsen for brukere og ansatte.

På hjelpemiddelområdet hadde vi i hovedsak god måloppnåelse på styringsparameterne (saksbehandlingstider) i 2022, til tross for økt søknadsinngang til hjelpemidler/dagligliv. Veksten i saker skyldtes hovedsakelig aldring i befolkningen, og vi ser en økt etterspørsel etter basishjelpemidler og boliginstallasjoner. Økt digitalisering bidro til å opprettholde god tilgang på hjelpemidler til tross for økt volum av saker.

Hjelpemiddelsentralenes tjenester for tilrettelegging i utdanning og på arbeidsplassen ble benyttet i større grad enn tidligere. Godt samarbeid med andre enheter i NAV bidro til at hjelpemiddelsentralene ble koblet på tidligere i brukerens oppfølgingsløp.

Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning

Resultatene for 2022 ble svakere enn i 2021, med måloppnåelse på saksbehandlingstid på kun 9 av 28 ytelsesområder, og en økning i antall saker over ytre grense på 27 prosent. Det medførte dårligere brukeropplevelser, selv om vi gjennomførte mange tiltak for å begrense de negative effektene. 2022 var preget av utfordringene på sykepengeområdet og fortsatt etterslep etter koronapandemien, implementering av nye systemløsninger og håndtering av rettsanvendelsesfeil. Den krevende situasjonen medførte behov for å prioritere mellom ytelser for å ramme brukerne minst mulig.

På noen områder ble likevel resultatene forbedret sammenlignet med 2021, slik som medlemskaps-

området. NAV sørget for at nesten alle AAP-mottakerne som hadde fått koronarelaterte forlengelser, fikk vurdert retten til videre AAP innenfor overgangsperioden høsten 2022.

Ytelsesforvaltningen videreutviklet kvaliteten i 2022 til tross for begrensede ressurser, men er ikke i mål med dette. Noen overordnede kvalitetsutfordringer vi har identifisert i enkeltsaker er brudd på utredningsplikten, for lite og for dårlig informasjon, forbedringspotensial på kompetanse og støtte-materiell i saksbehandlingen, og behov for å gi brukerne bedre vedtaksbrev. NAV gjennomførte mange tiltak i 2022 for å styrke den juridiske internkontrollen, herunder en gjennomgang av en stor andel av rundskrivene våre, regelverksavklaringer og kompetanseutvikling for saksbehandlere om rettsikkerhet og forvaltningsrett. Vi er i gang med å rette opp feil i enkeltsaker vi har sett i kjølvannet av dette arbeidet. Kvalitetsundersøkelser ble gjennomført på flere områder, selv om sykepenger og uføretrygd måtte nedprioriteres i 2022, og det var bare bidragsområdet som ikke hadde måloppnåelse.

I 2022 gikk saksbehandlingstiden for klager ned for ytelsene samlet med 12 prosent i vedtaksinstansen og 2 prosent i klageinstansen, men det var store forskjeller i utviklingen for enkeltytelser. I klageinstansen gikk saksbehandlingstiden nedover i hvert tertial i 2022 samtidig som de bygget ned restanser². Det ble gjennom året store utfordringer med en økende restansemengde og lengre saksbehandlingstid på klager på sykepenger i vedtaksinstansen. Vi iverksatte tiltak for å bedre situasjonen, og disse blir ytterligere forsterket i 2023.

Arbeidet med å håndtere feilutbetalinger ble i 2022 styrket, etter å ha blitt nedprioritert under koronapandemien. NAV behandlet omtrent 20 prosent flere feilutbetalingssaker i 2022 mot året før, og vi er tilbake på samme nivå som før koronapandemien. Beløp overført til innkreving økte også med 24 prosent i 2022. NAV har et stort omfang av potensielle feilutbetalinger fra koronaperioden som venter på å bli behandlet. Etter vedtak i Stortinget setter vi inn ekstra ressurser for å gjennomføre flere etterkontroller i 2023 med formål om å avdekke flere feilutbetalinger knyttet til de midlertidige koronatiltakene. Vår tilnærming er å saksbehandle de mest alvorlige sakene. Nytt rundskriv til folketrygdloven ultimo august økte muligheten til etterkontroller og utredning av mulige straffesaker.

NAV styrket innsatsen i a-krimsentrene i 2022 i tråd med kravene i ny styringsmodell. A-kriminformasjonsforskriften som trådte i kraft i juni 2022, løste noen av utfordringene knyttet til mulighetene for å dele opplysninger i det etablerte etatssamarbeidet.

Brukerrettede og tilgjengelige tjenester med god service

Brukerundersøkelsene for 2022 viste at tilfredsheten med NAV for personbrukere var stabil, mens den økte for arbeidsgivere.

Høsten 2022 ble det lansert et nytt digitalt verktøy (kvalitetssystem for arbeidsrettet oppfølging) som skal gi NAV-kontorene og fylkene støtte til å jobbe systematisk med kvalitet i oppfølgingen av personbrukere. Brukermedvirkning på individnivå er et sentralt tema for vurderingene som gjøres i Kvalitetssystemet.

Etter pandemien har NAV vært mer tilgjengelig for henvendelser og møter med mennesker. Høsten 2022 kom Helsetilsynet med hovedrapporten fra en landsomfattende undersøkelse av tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene i NAV-kontorene, og behovet for å bedre tilgjengeligheten, spesielt

² Begrepet restanse tilsvarer antall saker til behandling. Tallet kommer frem ved å summere antall mottatte eller opprettede saker på et gitt tidspunkt som ikke har fått et vedtak, og der saksbehandlingen ikke er avsluttet. NAV rapporterer tallet på siste tidspunkt i rapporteringsperioden, for eksempel tertial eller år.

for sårbare grupper og brukere med akutt behov for sosiale tjenester, ble tatt opp i ledermøter og i partnerskapet med samtlige kommuner. Det var særlig oppmerksomhet på at det ble etablert bemannet vakttelefon for sosiale tjenester i NAV-kontorene, som er tilgjengelig i NAV Kontaktsenters åpningstider. Høsten 2022 var det 42 prosent av kontorene som hadde dette, i desember var andelen økt til 92 prosent. I tillegg utvidet mange kontorer åpningstidene for drop-in.

I 2022 var det flere serviceklager fra brukerne sammenlignet med året før. Serviceklagene gjaldt i første rekke ytelsene sykepengen, arbeidsavklaringspenger og dagpenger, og hyppigste tema for klagen var «vente på NAV». Årsaken til at disse ytelsene har flest serviceklager skyldes en kombinasjon av store volum, saksbehandlingstid og regelverkskompleksitet.

3.2 Flere i arbeid

3.2.1 Styringsparametere

TABELL 5. STYRINGSPARAMETERE KNYTTET TIL MÅLET OM FLERE I ARBEID

Styringsparameter/mål	2021	2022	Kommentarer
Andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid skal øke	82 %	78 %	Nedgangen skyldes færre permitterte. Overgang til arbeid for ikke-permitterte har økt fra 70 % til 71 %. <i>Indikatoren viser status seks måneder etter avgang, i tillegg til to måneders produksjonstid.</i>
Andelen personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid skal øke	45 %	50 %	Se merknad over om produksjonstid for indikatoren.
Andelen unge under 30 år med overgang til arbeid skal øke:			Nedgangen for arbeidssøkere skyldes færre permitterte. Overgang til arbeid for ikke-permitterte har økt fra 68 % til 70 %.
- Arbeidssøkere	79 %	76 %	
- Personer med nedsatt arbeidsevne	45 %	52 %	Se merknad over om produksjonstid for indikatoren.
Andelen innvandrere med bakgrunn utenfor EØS-området med overgang til arbeid skal øke:			For arbeidssøkere har det vært en økning på 0,9 prosentpoeng. Overgang til arbeid for ikke-permitterte har økt fra 61 % til 67 %, mens resultatet er uendret for permitterte. Utviklingen kan forklares med færre permitterte.
- Arbeidssøkere	73 %	73 %	
- Personer med nedsatt arbeidsevne	39 %	48 %	Se merknad over om produksjonstid for indikatoren.

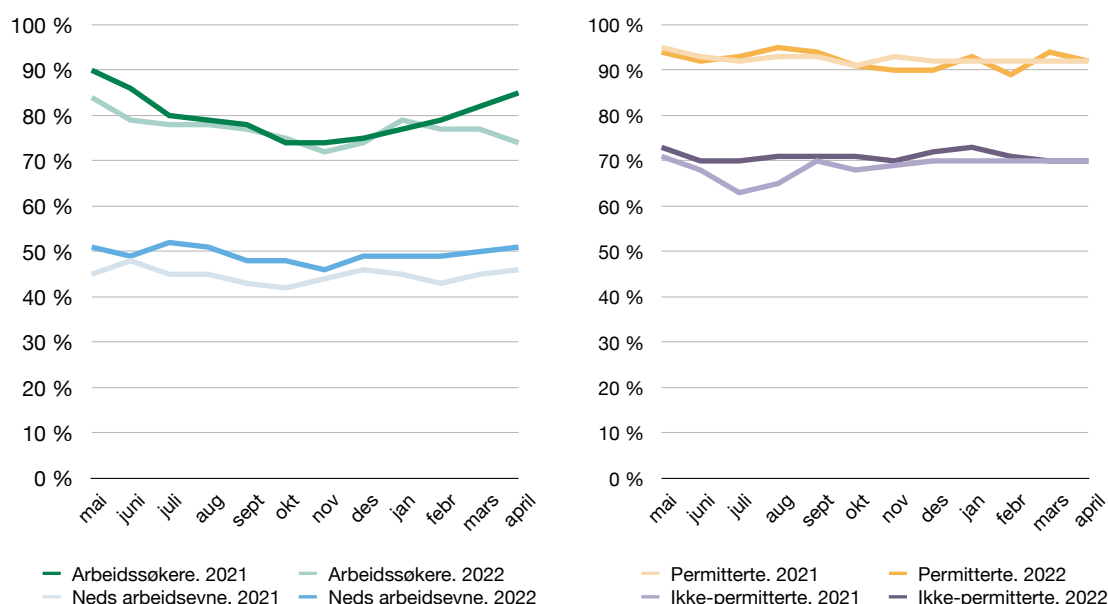
Styringsparameter/mål	2021	2022	Kommentarer
Andel og antall langtidsarbeidssøkere i arbeidsrettet aktivitet	71 %	79 %	Tallene gjelder personer med standard eller situasjonsbestemt innsats og mer enn ett år siden registrering ved NAV.
Andel unge under 30 år som fullfører videregående opplæring og høyere utdanning som arbeidsmarkedstiltak skal øke	NN	NN	Ny statistikk under utarbeidelse, hvor det fortsatt foregår kvalitetsvurderinger. Den antas å være klar i løpet av første halvår 2023.
Andelen mottakere av helserelaterte ytelser under 30 år skal reduseres	1,6 % SP 3,2 % AAP	1,9 % SP 3,4 % AAP	Tall som andel av befolkningen i alderen 18-29 år. Sykepenges (SP): tall pr september 2022, AAP og uføretrygd (UT) pr desember 2022. Midlertidige regelverksendringer med forlengelser av AAP, både under og i etterkant av pandemien, medførte lavere avgang gjennom store deler av 2022.
	2,6 % UT	2,6 % UT	Andelen med uføretrygd (UT) er stabil i 2022.
Andel sykmeldte med gradert sykmelding ved 12 ukers sykmelding	47 %	46 %	Liten nedgang. Indikatoren har en forsinkelse på én måned.
Andel AAP-mottakere som er i arbeid eller tiltak ved 26 ukers tidspunkt skal øke	59 %	63 %	Økningen skyldes at flere er i deltidsarbeid, økt fra 50% til 54%. Andelen i tiltak er uendret.
Antall arbeidssøkere som formidles til ledige stillinger av Arbeids- og velferdsetaten	2 072	1 857	Gjennomsnitt per måned. Redusert for arbeidssøkere. For personer med spesielt tilpasset innsatsbehov har antall formidlinger økt fra 724 til 764.

3.2.2 Arbeids- og velferdsetaten skal tilby bistand med god kvalitet

Overgang til arbeid for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne

Figur 7. Overgang til arbeid. Arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne (venstre) og permitterte og ordinære (ikke-permitterte) arbeidssøkere (høyre). 2021–2022. Resultater etter avgangsmåned*

FIGUR 7. OVERGANG TIL ARBEID. ARBEIDSSØKERE OG PERSONER MED NEDSATT ARBEIDSEVNE (VENSTRE) OG PERMITTERTE OG ORDINÆRE (IKKE-PERMITTERTE) ARBEIDSSØKERE (HØYRE). 2021-2022. RESULTATER ETTER AVGANGSMÅNED *



* Indikatorene for overgang til arbeid viser status seks måneder etter avgang, i tillegg til to måneders produksjonstid. Med avgang menes personer som ikke lenger står registrert som arbeidssøker eller med nedsatt arbeidsevne hos NAV. Resultatene for 2022 viser andelen i arbeid blant personer med avgang i perioden mai 2021-april 2022.

Overgang til arbeid for arbeidssøkere

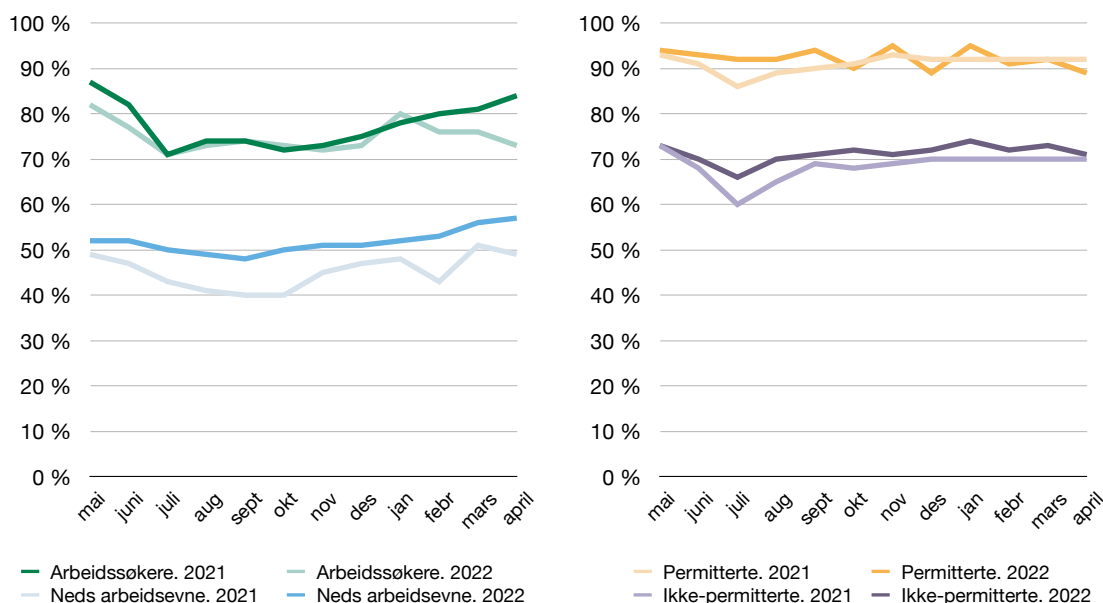
Andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid var på 78 prosent i 2022 (figur 7, venstre), en nedgang på 4,6 prosentpoeng (fra 82,4 prosent til 77,8 prosent) sammenlignet med 2021. Resultatene ble preget av at langt færre permitterte var registrert som arbeidssøkere i 2022 enn i 2021³. Skiller vi mellom ordinære arbeidssøkere (ikke-permitterte) og permitterte, var det en økning i andelen med overgang til arbeid på 1 prosentpoeng til 71 prosent blant ordinære arbeidssøkere, mens det var en nedgang på 1 prosentpoeng til 93 prosent blant permitterte (figur 7, høyre). Resultatene for 2022 ble påvirket av et strammere arbeidsmarked de siste årene. Sammenlignet med 2019, som kan sies å representere forrige «normalperiode» (før koronapandemien), var det en betydelig økning i andelen med overgang til arbeid blant ordinære arbeidssøkere (5 prosentpoeng).

Overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeidsevne

Blant personer med nedsatt arbeidsevne var andelen med overgang til arbeid på 50 prosent i 2022 (figur 7, venstre), en økning på 4,7 prosentpoeng (fra 44,7 prosent til 49,5 prosent) sammenlignet med 2021. Antall personer som ikke lenger står registrert med nedsatt arbeidsevne, er fortsatt noe lavere enn i perioden før koronapandemien. Derimot har det, sammenlignet med 2019, vært en markant økning i andelen med overgang til arbeid blant personer med nedsatt arbeidsevne (8,5 prosentpoeng).

3 I 2021 og 2022 utgjorde permitterte henholdsvis 52 prosent og 30 prosent. Selv om det er en klar nedgang i antall permitterte med avgang, er det noe variasjon/sesongvariasjon gjennom året.

FIGUR 8. OVERGANG TIL ARBEID BLANT UNGE UNDER 30 ÅR. ARBEIDSSØKERE OG PERSONER MED NEDSATT ARBEIDSEVNE (VENSTRE) OG PERMITTERTE OG ORDINÆRE (IKKE-PERMITTERTE) ARBEIDSSØKERE (HØYRE). 2021-2022. RESULTATER ETTER AVGANGSMÅNED*



* Indikatorene for overgang til arbeid viser status seks måneder etter avgang, i tillegg til to måneders produksjonstid. Med avgang menes personer som ikke lenger står registrert som arbeidssøker eller med nedsatt arbeidsevne hos NAV. Resultatene for 2022 viser andelen i arbeid blant personer med avgang i perioden mai 2021-april 2022.

Overgang til arbeid for unge under 30 år

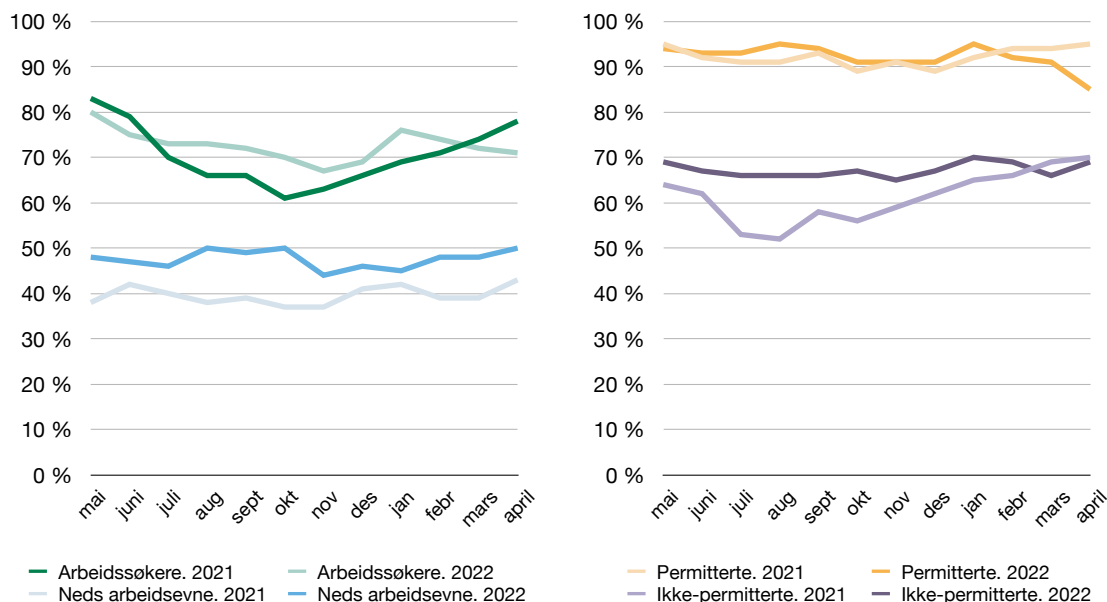
Blant arbeidssøkere under 30 år var andelen med overgang til arbeid på 76 prosent i 2022 (figur 8, venstre), en nedgang på 3,7 prosentpoeng (fra 79,3 prosent til 75,6 prosent) fra 2021. I likhet med situasjonen for arbeidssøkere generelt, kan nedgangen også her forklares med endringer i sammen-setningen, der permitterte utgjorde en mindre andel av gruppen som ikke lenger var registrert som arbeidssøker.

Hvis vi skiller mellom ordinære arbeidssøkere (ikke-permitterte) og permitterte, er resultatene for unge på henholdsvis 71 prosent og 93 prosent (figur 8, høyre). Sammenlignet med 2021, har det vært en økning på 2 prosentpoeng for ordinære arbeidssøkere og 1 prosentpoeng for permitterte. Tallene er litt lavere enn for arbeidssøkere generelt (-0,7 prosentpoeng for ordinære arbeidssøkere og -0,4 prosentpoeng for permitterte arbeidssøkere).

Blant personer med nedsatt arbeidsevne under 30 år var andelen med overgang til arbeid på 52 prosent i 2022 (figur 8, venstre), en økning på 7 prosentpoeng sammenlignet med 2022. Resultatet for unge er noe høyere enn for personer med nedsatt arbeidsevne generelt (2 prosentpoeng).

Sammenlignet med resultatene for 2019, ser vi at det også blant unge var en betydelig økning i overgangen til arbeid både blant ordinære (ikke permitterte) arbeidssøkere (6,5 prosentpoeng) og blant personer med nedsatt arbeidsevne (10 prosentpoeng).

FIGUR 9. OVERGANG TIL ARBEID BLANT INNVANDRERE MED BAKGRUNN UTENFOR EØS-OMRÅDET («LANDGRUPPE 3»). ARBEIDSSØKERE OG PERSONER MED NEDSATT ARBEIDSEVNE (VENSTRE) OG ORDINÆRE (IKKE-PERMITTERTE) ARBEIDSSØKERE (HØYRE). 2021-2022. RESULTATER ETTER AVGANGSMÅNED*



* Indikatorene for overgang til arbeid viser status seks måneder etter avgang, i tillegg til to måneders produksjonstid. Med avgang menes personer som ikke lenger står registrert som arbeidssøker eller med nedsatt arbeidsevne hos NAV. Resultatene for 2022 viser andelen i arbeid blant personer med avgang i perioden mai 2021-april 2022.

Overgang til arbeid for innvandrere med bakgrunn utenfor EØS-området

For arbeidssøkere fra land utenfor EØS-området⁴ viser resultatene for 2022 at 73 prosent hadde overgang til arbeid (figur 9, venstre), en økning på 0,9 prosentpoeng (fra 72,5 prosent til 73,4 prosent) fra 2021. Også her er sammensetningen av arbeidssøkere som ikke lenger er registrert som arbeidssøker endret det siste året, med en lavere andel permitterte i 2022 enn i 2021.

Hvis vi skiller mellom ordinære arbeidssøkere (ikke-permitterte) og permitterte, ser vi at utviklingen i de to gruppene er noe ulik. Blant ordinære arbeidssøkere var andelen med overgang til arbeid på 67 prosent i 2022 (figur 9, høyre), en økning på 6 prosentpoeng fra 2021, mens andelen blant permitterte var uendret med 93 prosent – til tross for en mer negativ utvikling det siste kvartalet. Sammenlignet med arbeidssøkere generelt, er resultatet på samme nivå for permitterte fra land utenfor EØS, men en god del lavere for ordinære arbeidssøkere (- 4 prosentpoeng).

Resultatene for innvandrere med nedsatt arbeidsevne viser at 48 prosent hadde overgang til arbeid i 2022 (figur 9, venstre), en økning på 8,3 prosentpoeng (fra 39,4 prosent til 47,7 prosent) fra 2021. Resultatet er noe lavere enn for personer med nedsatt arbeidsevne generelt (-1,7 prosentpoeng).

Andelen mottakere av helserelaterte ytelser under 30 år

Ved utgangen av august 2022 var det 15 300 mottakere av sykepenginger i aldersgruppen under 30 år. Sykepengemottakerne utgjorde 1,9 prosent av befolkningen i samme aldersgruppe, en økning på 0,3 prosentpoeng sammenlignet med året før. I koronaperioden var det færre sysselsatte i aldersgruppen

4 Afrika, Asia inkl. Tyrkia, Sør- og Mellom-Amerika, Oceania unntatt Australia og New Zealand samt fra Europa utenfor EØS («landgruppe 3»).

under 30 år, og selv om sykefraværet (sykefraværsprosenten) økte i denne aldersgruppen under pandemien – i likhet med de øvrige aldersgruppene, bidro dette til en relativt stor nedgang i andelen med sykepenger i 2021. Sammenlignet med august 2019 og august 2020, er andelen med sykepenger i aldersgruppen på om lag samme nivå (henholdsvis en økning på 0,08 og 0,01 prosentpoeng).

Ved utgangen av desember 2022 var det 27 800 mottakere av AAP i aldersgruppen under 30 år, tilsvarende 3,4 prosent av befolkningen i alderen 18-29 år. Sammenlignet med desember 2021, var det en økning på 0,12 prosentpoeng. Dette tilsvarte en økning på nærmere 1 100 personer. Midlertidige regelverksendringer med forlengelser av stønadsperioden, både under og i etterkant av pandemien, medførte lavere avgang fra ytelsen gjennom store deler av 2022.

Fra desember 2021 til desember 2022 økte antall unge mottakere av uføretrygd med nærmere 400 personer, til 21 800. Ved utgangen av 2022 utgjorde unge uføre 2,6 prosent av befolkningen i alderen 18-29 år, en liten økning fra 2021 (0,03 prosentpoeng). Som nevnt har færre mottakere av AAP blitt avklart de siste årene som følge av pandemien.

Etatens gjennomføring av arbeidsmarkedstiltak

TABELL 6. ARBEIDSMARKEDSTILTAK 2022: REGNSKAP, BEVILGNING OG MER-/MINDREUTGIFT I TUSEN KRONER

Kapittel/post Kap. 634 Arbeidsmarkedstiltak	Regnskap per 31.12.2022	Bevilgning	Mer-/ mindreutgift
Post 01 Driftsutgifter	481 850	464 170	17 680
Post 76 Tiltak for arbeidssøkere	7 775 819	7 773 231	2 588
Post 77 Varig tilrettelagt arbeid	1 791 518	1 836 434	-44 916
Post 78 Arbeids- og utdanningsreiser	73 086	77 435	-4 349
Post 79 Funksjonsassistanse	84 823	78 000	6 823
Kap. 2650 Sykepenger			
Post 76 Tilskudd til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte	23 558	35 000	11 442

Tabellen over viser regnskap, bevilgning og mer-/mindreutgift på tiltaksområdet. Merutgiften på post 01 skyldtes hovedsakelig en for høy bemanning ved starten av året som det tok tid å nedjustere. Mindreutgiften på post 77 skyldtes blant annet en vridning mot flere tiltaksplasser i ordinære virksomheter. På post 79 skyldtes merutgiften hovedsakelig et for høyt aktivitetsnivå.

Det var en reduksjon i antall tiltaksplasser benyttet under post 76 fra om lag 62 300 tiltaksplasser i gjennomsnitt per måned i 2021 til om lag 61 000 tiltaksplasser i 2022. Dette tilsvarer en nedgang på 2 prosent. Det har sammenheng med reduksjonen i bevilgningen i revidert nasjonalbudsjett på post 76 Arbeidsmarkedstiltak for arbeidssøkere som totalt sett innebar færre tiltaksplasser.

Antallet tiltaksplasser benyttet til varig tilrettelagt arbeid under post 77 økte med 4 prosent fra 2021 til 2022. Andelen tiltaksplasser i ordinære virksomheter økte fra 23 prosent i gjennomsnitt for 2021 til 25 prosent i gjennomsnitt for 2022.

Overordnet for 2022 vurderer vi det samlede nivået på gjennomføringen av arbeidsmarkeds-tiltakene under kapittel 634 som god.

Avklaring av bistandsbehov, oppfølging og tiltaksbruk ovenfor unge

Unge under 30 år er en prioritert gruppe for oppfølging og ved tildeling av arbeidsrettede tiltak. I omtrent 80 prosent av NAV-kontorene er oppfølgingen organisert i tverrfaglige ungdomsteam. Organiseringen gir gode forutsetninger for å følge opp unge, særlig fordi unge ofte kan ha sammen-satte utfordringer og større behov for koordinert bistand.

Blant unge med standard, situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov som var registrert hos NAV ved utgangen av 2022, hadde 59 prosent vært i dialog med en NAV-veileder den siste måneden (møte, telefonsamtale eller digital dialog). Dette er 12 prosentpoeng høyere enn for brukere over 30 år, der andelen var 47 prosent.

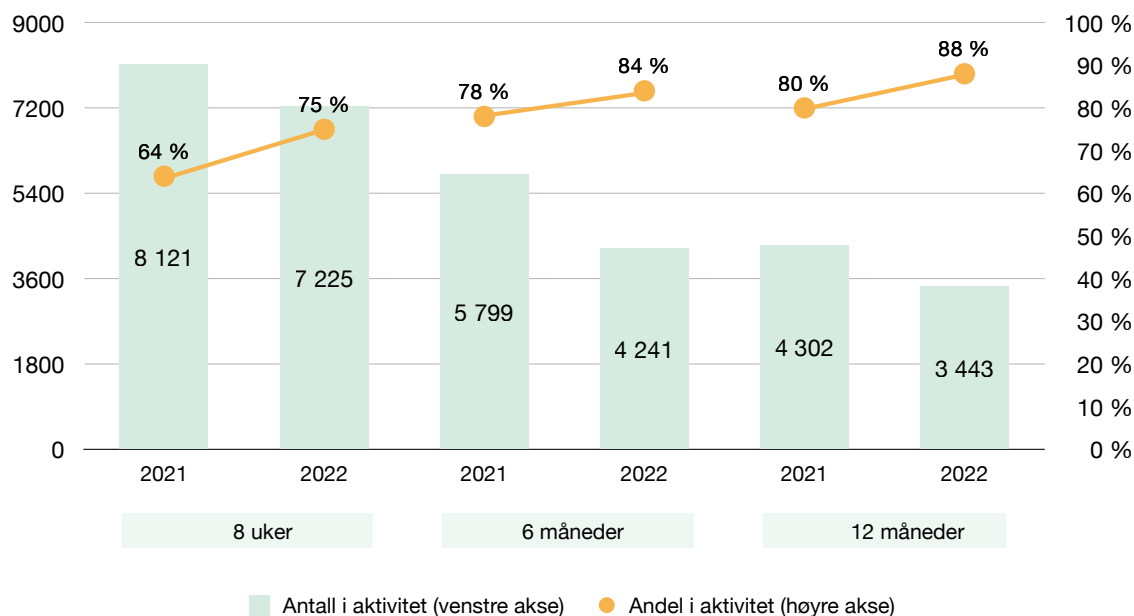
Andelen i arbeidsrettet aktivitet de siste 30 dagene var 65 prosent, mens i alt 83 prosent har vært enten i arbeidsrettet aktivitet eller medisinsk behandling. Dette er henholdsvis 6 og 2 prosentpoeng høyere enn blant brukere over 30 år. Ser man utviklingen over en lengre tidsperiode, viser tallene en økning av andelen i arbeidsrettet aktivitet. Fra 2019 har andelen i arbeidsrettet aktivitet eller medisinsk behandling økt med 7 prosentpoeng.

Antall og andel unge under 30 år som deltar i arbeidsrettet aktivitet innen åtte uker, ved 6 måneder og ved 12 måneder fordelt på kategoriene standard, situasjonsbestemt og spesielt tilpasset

Blant unge som i løpet av 2022 passerte 8 uker etter at de ble registrert hos NAV, var 75 prosent registrert i arbeidsrettet aktivitet eller medisinsk behandling. Dette er 11 prosentpoeng høyere enn i 2021 (figur 10).

Blant de som hadde vært registrert i 6 måneder, var 84 prosent i arbeidsrettet aktivitet eller medisinsk behandling, mens andelen var 88 prosent for de som hadde vært registrert i 12 måneder. Dette er henholdsvis 6 og 8 prosentpoeng høyere enn året før. Utviklingen er vist i figur 10. Detaljer for de ulike innsatsgruppene er vist i tabell 7.

FIGUR 10. ANTALL OG ANDEL I ARBEIDSRETTET AKTIVITET ELLER MEDISINSK BEHANDLING BLANT UNGE MED STANDARD, SITUASJONSBESTEMT ELLER SPESIELT TILPASSET INNSATSBEHOV. BRUKERVARIGHET 8 UKER, 6 MÅNEDER OG 12 MÅNEDER. 2021 OG 2021



TABELL 7. ANTALL OG ANDEL I ARBEIDSRETTET AKTIVITET ELLER MEDISINSK BEHANDLING BLANT UNGE MED STANDARD, SITUASJONSBESTEMT ELLER SPESIELT TILPASSET INNSATSBEHOV. BRUKERVARIGHET 8 UKER, 6 MÅNEDER OG 12 MÅNEDER. DETALJER INNSATSGRUPPER. 2021 OG 2022

		8 uker	8 uker	6 mnd. (26 uker)	6 mnd. (26 uker)	12 mnd. (52 uker)	12 mnd. (52 uker)
		2021	2022	2021	2022	2021	2022
Antall i aktivitet	Standardinnsats	3 698	2 792	1 680	704	880	248
	Situasjonsbestemt innsats	3 051	2 846	2 271	1 599	1 520	872
	Spesielt tilpasset innsats	1 372	1 587	1 848	1 938	1 902	1 896
	Sum:	8 121	7 225	5 799	4 241	4 302	3 016
Andel i aktivitet	Standardinnsats	58 %	76 %	69 %	84 %	66 %	84 %
	Situasjonsbestemt innsats	71 %	74 %	81 %	84 %	83 %	86 %
	Spesielt tilpasset innsats	71 %	72 %	83 %	85 %	86 %	89 %
	Sum:	64 %	75 %	78 %	84 %	80 %	88 %

Andel og antall langtidsarbeidssøkere i arbeidsrettet aktivitet

I 2022 var det i gjennomsnitt 38 400 arbeidssøkere med mer enn ett år som arbeidssøker. Blant disse var i gjennomsnitt 79 prosent (30 400) i arbeidsrettet aktivitet, 8 prosentpoeng høyere enn i 2021. Økt andel i aktivitet gjelder hovedsakelig personer med standard innsatsbehov, der andelen har økt fra 61 til 74 prosent, men også blant personer med situasjonsbestemt innsats er det noe økning i andelen i aktivitet fra 79 til 81 prosent.

Innsats og resultater overfor dagpengemottakere med et halvt år igjen av dagpengeperioden som får forsterket innsats i form av oppfølgingssamtaler, og personer som har nådd maksimal dagpengeperiode

Det har vært og er fortsatt høy oppmerksomhet på å følge opp personer som nærmer seg maksimal dagpengeperiode. Statistikken viser at rundt halvparten av dagpengemottakerne som vil nå maksimal dagpengeperiode kommende halvår har vært i dialog med NAV den siste måneden, rundt 80 prosent i løpet av de siste tre månedene, og rundt 90 prosent de siste seks månedene.

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

Andelen som var i arbeid eller arbeidsmarkedstiltak ved 26-ukers varighet med arbeidsavklaringspenger (AAP), var gjennomsnittlig 63 prosent i 2022, økt med 4 prosentpoeng fra 2021. Andelen i tiltak var uendret, og utviklingen skyldtes økt deltakelse i arbeid. Andelen AAP-mottakere som kombinerer ytelsen med deltidsarbeid, hadde økt fra 50 prosent i 2021 til 54 prosent i 2022.

Etatens oppfølging av mottakere av AAP, og oppfølging av personer som har avsluttet AAP og som fortsatt er registrert med nedsatt arbeidsevne

Ved utgangen av 2022 hadde 49 prosent av AAP-mottakerne vært i dialog med en NAV-veileder i løpet av den siste måneden. Mesteparten av kontakten var digital dialog gjennom aktivitetsplanen til den enkelte brukeren, mens 18 prosent hadde hatt en muntlig samtale med en veileder.

Andelene øker om vi ser på en lengre tidsperiode. I løpet av de siste tre månedene, hadde rundt 40 prosent hatt en muntlig samtale med en veileder. Rundt 80 prosent hadde enten hatt muntlig samtale eller digital dialog med en veileder i aktivitetsplanen. Andelene øker til henholdsvis 55 og 90 prosent om vi undersøker siste halvår.

Personer som nærmer seg makstid på AAP får tett oppfølging fra NAV-kontorene. Mange AAP-mottakere fikk forlenget stønadperioden sin frem til og med oktober 2022, og blant disse hadde rundt 60 prosent vært i dialog med en veileder den siste måneden, 80-90 prosent de siste 3 månedene, og 90-95 prosent det siste halvåret.

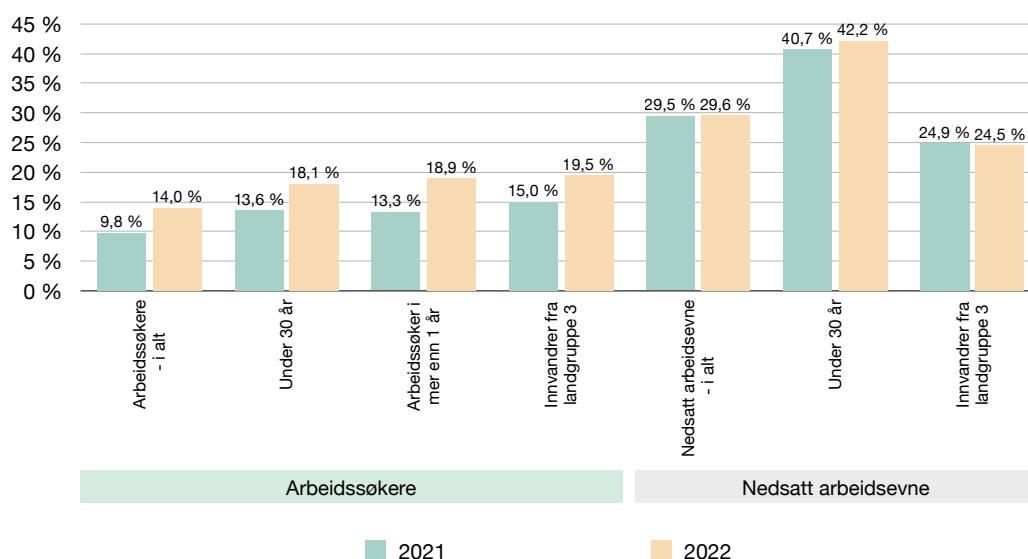
Andelen blant prioriterte grupper som deltar på tiltak sammenlignet med den totale populasjonen som deltar på tiltak

Prioriterte grupper for arbeidsmarkedstiltak er unge, langtidsarbeidssøkere og innvandrere fra ikke-vestlige land⁵. Blant ordinære arbeidssøkere var andelen i tiltak høyere i de prioriterte gruppene enn det som er gjennomsnittet i den totale populasjonen arbeidssøkere.

Blant personer med nedsatt arbeidsevne hadde unge en høyere andel i tiltak enn gjennomsnittet, mens andelen var lavere blant innvandrere (fra landgruppe 3). Dette antas å ha sammenheng med at innvandrere med nedsatt arbeidsevne sjeldnere mottar AAP, og at de oftere får oppfølging i kommunal regi. Bare halvparten av innvandrere fra landgruppe 3 med nedsatt arbeidsevne mottok AAP, mot 67 prosent gjennomsnittlig for personer med nedsatt arbeidsevne.

5 Dvs. Asia, Afrika, Amerika (utenom USA og Canada), Øst-Europa (utenfor EU), Oseania (utenom Australia og New Zealand).

FIGUR 11. ANDEL I ARBEIDSMARKEDSTILTAK I PRIORITERTE MÅLGRUPPER. ÅRSGJENNOMSNITT 2021 OG 2022



NAVs samarbeid med utdannings- og helsesektoren for å bidra til samtidige/ samordnede tjenester fra flere av sektorene

Samarbeid med utdanningssektoren

Samarbeidet med Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HKDir) og Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) har vært et sentralt satsingsområde i 2022. Arbeidet i felles oppdrag⁶ er i hovedsak gjennomført i henhold til planen som ble levert til departementet 1. april 2022, med enkelte justeringer av tidsplanen og innholdet for noen av aktivitetene. Vi arrangerte i samarbeid med de andre direktoratene to fysiske samlinger (mai og november) i nasjonalt nettverk for samarbeid om opplæring og kvalifisering, med deltakelse både fra NAV fylke og fra fylkeskommunene. Erfaringsdeling og diskusjon om gode modeller for samarbeid mellom NAV og fylkeskommunen har vært en viktig del av disse samlingene.

Arbeidet med å tilrettelegge for bedre samarbeid mellom NAV og fylkeskommunene ble videreført i 2022. Fylkene rapporterer blant annet om oppstart av nye samarbeid med fylkeskommunene om opplæringstjenester for NAVs brukere, og om videreutvikling av eksisterende samarbeid. I flere av disse samarbeidene står samarbeid med arbeidsgivere og bransjer med arbeidskraftbehov sentralt. Opplæringskoordinatorer er sentrale i utviklingen av slike samarbeid i flere fylker.

Samarbeid med helsesektoren

Arbeids- og velferdsdirektoratet samarbeider med Helsedirektoratet om å følge opp innsatsområdene i felles strategi for arbeid og helse som ble lansert januar 2022, og det er regelmessige samordningsmøter på ulike nivåer. I tillegg samarbeider direktoratene om flere felles leveranser, for eksempel:

- de faglige verktøyene for sykmeldere og opplæring i sykmeldingsarbeid.
- felles faglige anbefalinger for IPS og HelseArbeid som skal styrke samhandlingen mellom helsetjenesten og NAV.
- et nytt oppdrag som innebærer å prøve ut modeller for samarbeid om brukere med milde til moderate psykiske helseplager.

⁶ Felles oppdrag gitt av departementet i februar 2021.

Aktiviteter knyttet til å styrke samarbeidet mellom NAV og helse foregår i alle fylker. De rådgivende legene i NAV har en sentral rolle i kunnskapsdeling og fasilitering av samarbeidet mellom helsevesenet og NAV. Her ser vi at også psykologene i NAV Arbeidsrådgivning har mange kontaktpunkter ut mot helsetjenestene, i tillegg til at de bidrar med kompetanse om arbeid og helse inn i utdanningene.

Etatens oppfølging av sykmeldte

Gradert sykmelding ved 12 uker

I løpet av 2022 passerte 205 000 personer 12 ukers sykmelding⁷, hvor gruppen med gradert sykmelding utgjorde 46 prosent. Andelen er noe lavere enn i 2021 (-1,2 prosentpoeng).

Oppfølging av sykmeldte med arbeidsgiver

I 2022 har 39 prosent i gruppen som var aktuelle for dialogmøte 2⁸, deltatt i et møte innen fristen på 26 uker, en nedgang på 13 prosentpoeng sammenlignet med 2021. Det var en nedgang i andelen avholdte dialogmøter innen fristen i andre halvår 2021, og denne utviklingen fortsatte i 2022. Reduksjonen i antall dialogmøte 2 sees i sammenheng med en dreining mot en mer behovsrettet bruk av ordningen. Tidspunktene for når dialogmøte 2 avholdes har fått større spredning. I løpet av året er det til sammen avholdt nærmere 27 000 dialogmøte 2, antallet er en del lavere enn i tilsvarende periode i fjor (-13 prosent).

Dialogmøte 3 er ikke obligatorisk, men avholdes hvis aktørene eller NAV ser behov for det. I 2022 ble det avholdt 10 500 dialogmøte 3, og her er det en økning på 11 prosent sammenlignet med 2021 (9 500).

Oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver

I 2022 har NAV vært i dialog med vel 15 000 sykmeldte uten arbeidsgiver (fysisk møte, telefonsamtale og/eller dialog i aktivitetsplanen). Dette utgjorde 19 prosent av gruppen sykmeldte som ikke er registrert med arbeidsgiver, en økning på 3 prosentpoeng sammenlignet med samme periode i 2021. I gruppen under 30 år var tilsvarende andel på 24 prosent, også her har det vært en økning på 3 prosentpoeng fra i fjor.

Etatens innsats under IA-avtalen 2019–2022

NAV tilbyr IA-tjenester til alle virksomheter, i form av informasjon og kunnskapsformidling, selvbetjente digitale tjenester og tjenester med prosess-støtte fra NAV Arbeidslivssenter. Prioriteringen av virksomheter og tjenester avklares i den enkelte regionen.

I 2022 hadde nettsiden «Forebygge sykefravær» (nav.no) i underkant av 12 700 besøkende, og 11 480 virksomheter mottok selvbetjente digitale IA-tjenester. I overkant av 11 400 virksomheter var i kontakt med NAV Arbeidslivssenter, og det ble registrert nærmere 36 000 aktiviteter. Næringsgruppen Helse og sosiale tjenester mottok 40 prosent av de leverte aktivitetene.

Servicerutinen- og veilederen for inkluderende arbeidsliv i NAV har bidratt til likere arbeidsprosesser på tvers av fylkene. Samtidig viser erfaringer fra avtaleperioden 2019-2022 at NAVs IA-tjenester fortsatt oppleves fragmentert, med til dels store forskjeller mellom fylkene. Vi har gjennomført og iverksatt flere aktiviteter som skal sikre mer enhetlige og forutsigbare IA-tjenester fra NAV. Arbeids- og velferdsdirektoratet har opprettet et nasjonalt fagnettverk for inkluderende arbeidsliv i NAV, og det er utarbeidet et felles kartleggings- og evalueringsverktøy. Fag- og støttesystemene utvikles også kontinuerlig, og prosjektet IA-oppgavet i NAV har resultert i forslag til en modell for systematisk samhandling. Modellen skal prøves ut i 2023.

⁷ Indikatoren har en produksjonstid på én måned, det vil si at tallene for 2022 omfatter perioden desember 2021-november 2022.

⁸ Tall for antall aktuelle for dialogmøte 2 er ikke tilgjengelige f.o.m. desember 2022. Antallet for desember er derfor et anslag basert på månedstall i tidligere år.

Status innenfor tjenesteområdene oppsummeres som følger:

- HelselArbeids individtiltak leveres i elleve av tolv NAV-fylker, og bedriftstiltaket i ni fylker. Tilbudet leveres i et begrenset omfang, men tendensen er økende.
- NAV deltar på strategisk nivå i utviklingen av IA bransjeprogrammene, og medvirker i fire styringsgrupper. NAV Arbeidslivssenter bidrar aktivt i oppfølgingen av alle programmene ute i de enkelte virksomhetene.
- Gjennom samarbeidet med Arbeidstilsynet og NAV har det i 2022 vært økt aktivitet lokalt og regionalt.

Etatens håndheving av aktivitetskravene knyttet til folketrygdloven

Dagpenger

Det har vært en positiv utvikling i etatens håndheving av aktivitetskravene knyttet til folketrygdloven fra 2021 til 2022. Likevel er bruken av forhåndsvarsler, og sanksjoner på et lavere nivå enn før pandemien. Vi stiller i større grad krav til aktivitet enn mobilitet. Det vil si at etaten stiller krav til jobbsøkeraktivitet, men i liten grad krav til å måtte ta jobb i hele Norge. Det betyr ikke nødvendigvis at etaten ikke følger opp kravet til mobilitet, men som følge av et godt arbeidsmarked i de fleste arbeidsmarkedsregionene er det mindre oppmerksomhet på denne type krav.

Arbeidsavklaringspenger (AAP)

NAV har i 2022 hatt økt oppmerksomhet på aktivitetskravene som gjelder for å motta ytelsen. Flere fylker har hatt dette som tema både i resultat- og delingsdialog med kontorene, og i ulike fagnettverk. Personer som nærmer seg makstid med AAP får tett oppfølging fra NAV-kontorene for å få avklart veien videre. Aktivitetskravene bidrar til å understøtte fremdrift i sakene. Noen fylker viser til at de aktivt bruker rådgivende lege for å vurdere i hvilken grad aktivitet er forenlig med helseutfordringene. Dette kan være i de sakene der de medisinske opplysningene er sparsomme, eller det ikke er samsvar i opplysningene.

Sykepenger

Vurdering av aktivitetskravet for sykmeldte har høy oppmerksomhet i etatens sykefraværsoppfølging. 8-ukerstidspunktet i sykefraværet brukes for å vurdere aktivitetskrav og som innslagspunkt for videre oppfølging fra NAV. Vi fremhever individuelle brukermøter, dialog med arbeidsgivere, herunder innhenting av oppfølgingsplaner og innhenting av medisinske opplysninger fra den som sykmelder. Det er utstrakt bruk av saksdrøfting med kollegaer og rådgivende overlege når vi vurderer aktivitetskravet. Gjennom den digitale løsningen for sykefraværsoppfølging varsles den sykmeldte og arbeidsgiveren via sms/e-post etter 6 uker om at NAV skal vurdere aktivitetskravet etter 8 ukers sykmelding.

Arbeids- og velferdsetatens bistand til arbeidsgivere, herunder inkludering av utsatte grupper

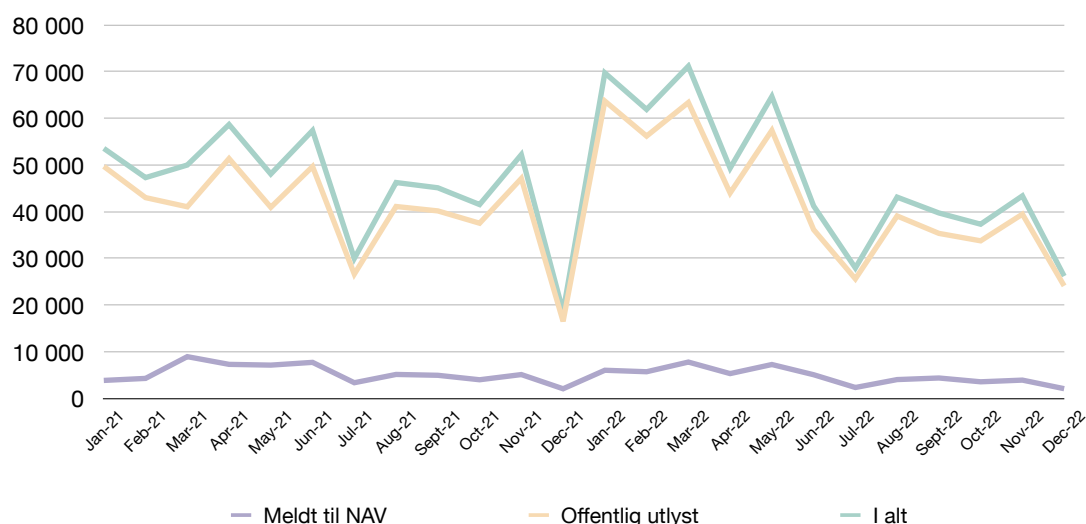
Strategisk rammeverk for markedsarbeid

Rammeverket gir retning for hvordan markedsarbeidet skal støtte opp om overordnede mål og prioriteringer, og sikre at tjenestene som leveres til arbeidsgiverne er helhetlige, koordinerte og brukerrettede. Fylkene kom godt i gang med implementeringsprosessen. Kontorene gjennomførte en behovsanalyse for å avklare hvilke arbeidsgivere de burde inngå et tettere samarbeid med i forbindelse med samlet sysselsettingseffekt, potensial for å hindre utstøting eller bidra til inkludering av utsatte grupper på arbeidsmarkedet.

De aller fleste fylkene inngikk en eller flere avtaler med strategiske partnere som får en hovedkontaktperson i NAV. For å kunne levere helhetlige tjenester til arbeidsgiverne etablerte fylkene tverrfaglige ressursteam med deltakere fra ulike enheter i NAV. Ressursteamet har kompetanse innen rekruttering, inkludering, kvalifisering, IA og sykefravær og regelverk.

Stillingsutvikling

FIGUR 12. UTVIKLINGEN AV LEDIGE STILLINGER 2021-2022



I løpet av 2022 ble det totalt registrert nærmere 576 000 ledige stillinger, en økning på 5 prosent sammenlignet med 2021. Det ble registrert over 33 000 flere offentlig utlyste stillinger (en økning på 7 prosent). Stillinger registrert hos NAV ble imidlertid redusert fra juni og ut året. Reduksjonen var på 3 600 stillinger (6 prosent) sammenlignet med 2021.

På grunn av den historisk lave ledigheten i 2022 var det utfordrende å finne arbeidskraften som arbeidsgiverne etterspurte. I 2022 var det to arbeidssøkere for hver ledig stilling. Det var også ubalanse i arbeidsmarkedet mellom kompetanse hos registrerte arbeidssøkere og etterspurt kompetanse hos arbeidsgiverne. Dette medførte at en del arbeidsgivere heller valgte å lyse ut stillingen offentlig på arbeidsplassen.no enn å registrere stillingen hos NAV.

Sammenlignet med 2021, var det i 2022 større etterspørsel etter arbeidskraft innen industri, lager og transport, overnatting- og serveringsvirksomhet, varehandel, offentlig administrasjon, helsesektor og pleie- og omsorgstjenester. Det var noe færre stillinger innen bygge- og anleggsvirksomhet, arbeidskrafttjenester og tjenester tilknyttet informasjonsteknologi.

Direktoratet hadde god dialog med flere bransjer. Vi var i dialog med Virke om utviklingen innen blant annet varehandelen. Omtrent en tredjedel av arbeidssøkerne ønsket å jobbe i virksomheter som tilhører denne bransjen, som også er god på inkludering. Det var også samarbeid med blant andre Norsk Industri om rekrutteringsbehov ved etableringen av batterifabrikkene, NHO Transport når det gjelder kvalifisering av bussjåfører og NHO Logistikk og Transport om opplæring av speditør- og toll-traineer.

Høsten 2022 startet NHO et samarbeid med NAV om en forsterket innsats på inkludering. Bakgrunnen var at det er stort behov for arbeidskraft i mange bransjer i hele landet, og NHO ønsket å øke inkluderingen i medlemsbedriftene sine. Satsingen startet i uke 44 og vil vare i inntil seks måneder.

Bistand til rekruttering, inkludering og kvalifisering

Det var kontakt og samarbeid med arbeidsgivere både gjennom direkte kontakt med arbeidsgivere og næringsforeninger/bransjer, og ved deltakelse på andre arenaer hvor arbeidsgiverne var, som eksempel frokostmøter, bransjetreff med mer. Noen steder hadde NAV fast «kontortid» ute blant bedriftene, for eksempel på Øra Industriområde og Østfoldhallene.

Bistand til arbeidsgivere med rekrutteringsbehov ble gjennomført på flere ulike måter. I tillegg til ordinær rekrutteringsbistand, ble det også arrangert jobbmesser og rekrutteringstreff for arbeidsgivere og arbeidssøkere, enten for flere eller for noen få innen samme bransje. Arbeidsgivere har også benyttet selvbetjeningsløsningen Jobbtreff på arbeidsplassen.no for å finne arbeidskraft.

For å få dekket behovet for arbeidskraft, var det et utstrakt samarbeid om opplæring og kvalifisering, blant annet til sjåfører, bussjåfører, speditører og andre bransjer med behov for arbeidskraft. Fylkeskommunen ble også koblet på i flere sammenhenger.

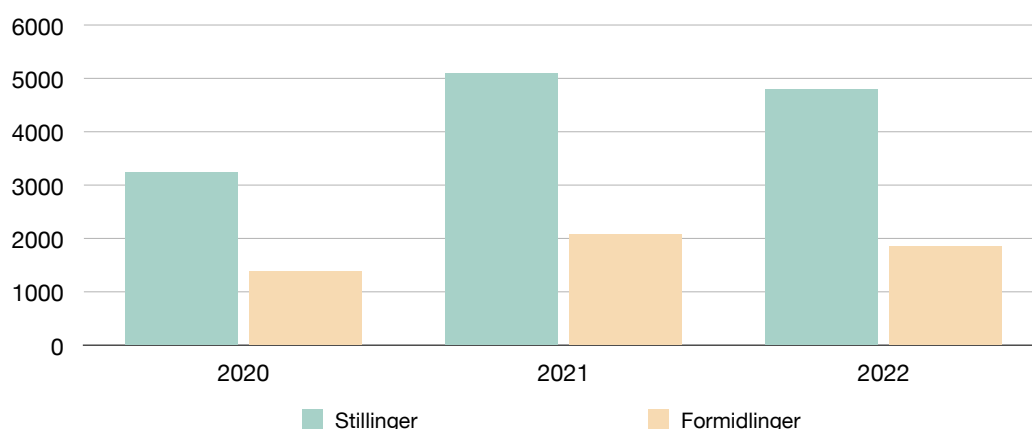
I Trøndelag har fylket gjennom satsingen på «Trøndelagsmodellen» vært i kontakt med over 1 000 arbeidsgivere og kartlagt cirka 450 læreplaner med et konkret arbeidskraftsbehov. Andre fylker hadde tilsvarende modeller hvor de arbeider tett sammen med det offentlige og arbeidsgivere for å redusere kompetansegapet til arbeidssøkere mot etterspurt kompetanse.

Formidlinger

En kombinasjon av lav ledighet, ubalanse i arbeidsmarkedet og at arbeidsgivere ikke lenger hadde tilgang til arbeidssøkernes CV-er via NAVs selvbetjenings tjenester, gjorde at det var ressurskrevende for NAV-kontorene å finne egnede kandidater til etterspurt arbeidskraft.

En konsekvens av dette var at det i løpet av 2022 var færre formidlinger totalt, og en lavere andel formidlinger til stillinger registrert hos NAV.

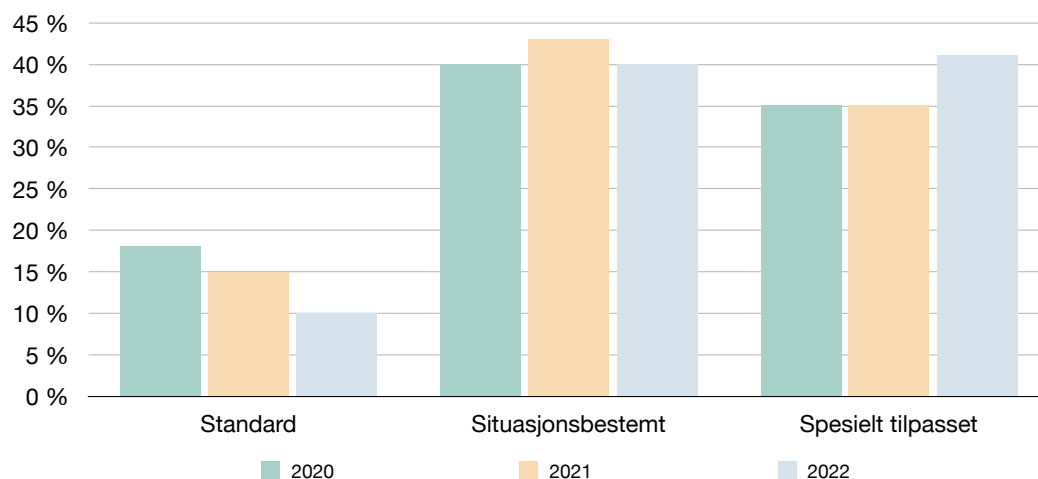
FIGUR 13. ANTALL FORMIDLINGER I 2021 OG 2022



Vi gjorde ulike grep for å øke antall formidlinger. I begynnelsen av året var det noe rekruttering til samfunnskritiske yrker, men fra 2. tertial og utover året steg behovet for arbeidskraft, og vi arrangerte ulike rekrutterings- og inkluderingstreff for flere arbeidsgivere. I markedsarbeidet var søkelyset mest på inkluderende rekruttering, både ved direkte registrerte oppdrag til NAV og oppsøkende virksomhet. Vi formidlet også flere arbeidssøkere med spesielt tilpasset innsatsbehov enn tidligere (se figur).

Fylkene rapporterte også om at de bisto arbeidsgivere med å få avdekket de tilretteleggingsmulighetene som fantes i bedriften, slik at bedriften kunne inkludere flere.

FIGUR 14. ANDEL AV FORMIDLINGSGRUPPER FORDELT PÅ INNSATSGRUPPER



Sammenlignet med tidligere år, formidlet vi i 2022 flere personer med spesielt tilpasset innsats. Dette skyldtes et godt arbeidsmarked og økt søkelys på å øke overgangen til arbeid for personer med bistandsbehov.

Arbeids- og velferdsetatens innsats under de tre prioriterte områdene i inkluderingsdugnaden

Regjeringens inkluderingsdugnad har fra 2019 til 2022 vært et felles samfunnsoppdrag for å få flere med nedsatt funksjonsevne og/eller «hull i CV-en» i jobb. Unge under 30 år og innvandrere fra land utenfor EØS har vært særlig prioritert. Målet har vært å få flere av de som står utenfor arbeidslivet over i ordinære jobber. Inkluderingsdugnaden har hatt tre hovedinnsatsområder:

- Redusere arbeidsgivers risiko ved å ansette
- Videreutvikle tilbud inn arbeid og psykisk helse
- Bedre muligheter for tilrettelagt opplæring

Arbeidsmarkedet ble etter hvert svært godt i 2022 med et stort behov for arbeidskraft, samtidig som at det har vært mangel på kvalifisert arbeidskraft. NAV har samarbeidet med utdanningsmyndigheter og arbeidsgivere om kvalifisering, og bedriftene har måttet tenke mer utradisjonelt ved rekruttering. Dette har gitt gode muligheter for inkludering, og NAV har hatt flere store rekrutteringsoppdrag der utsatte grupper har blitt prioritert. I tråd med strategisk rammeverk for markedsarbeid i NAV har vi i større grad rettet innsatsen mot arbeidsgivere som ønsker å inkludere.

NAV har i årene med inkluderingsdugnaden prioritert å formidle de mest utsatte gruppene i jobb. Formidlingstallene viser at personer med spesielt tilpasset innsatsbehov fra 2018 til 2022 har økt fra 27 prosent til 41 prosent, mens formidlingstallene for personer med standard innsatsbehov har gått ned fra 21 prosent til 10 prosent. Dette viser at NAV har prioritert og dreid innsatsen mot de mest utsatte gruppene.

Inkluderingsdugnaden har fra 2019 vært høyt prioritert gjennom utvikling av nye digitale løsninger, prioritering og innretting av tiltak og virkemidler, samarbeid med og aktiviteter rettet mot arbeidsgivere og utvikling av samarbeid med helse- og utdanningsmyndighetene. Selv om inkluderingsdugnaden ble avsluttet i 2022, vil innsatsen videreføres gjennom ordinær drift og nye satsinger.

Oppfølgingen av deltakerne i introduksjonsprogrammet og samarbeidet med kommunen og andre aktører, herunder hurtigspor som standardisert element og deltakere med kort programtid, jamfør ny integreringslov

Krigen i Ukraina

Fylkene rapporterer om at den høye ankomsten av fordrevne fra Ukraina har ført til økt pågang og press på NAV-kontorene. I begynnelsen var det mest den kommunale delen av NAV-kontoret som ble påvirket, da det var mange henvendelser knyttet til de sosiale tjenestene. Etter hvert som flyktningene har blitt bosatt og kommet i gang med sine introduksjonsprogram, har samarbeidet mellom den kommunale flyktningetjenesten og NAV-kontoret fått stadig mer oppmerksomhet. Det er særlig koblingen til NAV-kontorets markedskompetanse og arbeidsgivernettsverk som blir trukket frem som viktig for denne gruppen.

Selv om ukrainske flyktninger kan velge å gå rett ut i jobb, fremfor å delta i det kommunale introduksjonsprogrammet, erfarer vi gjennom tilbakemeldingene fra fylkene at de fleste har takket ja til introduksjonsprogram. De får tilbud om korte program, med varighet i inntil seks måneder og med mulighet for forlengelse i ytterligere seks måneder. Dette har medført at det foreløpig ikke er så mange ukrainere som har registrert seg som arbeidssøkere hos NAV, men kontorene forventer og forbereder seg på en økt pågang etter hvert som stadig flere nærmer seg slutten av sitt program. Utfordringen som løftes av flere fylker er hvordan NAV-kontorene skal kunne ha kapasitet til å følge opp denne gruppen på en god måte, og samtidig ivareta alle de andre prioriterte gruppene. Dette gjelder både underveis og etter avsluttet introduksjonsprogram.

NAV har vært opptatt av at vi gir god og tett oppfølging til alle flyktninggrupper, selv om den store ankomsten av fordrevne fra Ukraina har fått mye oppmerksomhet.

Samarbeid med andre aktører

Fylkene rapporterer stort sett om et godt og tett samarbeid mellom NAV-kontor, flyktningetjenesten og voksenopplæringen. Samarbeidsavtaler/rutiner mellom NAV og kommunen har blitt inngått. I samarbeidet har det blitt økt søkelys på NAVs arbeidsmarkedskompetanse, noe som er en positiv utvikling:

- Programrådgivere i kommunen har deltatt på markedsmøter i NAV og vice versa.
- Fylkene rapporterer om flere eksempler på jobbspesialister som har jobbet spesifikt opp mot deltakere i introduksjonsprogrammet.
- Aktørene har også samarbeidet om å gjennomføre jobbmesser sammen med blant annet næringsforeninger. Dette ser vi eksempler på flere steder i landet i 2022.

Godt samarbeid mellom NAV, arbeidsgivere, næringsforeninger og kommunen har også resultert i kvalifiseringsløp rettet mot brukere med innvandrerbakgrunn. «Broen til jobb» som er et samarbeid med hotellkjeden Choice, har for eksempel gitt gode resultater i Vestland og Rogaland.

Det er også fylker som har rapportert om mangelfullt samarbeid enkelte steder. Dette forklares med at mange kommuner ikke har bosatt flyktninger på lang tid, og derfor har vært nødt til å bygge opp tjenesten helt på nytt. Mange nyansatte under opplæring samtidig med en rekordhøy bosettingstakt, har medført at man ikke har klart å komme i gang med samarbeidet med NAV.

På fylkesnivå er det mange steder et godt samarbeid mellom NAV fylke, fylkeskommunen og Statsforvalteren.

Hurtigspor

Erfaringene fra hurtigspor er delte. Det er fylker som rapporterer om at det har vært få deltakere i hurtigspor. Dette skyldes blant annet få deltakere i målgruppen som har hatt relevant kompetanse i møte med kravene i norsk arbeidsliv. Et par fylker trekker frem utfordringer knyttet til å sikre en felles begrepsforståelse om hva hurtigspor egentlig er. Mangelfulle ressurser til å følge opp en gruppe som krever tett oppfølging har også vært utfordrende grunnet en stor ankomst av flyktninger.

Fylkene rapporterer også om at hurtigspor har bidratt til at NAV-kontorene har kommet raskere inn i introduksjonsprogrammet. Det er flere samarbeidsløp mellom flyktningetjenesten og NAV som har elementer fra et hurtigspor, der NAV særlig bidrar med arbeidsmarkedskompetanse for å få introduksjonsdeltakere ut i relevante jobber. Fylker har ellers jobbet strukturert med å tematisere hurtigsporet gjennom workshops, informasjonsmøter og fagsamlinger.

Direktoratet har også hentet ut tall på hvor mange personer som har mottatt introduksjonsstønad og som samtidig har vært registrert med arbeidsmarkedstiltak. I gjennomsnitt per måned var 246 introdeltakere med arbeidsmarkedstiltak registrert hos NAV i 2022. Andelen deltakere med arbeidsmarkedstiltak har gått litt ned sammenlignet med tall fra 2021. Dette er naturlig med tanke på at mange flyktninger startet sine introduksjonsprogram høsten 2022.

Integreringsmottak

NAV Kristiansand og NAV Inn-Trøndelag⁹ har også i 2022 bidratt med yrkesveiledning i integreringsmottakene i Kristiansand og i Steinkjer. Yrkesveilederne samarbeider tett med karriereveilederne fra karrieresentret og med de ansatte i kommunen for å tilby et fulltidsprogram for beboerne. De gir gruppeundervisning med søkelys på blant annet HMS, norsk arbeidsliv, arbeidskultur, økonomi, jobb-søkerprosessen og arbeidsmarkedets behov. I tillegg inviterer de inn arbeidsgivere og andre aktører for å informere, for eksempel Skatteetaten, fagorganisasjoner og bemanningsbyråer. Yrkesveilederne tilbyr også individuelle samtaler med tanke på yrkesvalg og muligheter i arbeidsmarkedet. Videre bistår de med CV-skriving og å finne praksisplasser for de som er klare for det. Yrkesveilederne tilbyr oppfølging av både deltakere og arbeidsgivere. I noen tilfeller har de gjennom samarbeidet med lokale arbeidsgivere bistått beboere ut i lønnet arbeid. De er delaktige i anbefalingen som sendes til IMDi når det gjelder bosettingskommune, på bakgrunn av kunnskapen de har om deltakernes arbeidserfaring, ønsker og behov.

3.3 Gode levekår for de vanskeligst stilte

9 Det er kun Agder og Trøndelag som har integreringsmottak.

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

Kompetanse

I 2022 arbeidet NAV med flere tiltak for å tilrettelegge for god kompetanse om de sosiale tjenestene i NAV-kontoret. Kompetansesatsingen for de sosiale tjenestene er et samarbeid med seks statforvalterembeter:

- I oktober 2022 ble nytt læringsmateriell om de sosiale tjenestene gjort tilgjengelig for alle ansatte i NAV på Navet, intranettsidene for NAV-ansatte.
- Vi laget to kortfilmer, en som viser formålet og mulighetene til å få hjelp fra NAV til sosiale problemer, og en om utfordringene med å jobbe med ungdommer.
- Vi utarbeidet veiledningsmateriell som skal støtte NAV-kontorene i arbeidet med å bedre kvaliteten i arbeidet med brukerne.

Vi har igangsatt et arbeid med en egen modul – del 3 i kurset «Ny i NAV», rettet mot nyansatte som skal jobbe med de sosiale tjenestene. Formålet er å gi de ansatte en introduksjon til sosiale tjenester i NAV med vekt på noen sentrale områder. Det er også i gang arbeid med å utarbeide kompetanse-materiell på områder der det er størst fare for svikt i tjenestene, som blant annet nytt kompetanse-materiell for arbeidet med barnefamilier.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i nært samarbeid med Statsforvalteren videreført den lands-dekkende kursrekken, som dekker de viktigste nivåene i arbeidet med økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning. I tillegg til to kompetansesentre, som bistår NAV-kontorene i krevende økonomiske saker, har vi opprettet en rekke faglige fora for økonomiske rådgivere og andre som har interesse av fagfeltet. Videreutdanningstilbudet i økonomisk rådgivning ved Nord Universitet og OsloMet, og råd- og veiledningstjenesten for økonomisk rådgivning i NAV er også videreført.

Digitalisering

Ved utgangen av 2022 var digital søknad om økonomisk sosialhjelp tilgjengelig for 99,7 prosent av Norges befolkning. Innsynsløsningen for brukerne ble i 2022 gjort tilgjengelig for ytterligere 19,3 prosent av befolkningen, og var ved utgangen av 2022 tilgjengelig for 92 prosent av befolkningen (eller 279 kommuner). Målet om 90 prosent utbredelse i 2022 er derfor nådd.

NAV arbeidet også med å innføre en ny innsynsflate som gir veilederne i NAV Kontaktsenter innsyn i saker om sosialhjelp, og vi utviklet en digital løsning for inngåelse av avtale med den enkelte kommune. Ved slutten av desember hadde 196 kommuner tatt løsningen i bruk, noe som dekker 72 prosent av befolkningen. Dette arbeidet videreføres i 2023.

Tilskudd

For å utvikle de sosiale tjenestene fordelte NAV i 2022 om lag 126 millioner kroner til lokalt initierte tiltak i tilskuddsordningen. Utviklingsarbeidet har i hovedsak søkelys på bedre sosiale tjenester for barnefamilier, ungdom og personer med innvandrerbakgrunn. Tiltak kan være

- helhetlig oppfølging av barnefamilier innen områdene arbeid/utdanning, bolig, helse og økonomi.
- helhetlig oppfølging av ungdom i en sårbar overgangssituasjon mellom ungdomsskole og videregående skole.
- utvikling av kurs for språkmentor med søkelys på arbeidsspråk og inkludering for ansatte på arbeidsplasser.

I arbeidet med forbedring av tilskuddsforvaltningen er det satt i gang et forskningsoppdrag som går ut 2023. Dette arbeidet er tett knyttet sammen med FoU plan for NAV 2021-2025.

Forvaltning og resultater som er oppnådd for tilskuddordningen over kap. 621, post 70

Vi viser til virksomhetsrapporten for 1. tertial for oversikt over tildelingene.

Tilskudd til sosialt entreprenørskap og sosiale entreprenører

Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomførte en undersøkelse av alle som mottok tilskudd til sosialt entreprenørskap i perioden 2011-2021. Formålet var å kartlegge erfaringer fra sosiale entreprenører som har mottatt tilskudd over ordningen, og å få kunnskap om hvordan det har gått med virksomhetene etter endt tilskuddsperiode.

Undersøkelsen ble sendt ut til totalt 49 respondenter og ble gjennomført i perioden 1. oktober – 1. november 2022. 11 respondenter besvarte undersøkelsen¹⁰. 9 av virksomhetene er fortsatt i drift i dag, og alle disse mente at tilskuddet var helt avgjørende for etablering av aktivitetene. Målgruppen for aktivitetene til disse virksomhetene er langtidsmottakere av sosialhjelp, innvandrere og flyktninger, ungdom i risikosonen, rusmiddelavhengige og tidligere rusmiddelavhengige og personer med psykiske problemer. Resultatene fra denne undersøkelsen bør suppleres med annen informasjon vi henter inn, for å gi et bredere og mer helhetlig bilde av målpopulasjonen på tilskuddsordningen.

Tilskudd til aktivisering og arbeidstrening i regi av frivillige organisasjoner

Hovedandelen av tilskuddsmottakerne rapporterer at de har bidratt til å få deltakere i ordinært arbeid med eller uten lønnstilskudd, utdanning/skole eller andre tiltak. Tilbakemeldinger fra mange NAV-kontorer eller kommuner er at de opplever at aktivitetene er et godt supplement til NAV/kommunens tjenestetilbud for de som står svært langt unna arbeidslivet. Samtidig er det mange som opplever det som utfordrende å fortsette aktivitetene etter tilskuddsperioden på grunn av manglende finansiering. For å legge til rette for at aktivitetene i størst mulig grad fortsetter etter utløpet av tilskuddsperioden, er det et krav om at tilskuddsmottakerne leverer en samarbeidsavtale med kommunen/og eller arbeids- og velferdsforvaltningen ved et eventuelt fjerde og femte tilskuddsår. Samarbeidet foregår på ulike måter, for eksempel om rekruttering av deltakere, oppfølging av deltakere, økonomi, oppretting av tiltaksplasser med mer.

¹⁰ En årsak til at ikke flere har svart kan være manglende forpliktelse til å svare fordi de som fikk tilsendt undersøkelsen ikke lenger mottar tilskudd fra oss. Andre årsaker kan være at virksomheter som fikk tilbud om å delta ikke lenger er i drift, eller at det er nye personer som driver virksomheten og at vi derfor har sendt undersøkelsen til andre enn de som er ansvarlige i dag.

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

Styringsparametere hjelpemidler

TABELL 8. STYRINGSPARAMETERE HJELPEMIDLER

Styringsparameter/mål	2021	2022	Kommentarer
<i>Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist:</i>			<i>Gjelder saker behandlet på hjelpemiddelsentralene.</i>
Dagligliv	9,8	8,3	Frist: 17 dager.
Arbeidsliv	20,3	19	Frist: 21 dager.
<i>Saker til behandling skal være innen frist ytre grense:</i>			
Dagligliv	96 %	92 %	Frist: 120 dager.
Arbeidsliv	67 %	63 %	Frist: 120 dager.

Utvikling i antall saker til behandling på hjelpemiddelområdet

TABELL 9. UTVIKLING SØKNADER PÅ HJELPEMIDDELOMRÅDET 2020-2022.

Periode	Søknader dagligliv ¹¹	Søknader arbeidsliv	Søknader bil gruppe 1	Søknader bil gruppe 2
2020	157 789	1 345	213	1 351
2021	198 583	1 322	250	1 322
2022	225 711	1 327	240	1 169

For dagligliv ser vi en stor økning av antall søknader de siste årene, grunnet den demografiske utviklingen med flere eldre som har behov for hjelpemidler.

For arbeidsliv er søknadsmassen stabil. Det er viktig å bemerke at hjelpemiddelsentralene i stadig større grad bistår på arbeidsplassen sammen med andre NAV-enheter, hvor innsatsen resulterer i andre tiltak enn hjelpemidler.

11 Tallene for dagligliv er eksklusive briller til barn og unge. Inklusive briller til barn og unge er tallene henholdsvis 246 002 for 2022, 221 155 for 2021. Vi har ikke tall for 2020.

Status for arbeidet med å bedre tilgangen på hjelpemidler slik at personer med nedsatt funksjonsevne skal kunne delta i arbeid, utdanning og dagligliv

Antall brukere av hjelpemidler har økt med 4,3 prosent i perioden 2021-2022. I samme periode ble det utlånt 489 880 hjelpemidler, noe som tilsvarer en økning på 2,1 prosent. Veksten skyldtes hovedsakelig aldring i befolkningen. Vi ser allerede en økt etterspørsel etter såkalt volumvare/basis-hjelpemidler og boliginstallasjoner.

For å opprettholde god tilgang på hjelpemidler til tross for økt volum, har den igangsatte digitaliseringen fortsatt stor fart. I løpet av 2022 har DigiHoT levert følgende:

- Bedre digitale tjenester for innbyggerne: Oversikt over utlånte hjelpemidler, administrere tolkebestillinger gjennom mobilapp.
- Enklere og mer effektivt å søke hjelpemidler for kommunen: Flere produkter i digital søknads-løsning, se status i de sakene man har sendt inn på vegne av innbyggerne, smart tilbehørsvelger eller digital bestillingsordning.
- Enklere og mer effektivt for hjelpemiddelsentralene: Ny saksbehandlingsløsning, automatisering av flere prosesser.

Sommeren 2022 fikk DigiHoT i oppgave å utvikle digitale løsninger for ny brilleordning for barn. DigiHoT har i løpet av året:

- Utviklet en teknisk løsning for inngåelse av avtaler med optikerbutikker og kjeder i Norge.
- Utviklet en teknisk løsning for innsending av krav om direkte oppgjør for optikere.
- Utviklet en løsning for rapportering/visning av utbetalinger.
- Laget en veileder/kalkulator som kan brukes av ikke innloggede brukere hvor man kan få indikasjon på om man har krav på brillestøtte og kostnadssummen.
- Utviklet en utbetalingsløsning.

Utover dette startet arbeidet for å legge til rette for mottak av søknader fra innbyggere som ikke kan eller ønsker å gå gjennom optiker.

Tilrettelegging og hjelpemidler i utdanning og på arbeidsplassen er prioriterte oppgaver. Hjelpemiddelsentralenes tjenester benyttes i større grad enn tidligere, og de kobles på tidligere i brukerens oppfølgingsløp. I 2022 har hjelpemiddelsentralene bistått NAV-kontorene i 1 899 brukersaker, hvorav 718 brukere var sykmeldt. Dette betyr at 37,8 prosent av brukerne kom i kontakt med tjenesten allerede i sykmeldingsperioden. Det er en økning i henvisninger fra 2021, da tilsvarende tall var 1 768 brukersaker. Dette er et resultat av mange års søkelys på samhandling med andre enheter i NAV. Bruk av digitale møter har i større grad muliggjort hyppigere kontakt og samhandling lokalt.

3.4 Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning

3.4.1 Styringsparametere

TABELL 10. STYRINGSPARAMETERE PÅ YTELSESOMRÅDET

Styringsparameter/mål	2021	2022	Merknad
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist for alle ytelsesområde	16/28	9/28	Se nærmere beskrivelse per ytelse i kapittel 3.4.2
Saker til behandling skal være innen frist ytre grense (antall saker over fristen)	14 528	18 439	Se nærmere beskrivelse per ytelse i kapittel 3.4.2
Andel saker med korrekt vedtak innenfor gjeldende krav (årlig kvalitetsmåling)	-	-	Se nærmere omtale i kapittel 3.4.2

Tabellen viser at kun 9 av 28 ytelsesområder hadde måloppnåelse i 2022 mot 16 i 2021, og at antall saker til behandling over ytre grense¹² økte fra rundt 14 500 til rundt 18 400.

¹² Behandlinger over ytre grense summerer antall mottatte eller opprettede behandlinger som ikke er avsluttet, og som i tillegg er over ytre grense fristen, på et gitt tidspunkt. NAV rapporterer tallet på siste tidspunkt i rapporteringsperioden, for eksempel tertial eller år.

3.4.2 Sikre riktig ytelse til rett tid

Nasjonale saker

TABELL 11. GJENNOMSNITTLIG SAKSBEHANDLINGSTID – NASJONALE BEHANDLINGER I NAV¹³

Styringsparameter: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist for alle ytelsesområder (antall dager)	Frist 2022	2021	2022
Arbeidsavklaringspenger (AAP) ¹⁴	17	13	17
Barnebidrag ¹⁵	90	110	111
Barnetrygd ¹⁶	40	37	32
Bidragforskudd	23	19	19
Dagpenger	21	24	35
Enslige forsørgere	23	18	27
Foreldrepengeområdet ¹⁷	25	24	22
Gjenlevendeytelse	30	21	17
Gravferdsstønad	35	29	40
Grunn- og hjelpestønad	40	47	67
Hjelpemidler ¹⁸	17/21/75/135	34	27
Kontantstøtte	40	23	25
Supplerende stønad	23	24	25
Sykdom i familien ¹⁹	17	15	41
Tilleggsstønad	23	16	20
Tilleggsstønad arbeidssøkere	23	16	27
Uføretrygd	90	69	98
Yrkesskade ²⁰	45/270	45	44
Alderspensjon ²¹	-	5	5
Tiltakspenger ²²	-	6	6

Arbeidsavklaringspenger

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var innenfor målkravet på 17 dager, til tross for at vedtakene til et stort antall AAP-mottakere nådde maksdatoen 30. juni 2022 (etter flere koronarelaterte forlengelser) og skulle vurderes etter nytt regelverk som trådte i kraft fra 1. juli 2022. Prioriteringen av disse sakene og samarbeidet mellom linjene i NAV sørget for at disse AAP-mottakerne fikk vurdert retten til videre AAP innen slutten på overgangsperioden 31. oktober 2022.

Barnebidrag

Saksbehandlingstiden økte fra 110 til 111 dager, og vi nådde ikke målkravet på 90 dager. Det er et stort etterslep på bidragsområdet grunnet to år med omdisponering av saksbehandlingskapasitet til dagpengeområdet (frem til sommeren 2022). Vi jobber for å oppnå gradvis forbedring i porteføljen.

Barnetrygd

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for nasjonal barnetrygd gikk ned fra 37 til 32 dager. Saksbehandlingstiden lå fortsatt godt under målkravet på 40 dager.

Bidragsforskudd

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 19 dager i 2022, og ble dermed uendret fra 2021. Saksbehandlingstiden lå fortsatt under målkravet på 21 dager.

Dagpenger

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på dagpenger økte fra 24 dager i 2021 til 35 dager i 2022. Vi nådde ikke målkravet på 21 dager, noe som i hovedsak skyldtes ringvirkningene fra avviklingen av de midlertidige koronareglene knyttet til dagpengeområdet 1. april 2022. Forberedelser og oppfølging i etterkant av avviklingen, krevde en del manuelt arbeid knyttet til retting av feilsituasjoner og saker som ikke kunne håndteres automatisk. NAV behandlet også søknader fra en del av de som opplevde at ytelsen ble stanset, noe som kom i tillegg til ordinær inngang. Behandling av en stor mengde klagesaker i 3. tertial, økte saksbehandlingstiden av tekniske årsaker og oppstarten av nedbyggingen av gamle feilutbetalingssaker, gikk ut over produksjonen av ordinære søknader.

Enslige forsørgere

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på enslig forsørger økte til 27 dager i 2022, og kom dermed noe over målkravet på 23 dager. I løpet av 2022 snudde NAV imidlertid en negativ tendens, og mot slutten av året ble det en betydelig bedring i saksbehandlingstiden.

-
- 13 Antall behandlinger som ligger bak tabeller og figurer finnes i vedlegg 1 særskilt rapportering. For ytelsene foreldrepenger, grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler og yrkesskade er det noen utenlandssaker inkludert i resultatene. Ettersom fristen er lik og det er så få saker, synliggjøres de ikke i tabellen for utenlandssaker.
 - 14 Arbeidsavklaringspenger inkluderer ikke vedtak etter folketrygdløven § 11-5.
 - 15 Saksvolumet inkluderer endringssaker.
 - 16 En stor del av saksbehandlingen er flyttet over i ny saksbehandlingsløsning. NAV inkluderer fra og med 2022 automatiske saker i måling av saksbehandlingstiden. Resultatet er noe lavere enn tidligere rapportert som følge av dette. I tillegg er det oppdaget at beregnet saksbehandlingstid fra nytt fagsystem for søknader, kan være for kort. Det jobbes med å vurdere dette og eventuelt rette feilen. Fristen vil bli justert ned når vi ser hva som er realistisk å oppnå på sikt.
 - 17 Tiden regnes fra første dag det er mulig å sende inn inntektsskjema. Kan tidligst sendes inn 28 dager før ønsket uttaks-/oppstartsdato, på grunn av krav til oppdatert inntektsinformasjon. Resultatet rapportert i 2021 var dårligere basert på tilsvarende beregningsmåte som andre ytelser.
 - 18 De fleste behandlingene har 17 eller 21 dagers frist, bilsaker har 90 eller 135 dagers frist avhengig av gruppe.
 - 19 Fristen gjelder bare pleiepenger.
 - 20 Noen av behandlingene krever mer vurdering av medisinsk dokumentasjon. Fristen er 45 dager for skademeldinger skade og 270 dager for skademeldinger sykdom.
 - 21 Av de ytelsene som ikke har frist gjennomsnittlig saksbehandlingstid, er alderspensjon og tiltakspenger de med størst volum. Vi inkluderer disse områdene for å gi en oversikt over de vesentligste områdene. Siden det ikke er satt frist for disse to ytelsene, er det ikke lagt inn farger som indikerer måloppnåelse.
 - 22 Se fotnote alderspensjon.

Foreldrepengeområdet

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for foreldrepengeområdet, inkludert saker på utenlandsområdet, ble redusert med 2 dager i 2022, fra 24 til 22 dager. Saksbehandlingstiden var innenfor målkravet på 25 dager.

Gjenlevendeytelse

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 17 dager i 2022 for gjenlevendeytelsene, noe som var godt innenfor målkravet på 30 dager.

Gravferdsstønad

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på gravferdsstønad økte fra 29 dager i 2021 til 40 dager i 2022. Dette var over målkravet på 35 dager, og saksbehandlingstiden var økende gjennom året. Årsaken til den økte saksbehandlingstiden ligger i økt saksinngang, og at samme fagmiljø behandler søknader om kontantstøtte hvor regelverksendringer høsten 2022 medførte lengre saksbehandlingstider.

Grunn- og hjelpestønad

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på grunn- og hjelpestønad økte fra 47 dager i 2021 til 67 dager i 2022. Vi nådde ikke målkravet på 40 dager. Utviklingen skyldtes den generelle ressursituasjonen og at vi gjennom deler av året prioriterte etterslep på revurderinger²³. Revurderinger teller ikke med i saksbehandlingstiden som i all hovedsak gjelder førstegangssøknader. Ytelsen hadde likevel en positiv utvikling fra andre tertial 2022 til tredje tertial 2022 da saksbehandlingstiden gikk ned.

Hjelpemidler

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid gikk ned fra 34 dager i 2021 til 27 dager i 2022, likevel nådde vi ikke målkravet på området. Det er hovedsakelig saksbehandlingen for sakene som ikke er knyttet til hjelpemiddelsentralene, som går ut over fristene. Området hadde flere utfordringer i 2022, blant annet knyttet til overgangen til en ny IT-løsning for fakturabehandling. Saker som gjaldt refusjon av reiseutgifter, krevde flere ressurser enn tidligere, etter at regelverket ble strammet inn våren 2022. Saksbehandlingen på området var også påvirket av omdisponering av ressurser til sykepengeområdet.

Kontantstøtte

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for nasjonal kontantstøtte gikk opp med 2 dager, fra 23 til 25 dager. Saksbehandlingstiden ligger fortsatt godt innenfor målkravet på 40 dager.

Supplerende stønad

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 24 dager i 2021 til 25 dager i 2022, og kom noe over målkravet på 23 dager. Hovedårsaken til økningen var todelt:

1. I forbindelse med at området for et par år siden ble overført til en ny enhet, ble saksbehandlingsrutinene og forvaltningspraksisen revidert med større vekt på tilstrekkelig dokumentasjon i saken. Dette innebærer at vi bruker mer tid på kommunikasjonen mellom oss og brukerne.
2. Flere ekstrareguleringer på alderspensjon medførte en markant økning i antall tidkrevende revisjoner per sak. I tillegg til dette økte saksinngangen. NAV har iverksatt interne effektiviseringsprosesser på området, og forventer at disse på sikt vil kunne gi noe effekt.

23 For de med forhøyet hjelpestønad er det lovpålagt å vurdere etter tre år om hen fortsatt fyller vilkårene for rett til ytelsen.

Sykdom i familien

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 15 dager i 2021 til 41 dager i 2022. Dette medførte at vi i 2022 ikke nådde målkravet på 17 dager. NAV har gjennomført faglige praksisendringer som forlenger saksbehandlingstiden, men som er mer i tråd med regelverket og gjør vedtaksbrevene mer forståelige for brukerne. NAV gjør også mer for å komplettere sakene og sikre høyere kvalitet og bedre brukeropplevelse i arbeidet. Dette i kombinasjon med økt inngang på nesten 50 prosent og at det alltid er noen utfordringer i overgangen til nytt fagsystem, trekker saksbehandlingstiden opp. Vi ser det ikke som sannsynlig å oppnå målkravet på ytelsen, selv om vi vil fortsette å arbeide for bedring av saksbehandlingstiden.

Tilleggsstønad

NAV hadde måloppnåelse for tilleggsstønader for året som helhet, men saksbehandlingstiden økte i tredje tertial, noe som skyldtes nedprioritering til fordel for å sikre livsopphold til brukerne på AAP. På slutten av året gjennomførte vi en omlegging til nasjonal kø. Nasjonal kø er positivt for innbyggerne fordi det gir lik saksbehandlingstid i hele landet.

Tilleggsstønad arbeidssøkere

NAV hadde utfordringer med å overholde saksbehandlingstiden på tilleggsstønader for arbeidssøkere i første tertial, noe som medførte at vi ikke nådde fristen for året som helhet (23 dager). Årsaken var at vi gjenopptok 8 000 behandlinger etter en uttalelse fra Sivilombudsmannen, og omgjorde rundt 2 000 av disse. Dette innebar at de omgjorte behandlingene ble inkludert i saksbehandlingstiden med svært lang saksbehandlingstid. Saksbehandlingstidene for 2. og 3. tertial var henholdsvis 13 og 11 dager i gjennomsnitt, som er innenfor målkravet.

Uføretrygd

Saksbehandlingstiden på uføretrygd økte fra 69 dager i 2021 til 98 dager i 2022, noe som er over målkravet på 90 dager. NAV fikk i løpet av 2022 en økning i restansen som følge av omdisponering av saksbehandlerkapasitet til sykepenger og dagpenger, oppryddingsarbeid knyttet til feilhåndtering og økt inngang av saker etter utløp av maksdato på AAP.

Yrkesskade

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for yrkesskade var innenfor målkravet både for skademeldinger for yrkesskade med frist på 45 dager, og for skademeldinger yrkessykdom med frist 270 dager.

Utenlandssaker

TABELL 12. GJENNOMSNIITTLIG SAKSBEHANDLINGSTID – UTENLANDSBEHANDLINGER I NAV

Styringsparameter: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist for alle ytelsesområder (i antall dager)	Frist 2022	2021	2022
Alderspensjon	95	113	122
Arbeidsavklaringspenger ²⁴	17	23	29
Barnebidrag	115	121	137
Barnetrygd EØS	120	119	127
Bidragforskudd	23	21	18
Dagpenger	21	36	37
Kontantstøtte EØS	120	109	142
Medlemskap (Frist 2020: 23 dager)	90	111	127
Sykdom i familien	17	28	38
Uføretrygd ²⁵	90/180 ²⁶	125	157

Alderspensjon

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var på 122 dager i 2022, som er over målkravet på 95 dager. Det var en økning fra 2021, da gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 113 dager. Samtidig økte antall saker til behandling en del, mens gjennomsnittlig liggetid på saker til behandling gikk ned. Saksbehandlingstidene i 2022 må sees i lys av at området over flere år har utlånt ressurser til andre områder.

Arbeidsavklaringspenger

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 23 dager i 2021 til 29 i 2022, slik at resultatet endte langt over målkravet på 17 dager. Under 600 behandlede saker på området medførte at noen enkeltsaker ga store utslag på den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden.

Barnebidrag

Saksbehandlingstiden økte fra 121 til 137 dager fra 2021 til 2022. Det har blitt et stort etterslep på bidragsområdet grunnet to år med omdisponering av ressurser til dagpengeområdet frem til sommeren 2022. Økningen i saksbehandlingstiden har sammenheng med nedbygging av eldre saker.

²⁴ Arbeidsavklaringspenger inkluderer ikke vedtak etter folketrygdloven § 11-5

²⁵ Tallene for uføretrygd er forbedret ved at vedtak som ikke er reelle søknader, men en del av en klagebehandling eller rekonstruksjon av gamle behandlinger ikke inkluderes i gjennomsnittsberegningen. Dette gjør resultatene noe lavere og riktigere enn tidligere rapportert

²⁶ Fristen er 90 dager for nasjonal del av saksbehandlingen av Norge/utland og 180 dager for bosatt utland. I behandlingene som gjelder Norge/utland måles kun den delen av saksbehandlingstiden som omfatter den norske delen av ytelsen. Denne saksbehandlingen resulterer i løpende ytelse for brukeren ved innvilgelse. Vi klarer ikke å måle samlet saksbehandlingstid inkludert behandling av den utenlandske delen av ytelsen som ofte resulterer i en korrigert økt løpende ytelse for brukeren..

Barnetrygd EØS

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for barnetrygd EØS økte fra 119 til 127 dager fra 2021 til 2022, slik at vi ikke nådde målkravet på 120 dager. Økningen i saksbehandlingstiden skyldtes hovedsakelig implementeringen av nytt saksbehandlingssystem og forventes å være forbigående.

Bidragforskudd

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 18 dager i 2022, og er noe redusert fra 21 dager i 2021. Saksbehandlingstiden ligger innenfor målkravet på 23 dager.

Dagpenger

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på dagpenger økte fra 36 dager i 2021 til 37 dager i 2022. Vi nådde ikke målkravet på 21 dager. Den reelle saksbehandlingstiden for nye saker er lavere enn det som kommer frem i oversikten, fordi vedtak som ikke er reelle søknader, men en teknisk del av en klagebehandling, trekker opp saksbehandlingstiden. Behandlingen av klagesaker måtte nedprioriteres under pandemien. Når klagebehandlingen kom i gang igjen 2. tertial i 2021, økte den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden kraftig. Tallene i 2022 er fortsatt påvirket av omgjøringer av klager etter lang behandlingstid, og avviklingen av de midlertidige koronareglene 1. april som krevde mye kapasitet.

Kontantstøtte EØS

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for kontantstøtte EØS økte fra 109 i 2021 til 142 dager i 2022. Vi nådde dermed ikke målkravet på 120 dager. Økningen i saksbehandlingstiden skyldtes hovedsakelig midlertidige utfordringer i overgangen til nytt saksbehandlingssystem på barnetrygd, ettersom dette treffer de samme saksbehandlerne. Vi anser utfordringene som forbigående.

Medlemskap

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for medlemskap økte fra 111 til 127 dager slik at NAV ikke nådde målkravet på 90 dager. NAV effektiviserte i 2022 medlemskapsområdet, og iverksatte tiltak som vil redusere saksbehandlingstiden i fremtiden. NAV bygget fra 2021 til 2022 ned antall saker til behandling med krav til frist, med omtrent 21 prosent, og den eldste delen av restansen i enda større grad. Samtidig reduserte NAV alderen på sakene til behandling fra 306 til 178 dager i snitt. Det var nedbyggingen av gamle saker til behandling som økte saksbehandlingstiden. Dette innebærer at det blir færre gamle saker som skal behandles fremover. Økende inngang medførte på tross av den positive utviklingen, at samlet volum av saker til behandling økte. For mer informasjon om medlemskapsområdet, se omtale under "Status for arbeidet med å identifisere og gjennomføre tiltak for å bedre resultatene på medlemskapsområdet, herunder redusere saksbehandlingstidene" i særskilt rapport.

Sykdom i familien

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for utenlandssaker om pleiepenger økte fra 2021 til 2022, fra 28 til 38 dager. NAV oppnådde derfor ikke målkravet på 17 dager. Vi viser til omtalen av nasjonale saker, hvor vi forklarer årsakene til at vi forventer å se en varig økning i saksbehandlingstiden. Det var også svært få saker på området, noe som medførte at få enkeltsaker hadde stor effekt på den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden.

Uføretrygd

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 125 til 157 dager for utenlandssaker på uføretrygd, og ble lenger enn målkravet på 90 dager. Hovedårsakene var omdisponering av saksbehandlerkapasitet til sykepenger og dagpenger, oppryddingsarbeid knyttet til feilhåndtering og økt inngang av saker etter utløp av maksdato på AAP. Flere saker på utenlandsområdet ble satt i bero fra februar til september 2022, i påvente av juridisk avklaring rundt innhenting av kontoopplysninger. Dette påvirket saksbehandlingstiden negativt.

Utvikling i antall saker til behandling (nasjonale og utenlandssaker)

TABELL 13. UTVIKLING I ANTALL SAKER TIL BEHANDLING OG ANTALL SAKER TIL BEHANDLING OVER YTRE GRENSE

Ytelse	Antall saker til behandling		Antall saker til behandling over ytre grense	
	2021	2022	2021	2022
Totalt alle ytelser	143 589	164 823	14 528	18 439
Alderspensjon	6 149	7 355	773	778
Andre ytelser	23 714	22 388	4 033	6 271
Arbeidsavklaringspenger	4 259	4 893	487	348
Barnebidragsområdet	11 576	14 146	1 152	1 698
Barnetrygd	10 912	10 505	999	1 340
Dagpenger	3 367	3 163	757	1 791
Enslig forsørger	1 621	1 128	125	120
Foreldrepengeområdet	17 383	18 418	1 089	1 465
Grunn- og hjelpestønad	10 775	4 292	289	256
Hjelpemidler	17 753	35 027	735	880
Kontantstøtte	1 764	2 954	228	669
Medlemskap	4 588	3 631	2 061	1 147
Sykdom i familien	5 635	8 111	325	180
Tilleggsstønad samlet	1 360	2 699	119	154
Uføretrygd	15 870	19 107	805	825
Yrkesskade	6 863	7 006	551	517

Utvikling i antall saker til behandling

Antall saker til behandling²⁷ økte fra slutten av 2021 til slutten av 2022 med 15 prosent eller rundt 21 200 saker. De fleste ytelsene vil alltid ha et visst antall saker til behandling, fordi vi må innhente ytterligere dokumentasjon eller fordi regelverket krever at inntektsinformasjon, som legges til grunn for vedtaket, skal være oppdatert nært det tidspunktet brukeren ønsker å starte med ytelsen.

²⁷ Saken er mottatt/opprettet, og kan være påbegynt. Den har ikke fått et vedtak, og saksbehandlingen er ikke avsluttet. For sykepenger, som ligger under andre ytelser i tabellen, er tallene fremdeles svært mangelfulle av systemtekniske årsaker.

Det er på hjelpemidler at antall saker til behandling økte mest, med nærmere 100 prosent i 2022, eller rundt 17 300 saker. Det er hjelpemiddelsakene som ikke behandles i hjelpemiddelsentralene, som hadde utfordringer i 2022, blant annet knyttet til overgangen til en ny IT-løsning for faktura-behandling. Saker som gjaldt refusjon av reiseutgifter, krevde også flere ressurser enn tidligere etter at regelverket ble strammet inn våren 2022. På uføretrygd økte også antall saker til behandling med rundt 20 prosent eller over 3 200 saker, noe som i hovedsak skyldtes mye ressursbruk på gjenopp-tak av feilsaker. Også sykdom i familien og barnebidragsområdet økte med rundt 2 500 saker hver. Størst nedgang var det på grunn- og hjelpestønad som gikk ned med 60 prosent eller cirka 6 500 saker, mens andre ytelser hadde en reduksjon på 6 prosent eller 1 300 saker.

Utvikling i antall saker til behandling over ytre grense

Antall saker til behandling over ytre grense var rundt 18 400 på slutten av 2022, en økning på 3 900 saker siden slutten av 2021 (27 prosent). Den største økningen kom under kategorien «andre ytelser» med 55 prosent eller, rundt 2 200 saker. Årsaken til økningen i antall saker til behandling over ytre grense for kategorien «andre ytelser», er sykepengeområdet og delvis klager og anker i fagsystemet Arena. Ettersom vi har begrenset statistikk på sykepengeområdet, er den inkludert i «andre ytelser», og den reelle økningen er større enn tallene viser. Dagpenger hadde en økning på 137 prosent, eller rundt 1 000 saker. Størst reduksjon i saker over ytre grense var det på medlemskap med 44 prosent, eller rundt 900 saker.

Særskilt om utviklingen på sykepenger

Sykepengeområdet hadde i 2022 økende restansemengde og økt saksbehandlingstid for noen brukergrupper, og da særlig for klagesaker. Årsaken til de lange saksbehandlingstidene skyldtes flere forhold, men det viktigste er at NAV fremdeles er preget av ettervirkningene av koronapandemien. Under pandemien stod vi i en situasjon hvor vi skulle håndtere en stor økning i antall søknader. I tillegg var det som følge av pandemien en rekke nye tilleggsoppgaver som følge av midlertidig endring i regelverket for sykepenger. Den krevende situasjonen ble forsterket ved at effektiviteten i saksbehandlingen ble redusert som følge av innføring og opplæring i den nye digitale sykepengeløsningen.

For å sikre at folk som søkte sykepenger ikke stod uten penger, valgte etaten å prioritere kapasitet til å behandle nye søknader om sykepenger fremfor klagebehandlingen. Saksbehandlingstiden på søknader som gjelder sykemeldte arbeidstakere er nå tilnærmet normalisert. Prioriteringen har medført et etterslep og lange saksbehandlingstider på klagesaker i vedtaksinstansen. Som følge av den krevende situasjonen med en stor mengde av oppgaver på sykepengeområdet har NAV derfor ikke nedbemannet antall saksbehandlere på sykepengeområdet, som forutsatt i gevinstrealiseringsplanen for P3. Det betyr at det i dag er om lag 30 prosent flere saksbehandlere på sykepengeområdet, sammenlignet med situasjonen før koronapandemien høsten 2019, i hovedsak for å dekke opp for økt antall søknader.

Antall klager til behandling i vedtaksinstansen økte fra cirka 2 700 i 2021 til 4 500 i 2022, og gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 77 dager i 2021 til 162 dager i 2022. Det er stor variasjon i saksbehandlingstiden, og som en følge av aldersfordelingen på restansen, kommuniserte NAV til innbyggerne på slutten av 2022 en forventet saksbehandlingstid på 52 uker i vedtaksinstansen.

Basert på utviklingen iverksetter NAV i 2023 ytterligere tiltak, og vil spesielt fremheve at vi forsterker bemanningen på sykepengeområdet, og da særlig for å redusere saksbehandlingstiden på klager.

Kvalitetsrapport basert på klager behandlet i NAV Klageinstans

NAV Klageinstans utarbeider årlig kvalitetsrapport til direktoratet om utfordringer knyttet til kvaliteten i de klagesakene som er blitt behandlet. Disse rapportene er viktig grunnlag i det løpende

forbedringsarbeidet i NAV. Kvalitetsutfordringene som trekkes fram i rapporten knytter seg særlig til:

- Journalføring og arkivering av saksopplysninger.
- Innhenting av alle nødvendige opplysninger før vedtak fattes.
- Tilstrekkelig konkrete og individuelle begrunnelser.
- Informasjon og veiledning. Brukerne misforstår eller opplever at forventningene de hadde til resultatet i saken ikke blir oppfylt.
- Vedtak om tilbakekreving av allerede utbetalt ytelse.

Kvalitet i ytelsesforvaltningen

Kvalitetsutfordringer

God kvalitet innebærer riktig og enhetlig lovforståelse, at saker utredes tilstrekkelig og at brukerne forstår vedtaket. Det er også viktig med en hensiktsmessig balanse mellom god kvalitet i vedtak og effektivitet i ytelsesforvaltningen. NAV har hatt og har kvalitetsutfordringer på flere områder. De viktige gjennomgående kvalitetsutfordringene som NAV Klageinstans påpeker i sin kvalitetsrapport er utfordringer som NAV må jobbe med. Arbeidet gjennom 2022 viser i tillegg at ytelsesområdet har for mange saker med rettsanvendelsesfeil.

Arbeid for å styrke kvaliteten

I 2022 gjennomførte vi en del overordnede satsinger for å bedre kvaliteten:

- I tredje tertial 2022 operasjonaliserte NAV prinsipper for rundskriv, og ytelsesspesifikke rundskriv, herunder EØS-rundskriv, ble i løpet av 2022 oppdatert. I 2023 fortsetter arbeidet med å oppdatere rundskrivene. En vesentlig del av dette arbeidet vil være å innarbeide et nytt rundskrivkonsept.
- Ytelsesforvaltningen tok tak i flere rettsanvendelsesfeil enn tidligere. Arbeidet med rundskriv og regelverksanalyser bidrar til dette. De konkrete rettsanvendelsesfeilene som er identifisert brukes til å identifisere kvalitetstiltak som kan redusere risikoen for tilsvarende feil senere, og læring i det løpende arbeidet i avdelingen for å sikre en pålitelig forvaltning. Regelverksavklaringer har i en del tilfeller medført at brukere har fått endret vedtak.
- NAV innførte i første tertial 2022 et nytt system for å gi kvalitetstilbakemeldinger fra NAV Klageinstans til vedtaksenhetene om kvaliteten i klagene som oversendes klageinstansen. Vi vurderer verktøyet som viktig for å kunne identifisere og følge opp kvalitetssvikt løpende.

Kvalitetsundersøkelser

NAV gjennomfører fast 12 årlige kvalitetsundersøkelser for manuelt behandlede saker for viktige ytelser, i tillegg til at vi gjennomfører spissede kvalitetsundersøkelser der vi vurderer at det kan være særlig risiko for kvalitetssvikt. Tabell 14 viser løpende kvalitetsundersøkelser hvorav 8 der NAV har satt resultatkrav. Den viser at for de ytelsene hvor det er satt krav, lå resultatene i 2022 over kravene, bortsett fra bidragsområdet. NAV arbeider for å få revidert og oppdatert rundskrivene på bidragsområdet. Dette vil være det viktigste verktøyet for å sikre god kvalitet i saksbehandlingen.

Undersøkelsene er utvalgsundersøkelser, og det er knyttet en viss statistisk usikkerhet til resultatene. Endringene i resultatene mellom 2021 og 2022 kan skyldes denne statistiske usikkerheten. Kvalitetsundersøkelsene dekker ikke alle aspektene ved kvalitetsutfordringer, men de vil være en av flere kilder til å beskrive kvaliteten.

TABELL 14. LØPENDE KVALITETSMÅLINGER FOR YTELSER I NAV – ANDEL KORREKTE VEDTAK

Styringsparameter:	Krav 2022	2021	2022
Andel saker med korrekt vedtak innenfor gjeldende krav (årlig kvalitetsmåling)			
Alderspensjon – nye vedtak	98 %	98 %	100 %
Alderspensjon – endringsvedtak (første tertial 2019)	97 %	100 %	98 %
Arbeidsavklaringspenger (AAP)	87 %	-	92 %
Barnebidrag	90 %	88 %	86 %
Dagpenger	87 %	91 %	-
Enslig forsørger	91 %	97 %	94 %
Hjelpemidler ²⁸	-	-	94 %
Hjelpestønad	-	-	97 %
Medlemskap	-	99 %	99 %
Sykepenger	95 %	-	-
Pleiepenger – førstegangsvedtak	-	-	95 %
Uføretrygd	85 %	89 %	-

I tertialrapportene for 1. og 2. tertial rapporterte vi om spissede undersøkelser, særlig knyttet til problemstillinger for uføretrygd, AFP og gjenlevende. Vi følger opp konkrete funn. Utover dette gjennomfører NAV kvalitetsaktiviteter som utvikling av støtteverktøy for saksbehandlerne, kvalitetsmålinger, fagnettverk, samhandlingsmøter og kompetanseutviklingsprogrammer. Eksempler på satsinger i 2022 var

- styrket samarbeidet mellom rådgivende legetjeneste og de øvrige fagmiljøene med sikte på bedre og tidligere dokumentasjon i saker, og at saksbehandlingen skal bli mer effektiv med færre henvendelser om innhenting av nye opplysninger.
- språkkontroller og klarspråkforbedringer av brev for bedre informasjon og veiledning til brukerne, slik at de bedre forstår saken sin og kan ivareta interessene sine.
- prosessanalyser av foreldrepengeområdet med sikte på å identifisere eventuelle utfordringer knyttet til likebehandling og riktig praksis.
- Det ble gjennomført flere kompetansetiltak, herunder
 - samlinger for nyansatte i ytelseslinjen med temaer som juridisk metode, forvaltningsrett, trygdesvindler, medlemskap i folketrygden med EØS, arkivering og klageinstansens rolle i NAV.
 - en ny modell for grunnopplæring av nyansatte på sykepenger som ble tatt i bruk i november.

28 Gjelder enhetene som refunderer utgifter til hjelpemidler og berører ikke hjelpemiddelsentralene.

- at samtlige saksbehandlere på bidragsområdet hadde kurs i rettsikkerhet og juridisk metode.
- at en generell EØS-opplæring ble gitt på barnetrygd, kontantstøtte, foreldrepenger og gravferdsstønad.

Status og utvikling i andel omgjøringer og avslagsprosjenter

TABELL 15. AVSLAGS- OG OMGJØRINGSPROSENTER FOR KLAGER OG ANKER
HITTIL I ÅR 2021 OG 2022

Ytelse	Avslagsprosent		Omgjøringsprosent – klager i vedtaksinstans		Omgjøringsprosent – klager i klageinstans		Omgjøringsprosent – anker i klageinstans		Omgjøringsprosent – anker i Trygderetten	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
I alt	14,2	14,9	35,6	33,8	14,2	13,3	12,5	9,0	20,3	21,3
Alderspensjon	8,0	7,6	16,8	16,3	3,5	5,3	*0,0	*0,0	-	-
Andre ytelser	10,5	11,1	26,2	25,8	6,6	14,3	9,6	16,7	15,5	18,7
AAP	8,9	7,0 ²⁹	33,5	33,7	17,9	14,2	17,5	11,8	23,2	24,7
Barnebidrag	6,7	6,2	45,2	30,0	14,8	22,7	-	-	-	-
Barnetrygd	7,4	10,7	19,1	24,3	19,8	15,9	*9,1	*3,4	-	-
Bidragsforskudd	18,1	20,8	60,4	50,6	5,9	8,3	-	-	-	-
Dagpenger	27,2	38,9	42,2	50,2	9,2	12,1	11,6	9,0	*12,3	*8,7
Enslig forsørger	32,2	31,3	24,1	12,4	17,7	11,2	*6,0	*2,6	-	-
Foreldrepengeområdet	3,2	3,1	23,4	15,8	8,9	8,3	23,1	9,1	-	-
Grunn og hjelpestønad	26,0	24,7	29,2	30,8	30,1	22,2	*28,4	*9,6	*20,5	*14,9
Hjelpemidler	3,1	2,9	47,0	37,7	17,6	10,0	*10,2	*6,5	-	-
Kontantstøtte	11,8	10,6	13,4	13,8	2,2	1,1	-	-	-	-
Sykdom i familien	8,0	8,5	37,4	38,1	7,6	11,6	*9,1	*27,3	-	-
Sykepenger	-	-	41,3	42,8	24,5	18,2	13,8	11,8	-	-
Tilleggsstønader samlet	25,7	22,4	25,6	30,5	34,3	13,5	*0,0	*0,0	-	-
Uføretrygd	19,9	19,7	14,8	15,4	14,5	13,7	13,1	8,7	22,6	24,8
Yrkesskade/-sykdom	34,0	36,2	9,8	11,6	5,0	5,1	3,0	3,4	21,6	*17,7

* Det er færre enn 100 saker behandlet som ligger bak prosenttallet, slik at tallet i stor grad kan påvirkes av enkeltsaker.

29 Avslagsprosenten for AAP fremstår for lav fordi fagsystemet har et separat vedtak for vilkåret etter § 11-5 som er arbeidsevnevurderingen, og et annet vedtak for de øvrige vilkårene. Avslagsprosenten for § 11-5 var 13,2 prosent i 2021 og 10,5 prosent i 2022. Avslagsprosenten for de øvrige vilkårene var 6,0 prosent i 2021 og 4,3 prosent i 2022.

Generelt om avslags- og omgjøringsprosjenter i perioden

Avslagsprosjenten og de ulike omgjøringsprosjentene endret seg totalt sett relativt lite mellom 2021 og 2022. Det er likevel store endringer i avslags- og omgjøringsprosjentene for noen ytelser som delvis skyldtes ettervirkninger etter koronapandemien. Disse endringene beskrives i neste avsnitt.

Avslags- og omgjøringsprosjenter for de enkelte ytelsene

Vi omtaler bare avslags- eller omgjøringsprosjenter for ytelser hvor det har vært vesentlige endringer.

AAP og uføretrygd

For de nevnte ytelsene vil blant annet brukerens helsetilstand kunne påvirke utfallet i saken. Når liggetiden på klager eller anker blir lang, er det større sannsynlighet for at for eksempel brukerens helsetilstand har forverret seg, og dermed øker sannsynligheten for omgjøring. Mellom 2021 og 2022 ble saksbehandlingstiden for klager og anker redusert, noe som kan forklare reduksjonen i omgjøringsprosjenter i klageinstansen fra 15 til 14 prosent for klager og fra 13 til 9 prosent for anker. Det samme forklarer utviklingen for AAP, hvor omgjøringsprosjenten for klager i klageinstansen er blitt redusert fra 18 prosent i 2021 til 14 prosent i 2022, og tilsvarende for anker hvor reduksjonen er fra 18 prosent i 2021 til 12 prosent i 2022.

Dagpenger

Det ble en betydelig økning i avslagsprosjenten for dagpenger fra 27 prosent i 2021 til 39 prosent i 2022. Det var også en økning i omgjøringsprosjenten i vedtaksinstansen fra 30 prosent i 2021 til 50 prosent i 2022. Både avslagsprosjentene og omgjøringsprosjentene for 2022 er mer like som tallene før pandemien. Avslagsprosjenten økte i 2022 som følge av avvikling av koronaregelverket i 2022. Alle som hadde fått utvidet dagpengeperiode eller permitteringsperiode med grunnlag i de midlertidige reglene, fikk vedtakene sine stanset. Endel av disse brukerne søkte om ny rett, og fikk avslag da de ikke fylte vilkårene for dagpenger på ny. I tillegg var det en tilbakeføring til ordinært regelverk, og midlertidige forenklinger knyttet til dokumentasjonskrav ble opphevet. Dette medførte at flere fikk avslag på grunn av manglende dokumentasjon i 2022 enn i 2021. Økningen i omgjøringsprosjenten henger sammen med at andelen avslag har økt. Flertallet av omgjøringene skyldtes at det kom nye opplysninger i sakene i klagerunden. Den høye omgjøringsprosjenten har sammensatte årsaker og følges nøye i kvalitetsarbeidet fremover.

Barnebidrag

I 2021 var omgjøringsprosjenten i vedtaksinstansen på barnebidrag på 45 prosent, mens den var 30 prosent i 2022. Omgjøringsprosjenten i klageinstansen økte fra 15 prosent i 2021 til 23 prosent. Utviklingen er som forventet, og har blant annet sammenheng med at NAV fra og med siste del av mai 2022 innførte en ny rutine for klagebehandling av bidragssaker. En annen mulig grunn for endringene i omgjøringsprosjenten i klageinstansen, er saker som behandles etter barneloven § 72. Det har vært usikkerhet knyttet til tolkningen av reglene, og rundskrivet ble endret som følge av dette i juni 2022. Det er uklart hvordan omgjøringsprosjenten i klageinstansen vil endre seg fremover samlet sett, som følge av at de to ovennevnte endringene peker i hver sin retning.

Bidragsforskudd

For bidragsforskudd var det en nedgang i omgjøringsprosjenten i vedtaksinstansen fra nesten 60 prosent til 51 prosent. Også på bidragsforskudd anvender vi den nye rutinen beskrevet for barnebidrag.

Barnetrygd

Avslagsprosjenten på barnetrygdområdet økte fra 7 prosent i 2021 til 11 prosent i 2022. Statistikken viser at omgjøringsprosjenten i vedtaksinstans var 19 prosent i 2021, mot 24 prosent i 2022. Det ble imidlertid avdekket registreringsfeil og dobbeltregistreringer i nytt fagsystem i 2022. Dermed

anser vi at økningen av omgjøringsprosenten i vedtaksinstansen fra 2021 til 2022 ikke er reell. I kvalitetsrapporten skriver NAV Klageinstans at hovedinntrykket fra klagesakene de behandler er at vedtaksinstansen har hatt en positiv utvikling med riktig og likere praksis på barnetrygdområdet. Omgjøringsprosenten i klageinstansen gikk ned fra 20 prosent i 2021 til 16 prosent i 2022.

Enslige forsørgere

Det var en betydelig nedgang i omgjøringsprosentene fra 2021 til 2022 på enslig forsørgerområdet, både i vedtaksinstansen og i klageinstansen. I vedtaksinstansen var nedgangen fra 24 til 12 prosent, mens den i klageinstansen var fra 18 til 11 prosent. Dette skyldtes i hovedsak overgangen til nytt saksbehandlingssystem og måten sakene behandles der. Vi gjør en større del av saksbehandlingen før vi eventuelt sender ut brev for å etterspørre dokumentasjon, slik at vi blir mer konkrete på hva vi trenger, i tillegg til at vi har maler med klart språk. Endringene settes derfor i sammenheng med bedre kvalitet på området.

Foreldrepenger

Omgjøringsprosenten for foreldrepenger i vedtaksinstansen gikk ned fra 24 prosent i 2021 til 16 prosent i 2022. Tilsvarende var det nedgang i omgjøringsprosentene i klageinstansen fra 23 prosent til 9 prosent for anker. Nedgangen var blant annet et resultat av at NAV har jobbet målrettet med kvalitet på området, særlig knyttet til to-trinnskontrollen som besluttere gjør og fastsettelse av beregningsgrunnlag for ytelsen.

Hjelpemidler

Det var en nedgang i omgjøringsprosenten i vedtaksinstansen for hjelpemidler fra 47 i 2021 til 38 prosent i 2022. Nedgangen i omgjøringsprosenten i klageinstansen var tilsvarende fra 18 prosent til 10 prosent. Nedgangen er relatert til enhetene i vedtaksinstansen som refunderer brukerens utgifter til hjelpemidler, og berører ikke hjelpemiddelsentralene. De aktuelle enhetene vurderer at det i 2022 var likere praksis og bedre faglig samarbeid blant saksbehandlerne. Dette gir flere riktige førstegangsvedtak, og i mindre grad grunnlag for å gjøre om på vedtak.

Sykepenger

Det var en nedgang i klageinstansen i omgjøringer av klager på sykepengeområdet, fra 25 prosent i 2021 til 18 prosent i 2022. Som vi har nevnt tidligere i rapporteringen har vedtaksinstansen, for å sikre ytelse til livsopphold, prioritert å behandle førstegangssøknader på sykepengeområdet. Derfor ble det oversendt få klager på sykepengeområdet fra vedtaksinstansen til klageinstansen i 2022. De sakene som sendes fra vedtaksinstansen til klageinstansen er i hovedsak enkle saker som stadfestes.

Grunn- og hjelpestønad

Det var nedgang i omgjøringsprosentene for grunn- og hjelpestønad i klageinstansen 2021 til 2022 fra 30 til 22 prosent for klager og 28 til 10 prosent for anker. Dette skyldtes hovedsakelig sakene på grunnstønad om dekning av klesslitasje for brukere med ADHD. NAV ble mer samstemt i praksisen sin, og den medisinske dokumentasjonen ble bedre. NAV gjorde i 2022 en innsats for å få inn den medisinske dokumentasjonen raskere, tidligere kom den ofte først inn i ankebehandlingen. Klageinstansen behandlet få anker i disse årene, så vi må ta forbehold om at utviklingen i disse tallene også kan skyldes utfallet i enkeltsakene.

Tilleggsstønad

Det var en økning i omgjøringsprosenten i vedtaksinstansen fra 26 prosent i 2021 til 31 prosent i 2022. Dette skyldtes at Arbeids- og inkluderingsdepartementet i april 2021 ba NAV om å følge opp Sivilombudets uttalelse fra 2020 om at vi hadde tolket loven feil når det gjaldt søknader om reise-penger jamfør avsnitt 3.4.2. NAV la om praksisen sin i april 2021, og vurderte cirka 8 000 saker på

nytt. Et par tusen av disse sakene ble omgjort i hovedsak i januar og februar 2022. NAV Klageinstans hadde en reduksjon i omgjøringsprosenten fra 34 prosent i 2021 til 14 prosent i 2022. Dette skyldtes at klageinstansen allerede i 2021 hadde mulighet til å endre praksis og omgjøre aktuelle klagesaker.

Yrkesskade/-sykdom

Det var en høyere avslagsprosent enn tidligere på yrkessykdom, noe som skyldtes covid-19-sakene. For vedtakene i de 4 319 sakene der det ble søkt om godkjenning av covid-19 som yrkessykdom, var avslagsprosenten hele 91 prosent. Dette økte snittet for området som helhet. Disse omgjøringene ble i hovedsak gjort i 2022.

Vurdering av statusen og utviklingen for klage- og ankeområdet, herunder gjennomsnittlig saksbehandlingstid på klager for hver fase i klagekjeden

Ankebehandling omtales under neste overskrift.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for hver fase i klagekjeden

TABELL 16. GJENNOMSNIITTLIG SAKSBEHANDLINGSTID FOR KLAGER I VEDTAKSINSTANSEN OG KLAGESTANSEN

Ytelse	Gjennomsnittlig saksbehandlingstid – vedtaksinstansen		Gjennomsnittlig saksbehandlingstid – klageinstansen	
	2021	2022	2021	2022
I alt	100	88	140	137
Alderspensjon	94	98	212	187
Andre ytelser	81	85	125	133
Arbeidsavklaringspenger	84	80	124	110
Barnebidrag	112	128	133	137
Barnetrygd	101	92	185	145
Bidragsforskudd	40	69	119	131
Dagpenger	129	70	117	195
Enslig forsørger	35	46	190	114
Foreldrepengeområdet	54	42	190	122
Grunn og hjelpestønad	53	73	176	79
Hjelpemidler	71	59	105	114
Kontantstøtte	112	121	99	72
Sykdom i familien	37	13	127	123
Sykepenger	77	162	150	76

Ytelse	Gjennomsnittlig saksbehandlingstid – vedtaksinstansen		Gjennomsnittlig saksbehandlingstid – klageinstansen	
	2021	2022	2021	2022
Tilleggstønader samlet	49	44	175	248
Uføretrygd	71	81	161	111
Yrkesskade	87	110	104	97

For ytelsene samlet gikk saksbehandlingstiden i 2022 ned med 12 prosent for klager i vedtaksinstansen og 2 prosent i klageinstansen. For de enkelte ytelsene var det likevel store forskjeller i utviklingen. I klageinstansen gikk saksbehandlingstiden ned i hvert tertial i 2022 samtidig som de bygget ned restanser. Samlet ble det saksbehandlet omtrent 60 700 klager og anker i 2022 mot 73 300 i 2021. Vi bemerker at saksinngangen også har gått betydelig ned. Antall klager i restanse i klageinstansen gikk ned i 2022, men økte i vedtaksinstansen.

Vedtaksinstansen

I vedtaksinstansen var det måloppnåelse for 6 ytelsesområder på gjennomsnittlig saksbehandlingstid på klager i 2022, noe som tilsvarer resultatet fra 2021. Antall klagesaker til behandling gikk opp med 22 prosent, og antall saker til behandling over ytre grense økte med 36 prosent, hovedsakelig som følge av utfordringene på sykepengeområdet. Samtidig økte liggetiden for saker til behandling lite fra 227 til 231 dager. Sett bort fra sykepengeområdet gikk antall klagesaker til behandling opp med 13 prosent, og antall klagesaker til behandling over ytre grense ned med 11 prosent, mens liggetiden for klagesaker til behandling gikk ned fra 236 til 210 dager.

I vedtaksinstansen gikk saksbehandlingstiden for klagesaker i 2022 ned med 65 prosent for sykdom i familien, 46 prosent for dagpenger og 22 prosent for foreldrepenger. Saksbehandlingstiden for klagesaker økte med 110 prosent for sykepenger, 73 prosent for bidragsforskudd og 38 prosent for grunn- og hjelpestønad. Økningen for sykdom i familien skyldtes økt saksinngang av søknader og innføringen av nytt saksbehandlingssystem i 2022. Dette er forklart nærmere under kapittelet om gjennomsnittlig saksbehandlingstid. Økningen på sykepengeområdet skyldtes etterslep etter koronapandemien og utfordringene som følge av forsinkelsene i utviklingen av nytt fagsystem, omtalt tidligere i rapporteringen. Økningen på dagpenger skyldtes at NAV bygget ned en stor mengde klagesaker i restanse på slutten av året.

Klageinstansen

I klageinstansen ble tre ytelser levert innenfor det interne målkravet i NAV på 12 uker eller 84 dager, mot ingen ytelser i 2021. Klageinstansen har bygget ned eldre restanser slik at porteføljen ved utgangen av 2022 hadde et lavere antall restanser og kortere liggetid enn på lenge. Antall klager og anker til behandling ble redusert med 27 prosent, og antall klager og anker til behandling over ytre grense er redusert med 39 prosent i løpet av året. Tilsvarende gikk liggetiden for klager i restanse ned fra 205 dager til 187 dager. Restansenedbyggingen medførte imidlertid at saksbehandlingstiden økte midlertidig på en del områder.

Saksbehandlingstiden gikk mest ned fra 2021 til 2022 med 55 prosent for grunn- og hjelpestønad, 49 prosent for sykepenger og 40 prosent for enslig forsørger. Størst økning ble det med 67 prosent for dagpenger, 42 prosent for tilleggstønader og 10 prosent for bidragsforskudd. Reduksjonen på sykepenger skyldtes at antall saker behandlet i vedtaksinstansen var svært begrenset, og få saker

har kommet til klageinstansen. Økningen på dagpenger skyldtes stor restansmengde etter koronapandemien i kombinasjon med høyere inngang av nye saker enn forventet. Høy gjennomsnittlig saksbehandlingstid på tilleggsstønader i 2022 skyldtes en betydelig restansenedbygging og opprydding i svært gamle saker. Klageinstansen har nå en forventet saksbehandlingstid på 105 dager.

Økningen i saksbehandlingstiden for bidragsforskudd henger sammen med utfordringene på dette området, omtalt i avsnittet over.

Mest utfordrende fremover er bidragsområdet hvor inngangen har økt mye som følge av at vi har ryddet opp i en feil i praksis i vedtaksinstansen. I tillegg er det usikkerhet knyttet til hvor stor økning det blir i inngangen av sykepengesaker fremover.

Antall anker som behandles i NAV Klageinstans og andelen som bringes inn for Trygderetten fordelt på stønadsområder

Utviklingen i andelen anker oversendt Trygderetten, henger nært sammen med omgjøringsprosenten. I grove trekk sendes anker videre til Trygderetten hvis de ikke omgjøres i klageinstansen. Oversendelsen gjøres først etter at brukeren har hatt mulighet til å gi klageinstansen tilsvar.

Andelen saker oversendt Trygderetten økte med 3 prosent fra 2021 til 2022, noe som henger sammen med en omtrent tilsvarende nedgang i andelen omgjorte anker i klageinstansen. Små endringer i de absolutte tallene vil kunne gi relativt store endringer i prosenttallene, fordi det på noen områder er lite antall saker.

TABELL 17. ANTALL ANKER BEHANDLET I NAV OG ANDEL ANKER I 2021 OG 2022 SOM ER OVERSENDT TRYGDERETTEN ³⁰

Ytelse	Antall anker behandlet totalt		Andel anker oversendt Trygderetten	
	2021	2022	2021	2022
Totalt alle ytelser	4 864	4 085	85 %	88 %
Alderspensjon	46	51	93 %	94 %
Andre ytelser	114	121	80 %	82 %
Arbeidsavklaringspenger	779	568	81 %	86 %
Barnetrygd	44	29	91 %	93 %
Dagpenger	173	333	88 %	89 %
Enslig forsørger	50	39	90 %	92 %
Foreldrepengeområdet	147	175	74 %	91 %
Grunn- og hjelpestønad	67	73	72 %	90 %

30 Trygderettens tall over mottatte anker avviker noe fra NAVs tall som følge av ulik praksis for hva som regnes som én anke.

Ytelse	Antall anker behandlet totalt		Andel anker oversendt Trygderetten	
	2021	2022	2021	2022
Hjelpemidler	88	77	89 %	94 %
Sykdom i familien	33	11	88 %	73 %
Sykepenger	648	549	83 %	85 %
Tilleggsstønad samlet	3	10	100 %	90 %
Uføretrygd	1 944	1 608	84 %	89 %
Yrkesskade	728	441	96 %	92 %

Status for arbeidet med å identifisere og gjennomføre tiltak for å bedre resultatene på medlemskapsområdet, herunder redusere saksbehandlingstidene

Det ble gjennom 2022 iverksatt flere tiltak på området for å redusere saksbehandlingstiden:

- Vi har etablert en egen rutine for raskere avgjørelser av medlemskap i hastesaker, for eksempel ved akutt sykehusinnleggelse eller krav om ytelser til livsopphold. I disse sakene jobber etaten tett med HELFO og utenriktjenesten.
- Bemanningen økte og NAV jobbet med å øke kompetansen innenfor området, slik at ansatte skal kunne bidra der det er størst behov.
- NAV reduserte antall eldre saker med unntak av et mindre antall saker hvor vi venter på informasjon fra utlandet eller prinsipielle juridiske avklaringer fra andre parter.
- En ventepunktsanalyse fra 2021 førte til flere forenklinger i rutinene som gjør prosessen raskere.
- NAV har kommet langt i å gjennomgå og forbedre rundskrivene på området, noe som også innebærer at det vil bli lagt vekt på å få avklart juridiske problemstillinger som har gitt utfordringer for flere ulike sakskomplekser.
- Flere roboter er utviklet for å effektivisere manuelle prosesser inntil nytt fagsystem overtar.
- Nytt fagsystem overtar flere deler av fagområdet fremover gjennom kontinuerlig smidig utvikling.
- NAV fikk høsten 2022 på plass et forbedret og digitalisert søknadsskjema, som bidrar til at brukerne oppgir nødvendig informasjon i første omgang, slik at søknadene i fremtiden kan behandles uten unødig opphold. Samtidig bygges det opp nye informasjonssider på nav.no.
- NAV har utviklet andrelinjen for telefonhenvendelser og besvarer i stedet henvendelsene skriftlig. Dette sparer ressurser uten å forringe tjenesten.

Iverksatte tiltak beveger medlemskapsområdet i riktig retning, jamfør omtale i særskilt rapport.

3.4.3 Forebygge og avdekke feilutbetalinger og trygdesvindel

Utvikling og status på feilutbetalingsområdet, herunder forebyggende tiltak

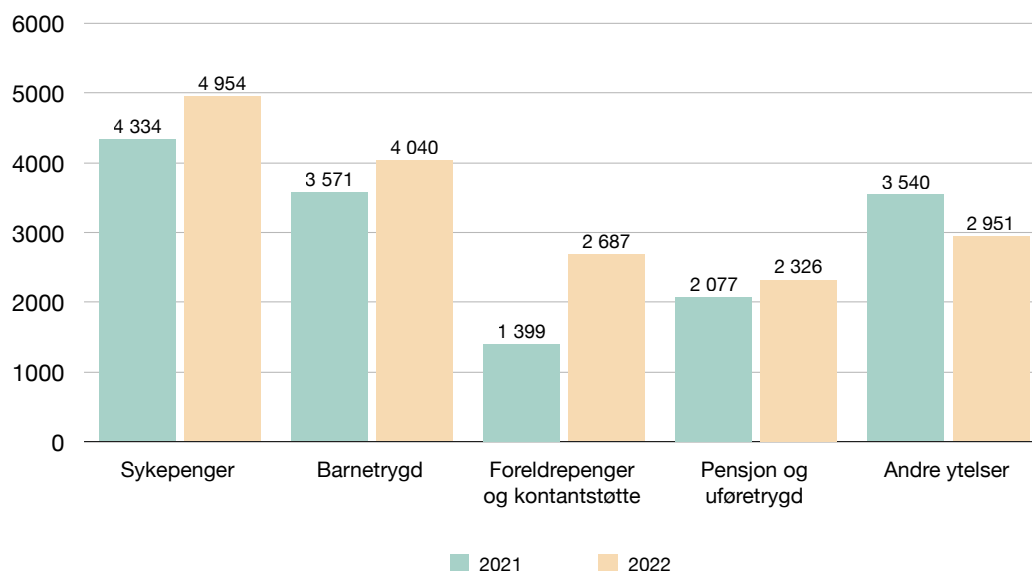
Forebyggende tiltak på feilutbetalingsområdet

I 2022 utarbeidet vi en handlingsplan mot feilutbetaling og trygdesvindel som skal gjelde for årene 2023-2025. Et fokusområde er forebyggende aktiviteter, men hvilke tiltak som skal prioriteres velges løpende i planperioden. Vi utviklet en RISK-modul for den nye sykepengeløsningen, som inneholder et stort antall regler for å ta ut saker til manuell kontroll. Vi jobber kontinuerlig med å forbedre denne. Vi har tidligere utviklet en løsning for foreldrepenger, og det planlegges noe i forbindelse med de nye løsningene i moderniseringsprogrammet P4.

Feilutbetalingssaker til vurdering

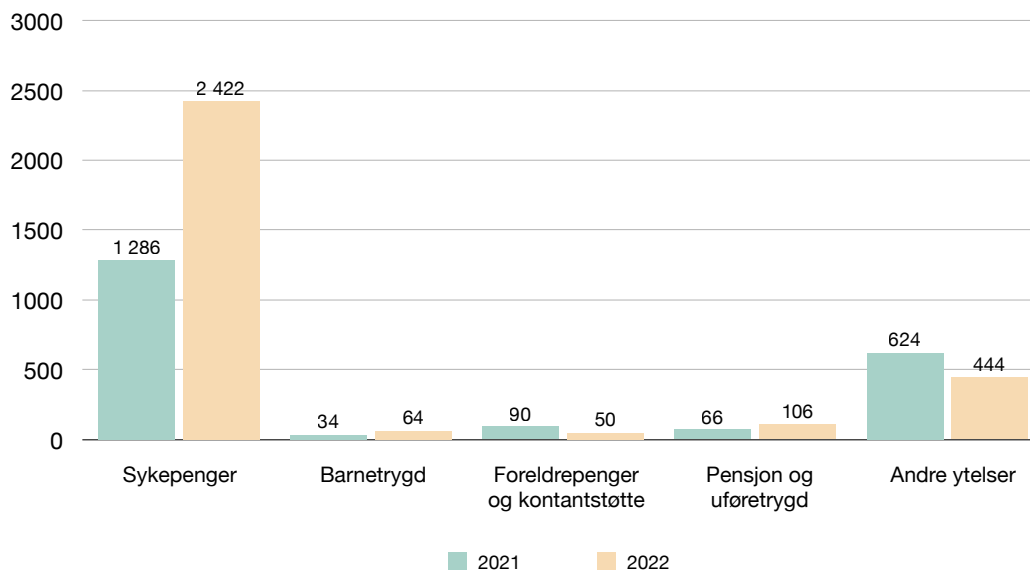
Det var totalt 16 958 feilutbetalingssaker til vurdering ved utgangen av 2022, dette var en økning på totalt 2 037 saker fra utgangen av 2021. Av systemtekniske årsaker inkluderer tallene ikke dagpenger, AAP, tiltakspenger og tilleggsstønader, eller saker hvor det kun er mistanke om feilutbetaling.

FIGUR 15. ANTALL FEILUTBETALINGSSAKER TIL VURDERING



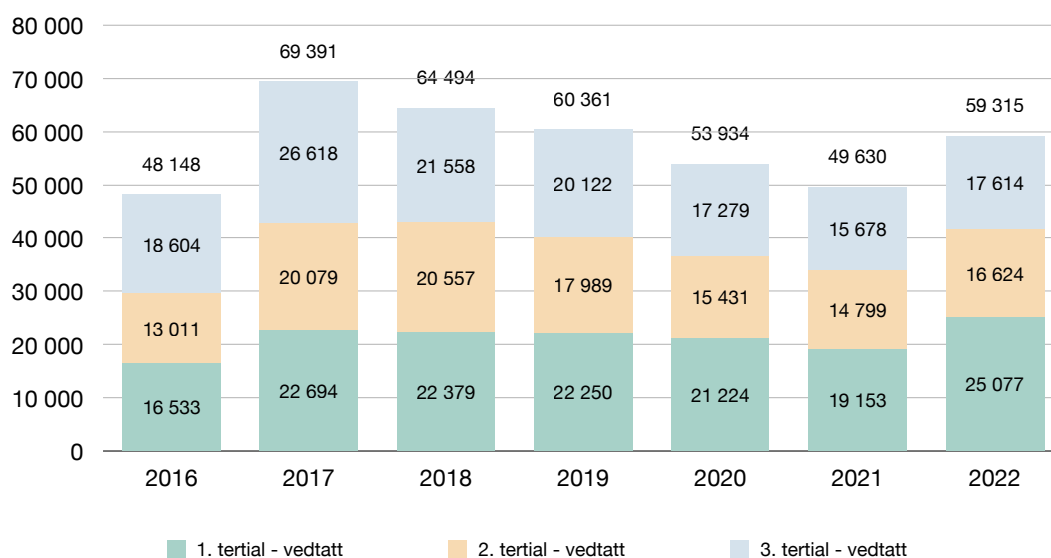
En god oversikt over aldersfordelingen på påbegynte feilutbetalingssaker bidrar til å redusere risikoen for at saker passerer foreldelsesfristen på tre år. Ved utgangen av 2022 var det registrert 3 086 saker eldre enn ett år. Sykepengeområdet utgjorde 2 422 av disse sakene, og er det området som har hatt størst økning fra 2021 til 2022.

FIGUR 16. ANTALL FEILUTBETALINGSSAKER TIL VURDERING SOM ER OVER ETT ÅR GAMMEL



Figur 17 viser at 20 prosent flere feilutbetalingssaker ble behandlet i 2022 enn i 2021. Økningen kan i stor grad forklares med at det ble behandlet 10 700 saker knyttet til koronaytelsen lønnskompensasjon til permitterte. Feilutbetalingssaker ble nedprioritert i 2020 og 2021 på grunn av behovet for å prioritere søknader fra brukere som ble rammet av nedstengningene av samfunnet.

Vi vil i løpet av 2023 sette inn ekstra ressurser for å gjennomføre flere etterkontroller med formål å avdekke flere feilutbetalinger knyttet til de midlertidige koronatiltakene i henhold til oppdrag i Prop. 16 S (2022–2023).

FIGUR 17. ANTALL BEHANDLEDE FEILUTBETALINGSSAKER FOR ALLE FAGOMRÅDER³¹

31 Figuren omfatter alle fagområder inkludert dagpenger, AAP, tiltakspenger og tilleggsstønader.

Antall saker og beløp overført til innkreving / beløp som ikke tilbakekreves på grunn av foreldelse og andre årsaker

Tabell 18 viser hvor store feilutbetalte beløp (A) og saker (B) som gikk til innkreving hos Skatteetaten og hvor store beløp som ikke gikk til innkreving på grunn av foreldelse (C) eller andre årsaker (D). Etteroppgjør for uføretrygdde er ikke inkludert i tallene fordi det har en annen lovhjemmel, og fordi etteroppgjør best presenteres fordelt på inntektsår. Tallene er korrigerte for om det har vært etterslep i regnskapsføringen på grunn av koronapandemien og omgjøring ut over normalen som følge av håndtering av EØS-saker. Fullstendig tabell finnes i vedlegg 1 Særskilt rapportering.

Tabell 18 viser at var en økning i beløp faktisk overført til innkreving (A) på 24 prosent, fra 810 millioner kroner i 2021 til 1 007 millioner kroner i 2022. Antall saker (B) økte med 28 prosent, fra 30 637 til 39 088 saker sendt til innkreving. Denne økningen kunne i stor grad forklares med at 10 700 av disse sakene gjaldt lønnskompensasjon til permitterte som utgjorde et beløp på 103 millioner kroner som gikk til innkreving i 2022.

Fra 2021 til 2022 var det en økning på 5 prosent i faktisk foreldede beløp før vedtak om innkreving (C) fra 94 millioner kroner til 99 millioner kroner. Foreldelse kan skyldes at NAV avdekket eller fikk opplysninger om saken for sent, eller at saksbehandlingen ikke ble gjort i tide. Perioden da ytelsen var utbetalt med for høyt beløp, kunne strekke seg over flere år tilbake i tid, og en del av beløpet ville kunne være foreldet etter den alminnelige forvaltningsrettslige foreldelsesfristen for pengekrav på tre år. Strafferettslig foreldelse inntreffer etter henholdsvis 5 eller 10 år, avhengig av alvorligheten.

I samme periode var det en økning på 44,9 prosent i beløp som ikke gikk til innkreving eller var henlagt av annet enn foreldelse (D). Det kunne være flere årsaker til at beløpene ikke krevdes inn. Dette kunne for eksempel skyldes at beløpene var for små til å tilbakekreves (under fire rettsgebyr), eller at NAV ikke mente brukerens skyld var tilstrekkelig dokumentert. I en del saker påtok NAV seg helt eller delvis skylden for feilutbetalingen. Denne posten inkluderte også beløp som under saksbehandlingen viste seg å ikke være feilutbetalt, slik at man ikke bør legge for stor vekt på dette tallet.

TABELL 18. FERDIG BEHANDLEDE TILBAKEKREVINGSSAKER SOM ER KLARE TIL INNKREVIING³²

Ytelse	2021	2022
A Faktisk overført til innkreving ³³ (i mill. kroner)	810	1 007
B Faktisk overført til innkreving (antall saker)	30 637	39 088
C Faktisk foreldet før vedtak om tilbakekreving (i mill. kroner)	94	99
D Faktisk ikke innkreving / henlagt av annet enn foreldelse (i mill. kroner)	225	326

Tallene for etteroppgjør for uføretrygdde kommer i tillegg til tallene i tabell 18 og figur 17, etter som etteroppgjør juridisk sett ikke regnes som feilutbetaling, og vises i tabell 19. Etteroppgjøret gjennomføres på høsten for å se om brukeren har fått utbetalt riktig beløp i uføretrygd året før

³² Figuren omfatter alle fagområder inkludert dagpenger, AAP, tiltakspenger og tilleggsstønader. Tilbakekreving av forskudd på dagpenger og renter som er lagt til det feilutbetalte beløpet i henhold til frl. § 22-17 a, er ikke inkludert i tabellen.

³³ For å kunne synliggjøre resultatet av vedtatt tilbakekreving i perioden er tallene kalt «faktisk» mer sammenlignbare enn nettotallene som følge av omgjøring og etterslep i regnskapsføringen.

(derfor er 2021 det siste året vi har tall for). For inntektsåret 2021 ble det varslet 559 millioner kroner i tilbakekreving og 179 millioner kroner i etterbetaling.

TABELL 19. SAKER OG BELØP TIL TILBAKEKREVIING OG ETTERBETALING SOM FØLGE AV ETTEROPPGJØR FOR UFØRETRYGD ³⁴

		Inntektsår 2020	Inntektsår 2021
Antall behandlet automatisk		382 075	383 662
Antall uten endring ¹		346 250	348 017
	Antall brukere	21 391	21 754
Tilbakekreving (før manuelle justeringer)	Snitt beløp (kroner)	25 072	25 684
	Sum beløp (kroner)	536 314 420	558 719 922
	Antall brukere	13 287	13 976
Etterbetaling	Snitt beløp (kroner)	13 053	12 777
	Sum beløp (kroner)	173 435 005	178 569 970

Utviklingen og statusen på trygdesvindelområdet, herunder forebyggende og risikoreduserende tiltak

NAV har i 2021 og 2022 i mindre grad enn tidligere kunnet dele opplysninger med andre forvaltningsorganer, noe som blant annet har vært en utfordring i a-krimssamarbeidet. Årsaken er knyttet til endringer i forvaltningsloven i juli 2021 som blant annet krevde en ny vurdering av NAV-lovens rekkevidde på noen områder. Formålet med lovendringen var blant annet å utvide adgangen til å dele informasjon i a-krimssamarbeidet, men dette formålet ble ikke oppnådd før a-kriminformasjonsforskriften trådte i kraft i juni 2022. Den har løst noen av utfordringene som gjelder det etablerte etatssamarbeidet, men det er fortsatt begrenset mulighet for informasjonsdeling fra NAV til andre forvaltningsorganer utenfor etablert a-krimssamarbeid, og til politiet. Det gjenstår også juridiske avklaringer for å ta i bruk felles digital samarbeidsplattform.

Ny etatsfelles styringsmodell for a-krimssamarbeidet ble iverksatt fra mars 2022. Nytt a-krimssenter ble åpnet ultimo 2022, i tråd med styringsmodellen.

Svindel og feilutbetalinger knyttet til de midlertidige koronatiltakene

På grunn av den store mengden saker under koronapandemien var omfanget av mulige feilutbetalinger ekstraordinært stort. NAV mottok en bestilling fra AID i 4. supplerende tildelingsbrev, der det ble bedt om en nærmere vurdering av prioriteringer knyttet til etterkontroller fremover for å unngå foreldelse. I brev sendt til AID 19. august ga etaten en nærmere vurdering av prioriteringene knyttet til etterkontroller.

NAV sendte i 2022 om lag 10 700 saker med samlet beløp på 103 millioner kroner til innkreving knyttet til feilutbetalinger av lønnskompensasjon for permitterte.

34 Etteroppgjørene kjøres på nytt for brukere som får endringer i likningen. Tallene er derfor ikke endelige

3.4.4 Tilbakebetaling av forskudd dagpenger

Av 4,5 milliarder kroner utbetalt i forskudd på dagpenger er totalt 3,7 milliarder kroner (82 prosent) tilbakebetalt per 31. desember 2022. Oppfølging av brukere med utestående forskudd dagpenger hadde god fremdrift og per 31. desember 2022 var statusen slik:

- NAV hadde cirka 0,5 milliard kroner til oppfølging for cirka 46 000 personer.
- Skatteetaten (ved NAVI) hadde utestående cirka 0,3 milliard til innkreving for cirka 14 000 personer.

3.4.5 Oppfølging av EØS-saker

Aktivitet i 2022

54 personer tok i 2022 kontakt med Innsatsteam EØS i NAV fordi de mente de kunne være berørt av EØS-feilen. 15 av disse personene var faktisk berørt og ytterligere to personer har satt frem begjæring om gjenopptak av tidligere sak i Trygderetten. Noen av de personene som henvendte seg, hadde saker fra andre perioder som allerede var ferdig behandlet. Alle henvendelser har blitt behandlet umiddelbart, og berørte personer har fått sine rettmessige utbetalinger.

27 personer har satt frem krav om erstatning for økonomisk tap i 2022. I tillegg er det satt frem nye krav om erstatning fra personer som også tidligere har satt frem krav. 15 personer har klaget på avslag om erstatning og 16 nye saker er oversendt til den eksterne klagenemnda.

I 2022 er det utbetalt cirka 9,3 millioner kroner til personer som er berørt av EØS-feilen, hvorav cirka 1,5 millioner kroner er utbetalte renter. I tillegg er det utbetalt cirka 2 millioner kroner i erstatning for økonomisk tap.

Totalt omfang

7 490 personer er berørt av feiltolkningen:

- 1 089 personer har fått urettmessige krav om tilbakebetaling av ytelser.
 - Hvorav 86 personer er domfelt og ytterligere 58 personer er anmeldt.
- 6 401 personer har fått urettmessig stans, avslag og avkortning (trekk i utbetaling for kortere perioder) av ytelser.
- Noen personer er rammet av begge typer feil.

187 personer har søkt erstatning for økonomisk tap. Noen personer har flere krav/saker.

- 64 personer har fått utbetalt erstatning med cirka 7,9 millioner kroner
- 133 personer har fått kravet helt avslått

80 personer har klaget på avslag

- 64 klagesaker er sendt til den eksterne klagenemnda
 - Klagenemnda har avgjort 59 saker

Per 31. desember 2022 er fortsatt 11 krav/klager under behandling. Den eksterne klagenemnda har fem saker under behandling.

3.5 Tilgjengelige tjenester med god service

3.5.1 Styringsparametere

TABELL 20. STYRINGSPARAMETERE FOR MÅLET OM TILGJENGELIGE TJENESTER MED GOD SERVICE

Styringsparameter	2021	2022	Kommentarer
Andelen brukere som er fornøyde skal øke.	76 %	76 %*	«Fornøyde» er definert som de som enten svarer 4,5 eller 6 på en skala fra 1 til 6, der 6 er «svært fornøyd». «Fornøyde» er definert som for personbrukere (over).
Andelen arbeidsgivere som er fornøyd med helhetlig service skal øke.	82 %	85 %	
Andel brukere som opplever å få lett tilgjengelig og god informasjon skal øke.	69 %	70 %*	Spørsmål: «Jeg får informasjonen jeg har behov for». Andelen er definert som for personbrukere (over).

*Ikke signifikant forskjell fra fjoråret.

3.5.2 Gode brukermøter preget av respekt, service og brukermedvirkning

Informasjon om individuell og systembasert brukermedvirkning

Brukermedvirkning på individnivå

Bruker møtene gjennomføres enten ved oppmøte (brukeren og veilederen møtes på for eksempel NAV-kontoret), videomøter eller telefonmøter. Andelen møter med fysisk oppmøte økte fra 33 prosent i 2021 til 45 prosent i 2022, mens andelen videomøter og telefonmøter ble redusert.

Planlagte og forberedte møter gir et godt grunnlag for å sikre god brukermedvirkning. I 2020 var 40 prosent av brukermøtene planlagte. Dette økte til 47 prosent i 2021 og videre til 58 prosent i 2022.

Høsten 2022 ble det lansert et nytt digitalt verktøy (kvalitetssystem for arbeidsrettet oppfølging) som skal gi NAV-kontorene og fylkene støtte til å jobbe systematisk med kvalitet i oppfølgingen av personbrukere. Kvalitetssystemet skal gi innsikt, grunnlag for læring og deling av gode grep og mulighet

til å iverksette tiltak for å forbedre den arbeidsrettede oppfølgingen ved eget kontor og i fylket. Brukermedvirkning på individnivå er et sentralt tema for vurderingene som gjøres i Kvalitetssystemet.

Brukermedvirkning på systemnivå

Sentralt brukerutvalg (SBU) fikk ny leder (brukerrepresentant) og nestleder (arbeidsgiverrepresentant) for perioden 2022-2023.

Det er økt oppmerksomhet i NAV på å involvere brukerrepresentanter i det arbeidet som gjøres. For eksempel har Sentralt brukerutvalg i 2022 vært samarbeidspart for NAVs ledelse i utviklingen av ny virksomhetsstrategi. Her ble også brukerutvalgene på fylkesnivå involvert. I tillegg har lederen og nestlederen deltatt i en rekke debatter og arrangementer internt i NAV sammen med NAVs direktør for å bringe person- og arbeidsgiverperspektiver inn i de aktuelle sakene. SBUs representanter sitter også i en rekke arbeids- og referansegrupper for utviklingsprosjekter og innsiktsarbeid.

Ungdomsrepresentantene i SBU, deres organisasjoner og de tre ungdomsrådene NAV har på fylkesnivå, var med i et tett samarbeid med ungdomsteamet i direktoratet da den digitale læringsarenaen for ungdomsveiledere i NAV ble utviklet og gjennomført. SBU er også representert med to personer i partssammensatt arbeidsgruppe for tillitsreformen.

Brukerundersøkelsene

Rapporter med utvalgte analyser fra brukerundersøkelsene ble publisert i oktober 2022. 76 prosent av personbrukerne er fornøye med tjenestene de får fra NAV, 80 prosent opplever at de blir møtt med respekt og 71 prosent svarer at de har tillit til NAV. Andelene er uendret siden i fjor. Andelen fornøye brukere har gått vesentlig opp siden begynnelsen av pandemien, men brukertilfredsheten er fortsatt lavere enn før pandemien.

85 prosent av arbeidsgiverne er fornøye med NAV helhetlig sett, en økning med 3 prosentpoeng fra 2021 og 5 prosentpoeng fra 2019. Tilliten til NAV har hatt om lag samme utvikling som tilfredsheten, og er på samme nivå.

3.5.3 Lett tilgjengelige tjenester og informasjon

Status og utvikling av antall henvendelser i ulike kanaler og direktoratets vurdering av tilgjengeligheten i ulike kanaler for brukerne

I 2022 mottok NAV Kontaktsenter (NKS) noe færre telefoner sammenlignet med 2021. Svartiden på telefon personbruker var i 2022 på gjennomsnittlig 9,5 minutter som er noe høyere enn i 2021, og en god del lengre enn det som er ønskelig.

Det var også mindre bruk av chat, som sank betydelig etter omlegging av nav.no. Dette viser at omlegging av nav.no har hatt en positiv effekt. NKS arbeider med tiltak innen klarspråk, tolk, call-back, animasjonsfilmer og ny teknologi for å forbedre tjenesten for brukerne. Målt brukertilfredshet for brukere som var i kontakt med NKS var som tidligere svært god.

Utviklingen av enkle, tilpassede tjenester og innhold på nav.no

Nav.no har de senere årene utviklet flere og bedre tjenester. NAV har etablert en felles strategi for hvordan vi skal jobbe tverrfaglig med innhold basert på innsikt om brukerne, og skape en mer

enhetlig struktur på nettstedet. Den mer målrettede, kontinuerlige utviklingen vil gjøre det enklere å finne frem på nav.no og skape trygghet for brukerne.

Vi startet ved årsskiftet 2021/22 med en større innholdsrydding på nav.no etter lansering av en ny innholdsstrategi. Vi legger om kjerneinnhold til nye maler og sorterer innhold etter livssituasjoner. Sommeren 2022 var vi kommet så langt at vi la om navigasjonen på nettstedet og lanserte ny forside. Kvartalsvise målinger viser at innholdsryddingen bidrar til at stadig flere finner, forstår og får gjort det de kom for på nav.no. I løpet av 2023 har vi en ambisjon om å ha lagt om absolutt alt innhold i nye maler og vurdert om innholdet er skrevet i et godt og klart språk.

NAV har oppnådd en svært høy grad av digitalisering og selvbetjening med langt færre innsendinger på papir. Mye av dette skjer med flere og bedre løsninger for selvbetjening, men også i deling av data med andre aktører.

Til tross for mye utvikling de siste årene er det fortsatt en god del arbeid som gjenstår for å tilfredsstille brukerbehovene. For eksempel er det behov for at flere områder blir universelt utformet og at skjemaene blir digitale. Vi klarer heller ikke å ha elektronisk kommunikasjon med advokater, fullmektiger og verger, og vi møter stadig utfordringer når vi skal samhandle på tvers av offentlig sektor. Det er en rekke andre mindre områder som ikke fanges av de store utviklingsprosjektene, men som krever utvikling.

Arbeidet med klart språk i møte med brukerne

Nesten samtlige lokale NAV-enheter har ved utgangen av 2022 hatt minst én runde med språkverksted, der de jobber med forbedring av egne tekster. Dette arbeidet bidrar til felles holdninger og kultur og økt bruk av godt og klart språk i alle våre kommunikasjonskanaler. Vi jobber nå med en bedre og mer samlet oversikt/pensum over hva som ligger i arbeidet med klart språk, slik at flere enheter kan jobbe selvstendig med klart språk i sin enhet.

Iverksatte tiltak for å øke tilgjengeligheten til de kommunale sosiale tjenestene i NAV via NAV Kontaktsenter

I desember 2021 kom en tilsynsrapport fra Helsetilsynet som konkluderte med at tilgjengeligheten til de kommunale sosiale tjenestene i NAV via NAV Kontaktsenter var for dårlig. Høsten 2022 kom Helsetilsynet med hovedrapporten fra den landsomfattende undersøkelse av tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene i NAV-kontorene. Behovet for å bedre tilgjengeligheten, spesielt for sårbare grupper og brukere med akutt behov for sosiale tjenester, ble tatt opp i ledermøter og i partnerskapet med samtlige kommuner. Rutiner ble oppdatert og opplæringsmateriell utarbeidet utfra en helhetlig og grundig gjennomgang.

Det var særlig oppmerksomhet på at det etableres bemannet vakttelefon for sosiale tjenester i NAV-kontorene, som er tilgjengelig i NAV Kontaktsenters åpningstider. Høsten 2022 var det 42 prosent av kontorene som hadde dette, i desember var andelen økt til 92 prosent. I tillegg utvidet mange kontorer åpningstidene for drop-in.

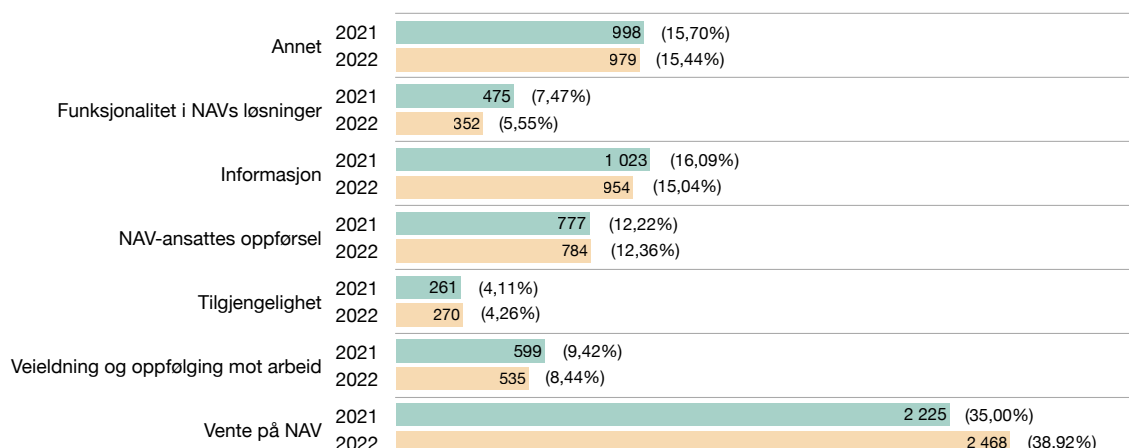
Statlige serviceklager

Omfanget av serviceklager var i 2022 noe høyere enn i 2021. Det kom inn 11 054 serviceklager (2021: 10 372). Cirka 40 prosent av klagenes var ikke statlige serviceklager og behandles som annet (forvaltningsklage, kommunale klager med videre).

Hyppigste tema for klagenes var som tidligere «vente på NAV» og serviceklagenes gjaldt i første rekke ytelsene sykepengene (1 786), arbeidsavklaringspenger (1 154) og dagpenger (587). Årsaken til at disse ytelsene hadde flest serviceklager skyldtes nok en kombinasjon av store volum, saksbehandlingstid og regelverkskompleksitet.

Fristen for behandling av serviceklager er 21 dager. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid ble 23 dager som var 2 dager over fristen, men kortere enn i 2021 (36 dager). Ved utgangen av året var det 685 serviceklager til behandling. 353 av disse var gått over fristen på 21 dager. NAV fortsetter arbeidet med å forbedre saksbehandlingstidene og antallet restanser.

FIGUR 18. FORDELING AV SERVICEKLAGER PÅ TEMA



3.6 Forvaltning og utvikling

3.6.1 Utvikling av partnerskapet

Som følge av kommunesammenslåinger og vertskommunesamarbeid har det i 2022 vært endringer i de lokale partnerskapene. Per 1. januar 2023 var det i alt 264 NAV-kontorer, mot 268 i 2021. Det var 57 vertskommunesamarbeid med til sammen 173 kommuner. Det er fortsatt et potensiale for tettere samarbeid, både mellom de kommunale og de statlige tjenestene i NAV-kontoret og mellom NAV-kontoret og de øvrige kommunale tjenestene.

Utvikling av partnerskapet samordnes gjennom faste dialogmøter mellom Arbeids- og inkluderingsdepartementet (AID), KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet. I 2022 ble det avholdt en nasjonal partnerskapskonferanse i regi av arbeidsgruppen. Konferansen er et ledd i kunnskap- og erfaringsspredning for å øke mulighetsrommet i partnerskapet, og ble evaluert som nyttig og viktig.

I 2022 ble det igangsatt et nytt utviklingsprosjekt «Partnerskapsløftet» for å videreutvikle mulighetsrommet i partnerskapet. Partnerskapsløftet er et nettverkssamarbeid som i første omgang tilbys

NAV-kontorer i Vest-Viken, Øst-Viken og Rogaland, med tilhørende kommuner/KS-regioner, og vil pågå ut 2023.

En forskningsrapport fra AFI/Proba om vertskommunesamarbeid i NAV ble utgitt i oktober 2022. Rapporten er spredt til fylker og kommuner, og vil bli fulgt opp av KS og direktoratet.

3.6.2 Effektiv ressursbruk

Drift av NAV som virksomhet

NAVs kostnader til drift av egen organisasjon utgjorde 13 291 millioner kroner³⁵, en reduksjon på 269 millioner kroner (2 prosent) fra 2021, men 1 150 millioner kroner (9,5 prosent) høyere enn normalåret 2019. Forbruket er 224 millioner kroner (1,7 prosent) lavere enn samlet bevilgning, noe som i hovedsak skyldtes faseforskyvninger/forsinket oppstart for flere av områdene innenfor digital produksjon og utvikling, lavere kostnad til pensjon enn forventet og vakanser.

Samlet effektivitetskutt (ABE-kutt) fra 2015 til 2022 var 569,4 millioner kroner og påvirket den økonomiske situasjonen til etaten.

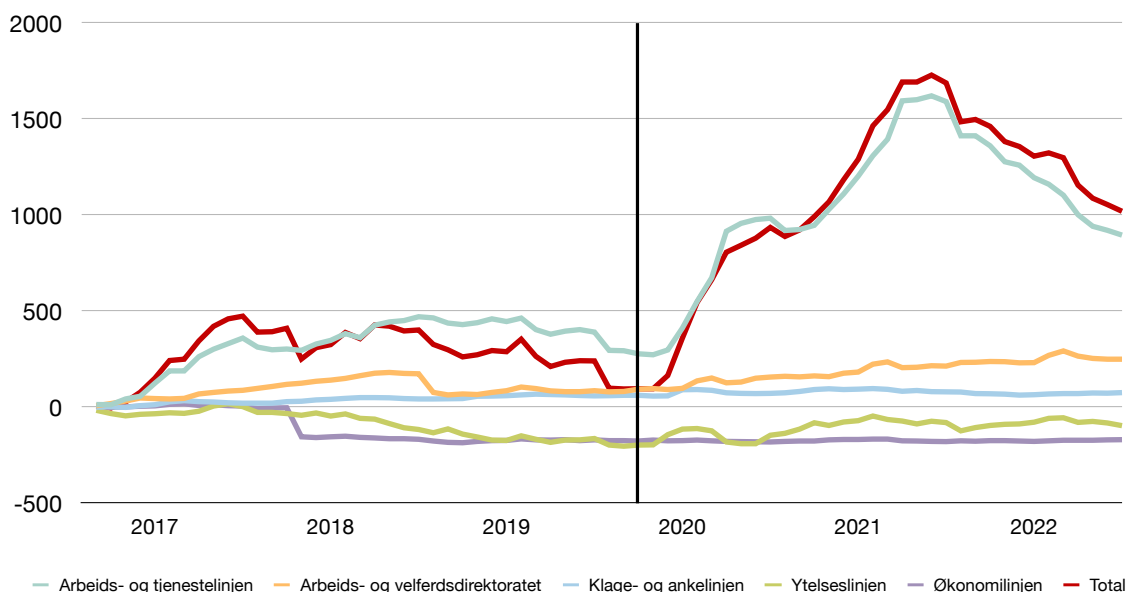
Utvikling i bemanningen

I 2022 hadde NAV 14 456 årsverk i gjennomsnitt. Antall årsverk i NAV ble redusert med 61 årsverk (0,4 prosent) fra 2021 til 2022, men økte med 1 012 årsverk (7,5 prosent) fra 2019 til 2022.

Årsaken til veksten i årsverk sammenlignet med årene før 2020 er i hovedsak koronapandemien. Vi oppbemannet kraftig som en konsekvens av pandemien i årene 2020 og 2021. Antall årsverk nådde en topp i november 2021 med 14 899. Etaten har siden 2021 nedbemannet og har ved utgangen av 2022 14 190 årsverk.

35 Kapittel 605.01 og 605.45.

FIGUR 19. ENDRING I ÅRSVERK FOR HELE ETATEN. VERTIKAL LINJE VISER MARS 2020 (KORONAPANDEMIEN)



Mesteparten av økningen i perioden var i Arbeids- og tjenestelinjen som i 2022 hadde 9 828 årsverk, en økning på 750 årsverk (8,3 prosent) fra 2019. I november 2021 nådde linjen en topp med 10 272 årsverk, mens den i april 2020 kun hadde 8 934 årsverk.

Ytelseslinjen i NAV hadde i 2022 gjennomsnittlig 2 614 årsverk. Dette var 244 færre enn i 2021, men 73 flere enn i 2019. Økningen fra 2019 til 2021 skyldtes koronapandemien, og gjaldt hovedsakelig midlertidig ansatte. Toppen i antall årsverk i Ytelseslinjen var i juli 2021, til sammenligning hadde linjen 2 495 årsverk i februar 2020. Antall årsverk har holdt seg stabilt i 2022 som en konsekvens av at behovene på sykepengeområdet har økt.

Økonomilinen utgjorde 296 årsverk i 2022 om lag samme antall årsverk som i 2019. I 2019 ble et felles dokumentsenter for administrativt arkiv i NAV opprettet, og den hadde i 43 årsverk i 2022. Effektivisering og robotisering av arbeidsprosesser har redusert bemanningen med 63 årsverk (20 prosent) fra 2019 til 2022, når vi ser bort fra dokumentsenteret.

I 2022 var det 1 402 årsverk i direktoratet, en økning på 57 fra 2021. Fra før pandemien i 2019 frem til 2022 har det vært en økning på 168 årsverk (13,6 prosent). Økningen er i hovedsak knyttet til IT-området, der man endret sourcingstrategi ved å erstatte konsulenter med egne ansatte.

Som følge av kommunereformen ble antall NAV-kontorer redusert fra 423 i 2017 til 264 i 2022. Sentraliseringen av fylkeskontorer medførte en styrking av antall ansatte ved de lokale NAV-kontorene på 1059 årsverk eller 17,1 prosent. Fylkeskontorene har redusert antall årsverk med 60 eller 9,3 prosent siden 2017.

NAV har de siste årene arbeidet aktivt for å omprioritere flere ressurser til arbeidsrettet oppfølging ved å effektivisere øvrige saksområder. I 2022 var det i gjennomsnitt om lag 6 100 statlige årsverk ved landets NAV-kontorer, dette var en økning på 1 050 årsverk siden 2017, 690 siden 2019 og en reduksjon på 73 siden 2021. Økningen fra før pandemien er i stor grad knyttet til bevilgede

koronamidler, og mot slutten av 2022 ble midlertidige engasjementer som følge av koronapandemien i stor grad avsluttet.

NAVs ressurskartlegging i NAV-kontor for 2022 indikerer at en større andel av ressursene brukes på tjenester og oppfølging av arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. Andre områder som hadde økt ressursbruk var sykefraværsoppfølging og kontakt med arbeidsgivere.

Utvikling i eiendomskostnader

I 2022 var de samlede eiendomskostnadene 1 208 millioner kroner, en økning på 35 millioner kroner (cirka 3 prosent) ift. 2021. I reelle kroner, justert for lønns- og prisvekst har eiendomskostandene blitt redusert med 32 millioner. Av økningen på 35 millioner kroner fra 2021, er 30 millioner kroner knyttet til økte strømkostnader. Dette tilsvarer en økning på 51,5 prosent.

Totalt sett forvalter etaten ved inngangen til 2023 cirka 436 600 m² fordelt 479 leieavtaler og 417 lokasjoner. I 2022 gjennomførte etaten 22 leieprosesser hvor det i 14 av disse er inngått avtale om nye lokaler. Som følge av de gjennomførte prosessene i 2022 er arealet redusert med cirka 10 000 m², tilsvarende 2,5 prosent.

NAV leier i de fleste nye lokaler inn vesentlig mindre areal enn lokalene de erstatter. I snitt har signerte leieavtaler gjennom året gått fra 27,5 til 23,5 kvadratmeter per ansatt (og 20,9 eksklusive spesialareal). Denne reduksjonen i areal har gitt mulighet for en økt kvalitet og høyere standard på lokalene, i tillegg til at hensynet til reduserte kostnader ivaretas. Samtidig ser vi at leieprisen for kontorareal har økt vesentlig gjennom 2022, noe som også har påvirket innleieprosessene til NAV.

3.6.3 Digital produksjon og utvikling

Overordnede prinsipper og organisering

Digitale produkter og tjenester som legger til rette for økt selvbetjening og automatisering, er avgjørende i arbeidet med å frigjøre ressurser for økt innsats for flere i arbeid og for å imøtekomme den høye omstillingstakten i samfunnet.

Ny funksjonalitet realiseres enten gjennom hylleware der dette løser behovet, eller egenutviklet funksjonalitet for NAVs særskilte behov. Forvaltning og utvikling av digitale løsninger skjer i hovedsak gjennom tverrfaglige team, som igjen er gruppert sammen i produktområder (PO) som naturlig henger sammen i et brukerperspektiv. Per 1. januar 2023 var det etablert åtte produktområder: PO helse, PO arbeid, PO arbeidsgiver, PO pensjon, PO familie, PO utbetaling, PO AAP og PO arbeidsoppfølging. For å sikre god sammenheng mellom NAVs strategi, prioritering og produktutviklingen, arbeidet vi i 2022 også videre med innføringen av en ny styringsmodell for virksomhetsstyring av produktområder, jamfør omtale i kapittel 4.2.2. Digital utvikling skjer også gjennom tverrfaglige produktteam og prosjekter.

Leveranser og oppnådde effekter

NAVs forbruk til digital utvikling og produksjon (kap. 604/605) utgjorde om lag 1 230 millioner kroner i 2022, mot 1 187 mill. kroner i 2021. I 2022 har midlene særlig blitt benyttet til følgende områder:

- Over kapittel 604 brukte vi 276 millioner kroner på særskilte midler til moderniseringsprogrammet, det tilsvarende beløpet i 2021 var 322 millioner kroner.
- Over kapittel 605 brukte vi 954 millioner kroner til digital produksjon og utvikling. I 2021 ble det brukt 865 millioner kroner til dette.

I tillegg til dette brukte vi i 756 millioner kroner på maskin- og programvare i 2022, og 1 385 millioner kroner på IT-avdelingen.

I 2022 ble midlene til digital produksjon og utvikling til dels brukt til å opprettholde produktverdien av eksisterende løsningene og dels til å utvikle nye løsninger, herunder følgende større leveranser:

- Prosjekt 4 (P4) startet i august 2021 og gjennomføringsperioden går frem til 2025. Per utgangen av desember 2022 var P4 overordnet i rute med leveranser for arbeidsrettede tjenester og ytelser, med noe begrenset fremdrift på tilrettelegging for gevinster og Arenamigrering. Løsninger på delprodukter innen dagpenger, AAP, tiltak og virkemidler og inkluderende arbeidsliv ble levert i tråd med planen. Det er lagt til rette for å utfase Abetal i første tertial 2023.
- Brillestøtte, der ny løsning ble utviklet og rundt 15 000 barn fikk brillestøtte ved at støttebeløpet trekkes fra regningen hos optikeren.
- Pensjonsløsninger forbedres ved kontinuerlige leveranser og sikkerhetssårbarheter ble betydelig redusert i 2022. Lanserte løsninger omfatter søknadsdialog for etterlatte og ny universell utformet søknad om alderspensjon.
- Ny løsning for kontantstøtte ble levert tidligere enn planlagt ved hjelp av gjenbruk av andre løsninger.
- Ny løsning for barnetrygd og enslig forsørger var ved utgangen av året ute av Infotrygd og levert som en del av P3. Lanserte løsninger bidrar til mer effektiv saksbehandling og markant økning på brukertilfredshet på området enslig forsørger.
- Ny saksbehandlingsløsning og digital søknadsdialog for pleiepenger i livets slutfase ble lansert. Alle typer saker er dermed ute av Infotrygd. I tillegg ble løsningen for pleiepenger sykt barn forbedret, og over 98 prosent av brukerne søker nå digitalt.
- Alle ytelsene har nå fått digital klagemulighet på nav.no, og klageløsninger følger nå kravet til universell utforming.
- Vi lanserte en ny innsynsflate for NKS som erstatter Personkortet. Denne dekker 72 prosent av befolkningen. Den nye «skriv til oss»-løsningen gjør at betydelig flere brukere får svar i første kontaktpunkt. Dette frigjør kapasitet hos NKS. Løsningen gir brukere som ikke har anledning til å ringe (for eksempel døve) samme gode innloggete tjenester i en skriftlig kanal i sanntid.
- Prosjektet for nye styrings- og økonomiløsninger (NYSTØL) produksjonssatte ny fakturaløsning, ny økonomimodell og løsning for håndtering av fullmakter.

Nedenfor følger en mer detaljert beskrivelse av et utvalg av de mest sentrale områdene og utviklingsinitiativene i 2022:

Moderniseringsprogrammet - Flere i arbeid (Prosjekt 4)

Prosjektet skal utvikle nye produkter og tjenester til erstatning for kritisk funksjonalitet som i dag er i legacy-løsningene Arena og Abetal. Dette innebærer å levere nye produkter for ytelsene dagpenger, arbeidsavklaringspenger, tilleggsstønader og tiltakspenger, inkludert meldeplikt for ytelsene. NAV skal også levere tjenester som dekker tiltak, virkemidler og inkluderende arbeidsliv. Utbetalingsreskontroen Abetal fases ut i 2023. Prosjektet varer ut 2025. Den samlede kostnadsrammen er på 1 105 millioner kroner i 2023-kroneverdi.

Gjennomføringen av P4 startet andre halvår 2021. Ved utgangen av 2022 var det brukt omtrent 190 millioner kroner av styringsrammen (P50) på 994 millioner kroner. Det vil si at det i første tredjedel av perioden ble brukt 19 prosent av den forventede kostnaden.

Sentralt styringsdokument ble revidert i november 2022, og P4 vurderer at gjenstående arbeidsomfang er innenfor leveransekapasiteten, og at kostnadene er innenfor tildelte rammer. Vi ønsker likevel å varsle om at det spesielt på dagpengeområdet er mange henvendelser og endringer som gjør at kapasiteten til P4-leveransene utfordres fordi ressurser må omprioriteres.

I 2022 lanserte NAV flere konkrete produkter som del av P4. De fleste er rettet mot innbyggerne (ref. oversikten nedenfor). I tillegg gjorde vi innsikts- og utviklingsarbeid som legger grunnlaget for de produktene som NAV forventer å lansere i 2023 og fremover, og som i større grad treffer NAV-interne brukere og samhandlingsparter:

- Dagpenger: Ny søknadsdialog, ettersending av vedlegg og oppdatert innlogget side «Mine dagpenger». Ny søknadsdialog skapte verdi for brukerne både i form av redusert opplevd tidsbruk på å fylle ut søknaden på dagpenger og økt brukertilfredshet på søknaden.
- AAP: Ny søknadsdialog, ettersending av vedlegg, AAP-kalkulator og ny innlogget side «Mine arbeidsavklaringspenger». Ny søknadsdialog skapte verdi for brukerne både i form av redusert opplevd tidsbruk på å fylle ut søknaden på AAP og økt brukertilfredshet på søknaden.
- Tiltak og virkemidler: «Mulighetsrommet» (samlet informasjon om tiltak på ett sted for brukerne og veilederne) og deltakeroversikt for tiltak (samlet informasjon, deltakerstatus og koordinering mellom tiltaksarrangører og NAV, som fjerner behovet for å koordinere på e-post).
- Inkluderende arbeidsliv: Prioriteringsstøtte til IA-oppgavet (for NAV-veiledere) og Forebyggingsplan for arbeidsgiveres jobb med å forebygge sykefravær.

Det var utfordringer i arbeidet med regelspesifiseringer og lovtolkning, særlig for dagpenger og AAP. På grunn av dette ble deler av utviklingen i AAP satt på vent medio desember, noe av kapasiteten i teamet som arbeider med vedtaksløsningen jobber med andre nødvendige oppgaver mens vi gjennomfører en regelverksanalyse/regelspesifisering. Det er enda ikke avdekket om dette vil føre til forsinkelser eller om det vil medføre at utviklingen går raskere enn tidligere forventet.

Modernisering av løsninger for sykepenger og sykdom i familien med videre (Prosjekt 3).

Gjennom Prosjekt 3 ble NAVs løsninger for Infotrygdytelsene modernisert. Prosjektet startet i januar 2019 og ble avsluttet 31. desember 2022. Kostnadene ved avslutningen av programmet utgjorde 872 millioner kroner, tilsvarende programmets kostnadsramme.

På sykepenger utviklet vi ny sykepengeløsning som per utgangen av 2022 behandler i overkant av 30 prosent av alle digitale sykepengesøknader. Det gjenstår fortsatt å utvikle funksjonalitet for å flytte saksbehandlingen av alle sykepengesaker over til nytt system, dette arbeidet vil bli gjennomført innenfor det ordinære driftsbudsjettet til NAV. For 2023 har vi prioritert å flytte over saksbehandlingen av den største gruppen av sykmeldte (arbeidstakerkategorien) til ny løsning. Dette vil omfatte både direkte utbetaling til sykmeldte og refusjoner til arbeidsgivere som forskutterer sykepenger/betaler lønn under sykdom. Målsettingen for utviklingsarbeidet er at vi i løpet av 2023 vil øke andelen saker i ny løsning til 70 prosent av alle sykepengesaker.

Vi leverte nye produkter for ytelsene stønad ved pleie av syke barn, pleie av nærstående, barnetrygd og enslig forsørger. Ytelsene er dermed løftet ut av Infotrygd, automatisk saksbehandling ble levert der vi vurderte at det var hensiktsmessig, og brukerne fikk enklere og bedre tjenester. Produktet for opplæringspenger leveres i 2023.

Se for øvrig avsnitt nedenfor om produkter levert som en del av P3 knyttet til familieområdet.

*Digitale løsninger for ytelser knyttet til å få barn, sykdom i familien og bli alene med barn.
(PO familie)*

I 2022 ble det gjort et stort moderniseringsløft i PO familie. P3-leveransene og kontantstøtte ble tatt ut av Infotrygd, og arbeidet med barnebidrag kom langt med å løfte ordningen ut av gammel løsning.

Moderniseringsarbeidet skapte direkte verdi til familier gjennom enklere, digitale søknadsdialoger, bedre brev og informasjon som er tilpasset familiens situasjon. Bedre løsninger førte blant annet til svært høy bruk av de digitale tjenestene. Ved utgangen av 2022 var det for eksempel 98 prosent digitale søknader på pleiepenge og 99,5 prosent på foreldrepenger.

På barnebidragsområdet lanserte vi digitale brev med forbedret innhold. Besparelsen for brukerne er en uke kortere svartid, og for NAV betydelig mindre manuelt arbeid. Tilfredsheten til brukerne øker på de områdene som ble modernisert. Dette kommer frem i faste målinger og gjennom dialog med familier og våre faste brukerpanel.

I 2022 økte også andelen saker som blir behandlet automatisk på flere områder. Dette førte til at saksbehandlerne fikk frigjort tid og familiene fikk raskere svar. Dette gjelder særlig på foreldrepengeområdet hvor den helautomatiske behandlingen av førstegangssøknader per utgangen av 2022 var på 61 prosent og på endringer 73 prosent. På ytelsene som ble modernisert gjennom P3 leverte vi også hel- og delautomatisk saksbehandling.

Digitale løsninger for sykepenge (PO helse)

Utover arbeidet med ny vedtaksløsning for sykepenge leverte PO helse også forbedringer i øvrige deler av løsningen. Koronarelaterte tiltak ble håndtert og avvirket i henhold til planen, og det ble gjennomført overgang til skyløsning på applikasjonene som er i drift. Ytterligere forbedringer i sykmeldingsprosessen førte til at antall papirsøknader ble redusert med ytterligere 16 prosent, og vi er i ferd med å ferdigstille et arbeid som muliggjør digitalisering av utenlandske sykmeldinger.

I løsningen «Mitt sykefravær» byr vi stadig på mer informasjon til den sykmeldte. Det er nå mulig å se flere årsaker til hvorfor sykepengesøknaden ikke er behandlet, for eksempel at arbeidsgiveren ikke har sendt inntektsmelding.

Digitale løsninger for sykefraværsoppfølging (PO helse)

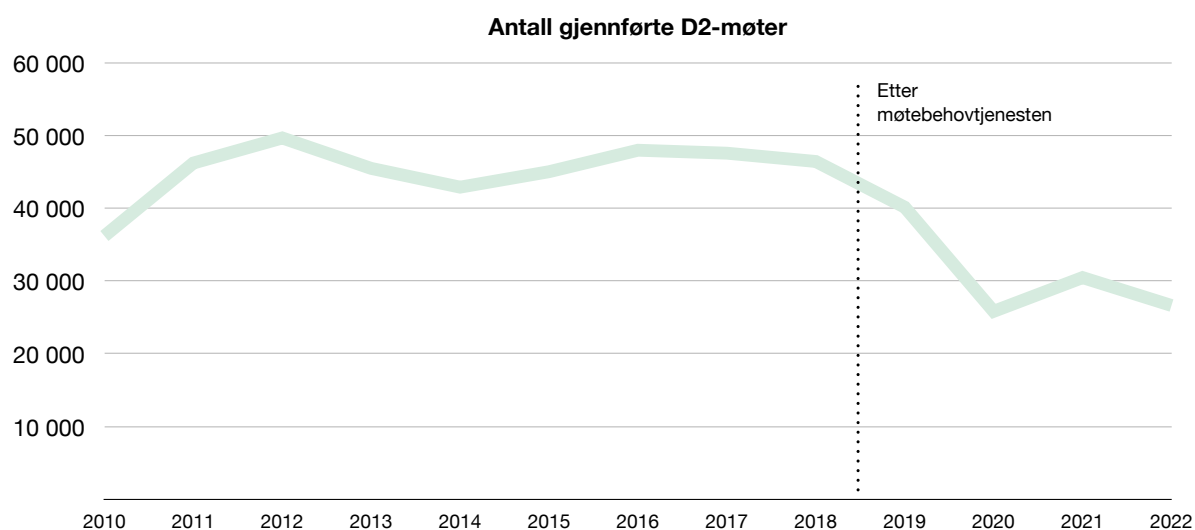
I 2022 ble dialogmøter i nytt system, Modia, lansert på nasjonalt nivå. I den forbindelse kan den sykmeldte og arbeidsgiveren svare på innkallingene digitalt, slik at veilederen får tilbakemelding hvis en av partene ikke har mulighet til å delta.

Arbeidet med å flytte aktivitetskravvurderingene til Modia er godt i gang og skal jobbes videre med i 2023.

Vi har gjort et større innsiktsarbeid av oppfølgingstjenestene på innloggede sider sammen med arbeidstakere og arbeidsgivere. Funnene bidro til hyppige og små forbedringer av dagens tjenester. For eksempel fikk innholdet i «snart slutt på sykepengene», hvor den sykmeldte kan be om mer oppfølging fra NAV, et målrettet løft i 2022.

I 2019 ble tjenesten «Møtebehov» lansert, som ga mulighet for langtidssykmeldte og arbeidsgiverne deres til å gi tilbakemelding til NAV om de har behov for dialogmøte 2. I 2022 gjennomførte NAVs kunnskapsavdeling en undersøkelse som viste til en markant nedgang i antall avholdte dialogmøte 2, med en årlig reduksjon på cirka 15 000 møter. Reduksjonen i antall møter skyldtes nok ikke utelukkende innføring av møtebehovstjenesten, men må også sees i sammenheng med endrede styringssignaler i samme periode. I 2020 skyldtes også nedgangen til en viss grad korona-nedstengingen. Ved å sammenligne 2018 og 2022 (år uten korona-tiltak) ser vi en nedgang på 34 prosent.

FIGUR 20. ANTALL GJENNOMFØRTE DIALOG 2 MØTER 2010-2022



Undersøkelsen kan med stor sikkerhet utelukke at nedgangen i antall dialogmøter har påvirket lengden på sykefraværet negativt, tvert imot finnes det antydninger til at tjenesten kan ha bidratt til økt friskmelding og redusert sykmeldingsgrad. Dette kan skyldes at tjenesten har bidratt til mer treffsikre dialogmøter.

Digitale løsninger for ytelser knyttet til pensjon, uføretrygd med videre (PO pensjon)

Systemløsningene for drift av pensjon- og uføreløsningene leverte stabilt i 2022 uten alvorlige feil-situasjoner som har påvirket sluttbrukerne.

I løpet av året lanserte vi en ny, universelt utformet søknadsdialog for alderspensjon. Vi lanserte også en egen brevløsning, som gjør at NAV på sikt lettere kan endre innholdet i og tilpasse brevene som sendes til brukerne. Innsiktsarbeid viser at flere av brevene, særlig de som gjelder etteroppgjør på uføretrygd, kan være vanskelig å forstå, og gjør at brukerne har behov for å kontakte NAV.

Etterlattereformen (PO Pensjon)

Etterlattereformen er en del av pensjonsreformen, og skal etter planen iverksettes 1. januar 2024. Reformen omfatter ny ytelse til etterlatte under 67 år (omstillingsstønad) og ny barnepensjon. NAV jobber med ny saksbehandlingsløsning i forbindelse med regelverket, og lanserte ved starten av 2022 en ny selvbetjeningsløsning med digital søknadsdialog via nav.no for ytelsene. Målinger har vist høy tilfredshet blant brukerne, og det meldes om at søknadene er enkle å bruke, spørsmålene er lette å forstå og det tar kort tid å fylle ut. Videre er også informasjonssidene på nav.no endret til ny livsløps-standard, som gjør det enklere å finne frem til informasjon ut fra hvilken livssituasjon man står i.

Digitale løsninger for utbetalinger av ytelser (PO utbetaling)

PO utbetaling ble etablert i januar 2022 som et steg mot økt gjennomføringskraft til å modernisere utbetalingsområdet i NAV. I 2022 etablerte vi nytt kontoregister som legger til rette for bedre data-kvalitet og utfasing av legacy-registre. I 2022 startet NAV arbeidet med å fase ut Abetal slik at vi i 2023 kun har én utbetalingsløsning for ytelser. Flere av applikasjonene som benyttes i utbetalings-prosessen er basert på eldre teknologi, og NAV er derfor i ferd med å gjennomføre et innsiktsarbeid for fremtidige utbetalingsløsninger.

Gjennom deltagelse i Skatteetatens program, Fremtidens Innkreving, bidro NAV til modernisering av teknologi, bedre datadeling mellom offentlige etater og bedre brukeropplevelser. Programmet er et samarbeid mellom Skatteetaten, Politiet, Brønnøysundregistrene, Lånekassen og NAV. Programmet går over flere steg frem til 2027. I 2022 startet man arbeidet med å forbedre grensesnittet for innkrevingsoppdrag, vurderte bidragsområdet og innhentet kunnskap om hverandres prosesser på utbetalingsområdet.

Digitale løsninger for dagpenger og arbeidssøkerregister (PO arbeid)

Koronareglene ble avvirket 1. april 2022, og god informasjon sikret at dette ble gjennomført uten det store trykket på NAVs førstelinje. Siste koronalsøsning, feriepenge utbetalt i 2022 for dagpenger utbetalt i 2021, ble gjennomført helgen 18. til 20. juni 2022. Vi sendte totalt ut 218 523 vedtaksbrev. Hele leveransen ble gjort med helautomatisert løsning i Arena. NAV utbetalte totalt 2,3 milliarder kroner i feriepenge.

I september 2022 lanserte PO arbeid en ny søknadsdialog for dagpenger. Hensikten er å bidra både til effektivisering for saksbehandlere og økt brukervennlighet. Samtidig har sanering av den gamle søknadsdialogen gjort det mulig å redusere teknisk gjeld for NAV.

I 2002 la vi grunnlaget for å rute brukere, som har fått 14a vedtak etter lov om arbeids- og velferdsforvaltningen om standard innsats, til en nasjonal oppfølgingsenhet, som følger opp disse brukerne digitalt. Etableringen av den nasjonale oppfølgingsenheten høsten 2022 frigjør tid hos andre veiledere slik at de kan veilede de brukerne som trenger det mest. Mot slutten av året lanserte PO arbeid automatisk reaktivering som arbeidssøker etter avkrysning og innsending av meldekort innen 28 dager. Dette sparer både tid og penger for arbeidssøkerne og tid for veilederne.

Digitale løsninger for inkludering med videre (PO arbeidsgiver)

I 2022 leverte vi systemfunksjonalitet som gir nødvendig støtte til å gjennomføre arbeidet med å revurdere og tilbakekreve feilutbetalinger på koronaordningen lønnskompensasjon.

Arbeidet med å utvikle digitale løsninger knyttet inkludering fortsatte i 2022, og vi leverte løsninger for avtaleinngåelse mellom NAV, brukeren og arbeidsgiveren for inkluderingsvirkemidlene Mentor og inkluderingstilskudd.. Disse løsningene forenkler samhandlingene mellom aktørene knyttet til gjennomføringen av tiltaket.

For inkluderende arbeidsliv utviklet vi og leverte en felles løsning for å prioritere hvilke virksomheter NAV bør bistå i forbindelse med sykefraværarbeidet. Dette er en leveranse som inngår i P4. Prioriteringsstøtten blir nå NAVs viktigste verktøy i å vurdere hvilke virksomheter som trenger prioritert bistand fra oss.

Vi leverte også 11 500 digitale IA-tjenester i 2022. Dette er en økning på 4 000 fra 2021. Tjenestene hjelper arbeidsgivere med å analysere situasjonen sin og identifisere hvordan de bør jobbe videre med å forebygge sykefravær. Arbeidsgiverens sykefraværstatistikk er delt med NAV-ansatte i flere fagsystemer, slik at de kan initiere dialog med arbeidsgiveren basert på samme informasjon.

Arbeidsplassen.no (Team arbeidsmarked)

Vi utviklet i 2022 en ny løsning for selvbetjent arbeidsformidling som ble lansert i januar 2023. Denne tjenesten erstatter deler av kandidatsøket som inngikk i løsningen som ikke var i tråd med personvernreglene.

Dette gir jobbsøkere og arbeidsgivere igjen mulighet til å drive selvbetjent arbeidsformidling. Løsningen forenkler jobbsøkerprosessen og gjør det enklere og raskere for både arbeidsgiverne og

jobbsøkerne å komme i kontakt. Løsningen vil også avlaste etatens manuelle arbeidsformidling, slik at etaten kan rette innsats mot de som trenger det mest.

Tiltak for å avvikle legacy-systemer

I 2022 arbeidet vi videre med å erstatte legacy-løsninger med moderne løsninger. I tillegg til det som ble levert på familie- og helseområdet gjennom P3 og arbeidsområdet gjennom P4, det arbeidet vi med løsninger for innkreving av avgift for frivillig medlemskap, sykefraværsoppfølging, beregning av barnebidrag og innsyn i historiske data for saksbehandlere.

Vi arbeidet også for å sikre videre drift og forvaltning av legacy-løsninger som ennå ikke er erstattet av nye løsninger, slik at brukerne kan motta ytelsene de har krav på. Mot slutten av året ble det klart at mange av løsningene på stormaskinplattformen vil måtte driftes og forvaltes lenger enn tidligere antatt, høyst sannsynlig frem mot 2030. Vi arbeidet med ulike tiltak for å redusere risikoen som følge av begrenset tilgang til personell med kompetanse på denne plattformen. Blant annet gjennomførte vi en markedsdialog (RFI) der tre leverandører av tjenester på drift og forvaltning av stormaskin deltok. Basert på innsikten dette ga, legges strategien for videre drift av stormaskinplattformen.

Brillestøtte

NAV utviklet i 2022 en digital løsning for inngåelse av avtaler med optikerbutikker og kjeder i Norge, og en løsning for innsending av krav om direkte oppgjør for optikere, og utbetaling av dette. Dermed fikk rundt 15 000 barn som trengte briller, støtte til dette på en byråkratisk måte ved at støttebeløpet ble trukket fra regningen hos optikeren, ref. kap. 3.3.2.

Digitale løsninger for sosiale tjenester (DIGISOS)

I 2022 ble det levert nye produktsider for nav.no knyttet sosiale tjenester i NAV. Flere av artiklene og tekstene på nav.no ble også oversatt til engelsk. Målet om at 90 prosent av sosialtjenestemottakere skal ha tilgang til innsynsløsningen ble også nådd. Per 31. desember 2022 hadde 92 prosent tilgang til innsynsløsningen.

Digitalisering av hjelpemiddelområdet (Digihot)

I løpet av 2022 leverte vi digitale løsninger på hjelpemiddelområdet (ref. kap. 3.3.1) som gjør at saksbehandlere ved hjelpemiddelsentralene sparer tid når de behandler søknader og bestillinger. Muligheten for å søke flere typer hjelpemidler digitalt gjør at også de kommunale formidlerne sparer tid per søknad. Videre får innbyggerne bedre oversikt over hvilke hjelpemidler de har i utlån.

Løsning for elektronisk kommunikasjon med advokater, fullmektiger og verger

I 2022 startet vi et arbeid for å etablere en løsning for representasjon, som innebærer at en representant kan utføre handlinger på vegne av en bruker digitalt. Vi arbeidet blant annet med en tilkobling til advokatregisteret som er første trinn i utviklingen. I parallell arbeider vi med en innsynsløsning for tilgang til dokumenter. I første omgang vil pensjonsdokumenter bli tilgjengeliggjort for representanter. Ved utgangen av 2022 gjenstår det noe arbeid før innsynsløsningen er på plass, som følge av at vi må gjøre en rekke juridiske og tekniske avklaringer før vi kan gi dokumentinnsyn.

Vi satte også i gang et arbeid med å utvikle en tjeneste som gjør det mulig å kommunisere med virksomheter via den nasjonale fellesløsningen DPV (Digital Post Virksomhet) som driftes av Digitaliseringsdirektoratet. Løsningen for å kommunisere med virksomheter vil kunne løse behovet for elektronisk kommunikasjon med fullmektiger som er i virksomheter (advokater, advokatfullmektiger, rettshjelpere, revisorer og så videre) etter hvert som DPV tas i bruk av fagsystemene i NAV. Tjenesten i NAV ble ferdig utviklet i 2022, men det gjenstår arbeid med å koble den til den nasjonale felles infrastrukturen og ta den i bruk.

NAIS-plattformen (applikasjonsplattform og verktøykasse for utviklere)

NAIS er NAVs applikasjonsplattform og verktøykasse for utviklere som utvikler og forvalter applikasjoner. I løpet av 2022 piloterte vi deling av NAIS-plattformen med andre offentlige virksomheter. Hypotesen var at det å dele på en plattform som NAV har investert i og fått mye verdi av, kan bidra til at sektoren i stort får høyere fart på digitaliseringen, og at digitalisering i offentlig sektor gjøres innenfor trygge rammer. Med piloten ønsker NAV å bekrefte at plattformen skalerer godt nok til at vi kan tilby den til andre virksomheter uten at dette fører til økte kostnader eller nye risikoer for NAV.

Nye økonomiløsninger (NYSTØL)

I 2022 la NAV til rette for ny fakturaløsning, ny økonomimodell og nytt register for økonomiske fullmakter som ble innført i januar 2023. Vi viser til nærmere omtale i punkt 4.2.4.

3.6.4 Regelverksutvikling

Arbeids- og velferdsdirektoratet har etablert en prosess for å identifisere områder der regelverksutvikling og forenklinger kan gi bedre brukeropplevelser og mer effektive interne arbeidsprosesser. Dette arbeidet har pågått i noen år og krever stadig oppfølging og justering for å oppnå ønsket effekt.

Utfordringsbildet er særlig knyttet til kapasitet og kompetanse til å avklare og fremme regelverksendringer. Vi har etablert god dialog med Arbeids- og inkluderingsdepartementet og Barne- og familiedepartementet som sikrer koordinert arbeid med regelverksutvikling, herunder faste og løpende møtepunkter. Samarbeidet utfordres av ulik prioritering av regelverksendringsprosesser.

3.6.5 Kunnskapsbaserte tjenester og direktorats kunnskapsfunksjon

Per utgangen av 2022 har NAV 27 FoU-prosjekter pågående innenfor områder hvor NAV og AID har kunnskapsbehov å dekke. I tillegg til disse ble 17 forskningsprosjekter finansiert av NAVs FoU-midler ferdigstilt i 2022. Alle prosjektene er omtalt på nav.no/fou. Der finnes også lenke til alle forskningsrapportene. I 2022 var det en åpen utlysning av FoU-midler innenfor det tematiske satsingsområdet "Pålitelig forvaltning". Sju større forskningsprosjekter ble satt i gang på dette området. I tillegg foregår det et stort arbeid i NAV for å utvikle og iverksette ny indikator for overgang til arbeid. Satsingen "Kunnskapsbasert digitalisering av arbeids- og velferdstjenestene" er under utarbeiding.

Vi har per desember 2022 fire strategiske samarbeidsavtaler med ulike universiteter (UiO, NTNU, HINN og OsloMet), og er i dialog med Universitetet i Agder om å inngå samarbeid på området digitalisering og samfunn.

NAV-konferansen ble gjennomført i november og temaet var mismatch på arbeidsmarkedet. I 2022 startet vi også opp FoU-nettverk i NAV. Dette for å øke kompetanse og samarbeid om FoU rundt i organisasjonen. Tre doktorgrader innenfor ordningen Offentlig sektor PhD ble fullført i 2022.

3.6.6 Utvikling av kompetanse

Prosjektet Økt kompetanse startet i 2019, og ble avsluttet juni 2022. Prosjektet dokumenterte effektive strukturer for kompetanseutvikling og lanserte både en generisk og en rekke fagspesifikke metoder for kompetanseutvikling. Prosjektet utviklet også et prosessverktøy for kompetanseledelse, som muliggjør at ledere og medarbeidere tar felles ansvar for kompetanseutvikling. Vi vurderer at prosjektet la et godt grunnlag for fremtidig utvikling av læring og kompetanse i NAV, men at det er behov for ytterligere konkretisering av strukturer i 2023.

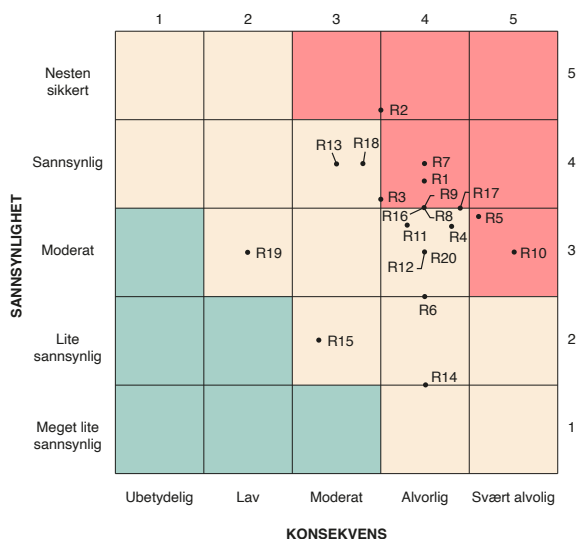
3.6.7 NAVs risikokart

Etatens risikobilde ble justert i direktørmøte i direktoratet 1. mars 2023, ref. figuren under.

FIGUR 21. ETATENS RISIKOKART

#	Usikker hendelse	T1 '22	T2 '22	T3 '22	Endring fra T2'22
1	Risiko for at legacy-løsninger ikke erstattes før de slutter å fungere				↓
2	Risiko for at NAV ikke klarer å gjennomføre og hente ut effekter av utviklings- og omstillingstiltak				↑
3	Risiko for at NAV ikke har tilstrekkelig kvalitet innen beredskaps- og sikkerhetsområdet				→
4	Risiko for mangelfull etterlevelse av personvernforordning og personopplysningslov				↑
5	Risiko for at NAV ikke klarer å identifisere og håndtere feil praksis og feil lovanvendelse i saksbehandlingen				↑
6	Risiko for at NAV ikke jobber helhetlig og effektivt med innhold og språk på nav.no				→
7	Risiko for økte saksbehandlingstider på sykepengeområdet med tilhørende klagesaker				↓
8	Risiko for økte ventetider og manglende kvalitet i saksbehandlingen på lovvalgs- og medlemskapsområdet				→
9	Risiko for økte saksbehandlingstider på øvrige klage- og ankesaker (spesielt tilknyttet AAP, uføretrygd og dagpenger)				↑
10	Risiko for alvorlige voldshendelser				→

#	Usikker hendelse	T1 '22	T2 '22	T3 '22	Endring fra T2'22
11	Risiko for at unge under 30 år har utilstrekkelig overgang til utdanning og/eller arbeid.				→
12	Risiko for mangelfull oppfølging og for sent fattede vedtak for brukere på AAP				↓
13	Risiko for at vi ikke jobber tilstrekkelig strukturert og metodisk med kompetanse.				→
14	Risiko for at det ikke blir publisert, eller at det publiseres feilaktig, statistikk- og styringsinformasjon for etaten og til omverden				→
15	Risiko for manglende beslutninger og faglige avklaringer mellom ATL og YTL				→
16	Risiko for at NAVs digitale løsninger ikke blir i tråd med gjeldende regelverk				↑
17	Risiko for at NAV ikke klarer å forebygge og avdekke feilutbetalinger og trygdemisbruk				→
18	Risiko for at NAV ikke har tilstrekkelig kompetanse og kapasitet til å håndtere det samlede utviklingsbehovet				→
19	Risiko for at NAV ikke ivaretar behovene og rettighetene til brukerne som ikke kan eller ønsker å bruke de digitale tjenestene				→
20	Risiko for at NKS står uten tilgang til sentrale stønadsopplysninger for sosiale tjenester etter 1. november				↓



De røde risikoene som vil bli fulgt opp særskilt i vår styring fremover er:

- Risiko for at legacy-løsninger ikke erstattes før de slutter å fungere (R1).
- Risiko for at NAV ikke klarer å gjennomføre og hente ut effekter av utviklings- og omstillingstiltak (R2).
- Risiko for at NAV ikke klarer å identifisere og håndtere feil praksis og feil lovanvendelse i saksbehandlingen (R5).
- Risiko for at økte saksbehandlingstider på sykepengeområdet med tilhørende klagesaker (R7).
- Risiko for alvorlige voldshendelser (R10).

For ni av risikoene er det endring sammenlignet med forrige risikobilde. Følgende risikoer har økt:

- Risiko for at NAV ikke klarer å gjennomføre og hente ut effekter av utviklings- og omstillingstiltak (R2): Sannsynligheten er økt fordi vi får fordi det vil kreve ekstra gjennomføringskapasitet å ferdigstille sykepengeløsningen, i tillegg til at det er utfordringer med å realisere gevinster i henhold til planene for flere initiativer.
- Risiko for mangelfull etterlevelse av personvernforordning og personopplysningslov (R4): Sannsynligheten er økt, blant annet fordi det mangler juridisk kapasitet til å sikre etterlevelse, og fordi det er konstatert at etaten ikke har en oppdatert, sentral oversikt over overføringer av personopplysninger til offentlige etater.
- Risiko for at NAV ikke klarer å identifisere og håndtere feil praksis og feil lovanvendelse i saksbehandlingen (R5): Konsekvensen har økt fordi det identifiseres flere typer saker og det kan på grunn av kapasitet bli krevende å håndtere disse sakene. Konsekvensene for brukerne kan derfor øke.
- Risiko for økte saksbehandlingstider på øvrige klage- og ankesaker, spesielt tilknyttet AAP, uføretrygd og dagpenger (R9). Risikoen har økt fordi det er vedvarende lange saksbehandlingstider på klagesaker på AAP, uføretrygd og dagpenger, og også fremover vil være behov for å omprioritere ressurser til sykepengeområdet. Dette kan ha negative konsekvenser for klagebehandlingstidene på andre områder.
- Risiko for at NAVs digitale løsninger ikke blir i tråd med gjeldende regelverk (R16): Risikoen har økt fordi det med den høye utviklingstakt og begrenset juridisk kapasitet blir vanskelig å sikre at alle digitale løsninger tilfredsstiller alle regelverkene. Videre har det vist seg krevende å iverksette nye rutiner innen etterlevelsområdet.

Følgende risikoer har blitt redusert:

- Risiko for at legacy-løsninger ikke erstattes før de slutter å fungere (R1): Sannsynligheten er redusert fordi NAV har forlenget avtalen om stormaskin, og dermed er på kort sikt mindre sannsynlig at legacy-løsningene slutter å fungere.
- Risiko for økte saksbehandlingstider på sykepengeområdet med tilhørende klagesaker (R7): Sannsynlighet og konsekvens er redusert fordi saksbehandlingstiden på ordinære søknader er akseptabel, i tillegg til at det pågår flere tiltak som etter planen skal få ned den samlede saksbehandlingstiden på klageområdet i løpet av 2023.
- Risiko for mangelfull oppfølging og for sent fattede vedtak for brukere på AAP (R9): Sannsynligheten er redusert fordi situasjonen med overgangsperioden til mange AAP-mottakere høsten 2022 ble håndtert tilfredsstillende, og vi ikke forventer en tilsvarende situasjon på kort sikt fremover.
- Risiko for at NKS står uten tilgang til sentrale stønadsopplysninger for sosiale tjenester etter 1.november (R20): Sannsynligheten og konsekvensen er redusert fordi mange kommuner nå er påkoblet ny innsynsflate slik at NKS har tilgang til stønadsopplysninger. Per nå dekkes cirka 74 prosent av befolkningen, og vi jobber med å få med Bergen, og dermed vil 90 prosent av befolkningen være dekket.

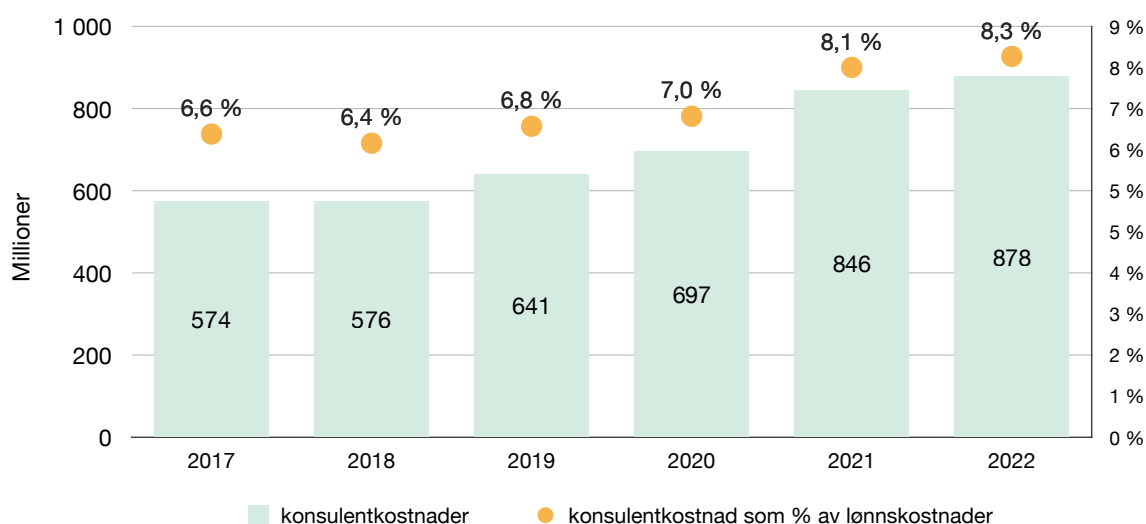
I tråd med kravene i tildelingsbrevet for 2023 vil etaten fra og med 1. tertial 2023 utarbeide en særskilt risikorapportering til AID som vil inneholde risikokart, nærmere beskrivelse av risikoene, årsaker til endringer i risikokartet og tiltak for å redusere risikoene.

3.7 Fellesføringer

3.7.1 Konsulentbruken

Etaten hadde i 2022 totale kostnader til konsulenter på 878 millioner kroner. Dette er en økning på 32 millioner kroner fra 2021 (3,6 prosent), mens økningen sammenlignet med 2019 (før pandemien) var på 237 millioner kroner (37 prosent). Totale konsulentkostnader i prosent av totale lønns- og personalutgifter var i 2022 på 8,3 prosent mens den før korona lå på under 7 prosent.

FIGUR 22. UTVIKLING I KONSULENTBRUK I KRONER OG PROSENT AV TOTALE LØNNS- OG PERSONALUTGIFTER



Kostnadsveksten skyldtes i all hovedsak at artskontogrupper, som tidligere ikke inngikk i sekkebenevnelsen konsulentbruk, nå føres som konsulentkostnader. Dette gjelder for eksempel bidrag til forskning og utvikling og enkelte forvaltningstjenester til IT-systemer. Justert for dette har konsulentbruken vært relativt stabil siden 2019.

Etaten har som en konsekvens av sourcingstrategien fra 2016 erstattet konsulenter med fast ansatte innen særlig IT-området. Etaten brukte i 2022 1 347 millioner kroner på konsulenter og fremmede tjenester mens vi i 2014 brukte 1 618 millioner kroner.

IKT-konsulentbruken fra 2021 til 2022 økte til 676 millioner kroner. Det er en økning på 63 millioner kroner (10 prosent). Årsaken er i hovedsak at arbeidsmarkedet for IT-utviklere og designere i 2022 var preget av mangel på arbeidskraft.

Etaten brukte i 2022 2,2 millioner kroner på konsulentttjenester til kommunikasjonsrådgiving, design med mer. Det er en reduksjon på 1,3 millioner kroner fra 2021 (37 prosent).

3.7.2 Lærlinger

NAV som arbeidsgiver ønsker også å ta sin del av ansvaret for å øke antallet lærlinger i statlige virksomheter. HR-avdelingen utarbeider informasjon på intranettet og gjennomfører opplæring for HR-medarbeiderne i NAV for å motivere til bruk av programmet. I 2022 var det totalt 45 lærlinger i NAV (kilde UNIT4 lønnssystemet, statlige ansatte). Dette er samme antall som 2021, men en liten økning fra 2020 da tallet var 39. Det vil være søkelys på å øke dette fremover. Mulighetene for økning vil variere på tvers av NAV. Enkelte enheter oppgir at de ikke har oppgaver som passer til opplæringsplanene innenfor diverse lærefag, for eksempel. service- og administrasjon (tidligere kontorlag). Andre enheter oppgir at oppgavene de har er mer egnet for studentpraksis og liknende.

4

Styring og
kontroll

4.1 Overordnet vurdering av styring og kontroll

Vi har over flere år arbeidet med å forbedre etatens styring og kontroll. De viktigste tiltakene som ble gjennomført i 2022 er beskrevet i kapittel 4.2. Vi anser at styringen i hovedsak var noe bedre i 2022 sammenlignet med 2021, og at den bidro til god måloppnåelse for etaten. Imidlertid er det fortsatt utfordringer på en del områder, og utviklingsarbeidet vil fortsette i 2023 og årene fremover i tråd med virksomhetsstrategien vår.

Beskrivelse av styringsprinsipper

Arbeids- og velferdsetatens virksomhetsstyring er bygget opp i tråd med Reglement for økonomistyring i staten. Instruks for virksomhets- og økonomistyring, som er fastsatt av Arbeids- og inkluderingsdepartementet, legger rammene for systemer, rutiner og styringsprosesser.

Plan- og budsjettprosessen for etaten er tilpasset etatsstyringsprosessene fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet. I plan- og budsjettnotatene fastsettes mål og styringsparametere, overordnede prioriteringer og fordeling av budsjettet. Plan- og budsjettprosessen støtter opp under prioriteringene i strategien og tildelingsbrevet fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet. Disse prioriteringene ligger også til grunn for de årlige mål- og disponeringsbrevene, der mål, resultatkrav, budsjetter og fullmakter er formalisert fra Arbeids- og velferdsdirektøren til de direktørene som rapporterer direkte til ham.

Arbeids- og velferdsdirektøren har regelmessige styringsdialogmøter med direktørene, der mål- oppnåelse, risiko, økonomi og andre aktuelle saker tas opp. Tilsvarende styringsdialogmøter gjennomføres også på neste styringsnivå.

Styringen blir ivaretatt i tråd med ansvarsfordelingen, som er nedfelt i et eget ansvarsdokument. Ansvarsdokumentet tydeliggjør plassering av ansvar, skaper handlingsrom og legger til rette for god myndighetsutøvelse. Ansvarsdokumentet revideres hvert halvår. Fullmakter delegeres gjennom et eget fullmaktskriv.

Den operasjonelle styringen og utførelsen av oppgavene er regulert gjennom interne styringsdokumenter, rundskriv, instruksjer og fagmeldinger. Disse er tilgjengeliggjort på etatens intranett.

Etaten har helhetlig rammeverk rundt risikostyring, som skal fange opp det totale risikobildet til Arbeids- og velferdsetaten. Dette gjøres gjennom perspektivene strategisk og operativ risikostyring, og usikkerhetsstyring i prosjekter og program. Alle avdelinger, linjer og produktområder skal gjennomføre risikovurderinger minst hvert tertial. Etatens overordnede risikokart behandles i Arbeids- og velferdsdirektørens ledermøte.

I 2022 har risikostyringen blitt videreutviklet gjennom oppdatering og forenkling av etatens veiledere for risikostyring, og vi har gjennomført diverse kompetansehevende aktiviteter på området. Vi har utviklet forenklet opplegg for risikoworkshops, og bedret sammenheng mellom sikkerhetsområdet og den tertialvise risikostyringen. Hensikten med disse aktivitetene har blant annet vært å sikre mer enhetlig metodikk innen risikostyring på tvers av etaten. Det har også vært søkelys på å få frem gode risikoreduserende tiltak, som er gjennomførbare og til realistiske frister.

4.2 Forbedring av styringen

4.2.1 Tillitsreformen

I 2022 fikk NAV gjennom tildelingsbrevet i oppdrag å starte opp etatens arbeid med regjeringens tillitsreform i offentlig sektor. Direktoratet har sammen med sentralt brukerutvalg, de tillitsvalgte sentralt og ledelsen i 2022 brukt tid på å ramme inn og konkretisere hva tillitsreformen skal bety for NAV. Formålet med reformen er ut fra dette definert til å være at samarbeidet mellom ledelse, medarbeidere, tillitsvalgte, vernetjenesten og brukerutvalgene skal være tett og tillitsfullt. Sammen med de tillitsvalgte har vi satt følgende mål for arbeidet:

- Vi gir medarbeiderne våre større rom til å utvikle og bruke sin faglighet og kompetanse til å finne riktig løsning sammen med brukerne.
- Vi legger til rette for lokalt forankret tjenesteutvikling og etablerer forsøk med større handlingsrom lokalt.
- Vi styrker partsamarbeidet i Arbeid- og velferdsetaten, og partsamarbeidet skal skje på alle nivåer i tråd med intensjonen i Hovedavtalen i staten og med etatens tilpasningsavtale.
- Mål- og resultatstyringen sikrer en god balanse mellom lokalt handlingsrom og behov for styring, krav til kvalitet, likebehandling og god forvaltningspraksis.

Vi videreutvikler tilliten vi viser i møte med brukerne.

Vi har valgt en arbeidsform for tillitsreformen der representanter fra hovedsammenslutningene sammen med arbeidsgiver, vernetjenesten og brukerutvalg driver arbeidet fremover gjennom en partssammensatt arbeidsgruppe. Den partssammensatte arbeidsgruppen har et sekretariat som forbereder og støtter arbeidet. Arbeidet med tillitsreformen vil fortsette i 2023.

4.2.2 Ny virksomhetsstrategi

Våren 2021 startet arbeidet med å stake ut den strategiske retningen for NAV de kommende årene. Strategiprosessen har blitt gjennomført med bred involvering blant medarbeidere og ledere på alle nivåer og de tillitsvalgte. I tillegg har vi hentet inn perspektiv fra sentralt brukerutvalg, personbrukere³⁶, arbeidsgivere, partnerskapet og eksterne ekspert- og utfordrergrupper.

Virksomhetsstrategien ble besluttet 18. mai 2022. Strategien skal realiseres gjennom tre spor; henholdsvis treårige prioriteringer, utvikling av organisasjonen og eierskap til endring. De treårige prioriteringene ble definert høsten 2022 og ligger til grunn for de årlige plan- og budsjettprosessene i 2023–2025. Utvikling av organisasjonen retter søkelys på hvordan NAV bør være organisert for å løse oppgavene sine på best mulig måte, og vurderinger rundt fremtidens kompetansebehov. Eierskap

36 Involvering har bl.a. skjedd gjennom perspektivgrupper der personbrukere, arbeidsgivere og ansatte har blitt intervjuet.

til endring setter søkelys på lederskap og lederutvikling, medarbeiderskap og kultur. I 2023 vil NAV jobbe målrettet med de tre sporene.

4.2.3 Oppfølging av NOU 2020:9 Blindsonen

For å følge opp de forholdene som Blindsonerapporten påpeker, har NAV organisert arbeidet i ti ulike forbedringsområder. Flere av områdene er ferdigstilt og følges opp i ordinær drift.

Klargjøre juridiske funksjoner i NAV

For å klargjøre de juridiske funksjonene i NAV har direktoratet sett på organiseringen av det juridiske arbeidet i NAV, herunder plassering av NAV Klageinstans. 1. januar 2022 ble det etablert en ny juridisk avdeling, og NAV Klageinstans er plassert som linjeenhet under denne. Vi skal i 2023 gjennomføre en evaluering av denne organiseringen av juridiske funksjoner, for å vurdere om tiltakene for å styrke juridiske funksjoner og ny organisasjon har hatt ønsket effekt.

Styrke direktoratets faglige og koordinerende rolle

Vi har vurdert kapasiteten og kompetansen i direktoratet, og hvilke områder vi bør styrke for å ivareta direktoratets faglige og koordinerende rolle på en god måte. Denne gjennomgangen har munnet ut i en anbefaling om 38 tiltak. Flere av tiltakene ble ferdigstilt i 2022, mens andre vil fortsette inn i 2023.

Styrke sammenhengende og gode brukermøter med NAV (to linjer, en brukeropplevelse)

For å styrke sammenhengende og gode brukermøter med NAV, har direktoratet besluttet ti tiltak for videre arbeid. Flere av tiltakene er iverksatt eller vil bli vurdert i forbindelse med oppfølging av virksomhetsstrategiarbeidet

Gjennomgå struktur og form for utarbeidelse av rundskriv

Arbeidet med oppfølging av rundskrivene er todelt. I 2022 har Arbeids- og velferdsdirektoratet hatt et særlig søkelys på forbedring av arbeidsprosesser og etablering av en kvalitetsstandard for rundskrivene. Vi har også arbeidet med EØS-rundskrivene på de ulike ytelsene, startet arbeidet med gjennomgang av rundskrivene til trygdeavtalene og andre rundskriv som hadde dårlig kvalitet. En del er allerede publisert og noen vil publiseres tidlig i 2023. Feil som oppdages i enkeltsaker som følge av gjennomgangen blir rettet opp.

De øvrige forbedringsområdene; Identifisere områder for regelverksforenklinger, Styrke klarspråk i NAV, Styrke NAVs juridiske kompetanse, Styrke NAVs forvaltningskultur, Styrke samhandlingen med departementet og Klargjøre rammene for kontakt mellom NAV, Trygderetten og Påtalemyndigheten ble ferdigstilt i 2002 og følges opp i ordinær drift. For områdene Identifisere områder for regelverksforenklinger og Styrke klarspråk i NAV viser vi til henholdsvis avsnitt 3.6.4 og 3.5.3 for mer utfyllende omtale om arbeidet.

4.2.4 Styringsmodell for produktområder

Ved beslutningen om å etablere produktområder i 2018, tok det noe tid før det ble påbegynt et arbeid med å etablere et rammeverk rundt den nye måten å arbeide på. Dette medførte at det var noen svakheter rundt rutiner og styring på utviklingsområdet. I 2020 ble startet vi derfor et arbeid med å utvikle en styringsmodell for produktområder. Arbeidet er langsiktig, og er organisert rundt ulike tema og problemstillinger. NAV videreutvikler styringsmodellen for produktområder kontinuerlig. I 2022 har innsatsen vært rettet mot tre områder:

1. Utvikling og pilotering av en produktutviklingsmodell

I 2022 ble det utviklet en produktutviklingsmodell, der formålet er å bidra til en felles forståelse av produktenes modenhet og faser, til bedre beslutningsunderlag og til mer strukturerte og dokumenterte beslutninger. Produktutviklingsmodellen skal i 2023 piloteres i to produktområder. Basert på erfaringene, vil den videreutvikles og iverksettes for alle produktområdene.

2. Ekstern erfaringsoppsummering av produktområdeorganiseringen

I 2022 ble det gjennomført en ekstern erfaringsoppsummering av produktområdeorganiseringen i NAV. Formålet med gjennomgangen var å blant annet å se på hvordan produktområdene er hensiktsmessige for henholdsvis ledelsens, teamenes og linjenes ulike behov, og se på forskjeller og likheter på produktområdenes organisering, arbeidsform og styring. Den eksterne erfaringsoppsummeringen konkluderte med at denne organiseringen er positiv for NAV med tanke på styringen og gjennomføringen av produktutviklingen. Rapporten identifiserte også fem hovedutfordringer med dagens organisering. Dette omfatter kulturforskjeller mellom de ulike miljøene i NAV, kompetanse på produktutvikling i NAV og rammene for denne, helhetlige prioriteringer og valg på tvers av produktområder, rolle- og ansvarsfordeling mellom produktområdene, avdelingene og linjene og vurderinger av hvorvidt man bør gjenbruke eksisterende løsningsarkitektur. Rapporten kom også med åtte overordnede anbefalinger med tiltak. Rapporten danner grunnlaget for videre beslutninger om hvilke tiltak som NAV skal gjennomføre for å utvikle produkt.

3. Forbedring av arbeidet med etterlevelse i produktutviklingen

I 2022 har vi gjennomført flere tiltak for å forbedre arbeidet med etterlevelse i produktutviklingen. For å tydeliggjøre ansvar, roller og prosesser knyttet til juridisk arbeid i produktområder, og dermed styrke det juridiske arbeidet i produktutviklingen, har direktoratet utarbeidet felles rollebeskrivelser for rollen juridisk ansvarlig i produktområde. I tillegg har vi utviklet en ny løsning for å dokumentere etterlevelse i NAV. Løsningen «Støtte til etterlevelse» vil nå erstatte dagens excel-ark med etterlevelseskrav, og kan brukes av alle team. Vi har samtidig gjort forenklinger når det gjelder dokumentasjon av personvernkrav, og gjennomført kompetansehevende tiltak innen området.

4.2.5 Ny systemløsning på økonomiområdet

NAV startet i 2020 arbeidet med å modernisere økonomiløsningene innen faktura, bestilling, rapportering og budsjettering. De nye løsningene skal blant annet bidra til at NAV oppfyller økonomireglementets krav til sporbarhet og dokumentasjon. I 2022 har NAV lagt til rette for ny fakturaløsning,

ny økonomimodell og nytt register for økonomiske fullmakter som blir innført i januar 2023. Første versjon av bestillingsløsningen for administrative kjøp ble tatt i bruk i desember 2022.

Forbedret sammenstilling og tilgjengeliggjøring gjennom nye verktøy vil sikre enhetlig styringsinformasjon. Nye verktøy tas i bruk til rapportering for 1. tertial i 2023. Vi har inngått avtale om ny budsjett- og prognoseløsning, og løsningen skal være klar til bruk til budsjettprosessen for 2024.

4.2.6 Sikkerhet og beredskap

2022 har vært et år med særlig høy aktivitet innen sikkerhet og beredskap hvor arbeidet med å øke modenheten har vært den overordnede prioriteringen. Å øke modenheten på sikkerhetsområdet i en etat som NAV vil være et langsiktig arbeid, men vi ser allerede gode effekter av det som er satt i gang.

Sikkerhetsstyring

NAV har innarbeidet sikkerhetsstyringen i virksomhetens mål- og resultatstyring. For å understøtte sentrale ambisjoner og prioriteringer i den nye virksomhetsstrategien, har vi fastsatt sikkerhetsmål som revideres årlig.

Metodeverket for sikkerhetsrisikovurderinger har blitt videreutviklet og ytterligere forbedret. Vi har også testet ulike metoder for områdespesifikke risikovurderinger som vil bidra til bedre beslutningsstøtte. Roller og ansvar for viktige funksjoner i sikkerhetsorganisasjonen har blitt tydeliggjort og styrket. Revidering av styrende dokumenter er satt i gang, men ikke ferdigstilt, da vi har gitt dette lavere prioritet for å sikre gjennomføring av beredskapstiltak og styrke risikostyringen.

NAV utvikler nytt avvikssystem for sikkerhet, personvern og HR. Systemet er i slutfasen, og gjennomgår omfattende testing. Arbeidet har blitt noe forsinket, og ventes å bli tatt i bruk innen sommeren 2023.

Nasjonal sikkerhetsmyndighet (NSM) har gjennomført tilsyn av NAVs etterlevelse av nasjonal sikkerhetslov. NAV er godt i gang med oppfølgingen av tilsynets anbefalinger som en del av allerede fastlagte planer for økt modenhet.

Sikkerhetskultur og bevisstgjøring

NAV har gjennomført en rekke aktiviteter for å styrke sikkerhetskulturen i NAV, herunder en stor phishing-øvelse for alle ansatte. Vi har utarbeidet årshjul for planmessig utvikling av ansattes bevissthet om sikkerhetstruende forhold.

Forebygging av vold og trusler

Arbeidsgruppen som ble satt ned i 2021 for å gjennomgå ansattes sikkerhet i NAV etter den tragiske hendelsen ved NAV Årstad, leverer sin endelige rapport i starten av 2023. Rapporten danner grunnlaget for arbeids- og velferdsdirektørens videre beslutning om hvilke tiltak som skal gjennomføres.

Tilgangskontroll

Tilgangskontrollområdet har i mange år vært preget av mangler. NAV har derfor siden 2020 iverksatt en rekke forbedringsaktiviteter knyttet til tilgangsstyringen, hvor det blant annet skal etableres et sentralt tilgangsverktøy og styrke tilhørende organisatoriske prosesser. I 2022 har vi ferdigstilt planlegging og anskaffelsen av sentralt tilgangsstyringsverktøy. I 2023 vil verktøy iverksettes og tas

gradvis i bruk. Videre vil vi kartlegge hvordan de organisatoriske prosessene skal styrkes som grunnlag for effektiv styring og oppfølging av medarbeideres systemtilganger. Arbeidet med å få på plass gode prosesser og rutiner for tilgangsstyring er et langsiktig arbeid, og det vil derfor ta tid før ønsket kvalitetsnivå er etablert.

Sikkerhetslogging og logginnsyn

I 2021 ble det satt ned en prosjektgruppe med formål om å gjennomføre en helhetlig kartlegging og evaluering av auditlogger og logginnsyn i NAV. Kartleggingen har gitt oss verdifull innsikt og det er ett komplekst fagområdet som har behov for forbedringer. Prosjektgruppen har levert forslag til tiltak som allerede er påbegynt for å gi brukerne bedre tjenester særlig knyttet til logginnsyn.

Vi har etablert en plattform for sikkerhetslogging og overvåking som et viktig grunnlag for utviklingen av det operasjonelle sikkerhetsovervåkingssenteret (ISOC). I 2023 jobber vi med å rekruttere nødvendig kompetanse og kapasitet for å styrke dette fagmiljøet.

Kontinuitet og beredskap

Beredskapsområdet har hatt spesielt høy prioritet som følge av krigen i Ukraina. NAV har gjennomgått og revidert beredskapsorganisasjonen og planverk. Vi har gjennomført øvelser av beredskaps-evne på både strategisk og operativt nivå.

4.2.7 Personvern i NAV

Vi har i de senere årene arbeidet med en rekke tiltak for å sikre at NAV etterlever personvernregelverket i alle prosesser, blant annet Personvernprosjektet som ble avsluttet i desember 2020. For en etat som NAV som behandler store mengder personopplysninger, er det viktig å holde kontinuerlig høy oppmerksomhet på personvern. Vi har fortsatt med å ha dette høyt på agendaen også i 2022. Økt digitalisering og bruk av ny teknologi gjør det også viktig med god ivaretagelse av personvern.

Personvern er nå en integrert del av virksomhetsstyringen. Det er i mål- og disponeringsbrevene til avdelingene og produktområdene satt særskilte personvernkrav. Ved ledelsens gjennomgang for personvern og sikkerhet 2022 besluttet vi en rekke risikoreduserende tiltak på personvernområdet. Status og oppfølging på krav og vedtatte tiltak har blitt rapportert og fulgt opp i virksomhetsrapporteringen til ledelsen.

Nye juridiske funksjoner i direktoratet ble etablert 1. januar 2022. Dette innebærer at vi har opprettet en egen juridisk avdeling, og at fagavdelingene har fått egne juridiske seksjoner som blant annet har et særskilt ansvar for å følge opp etterlevelse på personvernområdet i NAV. Arbeids- og tjenesteadelingen har i 2022 rettet en særlig innsats mot området personvern og tydeligere ansvarsfordeling og organisering i avdelingen og arbeids- og tjenestelinjen. Basert på en kartlegging som ble gjennomført i 2022, vil vi i 2023 innføre en rolle som personvernkoordinator i Arbeids- og tjenestelinjen, og avdelingen vil drive et nettverk for disse koordinatorene. Dette er ment som et tiltak for å bidra til høyere kapasitet og kompetanse om personvern, og derigjennom bedre regelverksetterlevelse i linjen.

Personvernombudsstillingen ble videre styrket med to stillinger i 2022, begge begynte i januar/februar 2023.

Arbeidet med å tydeliggjøre juridiske krav i utviklingsmetodikken fortsetter. I 2022 ble digitalt verktøy for etterlevelse lansert. Verktøyet inneholder en samlet oversikt over de tverrgående juridiske kravene, inkludert personvern, og legger til rette for dokumentasjon av etterlevelse. Den juridiske funksjonen i produktutviklingen er styrket ved etableringen av rollen “juridisk ansvarlig”. Juridisk ansvarlig skal blant annet bistå med å sikre etterlevelse av relevante lover og regler, og dokumentasjon av dette.

NAV har videre hatt et økt søkelys på å gjennomføre og dokumentere personvernkonsekvensvurderinger og følge opp tiltak for å redusere personvernrisiko.

Informasjons- og opplæringsmateriell om databehandlerrelasjoner, felles behandlingsansvar og krav til avtaler og oppfølging av disse er forbedret. NAV jobber blant annet med avklaring av rettslig grunnlag for overføring av personopplysninger til tredjeland, basert på bilaterale avtaler etter folkeretten mellom Norge og andre land.

Det pågår et arbeid med å utvikle et nytt avvikssystem innen sikkerhet, personvern og HMS for hele NAV. Planen er å ta systemet i bruk i 2023.

Datatilsynet ila NAV et vedtak om 5 millioner kroner i overtredelsesgebyr 21. juni 2022. Gebyret ble ilagt for brudd på personopplysningsloven. Bakgrunnen var at NAV over år hadde delt brukeres CV-er uten tilstrekkelig rettslig grunnlag. Dette skjedde i den tekniske løsningen Kandidatsøket, på innlogget versjon av arbeidsplassen.no. NAV hadde selv meldt avviket til Datatilsynet, og den tekniske løsningen ble stengt og avviket rettet. NAV klaget ikke på vedtaket.

4.2.8 Anskaffelser

Anskaffelsesporteføljen til NAV teller 1 667 avtaler ved utgangen av 2022, noe som omfatter driftsområdet, hjelpemidler og arbeidsmarkedstiltak. I 2022 gjennomførte vi 29 anskaffelsesprosesser og inngikk avtaler til en samlet verdi av 5,2 milliarder kroner. Gjennom 2022 har det fortsatt vært leveranseutfordringer for leverandørene på en del avtaler særlig innen hjelpemiddelområdet, men situasjonen er bedret sammenlignet med 2021.

Vi har fulgt opp henstilling fra Nærings og fiskeridepartementet (NFD) om balanserte kontrakter, og innført mer balanserte prisjusteringsmekanismer for nye kontrakter innen hjelpemiddelområdet. I 2022 har vi fortsatt det strategiske samarbeidet med de største hjelpemiddelleverandørene, og vi har gjennomført strategiske møter med 10 leverandører. Dette har bidratt til å redusere konsekvensene av leveransehindringene som har oppstått som følge av krigen i Ukraina og pandemien. Vi har forsterket innsatsen på sosialt ansvar og har kartlagt og fulgt opp 25 nye leverandører på etiske kontraktsvilkår. Resultatene viser ulik modning hos leverandørene.

For å øke innovasjon gjennom anskaffelser har vi tatt i bruk en metode for måling av innovasjon. Vi har fulgt opp regjeringens satsing på innovative anskaffelser og har gjennomført to startoffs gjennom den statlige ordningen for startoffs³⁷. Den ene innen avklaringstiltaket rettet mot unge, og den andre for digital rekruttering av brukertestere. NAV gjennomfører også et innovasjonspartnerskap med finansiering fra Innovasjon Norge som skal gi bedre oppfølging av unge og redusere ungt utenforskap. Vi har gjennomført en kartlegging av hva som skal til for å kunne tilby elektriske kassebiler til brukerne i samarbeid med bransjen.

4.2.9 Oppfølging av Riksrevisjonssaker

Finansiell revisjon

I revisjonen av årsregnskapet 2021 avdekket Riksrevisjonen brudd på bestemmelsene om økonomistyring i staten som gjelder utnyttelse av kredittid i desember. Som oppfølging av dette gjennomførte NAV i 2022 en analyse på kredittid, og iverksatte flere tiltak.

Videre hadde Riksrevisjonen i den finansielle revisjonen for 2021 merknader knyttet til blant annet forbedring av tilgangskontroll og mangler ved ortopediområdet. Felles system for tilgangskontroll er valgt, og arbeidet med iverksettelse starter i 2023. På ortopediområdet er det iverksatt en ny robotkontroll for å bedre internkontrollen.

Riksrevisjonens merknad knyttet til sporbarhet følges opp gjennom arbeidet med nye økonomiløsninger. Ny fakturaløsning og ny økonomimodell ble innført ved årsskiftet 2022/2023. Gjennom de neste årene vil dette, sammen med innføring av nye systemer innen bestilling, rapportering og budsjett, bidra til at NAV i enda større grad oppfyller kravene til økonomiregelverket.

Forvaltnings- og etterlevelsesrevisjon

Riksrevisjonen publiserte i slutten av oktober 2022 revisjonsrapporten om NAVs kontroll med koronarelaterte ytelser som en del av Dokument 1. Rapporten konkluderer med at det er kritikkverdig at NAV i begrenset grad har gjennomført etterkontroller av mulige feilutbetalinger av de koronarelaterte ytelsene. Arbeids- og velferdsetaten har hatt tett dialog med departementet om arbeidet med etterkontroller sett opp mot løpende ytelsesbehandling og klagesaker. Stortinget har i forbindelse med omgrupperingsproposisjonen 2022 bedt om at NAV omprioriterer om lag 30 ytterligere ressurser til området. Riksrevisjonen fremhever at det er positivt at NAV har etablert systemer som sikrer at forskudd på dagpenger blir tilbakekrevet.

Riksrevisjonen gjennomførte i 2019–2020 en revisjon av hvordan Arbeids- og velferdsetaten har forvaltet tilskudd til arbeidsmarkedstiltak arrangert av forhåndsgodkjente tiltaksbedrifter. Rapporten konkluderte blant annet med at NAV ikke hadde innrettet kontrollen av tiltaksbedriftene slik at det ga grunnlag for å etterprøve at tilskuddene går til formålet og at tiltaksforskriften etterleves. I 2022 har alle fylkene gjennomført godkjenningsprosesser av sine tiltaksarrangører. Tilbakemeldingen fra fylkene har vært at dette var krevende prosesser med kompliserte problemstillinger. For å sikre enhetlig praksis og høy kompetanse på et komplisert fagområde, ble det høsten 2022 bestemt at fylkene Innlandet og Øst-Viken skulle etablere et kompetansemiljø for godkjenninger, og fra 1. januar 2023 vil dette miljøet ha nasjonalt ansvar for alle godkjenninger av tiltaksbedrifter.

37 StartOff er et rammeverk for gjennomføring av startupvennlige anskaffelser, hvor StartOff tilbyr veiledning og prosjektstøtte til oppdragsgiver og leverandør i en tilrettelagt prosess.

4.3 Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse

Arbeidsmiljøet i NAV i 2022 har vært preget av tilpasninger til hybrid arbeidshverdag, oppmerksomhet på sikkerhet for ansatte og et forholdsvis høyt sykefravær.

NAV har lagt til rette for en hybrid arbeidshverdag ved å utarbeide sentrale føringer som gir driftsenhetene handlingsrom til å finne løsninger for sine ansatte. Fire prinsipper for en hybrid arbeidshverdag er innført: Oppgaven først, sammen er vi best, tilgjengelighet for alle og en åpen og inkluderende arbeidsplass.

For å sikre medarbeiderinkludering og innsikt har vi gjennomført ansattundersøkelser i 2021 og 2022 som viser at en overveidende stor andel ansatte ønsker en hybrid arbeidshverdag. Det ble også anbefalt å gjennomføre workshops i avdelinger og team for å snakke om hvordan hybrid arbeidshverdag tilpasses best mulig i hverdagen. De overordnede sentrale HMS-rutinene i NAV er revidert i 2022 for å tilpasses rutinene til hybrid arbeidshverdag.

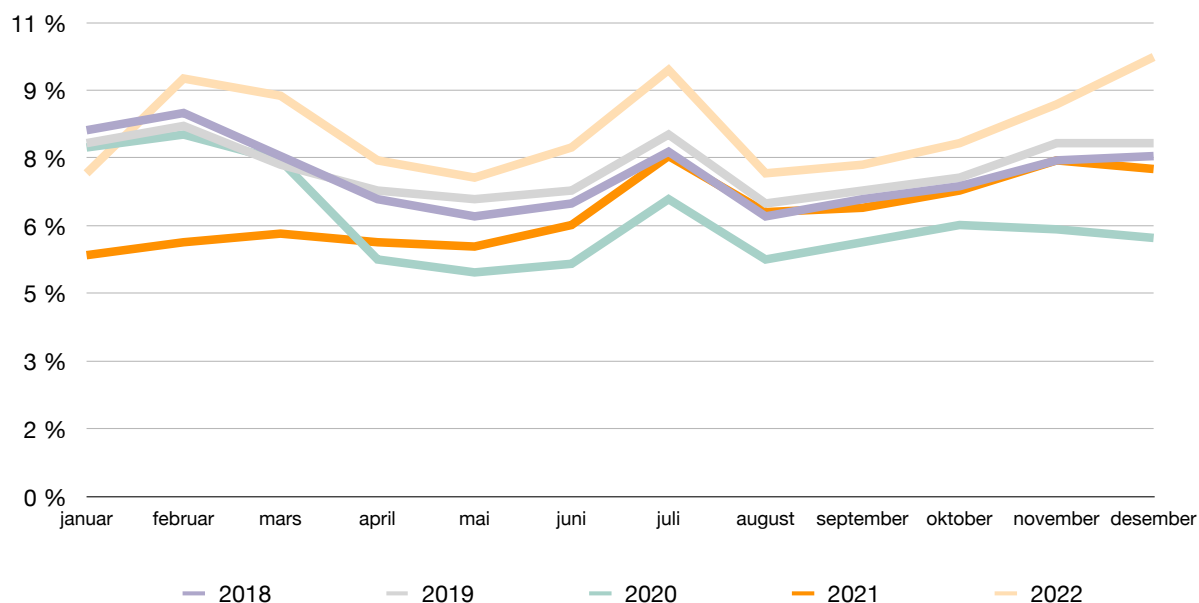
Vi har også gjennomført opplæringstiltak i etaten for å øke kompetansen og bevisstheten rundt tillitsbasert ledelse og psykologisk trygghet blant ledere, tillitsvalgte og vernetjenesten. Ledernes rolle kan ha stor innvirkning på nærvær og arbeidsmiljø. Gjennom å utvikle ledere i tillitsbasert ledelse og psykologisk trygghet, ønsker vi også å påvirke at nærværet øker.

4.3.1 Sykefraværsutviklingen i etaten

Det totale sykefraværet i NAV for 2022 var 8,5 prosent. Dette er 1,9 prosentpoeng høyere enn året før. Sykefraværet var høyere i de fleste driftsenheter i NAV i 2022, enn det var i 2019. NAV jobber alltid med å redusere sykefravær, men det har altså vært en negativ utvikling i sykefraværet vårt. I første halvår var det fortsatt pandemiltak og lavere sykefraværstall enn før pandemien. I andre halvår kom tallene opp på nivå med årene før pandemien. I 2022 var sykefraværet 0,9 prosent høyere enn i 2019, året før pandemien inntraff.

Sykefraværet har vært høyt nasjonalt i 2022 (cirka 6,7 prosent), og en del av forklaringen antas å være koronarelatert. Pålagt hjemmekontor ble opphevet 12. februar 2022.

FIGUR 23. SYKEFRAVÆRSUTVIKLINGEN I ETATEN 2018-2022



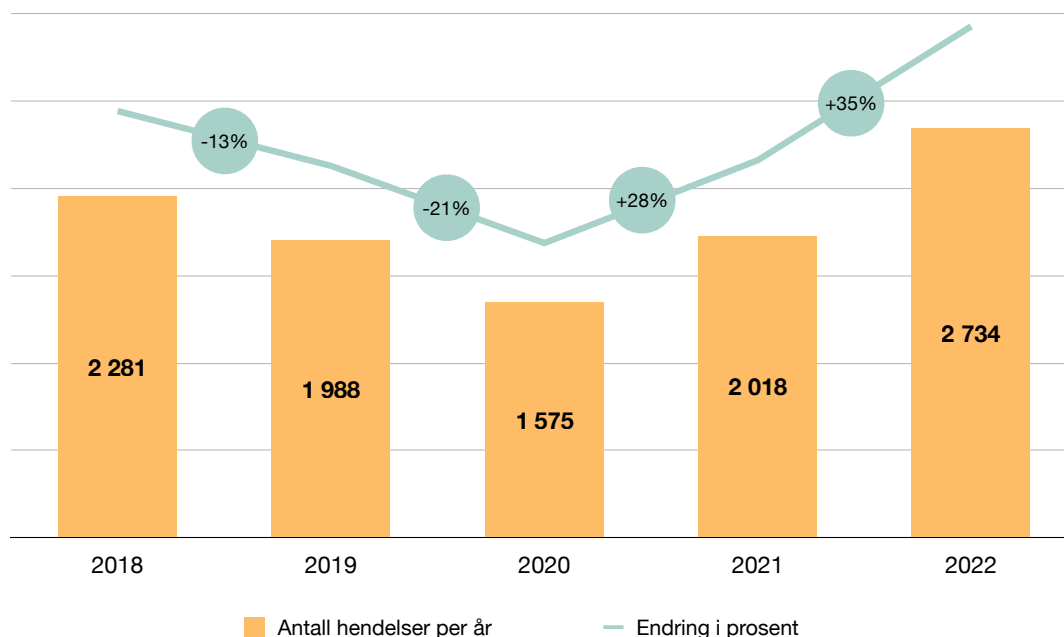
NAV har mer omfattende tiltak for oppfølging av sykmeldte enn lovens krav. For å forebygge sykefravær og hindre frafall, har vi søkelys på “tett og tidlig” oppfølging. I tillegg har vi egen rutine for ansatte som har vært sykmeldt i over 52 uker.

Hybrid arbeidshverdag har gitt både muligheter og utfordringer relatert til sykefraværssarbeidet i NAV. Lederne har kunnet tilrettelegge for den enkelte ansattes behov ved kronisk eller midlertidig sykdom. Arbeidsformen har også gitt ansatte som er for syke til å gå på jobb, men friske nok til å jobbe hjemmefra, mulighet for å jobbe. Utfordringene ved arbeidsformen er samtidig at det kan være vanskeligere for ledere å avdekke psykososiale utfordringer hos ansatte som jobber mye hjemmefra.

Et godt arbeidsmiljø vil også kunne bidra til et lavere sykefravær. Enhetene gjennomfører HMS-kurs, og bedriftshelsetjenesten brukes aktivt i arbeidsmiljøarbeidet. Alle enheter i NAV er tilknyttet bedriftshelsetjeneste gjennom regionale rammeavtaler. NAV-kontorene jobber med øvelser og opplæring i sikkerhet og emosjonell belastning for å trygge ansatte og forebygge sykefravær.

4.3.2 Vold og trusler

FIGUR 24. REGISTRERTE HENDELSER VOLD OG TRUSLER (KILDE: ETATENS AVVIKSSYSTEM ASYS)



Arbeids- og velferdsetatens avvikssystem viste at registrerte avvik på vold og trusler er gått opp med om lag 35 prosent fra 2021 til 2022. Trussel og truende adferd utgjorde 38 prosent av de registrerte hendelsene. Verbal utskjelling og sjikane/trakassering utgjorde til sammen 36 prosent, mens trussel om selvskading eller selvmord utgjorde 23 prosent av de registrerte hendelsene.

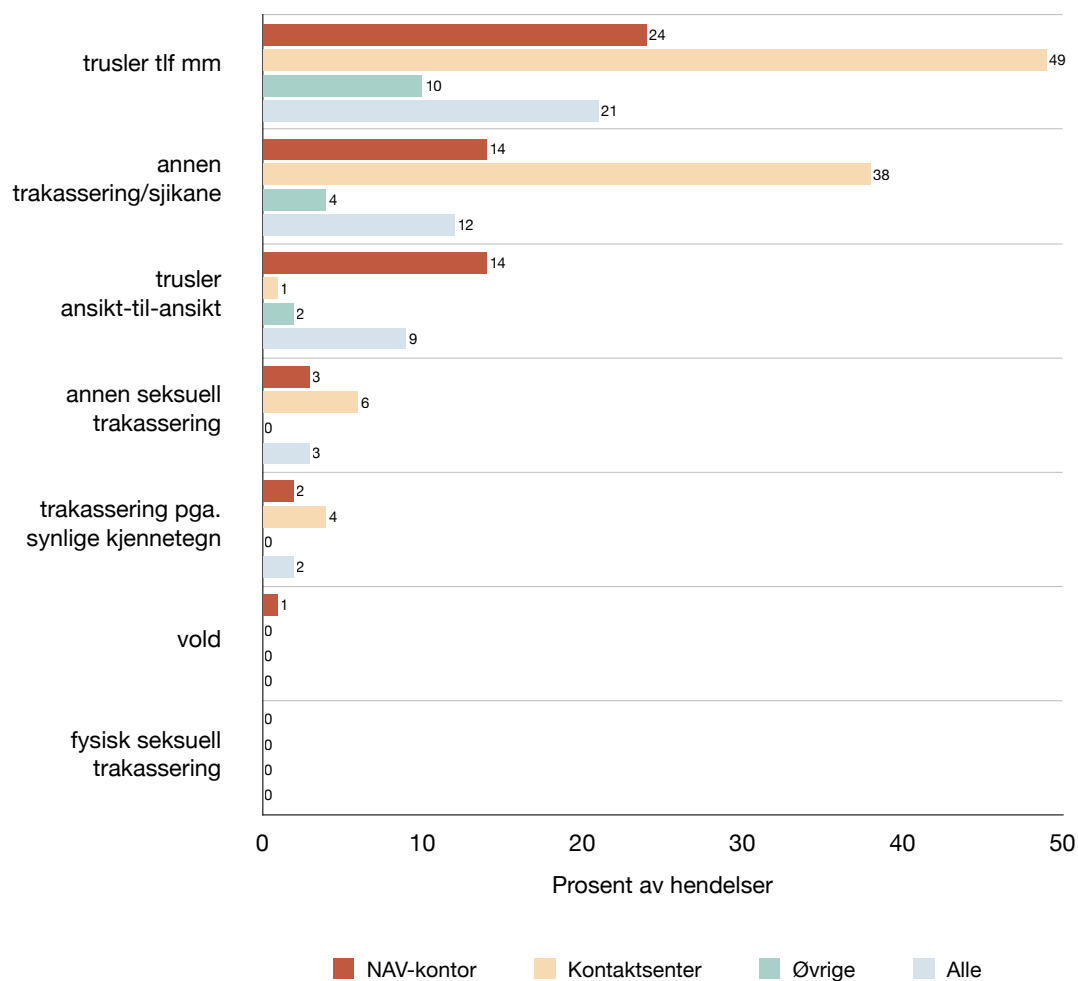
Andelen registrerte trusler på digitale og telefoniske flater øker. Samtidig er antall registrerte vold- og trusselhendelser i fysiske møter redusert. Men innenfor hendelser som skjer i fysiske møter, øker andelen utført i publikumsmottak fra 15 prosent i 2021 til 19,5 prosent i 2022. Hendelsen på Årstad antas også å ha gitt økt bevissthet rundt det å registrere avvik.

Implementeringen av nytt avvikssystem i NAV i 2023 vil også kreve opplæringstiltak som vil ha positiv effekt på forståelsen av hva et avvik er, og dermed senke underrapporteringen av avvik. Gjennomgangen har trolig også ført til en økende sikkerhetsbevissthet og registrering av hendelser. Rapportens anbefaling er blant annet at vi må sikre lik forståelse av hva avvik er og hvordan dette skal rapporteres.

På bakgrunn av angrepet og drapet ved NAV Årstad høsten 2021, initierte Arbeids- og velferdsdirektoratet en helhetlig gjennomgang av ansattes sikkerhet når det gjelder vold og trusler i NAV. Basert på funn og tilbakemeldinger fra ansatte i NAV anbefalte prosjektgruppen å iverksette en rekke tiltak for å bedre sikkerheten for ansatte. De to hovedtiltakene var «Etablering av program for opplæring, trening og øvelser», og en revidert standard for trygge brukermøter i NAV.

De øvrige anbefalte tiltakene fra prosjektgruppen var; forebygging av hendelser gjennom kvalitet, tilgjengelighet og samarbeid, styrke arbeidet med risikovurderinger, forsterke og tydeliggjøre fagområdet vold og trusler og støttefunksjoner, sikre nødvendig bistand og veiledning til ledere med arbeidsgiveransvar og verneombud, styrke oppfølgingen av ansatte etter uønskede hendelser og styrke oppfølging og reaksjoner overfor brukere som står bak uønskede handlinger.

FIGUR 25 ANDEL ANSATTE SOM HAR OPPLEVD ULIKE HENDELSE SISTE 12 MÅNEDER, FORDELT PÅ TYPE ENHET (N = 3209)



Figur 25 viser at de ulike hendelsene varierer stort både i omfang og på tvers av enhetstyper.

Ansatte ved NAV Kontaktsenter opplever flest hendelser (57 prosent). Ved NAV-kontorene har 36 prosent opplevd minst en hendelse.

Det er i hovedsak ansatte ved NAV-kontorer som opplever trusler ansikt til ansikt. Det samme gjelder for fysisk vold. Under 1 prosent av de ansatte ved NAV-kontorene har opplevd vold siste år, noe som samsvarer med nivåene som har blitt rapportert i ansattundersøkelsene i senere år. Fra 2014 til 2021 ble omfanget av vold mot ansatte ved NAV-kontorene halvert, fra rundt 1,5 til 0,7 prosent.

Ved spørsmål til de ansatte om i hvilken grad de vurderte den siste hendelsen de opplevde som alvorlig, svarte om lag 36 prosent at de vurderte hendelsen som alvorlig eller svært alvorlig. Flere ved NAV-kontorene (41 prosent) og NAV Kontaktsenter (47 prosent) vurderte hendelsen som alvorlig. Vold og trusler i fysiske møter ble også vurdert som mer alvorlige enn andre hendelser.

De kommunalt ansatte ved NAV-kontor opplever flere hendelser enn de statlige ansatte, denne tendensen fortsetter fra 2021 til 2022. Ansatte som jobber med kommunale tjenester, er mer utsatt enn de som kun jobber med statlige tjenester og ytelser. Det samme gjelder ansatte som jobber i publikumsmottak og yngre ansatte.

4.3.3 Inkluderende arbeidsmiljø – Arbeids- og velferdsetaten som arbeidsgiver

NAV skal være en inkluderende arbeidsgiver, og jobbe for å forhindre diskriminering og fremme likestilling. Lederne skal anerkjenne ulikheter, og rekruttere og sette sammen team der medarbeiderne bringer med seg ulike erfaringer og kunnskap. Vi oppfordrer kandidater med ulik bakgrunn til å søke på stillinger hos oss, spesielt om de har hull i CV-en, innvandrerbakgrunn eller nedsatt funksjonsevne.

Alle enheter i NAV forteller at de setter søkelys på mangfold og inkludering i rekrutteringsprosessene sine. Kvalifiserte søkere med hull i CV-en, innvandrerbakgrunn eller nedsatt funksjonsevne inviteres til intervju når det er mulig. Samtidig oppgir flere enheter at de får ingen eller få kvalifiserte søkere fra disse gruppene. Kandidaten krysser ikke alltid av på at de tilhører gruppene i søknadsskjemaet.

Mangfold er også viktig for å løse samfunnsoppdraget. Det bidrar til bedre tjenester, mer kreativitet, større fleksibilitet og styrker kulturen og arbeidsmiljøet på arbeidsplassen. Vi ser verdien av å markere mangfoldet i NAV. For å bidra til en mer enhetlig praksis utarbeidet vi i 2022 en felles oversikt over hvilke markeringer vi ønsker å fremheve, og samtidig er det åpent for lokale initiativer for å feire mangfoldet i enhetene. Enhetene forteller om mange gode initiativer lokalt, inklusiv opplæring og holdningsskapende arbeid der HR-ressurser, ansatte og ledere jobber sammen.

5

Vurdering av fremtidsutsikter

5.1 Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover

Høy inflasjon og økt rente gjør at både bedrifter og husholdninger får mindre å rutte med, og demper både konsum og investeringer. Økt rente drar også i samme retning. Krigen i Ukraina fortsetter, og forsterker den negative utviklingen. Vi venter derfor en svakere vekst i både norsk og internasjonal økonomi i år, og at dette vil gjøre at arbeidsledigheten øke i 2023.

Ved utgangen av 2022 var 48 000 personer registrert som helt ledige hos NAV (sesongjusterte tall). Vi anslår at det i 2023 vil være om lag 56 000 personer registrert i gjennomsnitt. Det innebærer om lag 15 000 flere helt ledige. Samtidig betyr det at arbeidsledigheten fortsatt vil være på et lavt nivå, i en historisk sammenheng. Kun i 2007, 2008 og 2022 har ledigheten vært like lav de siste 30 årene.

Det er stor usikkerhet til denne prognosen. Om strømprisene blir liggende langvarig på de høyeste nivåene vi har sett i 2022, kan det også gi større utslag i form av permitteringer og konkurser i næringslivet enn vi har sett så langt. Det er også stor usikkerhet knyttet til utviklingen i internasjonal økonomi og hvordan krigen i Ukraina utvikler seg i 2023.

5.2 Utvikling og endring i NAV

I 2022 ble ny virksomhetsstrategi vedtatt, og den gir retning for organisasjonen mot 2030. Strategien har følgende ambisjoner for brukere, arbeidsgivere og samarbeidspartnere:

- Vi mobiliserer arbeidskraft i et arbeidsliv i omstilling.
- Alle får pengene de har krav på – enkelt og forutsigbart.
- Sammen finner vi løsninger med dem som trenger det mest.

I tillegg har vi følgende ambisjon for NAV som virksomhet:

- Sammen løser vi samfunnsoppgavet.

Ambisjonen om å mobilisere arbeidskraft i et arbeidsliv i omstilling handler om at vi skal snu oss enda raskere for å gi arbeidsgiverne kompetansen de etterspør. Dette forutsetter at vi har god innsikt i arbeidsmarkedet, og at vi har tett kontakt med arbeidsgiverne slik at vi kan tilby de omskillingstjenestene som de trenger. En viktig retningsdreining i strategien er at vi prioriterer stabil tilknytning til arbeid fremfor raskeste vei til jobb.

Ambisjonen om at alle får pengene de har krav på – enkelt og forutsigbart handler om at vi skal utvikle nye teknologiske løsninger, og være en pådriver for forenkling av regelverk som gjør at alle får pengene de har krav på. Frem til 2025 skal vi oppnå økt selvbetjening og automatisering av sykepenger, dagpenger, AAP og tiltakspenger. Både søknadsprosessen og utbetalingsprosessen for de utvalgte ytelsene skal bli enklere og raskere, og kvaliteten i saksbehandlingen skal øke. Overgangen fra sykepenger til AAP skal også bli enklere. I tillegg skal brukerne få innsyn i presis informasjon om sin egen sak. NAV har imidlertid fortsatt en rekke IT-løsninger basert på utdatert teknologi, og/eller

utdaterte løsningsprinsipper (legacy) som hindrer, eller gjør det dyrere å levere hensiktsmessige tjenester til brukerne.

Ambisjonen sammen finner vi løsninger for de som trenger det mest handler om å gi bedre og mer helhetlig hjelp til dem med de største behovene. Vi ønsker å medvirke til at alle forstår hvilke valg de har og at de kan medvirke til å finne løsninger i eget liv. For å få til dette, vil vi samhandle tett med andre etater, og da særlig helse og utdanning. Dette krever at vi må ha digitale løsninger og samhandlingsarenaer som legger til rette for dette. Innenfor brukerkontakt og oppfølging søker vi å oppnå en god kombinasjon av automatiserte tjenester og personlig kontakt, der sistnevnte primært er for brukere med sammensatte behov, eller som har utfordringer med å bruke digitale tjenester.

Ambisjonen sammen løser vi samfunnsoppdraget legger vekt på nødvendigheten av samarbeid for å løse oppdraget vårt. Kunnskap ligger til grunn for tjenesteutviklingen vår og vi skal bruke kunnskap til å levere løsninger vi vet virker. For å få til dette, vil vi sette kompetanse i system. For at vi skal møte brukernes forventninger om mer sammenhengende tjenester og tjenester tilpasset den enkeltes behov, vektlegger vi deling av data. Økt bruk av kunstig intelligens vil gi bedre støtte både for NAVs brukere og for NAVs veiledere og sakshandlere. Digitaliseringen krever kunnskapsbasert utvikling, innovasjon og solid juridisk arbeid. For å kunne utnytte mulighetene, må NAV blant annet utvikle arbeidsprosesser, kultur og kompetanse.

Realisering av strategien vil skje i samspill med tillitsreformen, et oppdrag NAV fikk i tildelingsbrevet for 2022.

Vi vurderer nå i hvilken grad dagens organisering av NAV legger til rette for å nå ambisjonene i strategien, og hvilken kompetanse vi trenger i etaten for å komme dit. Her kan det bli aktuelt med både små og store justeringer i organisasjonen. Gjennom lederutvikling, kommunikasjon og kulturutvikling skal vi sørge for eierskap for de endringene som er nødvendige. Vi etablerer samtidig bedre strukturer og rutiner for regelverksutvikling, og etterlevelse av gjeldende regler, i digitaliseringsarbeidet vårt.

6

Årsregnskap

6.1 Ledelseskommentarer til regnskapet

6.1.1 Formål

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

6.1.2 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 som helhet per 31. desember 2022.

6.1.3 Vesentlige forhold som påvirker regnskapet

Ettervirkningene av koronapandemien har påvirket Arbeids- og velferdsetaten også i 2022. Blant annet ved at etterslep i saker som følge av stor pågang under pandemien gjorde det nødvendig med prioritering av aktiviteter, nedbemanning av midlertidige ressurser for å håndtere pandemien og tilbakebetaling av forskudd på dagpenger.

Arbeidet med å modernisere fag- og økonomiløsningene fortsatte i 2022. Ved årsskiftet 2022/2023 iverksatte vi ny fakturaløsning, ny økonomimodell og ny løsning for håndtering av fullmakter. Staten jobber videre med nye økonomiløsninger for innkjøp, rapportering og budsjett de kommende årene.

Arbeids- og velferdsetaten startet i 2022 forberedelsene for innføring av Statlige regnskapsstandarder (SRS) med virkning fra 1. januar 2027³⁸.

Etatens driftsregnskap

I 2022 regnskapsførte etaten 13,3 milliarder kroner på driftskapittel 605 post 01 og 45. Samlet bevilgning var 13,5 milliarder kroner. Forbruket i 2022 var 269 millioner kroner (2 prosent) lavere enn i 2021. Nedgangen skyldtes blant annet at kostnader til pensjon er redusert med 167 millioner kroner (20 prosent) fra 2021. Reduksjonen skyldtes at det med virkning fra 2022 ble innført en ny, virksomhetsspesifikk og hendelsesbasert pensjonsmodell for statlige virksomheter.

Forbruket i 2022 er 224 millioner kroner (1,7 prosent) lavere enn bevilgningen. Mindreforbruket skyldtes blant annet at det på flere områder har vært utfordrende å få tak i nødvendig kompetanse, spesielt til enkelte digitaliseringstiltak. Dette gir en faseforskyvning til 2023. I tillegg var SPKs anslag for pensjon høyere enn det som ble fakturert på slutten av året.

Forbruket fordelte seg med 74,2 prosent til lønn (9 855 millioner kroner), 9,1 prosent til lokaler (1 205 millioner kroner), 8,2 prosent til kjøp av konsulenter og andre fremmede tjenester (1 090 millioner kroner) og 8,6 prosent til driftsmidler, inventar og andre utgifter (1 141 millioner kroner). Kostnader til konsulenter og andre fremmede tjenester var i hovedsak knyttet til utvikling av digitale tjenester, løpende drift av IKT-løsninger og installasjon og tilpasning av hjelpemidler.

På kapittel 604, Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen, post 21 og 45 regnskapsførte NAV 276,2 millioner kroner i 2022, noe som var 39,6 millioner kroner (12,5 prosent) mindre enn bevilgningen. Midlene på kapitlet ble benyttet til videreføring av moderniseringsaktiviteter i NAV (Prosjekt 3 Modernisering av IKT i NAV og Prosjekt 4 Flere i arbeid). Mindreforbruket på budsjettkapitlet i 2022 skyldtes i hovedsak forskyvninger av aktivitet i Prosjekt 4 fra 2022 til 2023.

Stønadsregnskapet

I 2022 utbetalte NAV 589,7 milliarder kroner for de ytelsene NAV forvalter inklusive utbetaling av ytelser på vegne av Statens Pensjonskasse (SPK). Det var en økning på 17,1 milliarder kroner fra 2021. Utbetalingene som gjelder NAVs egne ytelser har økt fra 542,5 milliarder kroner i 2021 til 557,8 milliarder kroner i 2022. Dette var en økning på 14,4 milliarder kroner (2,7 prosent).

Koronapandemien og de mange midlertidige reglene som nå har blitt avvirket trekker ned utgiftsveksten fra 2021. Midlertidige regelendringer i forbindelse med pandemien anslås å ha gitt 6,0 milliarder kroner i merutgifter i 2022, 8,6 milliarder kroner mindre enn i 2021.

Budsjettkapitlene med de største utgiftene i 2022 var alderspensjon, uføretrygd og sykepenger (som inkluderer omsorgspenger og pleiepenger) med henholdsvis 272, 110 og 53 milliarder kroner. Disse budsjettkapitlene hadde også størst utgiftsøkning i kroner. Det var størst nedgang for dagpenger og midlertidige stønadsordninger for selvstendig næringsdrivende, frilansere og læringer.

Alderspensjonsutgiftene økte med 15,5 milliarder kroner (6,0 prosent). Det skyldtes hovedsakelig flere pensjonister og den ordinære pensjonsreguleringen. Disse to faktorene har bidratt med henholdsvis 4,7 og 10,9 milliarder kroner i utgiftsøkning. At det har vært en svakt synkende tendens i gjennomsnittlig pensjon utenom regulering og regelendringer, trekker i motsatt retning og har bidratt til en utgiftsnedgang på 0,1 milliarder kroner. Gjennomsnittlig antall alderspensjonister økte

38 Statlige regnskapsstandarder (SRS) er gjort obligatoriske for alle statlige virksomheter fra august 2021, med en innføringsperiode på fem år fra 1. januar 2022 for de virksomhetene som ikke benytter SRS.

til 1 009 800 i 2022, 18 300 flere enn i 2021. Innsparingselementene i pensjonsreformen vil øke gradvis over tid og vil bidra til å dempe utgiftsveksten noe på sikt.

Utgiftene til uføretrygd økte med 6,0 milliarder kroner (5,8 prosent). Det skyldtes hovedsakelig flere uføre og veksten i grunnbeløpet, som har gitt henholdsvis 0,8 og 5,1 milliarder kroner i utgiftsvekst. Regelendringer (hovedsakelig endringer i barnetillegget) og at gjennomsnittlig uføretrygd økte noe mer enn veksten i grunnbeløpet, trekker i tillegg opp med 0,1 milliarder kroner. I 2022 var det i gjennomsnitt 362 900 personer som mottok uføretrygd, cirka 2 700 flere enn i 2021.

Utgiftene til sykepenger (inkludert omsorgspenger og pleiepenger) økte med 3,1 milliarder kroner (6,3 prosent). Lønnsvekst og sysselsettingsvekst trakk begge opp med 1,9 milliarder kroner. Avviklingen av midlertidige koronaregler trakk ned med 0,7 milliarder kroner.

Av 4,5 milliarder kroner utbetalt i forskudd dagpenger var 3,7 milliarder kroner (82 prosent) tilbakebetalt samlet til NAV og Skatteetaten per 31. desember 2022.

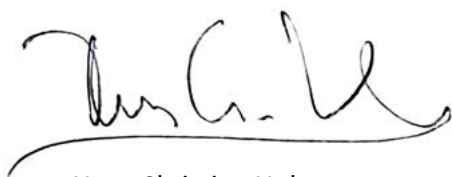
Utgiftene til dagpenger gikk ned med 13,2 milliarder kroner (50,6 prosent) i 2022. Nedgangen skyldtes hovedsakelig avviklingen av midlertidige koronaregler (som trakk ned med rundt 6,5 milliarder kroner) og at lavere ledighet medførte færre mottakere av dagpenger. Utgiftene til midlertidige stønadsordninger for selvstendig næringsdrivende, frilansere og lærlinger gikk ned med 1,0 milliarder kroner (72,7 prosent). Nedgangen skyldtes at ordningene ble avviklet fra 1. april 2022.

Utgiftene til grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler med videre økte med 0,5 milliarder kroner til 11,0 milliarder kroner i 2022. Det er en vekst på 4,5 prosent som er lavere enn prisveksten (som var 5,8 prosent). Årsaken er at koronapandemien medførte en forskyvning av utgifter fra 2020 til 2021. Det førte til høyere utgifter enn normalt i 2021, som har bidratt til lavere vekst i 2022. I tillegg ble flere satser på dette området nominelt videreført fra 2021.

6.1.4 Revisjon

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

Oslo, 15. mars 2023



Hans Christian Holte

6.2 Prinsippnote

Årsregnskap for statlige virksomheter er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten ("bestemmelsene"). Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 av desember 2022 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

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

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

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

Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til kravene i bestemmelsene pkt. 3.7.1. Bruttobudsjetterte virksomheter tilføres ikke likviditet gjennom året, men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskontoen ved overgangen til et nytt år.

Bevilgningsrapporteringen

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

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

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

Artskontorapporteringen

Oppstillingen av artskontorrapporteringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter, og en nedre del som viser eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen. Artskontorapporteringen viser

regnskapstall virksomheten har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. Virksomheten har en trekkrettighet på konsernkonto i Norges Bank. Tildelingene er ikke inntektsført og derfor ikke vist som inntekt i oppstillingen.

Interne avregninger

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

Interne avregninger inneholder også skyldnerkonti som består av betalingsoppdrag sendt til banken, 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 sum interne avregninger, eksempel på dette er tilskudd og rente- og avdragsfrie lån til hjelpemidler og kjøp av bil.

Fra 2022 har SPK lagt om pensjonspremiemodellen for statlige virksomheter. Fra 1. januar 2022 betaler alle statlige virksomheter en virksomhetsspesifikk hendelsesbasert arbeidsgiverandel som en del av pensjonspremien.

Det har i 2022 vært en prinsippendring for bokføring av innbetalingene av forskudd på dagpenger, slik at innbetalingene bokføres som inntekter. I 2021 var dette bokført som kostnadsreduksjon.

Belastningsfullmakter

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

Statens Pensjonskasse

NAV utbetaler også ytelser for Statens Pensjonskasse (SPK). Ytelsene blir resultatført i SPKs regnskap. I NAVs regnskap vil disse utbetalingene gå frem 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 overgangen til et nytt regnskapsår.

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

6.3 Bevilgningsoppstilling med noter

Bevilgningsoppstilling - utgiftskapitler							
Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2022	Endelig regnskap per 31.12.2022	Merutgift (-) og mindre-utgift
471	Statens erstatningsansvar	71	Erstatningsansvar m.m.		0	8 966	
540	Direktoratet for forvaltning og IKT	25	Medfinansieringsordning for lønnsomme IKT prosjekter, kan overføres		0	14 527	
601	Utreddningsvirksomhet, forskning m.m	21	Spesielle driftsutgifter	A	1 385	1 281	104
601	Utreddningsvirksomhet, forskning m.m	22	Kunnskapsutvikling i IA-avtalen m.m., kan overføres	A	52 450	32 211	20 239
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, kan overføres, kan nyttes under post 45	AB	169 900	147 203	22 697
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	AB	145 870	128 972	16 898
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	AB	13 155 559	12 932 960	222 599
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	AB	37 585	38 548	-963
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter	AB	57 400	46 915	10 485
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	AB	358 250	357 784	466
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	AB	92 560	30 829	61 731
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	AB	178 286	23 194	155 092
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	AB	104 751	104 701	50
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	AB	14 930	14 930	0
634	Arbeidsmarkedstiltak	1	Driftsutgifter	AB	464 170	481 850	-17 680
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	AB	7 773 231	7 775 819	-2 588

Bevilgningsoppstilling - utgiftskapitler							
Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2022	Endelig regnskap per 31.12.2022	Merutgift (-) og mindreutgift
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	AB	1 836 434	1 791 518	44 916
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	AB	77 435	73 086	4 349
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	AB	78 000	84 823	-6 823
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	A	2 330	2 325	5
646	Pionerdykkere i Nordsjøen	71	Oppreisning	A	0	0	
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning	A	32 970	34 640	-1 670
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning	A	97 600	98 328	-728
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	3 350 000	3 350 489	-489
667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	375 000	385 008	-10 008
740	Helsedirektoratet	1	Driftsutgifter	A	0	56 021	
762	Primærhelsetjeneste	21	Spesielle driftsutgifter	A	0	0	
844	BFD - Kontantstøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	1 170 000	1 169 506	494
845	BFD - Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	18 110 000	18 154 012	-44 012
846	BFD - Familie- og oppveksttiltak	21	Spesielle driftsutgifter	A	400	398	
1633	Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	A	0	11 898	
2530	BFD - Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, overslagsbevilgning	A	23 290 000	22 694 213	595 787
2530	BFD - Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon, overslagsbevilgning	A	750 000	725 978	24 022
2530	BFD - Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, overslagsbevilgning	A	600 000	598 189	1 811
2530	BFD - Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, overslagsbevilgning	A	42 000	37 982	4 018
2541	Dagpenger	70	Dagpenger, overslagsbevilgning	A	12 630 000	12 866 285	-236 285
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v., overslagsbevilgning	A	700 000	667 212	32 788

Bevilgningsoppstilling - utgiftskapitler						
Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2022	Endelig regnskap per 31.12.2022
						Merutgift (-) og mindreutgift
2543	Midl. stønadsordninger for selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinger	70	Stønad til selvstendig næringsdrivende og frilansere, overslagsbevilgning	A	375 000	375 848
2543	Midl. stønadsordninger for selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinger	71	Stønad til lærlinger, overslagsbevilgning	A	6 452	6 391
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstonad, overslagsbevilgning	A	1 560 000	1 587 720
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid, overslagsbevilgning	A	104 000	99 349
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Tilleggsstonader og stønad til skolepenger, overslagsbevilgning	A	22 000	21 189
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Bidragforskott	A	665 000	0
2650	Sykepenges	70	Sykepenges for arbeidstakere m.v., overslagsbevilgning	A	46 480 000	47 211 118
2650	Sykepenges	71	Sykepenges for selvstendige, overslagsbevilgning	A	1 480 000	1 477 648
2650	Sykepenges	72	Pleie- opplærings- og omsorgspenges m.v., overslagsbevilgning	A	1 950 000	2 120 817
2650	Sykepenges	75	Feriepenges av sykepenges, overslagsbevilgning	A	2 640 000	2 634 957
2650	Sykepenges	76	Tilskudd til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte, kan overføres	AB	35 000	23 558
2651	Arbeidsavklaringspenges	70	Arbeidsavklaringspenges, overslagsbevilgning	A	35 840 000	35 992 349
2651	Arbeidsavklaringspenges	71	Tilleggsstonad, overslagsbevilgning	A	121 000	119 000
2651	Arbeidsavklaringspenges	72	Legeerklæringer	A	425 000	41 575
2655	Uførehet	70	Uføretrygd, overslagsbevilgning	A	109 720 000	109 894 902
						-848
						61
						-27 720
						4 651
						811
						665 000
						-731 118
						2 352
						-170 817
						5 043
						11 442
						-152 349
						2 000
						383 425
						-174 902

Bevilgningsoppstilling - utgiftskapitler							
Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2022	Endelig regnskap per 31.12.2022	Merutgift (-) og mindreutgift
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, overslagsbevilgning	A	70 000	74 174	-4 174
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. Lovgivning, overslagsbevilgning	A	35 000	34 939	61
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, overslagsbevilgning	A	1 570 000	1 567 300	2 700
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, overslagsbevilgning	A	1 740 000	1 738 710	1 290
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	72	Stønad til servicehund	A	5 622	5 245	377
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	A	120 000	119 193	807
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler	A	675 000	714 725	-39 725
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	A	3 611 200	3 635 284	-24 084
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år	AB	56 125	55 487	638
2670	Alderdøm	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	84 840 000	84 858 219	-18 219
2670	Alderdøm	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	A	169 850 000	169 866 842	-16 842
2670	Alderdøm	72	Inntektpensjon, overslagsbevilgning	A	10 520 000	10 506 694	13 306
2670	Alderdøm	73	Sært tillegg, pensjonstillegg mv., overslagsbevilgning	A	7 120 000	7 126 517	-6 517
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	1 140 000	1 138 813	1 187
2680	Etterlatte	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	A	825 000	830 019	-5 019
2680	Etterlatte	72	Sært tillegg, overslagsbevilgning	A	91 000	88 923	2 077
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønad	A	300	225	75

Bevilgningsoppstilling - utgiftskapitler							
Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2022	Endelig regnskap per 31.12.2022	Merutgift (-) og mindreutgift
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn, overslagsbevilgning	A	2 800	2 694	106
2686	Gravferdsstønad	70	Stønad ved gravferd, overslagsbevilgning	A	285 000	289 308	-4 308
Sum utgiftsført					572 868 995	572 336 636	623 769

Bevilgningsoppstilling - inntektskapitler						
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2022	Endelig regnskap per 31.12.2022
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	A	10 285	9 678
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	A	5 100	4 824
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter mv.	A	19 300	22 166
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse av bidrag	A	24 950	0
3634	Arbeidsmarkeditak	85	Innføring av feilutbetaling, arbeidsmarkeditak	A	3 000	5 191
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	A	2 300	2 308
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse		0	9 934
5700	Folketrygdens inntekter	71	Trygdeavgift		0	736 702
5700	Folketrygdens inntekter	72	Arbeidsgiveravgift		0	1 219 325
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	A	745 000	0
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	A	195 000	258
5701	Diverse inntekter	80	Renter	A	1 500	0
5701	Diverse inntekter	86	Innkrevning av feilutbetalinger	A	1 507 000	291 153
5701	Diverse inntekter	87	Diverse inntekter	A	25 500	3 049

Bevilgningsoppstilling - inntektskapitler						
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2022	Endelig regnskap per 31.12.2022
5701	Diverse inntekter	88	Hjelpemiddelsentraler m.m.	A	78 000	64 007
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	70	Dividende	A	180 000	179 995
5705	Refusjon av dagpenger	70	Refusjon av dagpenger, statsgaranti ved konkurs	A	21 000	0
5705	Refusjon av dagpenger	71	Refusjon av dagpenger for grensearbeidere mv. bosatt i Norge	A	200	0
5705	Refusjon av dagpenger	72	Innkrevning av forskutterte dagpenger	A	940 000	699 241
Sum inntektsført					3 758 135	3 247 831
						2 476 265

Bevilgningoppstilling kapitalregnskapet og mellomværende					
Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet					
Kapitalkontoer					
6004	Norges Bank KK/utbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto	-608 183 049	
6004	Norges Bank KK /Innbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto	7 310 324	
7065	Endringer i mellomværende	0	Arbeids- og velferdsetaten	-112 586	
7155	Statens pensjonskasse	10	Statens Pensjonskasse	31 896 504	
Sum rapportert				-569 088 807	

Beholdninger i kapitalregnskapet					
Konto	Tekst			2021	2022
7xxxx	Mellomværende med statskassen	0	Arbeids- og velferdsetaten	-10 999 771	-11 112 356
Sum inntektsført				-10 999 771	-11 112 356
					112 585
					112 585

Note A Forklaring på samlet tildeling - utgiftskapitler						
Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2021	Tildeling 2022	Samlet tildeling 2022
601	Utrekningsvirksomhet, forskning m.m	21	Spesielle driftsutgifter	0	550	1 385
601	Utrekningsvirksomhet, forskning m.m	22	Kunnskapsutvikling i IA-avtalen m.m., kan overføres	32 450	20 000	52 450
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, kan overføres, kan nyttes under post 45	49 770	148 130	169 900
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	0	145 870	145 870
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	557 386	12 459 250	13 155 559
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	1 755	35 830	37 585
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter	3 008	61 405	57 400
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	3 780	354 470	358 250
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	4 350	88 210	92 560
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	22 246	156 040	178 286
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	1 550	133 620	104 751
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	0	14 930	14 930
634	Arbeidsmarkedstiltak	1	Driftsutgifter	19 150	456 175	464 170
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	448 172	7 620 035	7 773 231
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	43 051	1 801 595	1 836 434
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	0	77 435	77 435
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	0	74 750	78 000
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	0	2 700	2 330
646	Pionerdykkere i Nordsjøen	71	Oppreisning	0	0	0
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning	0	31 970	32 970

Note A Forklaring på samlet tildeling - utgiftskapitler						
Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2021	Tildeling 2022	Samlet tildeling 2022
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning	0	96 600	97 600
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	3 310 000	3 350 000
667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	400 000	375 000
740	Helsedirektoratet	1	Driftsutgifter	0	0	0
762	Primærhelsetjeneste	21	Spesielle driftsutgifter	0	0	0
844	BFD - Kontantstøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	1 333 770	1 170 000
845	BFD - Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	18 169 991	18 110 000
846	BFD - Familie- og oppveksttiltak	21	Spesielle driftsutgifter	0	0	400
1633	Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	0	0	0
2530	BFD - Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, overslagsbevilgning	0	21 771 100	23 290 000
2530	BFD - Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon, overslagsbevilgning	0	785 000	750 000
2530	BFD - Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, overslagsbevilgning	0	575 000	600 000
2530	BFD - Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, overslagsbevilgning	0	30 000	42 000
2541	Dagpenger	70	Dagpenger, overslagsbevilgning	0	14 167 000	12 630 000
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v., overslagsbevilgning	0	895 000	700 000
2543	Midl. stønadsordninger for selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinger	70	Stønad til selvstendig næringsdrivende og frilansere, overslagsbevilgning	0	65 000	375 000
2543	Midl. stønadsordninger for selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinger	71	Stønad til lærlinger, overslagsbevilgning	0	0	6 452
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstønad, overslagsbevilgning	0	1 700 000	1 560 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid, overslagsbevilgning	0	95 000	104 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Tilleggstønader og stønad til skolepenger, overslagsbevilgning	0	21 000	22 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Bidragforskott	0	675 000	665 000

Note A Forklaring på samlet tildeling - utgiftskapitler						
Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2021	Tildeling 2022	Samlet tildeling 2022
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere m.v., overslagsbevilgning	0	42 210 000	46 480 000
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, overslagsbevilgning	0	1 440 000	1 480 000
2650	Sykepenger	72	Pleie- opplærings- og omsorgspenger m.v., overslagsbevilgning	0	1 605 000	1 950 000
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, overslagsbevilgning	0	2 550 000	2 640 000
2650	Sykepenger	76	Tilskudd til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte, kan overføres	0	105 260	35 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, overslagsbevilgning	0	33 561 000	35 840 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstønad, overslagsbevilgning	0	143 000	121 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer	0	425 000	425 000
2655	Uførehet	70	Uføretrygd, overslagsbevilgning	0	111 006 500	109 720 000
2655	Uførehet	75	Menerstatning ved yrkesskade, overslagsbevilgning	0	67 000	70 000
2655	Uførehet	76	Yrkesskadetrygd gml. Lovgivning, overslagsbevilgning	0	34 000	35 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, overslagsbevilgning	0	1 555 200	1 570 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, overslagsbevilgning	0	1 712 800	1 740 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	72	Stønad til servicehund	0	5 622	5 622
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	0	125 000	120 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler	0	739 800	675 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	0	3 938 800	3 611 200
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	0	310 000	330 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler	0	1 728 300	1 970 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater	0	838 150	840 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år	0	55 125	56 125
2670	Alderdøm	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	0	83 960 000	84 840 000

Note A Forklaring på samlet tildeling - utgiftskapitler						
Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2021	Tildeling 2022	Samlet tildeling 2022
2670	Alderdø	71	Tillegspensjon, overslagsbevilgning	0	167 690 000	169 850 000
2670	Alderdø	72	Inntektspensjon, overslagsbevilgning	0	10 480 000	10 520 000
2670	Alderdø	73	Særtilllegg, pensjonstillegg mv., overslagsbevilgning	0	7 096 000	7 120 000
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	0	1 100 000	1 140 000
2680	Etterlatte	71	Tillegspensjon, overslagsbevilgning	0	800 000	825 000
2680	Etterlatte	72	Særtilllegg, overslagsbevilgning	0	87 000	91 000
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønå	0	100	300
2680	Etterlatte	75	Stønå til barnetilsyn, overslagsbevilgning	0	2 700	2 800
2686	Gravferdsstønå	70	Stønå ved gravferd, overslagsbevilgning	0	260 000	285 000
Sum utgiftsført				1 186 668	563 403 783	572 868 995

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overføring til neste år

Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2021	Samlet tildeling 2022	Merutgift (-)/ mindre- utgift	Belastings- fullmakt utgiftsført av andre	Merutgift (-)/mindre- utgift etter belastnings- fullmakt	Mer- inntekter ift. Fullmakt	Omdispon- ering mellom poster	Over- skridelse og inn- og sparing	Sum grunn- lag for overføring	Maks overførbart beløp	Overføres til 2023
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, kan overføres, kan nyttes under post 45	49 770	169 900	22 697	0	22 697	0	0	0	22 697	333 677	22 697
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan over- føres, kan nyttes under post 21	0	145 870	16 898	0	16 898	0	0	0	16 898	271 790	16 898
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	557 386	13 155 559	222 599	1 497	221 102	1 983	0	0	223 085	629 909	223 085
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	1 755	37 585	-963	0	-963	0	0	0	-963	1 792	0
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaff- elser og vedlikehold, kan overføres	3 780	358 250	466	0	466	0	0	0	466	669 685	466
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	4 350	92 560	61 731	55 064	6 667	0	0	0	6 667	4 411	4 411
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	22 246	178 286	155 092	124 233	30 859	0	0	0	30 859	308 125	30 859
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	1 550	104 751	50	0	50	0	0	0	50	208 201	50
634	Arbeidsmarkedstiltak	1	Driftsutgifter	19 150	464 170	-17 680	0	-17 680	0	0	0	-17 680	22 251	0
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	448 172	7 773 231	-2 588	0	-2 588	0	0	0	-2 588	15 553 907	0
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	43 051	1 836 434	44 916	0	44 916	0	0	0	44 916	3 523 563	44 916
2650	Sykepenger	76	Tilskudd til ekspert- bistand og kompetanse- tiltak for sykmeldte, kan overføres	0	35 000	11 442	0	11 442	0	0	0	11 442	55 000	0

6.4 Artskontooppstilling

Oppstilling av artskontorapporteringen 2022

Alle tall i hele tusen NOK	Note	31.12.22	31.12.21
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	-9 422	-10 184
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	-17 697	-14 772
Salgs- og leieinnbetalinger	1	-5 316	-3 353
Andre innbetalinger	1	-4 415	-2 736
Sum innbetalinger fra drift		-36 849	-31 045
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	10 324 535	10 300 231
Andre utbetalinger til drift	3	3 828 893	3 839 331
Sum utbetalinger til drift		14 153 428	14 139 562
Netto rapporterte driftsutgifter		14 116 579	14 108 517
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	-1	-1
Sum investerings- og finansinntekter		-1	-1
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	125 611	403 195
Utbetaling av finansutgifter	4	435	1 410
Sum investerings- og finansutgifter		126 045	404 605
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		126 044	404 604
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetalinger forskudd dagpenger	6	-699 241	0
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	6	-1 049 315	-809 961
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten		-1 748 556	-809 961
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetaling av tilskudd og stønader	7	557 802 176	542 500 272
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		557 802 176	542 500 272
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		-9	-16
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		-1 219 325	-1 204 273
Nettoføringsordning for mva konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		11 898	11 684
Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler		-1 207 436	-1 192 605
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		569 088 807	555 010 827

Oversikt over mellomværende med statskassen

		31.12.22	31.12.21
Eiendeler og gjeld			
Fordringer egne ansatte	8	5 441	4 545
Fordringer ytelser under revurdering	9	430 062	454 143
Fordringer AFP/tilleggs pensjoner	10	753 030	671 253
Andre fordringer	11	743 991	1 638 665
Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte	12	-406 513	-422 567
Skyldige offentlige avgifter	13	-2 886	-2 724
Leverandørgjeld	14	-1 017 473	-1 000 612
Annen gjeld knyttet til drift	15	-233 175	-179 827
Avsetning ubetalt lønn og arbeidsgiveravgift		-6 842	0
Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	16	-11 372 469	-11 193 687
Interne avregninger	17	-5 522	-968 960
Sum mellomværende med statskassen	19	-11 112 356	-10 999 771
Fordringer SPK	18	31 896 504	30 046 017

6.5 Noter

Note 1 | Driftsinntekter

	31.12.22	31.12.21
Administrasjonsvederlag ¹⁾	-9 422	-10 184
Sum innbetalinger fra gebyrer	-9 422	-10 184
Tilskudd fra Norges forskningsråd	-1 201	-11
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	-5 591	-487
Tilskudd fra EU	0	-822
Tilskudd fra kommunale og fylkeskommunale etater	-10 879	-13 452
Tilskudd fra organisasjoner og stiftelser	-25	0
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	-17 697	-14 772
Inntekter tolketjenester ²⁾	-4 824	-2 907
Salgsinntekter	-492	-446
Sum salgs- og leieinnbetalinger	-5 316	-3 353
Andre driftsinntekter	-4 415	-2 736
Sum andre innbetalinger	-4 415	-2 736
Sum driftsinntekter	-36 849	-31 045

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

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

Innbetalinger fra tilskudd omfatter eksterne prosjektinntekter.

Note 2 | Utbetalinger til lønn

	31.12.22	31.12.21
Lønninger ¹⁾	9 100 404	8 758 706
Arbeidsgiveravgift ²⁾	1 202 786	1 190 130
Pensjonsutgifter ³⁾	689 818	854 853
Sykepenger og andre refusjoner	-776 442	-613 634
Andre ytelser	107 969	110 176
Sum lønn, sosiale utgifter og refusjoner	10 324 535	10 300 231

- 1) Inkluderer avsetning for ubetalte lønnskostnader som følge av forsinket lønnsoppgjør 2022 på 6 mill. kroner. Avsetningen er basert på tildelt forhandlingspott for de berørte enhetene, og beregnet med virkning fra 01.05.2022.
- 2) Inkluderer avsetning for arbeidsgiveravgift av ubetalte lønnskostnader som følge av forsinket lønnsoppgjør 2022 på 0,8 mill. kroner.
- 3) Premiesatsen for arbeidsgiverandelen utgjorde i 2022 8,3 prosent (arbeidsgiverandel av pensjonspremien/pensjonsgrunnlaget i 2022 rapportert til SPK).

For regnskapsåret 2021 benyttet NAV en forenklet modell for premiebetaling, noe som innebar betaling av en fast premiesats for arbeidsgiverandelen på 10,3 prosent.

Forklaring til endringen av arbeidsgiverandel mellom 2021 og 2022

Fra 2022 har SPK lagt om pensjonspremiemodellen for statlige virksomheter. Fra 1. januar 2022 betaler alle statlige virksomheter en virksomhetsspesifikk hendelsesbasert arbeidsgiverandel som en del av pensjonspremien. At premien er virksomhetsspesifikk, betyr at den beregnes ut fra den enkelte virksomhets forhold, ikke for grupper av virksomheter samlet. At den er hendelsesbasert, betyr at den tar hensyn til de faktiske hendelsene i medlemsbestanden i virksomheten, slik at premie-reserven er à jour når det gjelder medlemmets opptjening. Medlemsandelen på to prosent av lønnsgrunnlaget er uendret.

NAV mottok tilleggsfaktura fra SPK i desember 2022

Pensjonspremien for 2022 er basert på en oppdatert årsprognose fra SPK. I denne prognosen er det benyttet lik lønnsvekst for alle ansatte i beregningen av pensjons-premien i stedet for individuell lønnsvekst. Dette skyldtes at individuelle lønnsplåslag ikke var klare i tide til å bli inkludert i terminfakturaen for 6. termin 2022 fra SPK. Virkningen av individuelle lønnsplåslag vil derfor først inngå i premie-fakturaen for 1. termin 2023. Bruk av oppdatert årsprognose for regnskapsføring av pensjonspremie i 2022 gir følgelig ikke et helt riktig bilde av faktisk pensjonspremie i 2022. Faktisk pensjonspremie for 2022 og 2023 blir riktig totalt sett, men fordelingen mellom de to regnskaps-årene vil ikke være helt presis.

	2022	2021
Gjennomsnittlig antall ansatte	15 364	15 463
Gjennomsnittlig antall avtalte årsverk	14 811	14 903
Gjennomsnittlig antall utførte årsverk	12 988	13 430

Note 3 | Andre utbetalinger til drift

	31.12.22	31.12.21
Utgifter lokaler	1 175 542	1 122 787
Leie maskiner, inventar o.l.	17 319	16 657
Programvare - løpende lisenser	306 267	298 617
Verktøy, inventar og driftsmaterialer under 50.000	35 417	55 804
Reparasjoner og vedlikehold	128 697	149 486
Vedlikehold programvare	291 410	329 564

	31.12.22	31.12.21
Kjøp av konsulentttjenester ¹⁾	877 827	849 948
Kjøp av andre fremmede tjenester ²⁾	469 489	496 166
Kontorutgifter, trykksak o.l.	196 735	210 907
Telefon, porto o.l.	128 895	133 627
Utgifter transportmidler	14 567	12 673
Utgifter og godtgjørelse for reise, diett, bil o.l.	109 370	56 824
Salg, reklame og representasjon	1 649	673
Kontingent og gave	3 117	2 700
Øvrige utgifter ³⁾	63 555	67 160
Erstatninger ⁴⁾	9 037	35 738
Sum andre utbetalinger til drift	3 828 893	3 839 331

1) Kapittel 605 post 22 (Forsknings- og utredningsaktiviteter) er belastet med 33,5 mill. kroner i 2022. I 2021 var det belastet 44 mill. kroner.

2) Inkluderer belastningsfullmakt på 32,7 mill. kroner i 2022, som gjelder utviklingskostnader dekket av Helsedirektoratet (kap. 740), tilsvarende var 32 mill. kroner i 2021.

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

4) Gjelder i hovedsak erstatninger i forbindelse med EØS-saken. Erstatninger gjelder saker der NAV har anledning til å belaste Justis- og beredskapsdepartementet i forbindelse med dekning av utgifter ved erstatningssaker der NAV er ansvarlig etter erstatningsrettslige regler. I tillegg har NAV erstatningssaker som gjelder drift og manglende pensjonsutbetalinger.

Konsulentttjenester defineres som kjøp av tjenester utført av eksterne med spesialkompetanse som for en tidsavgrenset periode engasjeres av virksomheten for å utføre en konkret definert oppgave. Kjøp av tjenester som ikke dekkes av definisjonen, er å anse som annen fremmed tjeneste.

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

Hovedområder konsulent og fremmede tjenester	31.12.22	31.12.21
Konsulentttjenester innen økonomi, revisjon og juss	46 032	38 775
Konsulentttjenester til utvikling av programvare, IKT-løsninger mv. ¹⁾	675 935	399 689
Konsulentttjenester til org.utvikling, rekruttering, kommunikasjon- og informasjonsrådg. o.l.	36 709	48 824
Andre konsulentttjenester ¹⁾	119 151	362 661
Sum konsulentttjenester ²⁾	877 827	849 949
Innleie av vikarer	15 423	4 563
Kjøp av tjenester til løpende driftsoppgaver, IKT	192 122	200 194
Kjøp av lønns- og regnskapstjenester	9	9
Kommunale tjenestekjøp	72 474	114 272
Tjenestekjøp knyttet til hjelpemiddelområdet	105 899	103 237
Kjøp av tolke- og translatørtjenester	41 482	22 654
Kjøp av forsknings- og utredningsoppdrag	0	2 444
Kjøp av andre eksterne tjenester	42 079	48 793
Sum fremmede tjenester ³⁾	469 489	496 166
Sum konsulent- og fremmede tjenester	1 347 315	1 346 115

1) Fra regnskapstillene for 2021 har et av de større moderniseringsprosjektene i NAV endret kontering. Korrigert for dette vil sammenlikningstillene for 2021 være 613,9 mill. kroner for konsulentttjenester til utvikling av programvare, IKT-løsninger mv., og 148,4 mill. kroner for Andre konsulentttjenester.

2) Kapittel 604 (Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen) er belastet med 130 mill. kroner i 2022 og 203 mill. kroner i 2021.

3) Kapittel 604 (Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen) er belastet med 0,9 mill. kroner i 2022 og 0,1 mill. kroner i 2021.

Note 4 | Finansinntekter og finansutgifter

	31.12.22	31.12.21
Renteinntekter	0	-1
Valutagevinst	-1	0
Sum innbetaling av finansinntekter	-1	-1
Renteutgifter	165	790
Forsinkelsesrenter skatt	2	0
Valutadifferanser	267	620
Sum utbetaling av finansutgifter	435	1 410

Note 5 | Utbetaling til investeringer

	31.12.22	31.12.21
Programvarelisenser over 50 000	4 190	21 938
Inventar over 50 000	30 557	146 619
Datamaskiner over 50 000	60 919	200 250
Bil (driftsmiddel)	383	2 489
Telefoni over 50 000	2 825	5 263
Andre driftsmidler over 50 000	26 737	26 636
Sum utbetaling til investeringer	125 611	403 195

Utgiftsførte investeringer omfatter anskaffelser av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler som enkeltvis har en anskaffelsesverdi over 50 000 kroner og levetid på 3 år eller mer som etter kontant-prinsippet utgiftsføres direkte.

NAV har i tillegg andre anskaffelser som enkeltvis har en anskaffelsesverdi over 50 000 kroner, men disse blir utgiftsført på andre artskontoer enn de som inngår i denne noten. Det gjelder blant annet tjenestekjøp for utvikling av IKT-løsninger. Disse utgiftene kommer frem i note 3.

Note 6 | Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	31.12.22	31.12.21
Trygder og pensjonspremier	-744 083	-630 654
Offentlig bidragskrav forskudd	-258	-458
Billån/næringslån	-3 787	-2 638
Tilbakebetaling til NAV (feilutbetalinger og etteroppgjør) ¹⁾	-291 503	-162 078
Tilbakebetaling fra NAV (EØS) ²⁾	241	2 688
Tilbakebetaling forskudd dagpenger ³⁾	-699 241	0
Andre inntekter ⁴⁾	-9 925	-16 821
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten	-1 748 556	-809 961

1) Skattetrekk knyttet til etteroppgjør uføre, på 77,5 mill. kroner, ble ført som inntekt i 2020. I 2021 ble trekket overført til Skatteetaten og ført som en inntektsreduksjon, som følge av nettoprinsipp for feilutbetalingssaker. Korrigert for inntektsreduksjonen ville regnskapslinjen vært -239,5 mill. kroner i 2021.

2) Omfatter tilbakebetalinger til personer som feilaktig har betalt tilbake ytelser på grunn av at NAV har tolket og praktisert EØS-regelverket feil, i de sakene som var ferdig nedbetalt og ytelsen ikke var korrigert for innkrevd beløp overfor Skatteetaten. I saker der ytelsen allerede er korrigert for feilaktig innkreving, er tilbakebetalingen belastet den enkelte ytelsen og inngår i note 7.

3) Det har i 2022 vært en prinsippendring for bokføring av innbetalingene av forskudd på dagpenger, slik at innbetalingene nå bokføres som inntekter. I 2021 var dette bokført som kostnadsreduksjon i note 7.

4) Gjelder tilbakebetaling av lønnskompensasjon fra arbeidsgivere i forbindelse med permittering av ansatte under pandemien.

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 7 | Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.22	31.12.21
Inntekter Folketrygden ¹⁾	7 382	62 473
Diverse inntekter	-2 939	-2 756
Inntekter hjelpemidler	-60 220	-50 488
Refusjoner og feilutbetalinger arbeidsmarkedstiltak	-5 191	-2 707
Refusjon og feilutbetalinger ventelønn	-2 308	-3 120
Innbetalt dividende på statsgaranti for lønnskrav ved konkurs	-179 995	-166 422
Inntekter ytelsesforvaltning	-243 271	-163 020
Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte	23 194	24 083
Frivillig arbeid	104 701	103 450
Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	14 930	14 540
Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	142 825	142 073
Programkategori 09.20 Tiltak for bedre levekår mv.	142 825	142 073
Tiltak for arbeidssøkere	7 775 819	7 930 676
Varig tilrettelagt arbeid	1 791 518	1 712 743
Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	73 086	55 616
Funksjonsassistanse i arbeidslivet	84 823	71 626
Arbidsmarkedstiltak	9 725 246	9 770 661
Driftsutgifter	2 325	3 472
Ventelønn	2 325	3 472
Programkategori 09.30 Arbeidsmarked	9 727 571	9 774 133
Pionerdykkere i Nordsjøen	0	407
Programkategori 09.40 Arbeidsmiljø og sikkerhet	0	407
Tilskudd, militære	34 640	38 907
Tilskudd, sivile	98 328	114 787
Krigspensjon	132 968	153 694
Tilskudd	3 350 489	3 044 537
Avtalefestet pensjon (AFP)	3 350 489	3 044 537
Tilskudd	385 008	312 886
Supplerende stønad til personer over 67 år	385 008	312 886
Programkategori 09.60 Kontantytelser	3 868 465	3 511 117
Overgangsstonad	1 587 720	1 632 383

	31.12.22	31.12.21
Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid	99 349	104 912
Tilleggsstønader og stønad til skolepenger	21 189	25 382
Stønad til enslig mor eller far	1 708 258	1 762 677
Programkategori 29.20 Enslige forsørgere	1 708 258	1 762 677
Sykepenges for arbeidstakere mv.	47 211 118	44 486 108
Sykepenges for selvstendige	1 477 648	1 409 180
Pleie-, opplærings- og omsorgspenges mv.	2 120 817	1 700 273
Feriepenges av sykepenges	2 634 957	2 708 993
Tilskudd til ekspertbistand	23 558	14 286
Sykepenges	53 468 098	50 318 840
Arbeidsavklaringspenges	35 992 349	33 165 618
Tilleggsstønad	119 000	111 503
Legeerklæringer	41 575	38 083
Arbeidsavklaringspenges	36 152 923	33 315 204
Uføretrygd	109 894 902	103 909 806
Menerstatning ved yrkesskade	74 174	67 056
Yrkesskadetrygd gml. Lovgivning	34 939	36 662
Uførhet	110 004 016	104 013 524
Programkategori 29.50 Inntektssikring ved sykdom og uførhet	199 625 037	187 647 568
Grunnstønad	1 567 300	1 560 076
Hjelpestønad	1 738 710	1 662 113
Stønad til servicehund	5 245	4 971
Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	119 193	109 539
Tilskudd til biler	714 725	643 311
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	3 635 284	3 505 586
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	338 296	280 894
Ortopediske hjelpemidler	1 970 395	1 814 737
Høreapparater	825 612	803 785
Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år	54 662	116 762
Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	10 969 422	10 501 774
Programkategori 29.60 Kompensasjon for merutgifter ved nedsatt funksjonsevne mv.	10 969 422	10 501 774
Grunnpensjon	84 858 219	81 429 864
Tilleggs pensjon	169 866 842	161 755 149
Inntekts pensjon	10 506 694	6 667 096
Sært tillegg, pensjonstillegg mv.	7 126 517	7 053 937
Alderdom	272 358 272	256 906 046
Programkategori 29.70 Alderdom	272 358 272	256 906 046
Grunnpensjon	1 138 813	1 112 993

	31.12.22	31.12.21
Tilleggspensjon	830 019	811 741
Sært tillegg	88 923	88 722
Utdanningsstønad	225	187
Stønad til barnetilsyn	2 694	2 789
Etterlatte	2 060 673	2 016 432
Stønad ved gravferd	289 308	257 381
Stønad ved gravferd	289 308	257 381
Programkategori 29.80 Forsørgertap og eneomsorg for barn mv.	2 349 981	2 273 813
Dagpenger ²⁾	12 866 285	26 054 959
Dagpenger	12 866 285	26 054 959
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	667 212	658 884
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	667 212	658 884
Stønad til selvstendig næringsdrivende og frilansere	375 848	1 342 565
Stønad til lærlinger	6 391	59 764
Midl. stønadsordninger til selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinger	382 238	1 402 329
Programkategori 33.30 Arbeidsliv	13 915 735	28 116 172
Sum Arbeids- og sosialdepartementets område	514 422 295	500 472 760
Tilskudd	1 169 506	1 417 247
Kontantstøtte	1 169 506	1 417 247
Tilskudd	18 154 012	17 350 885
Barnetrygd	18 154 012	17 350 885
Programkategori 11.10 Familie og oppvekst	19 323 518	18 768 132
Foreldrepenger ved fødsel	22 694 213	21 877 920
Engangsstønad ved fødsel og adopsjon	725 978	811 234
Feriepenger av foreldrepenger	598 189	533 654
Foreldrepenger ved adopsjon	37 982	36 573
Foreldrepenger	24 056 363	23 259 381
Programkategori 28.50 Stønad ved fødsel og adopsjon	24 056 363	23 259 381
Sum Barne- og familiedepartementets område	43 379 881	42 027 513
Sum tilskudd	557 802 176	542 500 273

1) Regnskapslinjen inneholder tilbakebetaling fra NAV av for mye innkrevd trygdeavgift.

2) I 2022 føres innbetaling av forskudd dagpenger som inntekt på eget kapittel og fremkommer i note 6. Regnskapslinjen inneholder derfor ikke lenger forskudd dagpenger i 2022. Både utbetaling og innbetaling knyttet til forskudd dagpenger inngår i linjen dagpenger i 2021.

Note 8 | Fordringer egne ansatte

	31.12.22	31.12.21
Lønnslån	4 937	4 402
Forskudd lønn	428	60
Fordring ansatte	76	83
Sum fordringer egne ansatte	5 441	4 545

Note 9 | Fordringer ytelser under revurdering

	31.12.22	31.12.21
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	3 614	4 959
Barnetrygd	53 345	48 753
Kontantstøtte	16 722	3 525
Yrkesskade	637	0
Grunn- og hjelpestønad	21 106	25 913
Inntektsytelser ¹⁾	109 346	105 575
Pensjon	60 682	49 337
Enslig forsørger	440	563
Korttidssytelser ²⁾	143 493	108 236
Andre ytelser stønad	10	47
Skattetrekk	288	47
Trekk i revurderte ytelser	360	585
Korttid Corona ³⁾	20 018	106 603
Sum fordringer ytelser under revurdering, jfr. note 17	430 062	454 143

1) I linjen for Inntektsytelser inngår ytelsene enslig forsørger og uføretrygd.

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

3) Kontoen inkluderer antall saker til behandling for mulig feilutbetaling knyttet til lønnskompensasjon ved permittering og inntektskompensasjon til frilansere og selvstendig næringsdrivende.

Ytelser under revurdering er saker hvor vi har gjennomført ny vilkårsprøving. Saldoen på denne kontoen i balansen viser beløp på saker som er under saksbehandling for vurdering hvorvidt utbetalingen er urettmessig mottatt. Når saksbehandlingen er avsluttet føres beløpet ut av balansen. 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 Skatteetaten for innkreving.

NAV har også saker som er til vurdering for mulig feilutbetaling som ikke blir balanseført. Dette gjelder dagpenger, arbeidsavklaringspenger og tilleggsstønader, og saldoen er beregnet til å utgjøre 300 millioner kroner per 31. desember 2022 og 232 millioner kroner per 31. desember 2021. Beregningen baserer seg på antall saker til behandling for mulig feilutbetaling og gjennomsnittlig beløp som er sendt til innkreving i Skatteetaten. Antall saker til behandling har gått opp fra 6 615 per 31. desember 2021 til 8 565 per 31. desember 2022. Det gjennomsnittlige beregnede vedtaksbeløpet er 35 000 kroner i 2021 og 2022. Per 31. desember 2022 utgjør summen av regnskapsført saldo og beregnet beløp på saker som er under saksbehandling for vurdering om utbetalingen er urettmessig mottatt, totalt 729 millioner kroner. Tilsvarende tall per 31. desember 2021 var 685 millioner kroner. Videre saksbehandling vil avklare om beløpet er feilutbetalt eller ikke og om det skal innkreves.

Note 10 | Fordringer AFP/tilleggspensjoner

	31.12.22	31.12.21
AFP alle ordninger	747 988	665 863
Tilleggspensjon kommuner	5 042	5 390
Sum fordringer knyttet til AFP/tilleggspensjoner	753 030	671 253

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

Note 11 | Andre fordringer

	31.12.22	31.12.21
Innbetalinger til oppfølging drift	-33	-114
Andre fordringer drift - motkonto jfr. note 17 ¹⁾	102 131	131 605
Fordringer sykepenger under tilskuddsforvaltningen - motkonto jfr. note 17	1 693	1 912
Forskudd dagpenger- motkonto jfr. note 17 ²⁾	507 911	1 392 645
Forskudd dagpenger trekk	-70	-3 756
Nødutbetalinger motkonto jfr. Note 17	7 343	1 498
Andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltning ³⁾	125 014	114 875
Sum andre fordringer	743 991	1 638 665

- 1) Andre fordringer drift består i hovedsak av kundefordringer drift, utestående syke- og foreldrepenger og utestående fordringer kommuner.
- 2) Gjelder utestående forskudd dagpenger som følge av koronapandemien, jfr. midlertidig forskrift om forskudd på dagpenger for å avhjelpe konsekvensene av covid-19.
- 3) Andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltningen består i hovedsak av utestående skatt, hvor NAV venter på tilbakebetaling fra kemneren.

Note 12 | Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte

	31.12.22	31.12.21
Forskuddstrekk	-376 398	-389 957
Påleggstrekk	-415	-300
Pensjonstrekk medlemsandel	-29 701	-32 310
Sum skyldig skattetrekk og andre trekk drift	-406 513	-422 567

Note 13 | Skyldig offentlige avgifter

	31.12.22	31.12.21
Utgående merverdiavgift	-2 886	-2 724

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

Note 14 | Leverandørgjeld

	31.12.22	31.12.21
Leverandørgjeld drift – motkonto jfr. Note 17	-405 801	-457 558
Leverandørgjeld ytelser – motkonto jfr. Note 17	-611 672	-543 054
Sum leverandørgjeld	-1 017 473	-1 000 612

- 1) I tillegg har NAV i perioden 01.01.-15.01.2023 mottatt faktura med fakturadato i 2022 på 151 mill. kroner, hvor 80 mill. kroner gjelder drift. Dette utgjør 0,58 % av den totale bevilgningen for drift.

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

Tabellen under viser de 10 største leverandørene som utgjør deler av leverandørgjelden per 31. desember 2022.

Leverandører	31.12.22
SPK Forsikring	249 716
Harald A. Møller AS	41 899
Sunrise Medical AS	28 996
Ortopediteknikk AS	28 050
Sonova Norway AS	27 498
OCH Ortopedi AS	24 735
Blatchford Ortopedi AS	23 710
Etac AS	20 739
Invacare AS	19 503
Sophies Minde Ortopedi AS	18 429

Note 15 | Annen gjeld knyttet til drift

	31.12.22	31.12.21
Tilbakebetalt nettolønn	-105	-124
Pensjonstrekk arbeidsgiverandel	-220 015	-166 530
Eksternt finansierte prosjekt	-13 055	-13 173
Avsetning ubetalt lønn ¹⁾	-6 055	0
Avsetning ubetalt arbeidsgiveravgift ²⁾	-787	0
Sum annen gjeld knyttet til drift	-240 017	-179 827

1) Avsetning for ubetalte lønnskostnader som følge av forsinket lønnsoppgjør 2022.

2) Avsetning av arbeidsgiveravgift tilhørende ubetalte lønnskostnader som følge av forsinket lønnsoppgjør 2022.

Note 16 | Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.22	31.12.21
Trekk i pensjon ved institusjonsopphold ¹⁾	-3 361	-173
Skyldig skattetrekk ytelser	-11 289 733	-11 128 445
Uhevet utbetaling – motkonto jfr. note 17	-26 147	-12 304
Annen kortsiktig gjeld knyttet til tilskuddsforvaltningen ²⁾	-53 227	-52 765
Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	-11 372 469	-11 193 687

1) Utbetales til kommuner og private institusjoner.

2) 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 17 | Interne avregninger

	31.12.22	31.12.21
Motkonto balanseposter ytelser, jfr. Note 11 og 16	-490 801	-1 383 751
Motkonto balanseposter drift, jfr. Note 11	-102 131	-131 605
Motkonto leverandørgjeld drift, jfr. Note 14	405 801	457 558
Motkonto leverandørgjeld ytelser, jfr. Note 14	611 672	543 054
Motkonto ytelser under revurdering, jfr. Note 9	-430 062	-454 216
Sum motkontoer balanse	-5 522	-968 960

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

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

	31.12.22	31.12.21
Skyldnerkonti	-10 036 313	-9 490 625
Motkonto til skyldnerkonti	10 036 313	9 490 625
Lån til bil som hjelpemiddel (Gruppe 2-bil)	4 245 224	4 188 536
Tilskudd til bil som hjelpemiddel (Gruppe 1-bil)	131 342	175 738
Motkonto til lån og tilskudd bil	-4 376 566	-4 364 274
Tilskudd til hjelpemiddel for selvstendig næringsdrivende	24 526	29 715
Motkonto til hjelpemiddel for selvstendig næringsdrivende	-24 526	-29 715
Avskrivning tilskudd til hjelpemidler	56 457	68 490
Motkonto avskrivninger tilskudd til hjelpemidler	-56 457	-68 490
Fakturering frivillig folketrygdavgift	15 669	19 563
Motkonto fakturering frivillig folketrygdavgift	-15 669	-19 563
Krav til innkreving etter dom	12 192	16 953
Motkonto til innkreving etter dom	-12 192	-16 953
Krav fødsels- og sykepenges i arbeidsgiverperioden	2 852	4 308
Motkonto til krav i arbeidsgiverperioden	-2 852	-4 308
Til innkreving feilutbetaling ekskl. renter ¹⁾	959 187	838 518
Til innkreving renter	31 712	25 542
Til innkreving etteroppgjør ¹⁾	578 432	415 241
Til innkreving forskudd dagpenger	180 576	433 985
Sum til innkreving	1 749 907	1 713 286
Ikke innkreving feilutbetaling	374 170	308 146
Ikke innkreving forskudd dagpenger	5 031	1 748
Foreldet feilutbetaling før innkreving	99 390	115 244
Motkonto innkreving, ikke innkreving og foreldelse	-2 228 497	-2 138 424

1) Innkreving av etteroppgjør i 2021 inkluderer skatt knyttet til etteroppgjør. Dette medfører et avvik på 97,5 mill. kroner fra oppstillingen av kapittel 6 i årsrapporten 2021, for regnskapslinje Til innkreving feilutbetaling ekskl. renter og Til innkreving etteroppgjør.

Skylderkonti: Består av betalingsoppdrag sendt til banken, men ikke avregnet og dermed ikke resultatført som ytelser. Disse skal balansere mot motkonto og samsvare med åpne poster i reskontro for utbetaling til brukerne. Åpne poster vil for eksempel 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, jamfør folketrygdlovens §§ 10-5 og 10-6. Dette er tilskudd/lån som belastes stønadsbudsjettet ved utbetaling. Mottakeren må signere et gjeldsbrev før hjelpemiddelet eller bilen blir utlevert. Ved mislighold av lånet eller tilskuddet vil saken gå til innkreving. NAV synliggjør i regnskapet at dette er tilskudd/lån hvor det foreligger gjeldsbrev, for å ha en regnskapsmessig oppfølging av alle tilskudd og lån. Lån til hjelpemidler påvirker derfor ikke sum interne avregninger. Tilskuddet/lånet kan bli delvis innfridd ved innlevering av hjelpemiddelet eller ved at brukeren kjøper hjelpemiddelet.

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

Fakturering frivillig folketrygdavgift: For å synliggjøre utestående krav på frivillig folketrygdavgift, blir disse balanseført. Kontoen er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Balanseføringen av disse fordringene ble innført fra desember 2019.

Krav til innkreving etter dom: For synliggjøring av mottatt krav som følge av rettskraftig dom blir disse balanseført. Ifølge 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 kommer frem av dommen. Kontoen er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Balansekontoen vil vise hva som totalt er overført til innkreving etter dom i løpet av året.

Krav fødsels- og sykepenger i arbeidsgiverperioden: Hvis en arbeidsgiver ikke betaler sykepenger eller fødselspenger som han/hun er forpliktet til å yte i arbeidsgiverperioden, skal NAV utbetale syke- og fødselspengene. Vi skal kreve beløpet som er utbetalt tilbake fra arbeidsgiveren.

Til innkreving: Beløp som skal kreves inn som følge av tilbakekrevingsvedtak i revurderte saker blir ført på egne balansekontoer. Kontoene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Balansekontoene vil vise hva som totalt er overført til innkreving i løpet av året, inklusive renter. I denne gruppen inngår også beløp som skal kreves inn som følge av etteroppgjør uføretrygd og forskudd dagpenger. Hvis mottakerne av uføretrygd har fått utbetalt for lite eller for mye foretar NAV et etteroppgjør. Dette gjøres hver høst når skatteoppgjøret er klart. Saldoen per 31. desember 2022 er i tabellen nedenfor spesifisert per yttelse. Innkreving etteroppgjør inngår i linjen "Inntektsyttelser" i tabellen nedenfor.

Ikke innkreving: Beløp som, etter tilbakekrevingsvedtak, ikke skal kreves inn, blir ført på egne balansekontoer. Kontoene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. I gruppen inngår også forskudd dagpenger. Saldoen per 31. desember 2022 er i tabellen nedenfor spesifisert per yttelse.

Foreldet feilutbetaling før innkreving: Beløp som allerede er foreldet når tilbakekrevingsvedtak i revurderte saker foreligger blir ført på egne balansekontoer. Kontoene er gruppert i interne

avregninger sammen med tilhørende motkonto. Saldoen per 31. desember 2022 er i tabellen nedenfor spesifisert per ytelse.

Fordelt på ytelser per 31.12.2022	Til innkreving	Ikke innkreving	Foreldet
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	5 528	835	970
Barnetrygd	93 522	18 782	13 967
Kontantstøtte	10 633	1 176	223
Yrkesskade	1 351	245	0
Grunn- og hjelpestønad	1 089	18 854	6 489
Inntektsytelser	655 705	60 528	22 119
Pensjon	79 815	43 908	18 252
Enslig forsørger	15 211	3 341	68
Sykepenger	21 560	9 872	6 096
Foreldrepenger	79 138	11 741	2 049
Pleiepenger	7 521	1 340	104
Andre ytelser Infotrygd	258	40	0
Arbeidsavklaringspenger	107 258	29 460	17 936
Dagpenger	208 633	20 261	10 669
Forskudd dagpenger	180 576	5 031	0
Lønnskompensasjon	103 499	102 543	0
Skattefrie tilleggssønader Abetal	6 302	3 945	448
Korttidssytelser korona	78 276	47 298	0
Tilbakekreving skatt ¹⁾	94 031	0	0
SUM	1 749 907	379 200	99 390

1) Gjelder skattebeløp i tilfeller der det er fattet netto tilbakekrevingsvedtak.

Note 18 | Fordringer SPK

	31.12.22	31.12.21
Fordringer SPK	31 896 504	30 046 017

Fordringer SPK gjelder ytelser som NAV utbetaler for Statens Pensjonskasse (SPK). Ytelsene blir resultatført i SPKs regnskap. I NAVs regnskap vil disse utbetalingene gå frem 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 overgangen til nytt regnskapsår.

Note 19 | 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	5 441	5 441	
Andre kortsiktige fordringer	-33	-33	
Sum andre fordringer	5 408	5 408	0
Leverandørgjeld	-1 017 473	-1 017 473	
Motpost leverandørgjeld	1 017 473	1 017 473	
Sum leverandørgjeld	0	0	0
Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	-12 879 518	-12 879 518	
Motpost konto 250-251	12 879 518	2 411 171	
Tømming 2559	-10 468 347		
Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer	-10 468 347	-10 468 347	0
Forskuddstrekk	-376 398	-376 398	
Påløpt arbeidsgiveravgift av påløpte lønnskostnader	-787	-787	
Påleggstrekk	-415	-415	
Pensjonstrekk	-249 716	-249 716	
Sum skyldig skattetrekk og andre trekk	-627 315	-627 315	0
Oppgjørskonto merverdiavgift	-2 886	-2 886	
Sum skyldig offentlige avgifter	-2 886	-2 886	0
Tilbakebetalt nettolønn	-105	-105	
Gjeld til ansatte	-6 055	-6 055	
Eksterne prosjektmidler	-13 055	-13 055	
Sum annen kortsiktig gjeld	-19 215	-19 215	0
Totalt	-11 112 356	-11 112 356	0



Arbeids- og velferdsdirektoratet

Våren 2023