



# Årsrapport 2017

Arbeids- og velferdsdirektoratet



# Innhold

1	Leders beretning	5	6	Årsregnskap	97
2	Introduksjon til virksomheten og hovedtall	7	6.1	Ledelseskommentarer til regnskapet.....	88
2.1	NAV's oppgaver.....	8	6.2	Prinsippnote.....	90
2.2	NAV's organisasjon .....	10	6.3	Bevilgningsoppstilling med noter.....	92
2.3	NAV flytter ressurser mot brukere.....	11	6.4	Artskontooppstilling.....	97
2.4	Nøkkeltall.....	12	7	Figurer og tabeller	119
2.5	Situasjonen på arbeidsmarkedet.....	14			
3	Aktiviteter og resultater	17			
3.1	Flere i arbeid.....	18			
3.1.1	Overordnet vurdering av måloppnåelse.....	18			
3.1.2	Styringsparametere.....	19			
3.1.3	Situasjonen på arbeidsmarkedet.....	20			
3.1.4	Arbeidsgivere som henvender seg til Arbeids- og velferdsetaten skal få rekrutteringsbistand med god kvalitet.....	26			
3.2	Økt inkludering.....	28			
3.2.1	Overordnet vurdering av måloppnåelse/status.....	28			
3.3	Gode levekår for de vanskeligst stilte.....	34			
3.3.1	Tilrettelegge for god kompetanse og kvalitet i de sosiale tjenestene i NAV-kontoret .....	34			
3.3.2	Bidra til at personer med nedsatt funksjonsevne kan ha en aktiv hverdag.....	36			
3.4	Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning.....	40			
3.4.1	Overordnet vurdering av måloppnåelse.....	40			
3.4.2	Styringsparametere.....	40			
3.4.3	Sikre rett ytelse til rett tid.....	42			
3.4.4	Forebygge og avdekke trygdemisbruk.....	60			
3.5	Brukeropplevelser.....	61			
3.5.1	Overordnet vurdering av måloppnåelse.....	61			
3.5.2	Overordnet vurdering av måloppnåelse.....	61			
3.5.3	Gode brukermøter preget av respekt.....	61			
3.5.4	Lett tilgjengelige tjenester og informasjon tilpasset brukernes behov.....	62			
3.6	Forvaltning og IKT-utvikling.....	65			
3.6.1	Utvikling av partnerskapet.....	65			
3.6.2	Effektiv ressursbruk.....	65			
3.6.3	IKT-utvikling.....	66			
3.6.4	Utvikling av kompetanse og kunnskapsbaserte tjenester.....	69			
4	Styring og kontroll	71			
4.1	Overordnet vurdering av styring og kontroll.....	72			
4.2	Endringer i styringen .....	74			
4.3	Forbedring av styring og kontroll.....	75			
4.4	Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse.....	77			
5	Vurdering av framtidsutsikter	81			
5.1	Hovedpunkter fra omverdensanalysen.....	82			
5.2	Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover.....	84			
5.3	Oppfølging av mottakere på helserelaterte ytelser.....	84			
5.4	Levekårsutviklingen og de sosiale tjenestene.....	85			

# 1 Leders beretning



Sigrun Vågeng  
Arbeids- og velferdsdirektør

NAV er til for brukerne. Vi skal bistå de som trenger hjelp til å komme i jobb, vi skal være nyttige for arbeidsgivere og samhandlere, og vi skal se til at de som trenger ytelser og tjenester, får det de har krav på.

Vi endrer oss for å få flere i arbeid og forvalte folketrygden på en enda bedre måte, og har gjennom 2017 brukt mer ressurser på oppfølging av brukere som trenger bistand for å komme i jobb. Vi har igangsatt digitalisering av sykefraværsoppfølgingen, laget bedre selvbetjeningsløsninger for ytelsessøknader og ny løsning for dialog mellom NAV-kontoret og arbeidssøker – alt dette for å frigjøre mer tid til brukeroppfølging.

Vi henviser brukerne til selvbetjeningsløsninger på nett og erstatter «drop-in»-besøk med flere planlagte brukermøter. For de fleste brukerne er digitalisering synonymt med forbedring.

De siste årene har NAV forsterket samarbeidet med arbeidsgivere, noe som er avgjørende for å få flere i arbeid og øke arbeidsinkluderingen. Vi har inngått samarbeid med andre som offentliggjør ledige stillinger. Det har gitt en betydelig økning i antall stillinger utlyst i NAVs stillingsportal. Det gir både brukerne og NAV bedre oversikt over ledige stillinger. Vi har arrangert en rekke rekrutteringsaktiviteter for arbeidsgivere og arbeidssøkere, og vi bruker den økte arbeidsgiverkontakten aktivt til å besette ledige stillinger og hjelpe utsatte grupper over i arbeid.

Resultatene for 2017 viser at flere personer under 30 år finner arbeid. Både bedringer i arbeids-markedet og NAVs innsats bidrar til dette. Økt oppmerksomhet om sykmeldingspraksis og vurderinger etter 8 uker bidrar til økt bruk av gradert sykmelding, og at flere sykmeldte holder tett kontakt med arbeidsgiver gjennom sykdomsperioden. Færre personer er registrert med nedsatt arbeidsevne.

I 2017 ble de første NAV-kontorene slått sammen som følge av kommunereformen, og arbeidet med overgang fra fylker til regioner ble påbegynt. Vi vil overføre ressurser til NAV-kontorene, som i mange tilfeller også blir større. De får mer ansvar, og vi legger opp til mer lokal ledelse og mindre styring. For å sikre at vi drar i samme retning har vi også arbeidet videre med ledelsesutvikling i hele etaten. Fylkene melder at partnerskapet stort sett fungerer godt. I noen kommuner kan det likevel være utfordrende å få til felles endringer, fordi partene har ulikt syn på utfordringsbildet.

Rask og riktig behandling av søknad om ytelser er viktig for NAVs brukere, og i fjor var saksbehandlingstiden nær målsettingen. I 2017 videreførte vi spesialiseringen i ytelseslinjen og samlet oppgavene i færre enheter. Det bygger kompetanse og gir bedre saksbehandling, men endring gir også utfordringer. Saksbehandlingstiden på enkelte ytelser, særlig dagpenger, har vært for lang, men ved årsslutt nærmet vi oss måloppnåelse også her. Kvaliteten i vedtakene er forbedret. A-krimssamarbeidet med andre etater begynner å vise resultater.

I 2017 var det i perioder for lang ventetid på telefonen hos NAV kontaktsenter. Antall serviceklager ble doblet i 2017, og det var flest klager knyttet til saksbehandling og svartid. Brukernes samlede vurdering av NAV er på linje med tidligere år.

De operative enhetene er i økende grad opptatt av å identifisere hva som skal til for å oppnå bedre resultater innenfor sine ansvarsområder. De prøver nye arbeidsmåter, samarbeider med relevante parter og lærer gjennom utprøving. NAV har i dag god aktivitet på FoU-området og samarbeider tettere med universitets- og høyskolesektoren. Vi er i ferd med å utvikle et kunnskapsgrunnlag som kan tas i bruk i organisasjons- og tjenesteutvikling, og er på vei til å bli en organisasjon som i større grad tar utgangspunkt i kunnskap om hva som virker.

Jeg mener at resultatene for 2017 og etatens «ståpå»-vilje er et godt utgangspunkt for det arbeidet som skal gjøres fremover.

Oslo, 15. mars 2018

Sigrun Vågeng

## 2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall



NAV-veiledere i videregående skole.  
Fra venstre: Inger Johanne Ihle Rasmussen og Kathrine Olsen

## 2.1 NAVs oppgaver

NAV er en viktig del av sikkerhetsnettet i velferdsstaten. Vi gir mennesker muligheter. Vi skal bidra til at flere kommer i arbeid og færre på stønad, og samtidig sørge for at de som trenger det, får rett ytelse til rett tid. Våre brukere skal møte et NAV som er tydelig, til stede og løsningsdyktig.

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

### Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen

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

### Lov om arbeidsmarkedstjenester

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

### Lov om folketrygd

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

### Lov om sosiale tjenester i NAV

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

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

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

NAV yter tjenester i alle kommuner i landet. Arbeids- og sosialdepartementet har i tildelingsbrevet satt fire overordnede mål for NAV i 2017:

- Flere i arbeid
- Økt inkludering og lav grad av utstøting fra arbeidslivet
- Gode levekår for de vanskeligst stilte
- Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning

I etatens langtidspan 2018-2021 konkretiserer vi ambisjonene og prioriterer følgende områder (se figur 1)

Figur 1. Prioriterte områder og delområder i langtidspanen

<b>Flere i arbeid</b>	<b>Bedre brukermøter</b>	<b>Økt kompetanse</b>
Målrrettet samhandling med arbeidsgivere	Pålitelig forvaltning	Profesjonell tjenesteleverandør
Effektive virkemidler	Brukers behov dekkes gjennom gode brukerløp	Kunnskapsbasert utvikling
Økt inkludering av utsatte grupper på arbeidsmarkedet	Brukerne har en aktiv rolle i dialog med NAVt	NAV er en attraktiv arbeidsplass

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

### NAVS tjenester

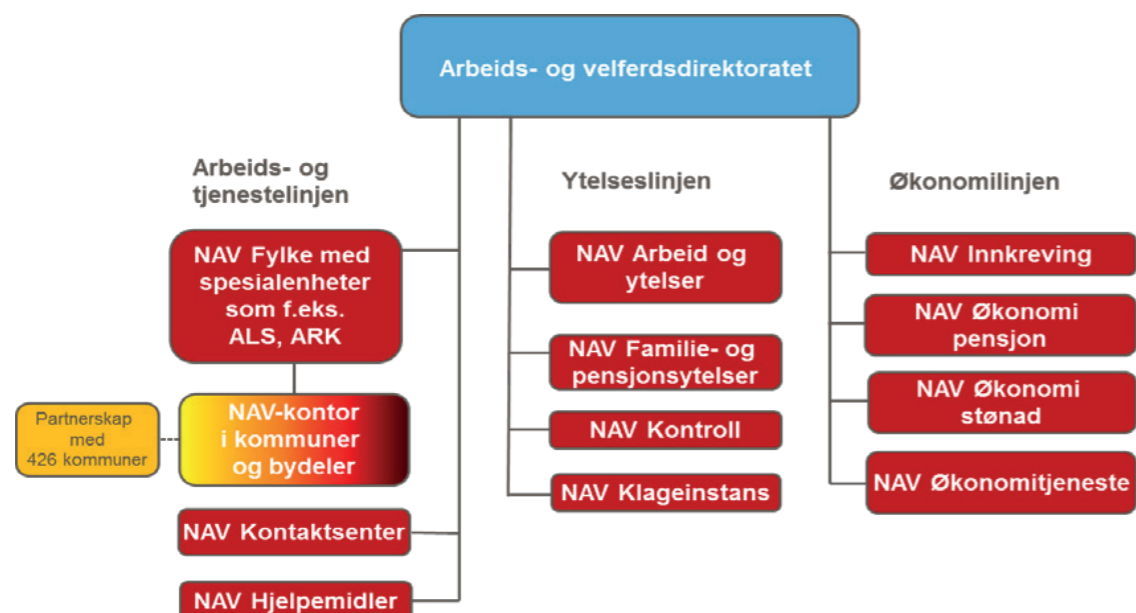
Tjenester rettet mot arbeid	Ytelser fra folketrygden	Sosiale tjenester og ytelser
<p>NAV tilbyr arbeidsgivere tjenester som CV-base, rekrutterings-tjenester, samarbeid om opplærings tiltak og bistand til sykefraværsoppfølging. Vi gir råd og informasjon ved nedbemanning.</p> <p>Arbeidssøkere tilbys bistand gjennom NAVs database over ledige stillinger og en CV-database for arbeidssøkere. Vi kan tilby arbeidsrettede tiltak og oppfølging for de som trenger det, og mer omfattende tiltak for personer som står lengre unna arbeidsmarkedet.</p> <p>Vi legger vekt på å tilby møteplasser for bedrifter og jobbsøkere, blant annet jobbmesser. Gjennom EU-RES-samarbeidet tilbyr vi formidling i hele EØS-området.</p> <p>Hjelpemiddelsentralene tilbyr hjelpemidler over hele landet, både til dagligliv og arbeid.</p>	<p>NAV forvalter en rekke arbeidsrelaterte ytelser, de viktigste er dagpenger, sykepenger, arbeidsavklaringspenger og uføretrygd.</p> <p>Alderspensjon er den største ytelsen som utbetales gjennom NAV.</p> <p>Vi fatter vedtak og utbetaler flere familieytelser, som foreldrepenger, kontantstøtte, barnetrygd og stønad til enslige forsørgere.</p> <p>De fleste ytelsene kan man søke gjennom digitale kanaler, via «Ditt NAV» på nav.no.</p>	<p>Gjennom partnerskapet med kommunen tilbyr NAV-kontoret veiledning, økonomiske ytelser, gjeldsrådgivning, kvalifiseringsprogram og hjelp til å skaffe bolig. Introduksjonsprogram for flyktninger kan også ligge i NAV-kontoret.</p> <p>Det varierer mellom kommunene hvilke tjenester de har valgt å legge hos NAV-kontoret.</p>

## 2.2 NAVs organisasjon

Etaten brukes som benevnelse på den statlige delen av NAV, mens forvaltningen benyttes om den totale organisasjonen som inkluderer partnerskapet med

kommunene. Gjennom samarbeidsavtalene med hver enkelt kommune tilbyr NAV-kontoret en rekke kommunale tjenester.

Figur 2. NAVs organisasjon pr 31.12.2017<sup>1</sup>



Tabell 1. Nøkkeltall fra årsregnskapet (beløp i 1000 kr)

	2015	2016	2017
Gjennomsnittlig antall årsverk	13 614	13 546	13 670
Samlet tildeling post 01-99	430 985 287	447 704 226	460 464 091
Utnyttelsesgrad post 01-29	99,7 %	98,2 %	97,2 %
Driftsutgifter	12 211 838	12 003 686	12 320 914
Lønnsandel av driftsutgifter	71,2 %	73,6 %	72,7 %
Lønnsutgifter pr. årsverk	638,5	652,4	655,6

<sup>1</sup> NAV Innkreving overføres til Skatteetaten 1. april 2018.

## 2.3 NAV flytter ressurser nærmere brukerne

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

Mange av de største utviklingsprosjektene i offentlig sektor pågår i NAV. Vi digitaliserer og automatiserer sentrale velferdsordninger, vi utvikler nye løsninger som gir brukerne mulighet til digital kontakt med oss, og vi bygger saksbehandlingsløsninger med høy grad av automatisering. Utviklingsprosjektene våre handler i stor grad om å forenkle og effektivisere hverdagen til brukerne, både personbrukerne, samhandlere og arbeidsgivere. Det handler om å gi dem bedre hjelp. Den frigjør også krefter internt, slik at vi kan gi bedre hjelp til brukere som trenger mer støtte. Vi endrer organisasjonen for å flytte mer ressurser nærmere brukeren, samtidig som vi driver mest mulig effektivt og med god kvalitet.

NAV har endret hele ytelseslinjen og jobber kontinuerlig med å bygge mer spesialiserte kompetansemiljøer for å gi raskere og bedre saksbehandling. 950 personer har fått nye oppgaver, og 750 000 saker er flyttet. Vi fortsetter å digitalisere saksbehandlingen i årene som kommer, og dette vil medføre ytterligere utvikling av ytelseslinjen.

Arbeids- og tjenestelinjen vil preges av store endringer de kommende årene. NAV skal tilpasse seg kommunereformen og regionreformen. Kommunereformen innebærer at vi går fra 426 til 356 kommuner. I tillegg har flere kommuner valgt å samarbeide om NAV-kontor i interkommunale samarbeidsløsninger. Som følge av regionreformen er det besluttet at NAV skal gå fra 19 fylkesledd til 12 regioner innen 2020.

Frigjorte ressurser fra fylkes/regionledd flyttes til NAV-kontorene. I tillegg innføres nye arbeidsmåter som følge av utviklingsprosjektene (for mer info se kap. 3.6.3), og vi ønsker å benytte mobile arbeidsløsninger for våre ansatte.

Økonomilinja arbeider for økt effektivitet og kvalitet gjennom innføring av automatisering og robotisering.

Arbeids- og velferdsdirektoratet er også i endring for å kunne støtte og lede en etat i utvikling, tilpasse seg strammere rammer og skape rom og ressurser til NAVs strategiske dreining.



## 2.4 Nøkkeltall

I 2017 ble det utbetalt 505,8 mrd. kroner for de ytelsene NAV forvalter/utbetaler inklusive utbetaling av ytelser på vegne av Statens Pensjonskasse. Det er en økning på 13,1 mrd. kroner fra 2016. Utgiftsveksten gjelder i all hovedsak alderspensjon og uføretrygd som har bidratt

med en utgiftsøkning på henholdsvis 9,5 mrd. kroner og 3,0 mrd. kroner. Øvrig utgiftsøkning i 2017 skyldes i hovedsak befolkningsvekst og pris- og lønnsvekst. Enkelte ordninger har også utgiftsnedgang.

Tabell 2. Nøkkeltall arbeid og tjenester

Nøkkeltall	2016	2017
Sysselsatte (Kilde SSB)	2 635 000	2 655 000
Bruttoledige (summen av ledige og arbeidssøkere på tiltak)	101 148	84 960
Helt ledige registrert hos NAV (antall - årsgjennomsnitt)	83 800	74 235
Helt ledige (andel - årsgjennomsnitt)	3,0 %	2,7
Utlyste stillinger i NAVs database	225 725	280 360
Ungdomsledighet 20-29 år (årsgjennomsnitt)	22 803	21 271
Langtidsledighet over 6 mnd. (årsgjennomsnitt)	21 903	20 651
Deltakere på kvalifiseringsprogram (kommunalt tiltak)	5 600	5 300
Personer med nedsatt arbeidsevne <sup>[1]</sup>	200 580	193 567
Arbeidssøkere på tiltak <sup>[2]</sup>	17 335	19 475
Personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak <sup>[3]</sup>	57 590	56 992

Tabell 3. Nøkkeltall ytelser fra NAV 2016-2017

Ytelse	Antall mottakere		Utbetaling (mill.kr.)	
	2016	2017	2016	2017
Dagpenger	75 668	65 870	15 448	13 952
Alderspensjon	894 200	916 672	201 709	211 187
Uføretrygd	318 244	325 875	80 076	83 082
Sykepengetilfeller <sup>[4]</sup>	711 516	720 076	39 212	39 801
Foreldrepenger	144 409	140 111	19 546	19 660
Arbeidsavklaringspenger	146 262	140 623	34 963	34 789
Barnetrygd	673 818	673 079	15 043	15 032

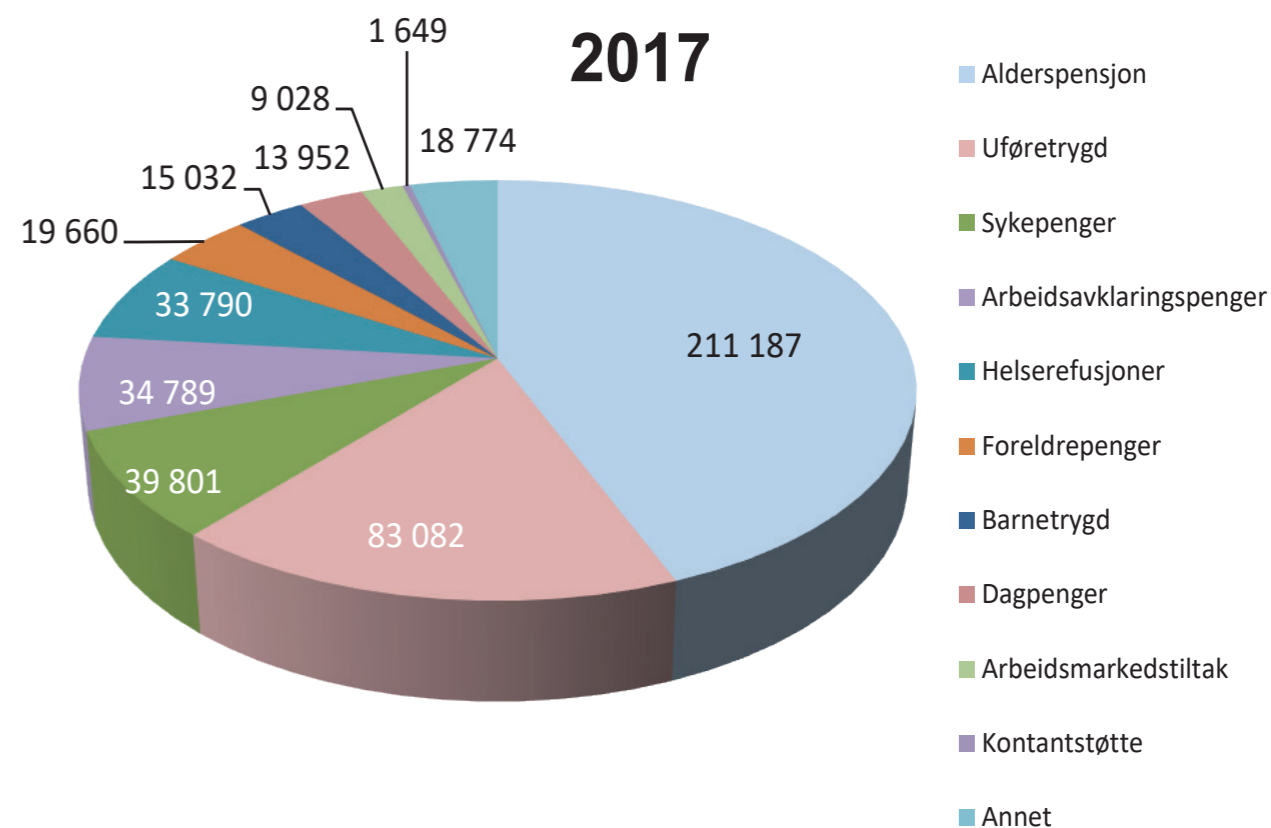
<sup>[1]</sup> Antall registrerte per utgangen av året. Tallet for 2016 er endret.

<sup>[2]</sup> Årsgjennomsnitt

<sup>[3]</sup> Årsgjennomsnitt. Tallet for 2016 er endret.

<sup>[4]</sup> En person kan ha flere sykefravær i løpet av året. Tallet for 2016 er endret

Figur 3. NAVs utbetalinger i 2017 (1 000 000 kr)



Tabell 4. Nøkkeltall bruk av nye tjenester og selvbetjeningstjenester

Type tjeneste	2016	2017
Innlogginger nav.no	23 818 138	31 404 566
Antall digitale søknader (samlet)	569 181	677 464
Antall henvendelser fra bruker til NAV i Skriv til NAV/beskjed til NAV	495 852	713 569
Antall henvendelser fra NAV til bruker i Skriv til NAV/beskjed til NAV	529 985	1 316 059

Disse tallene viser at digitaliseringen av tjenestene øker i tråd med NAVs strategi for nye kanaler. Endringene bidrar til å frigjøre ressurser til brukere som trenger det mest.

## 2.5 Situasjonen på arbeidsmarkedet

Det positive konjunkturomslaget i norsk økonomi ble forsterket i løpet av 2017. Årsveksten i BNP for Fastlands-Norge ble på 1,8 prosent, som er tilnærmet trendveksten<sup>2</sup>, mot 1,0 prosent i 2016. Høyere vekst internasjonalt og svak kronekurs bidro til økt eksport av tradisjonelle industrivarer etter flere kvartaler med nedgang. Oljeinvesteringene gikk fortsatt noe ned i fjor, men fallet ble klart mindre enn i de to foregående årene. Produksjonsveksten innen bygg og anlegg var det viktigste bidraget til veksten i fastlandsøkonomien. Boliginvesteringene hadde også en betydelig oppgang i 2017 samlet, men falt i fjerde kvartal. Nedgang i boligprisene som følge av fortsatt stram kredittpraksis og høy byggeaktivitet bidro etter hvert til redusert igangsetting av nye boliger.

Arbeidsmarkedet bedret seg i løpet av fjoråret. Tall fra både nasjonalregnskapet og Arbeidskraftundersøkelsen (AKU) viser at veksten i sysselsettingen tok seg opp i 2017 i takt med høyere vekst i fastlandsøkonomien. I følge AKU var det 20 000 flere sysselsatte i fjerde kvartal enn året før. Dermed økte andelen sysselsatte mellom 15 og 74 år med 0,1 prosentpoeng, til 66,8 prosent fra fjerde kvartal 2016 til fjerde kvartal i fjor. Det var det første kvartalet med oppgang i sysselsettingsprosenten siden 2012. Antall sysselsatte økte i alle aldersgrupper, men sysselsettingsprosenten økte mest blant de yngste, med 0,9 prosentpoeng. Andelen sysselsatte i aldersgruppen 25-54 år var uendret fra året før, mens den falt med 0,4 prosentpoeng blant de mellom 55 og 74 år.

AKU-ledigheten var i november på 4,1 prosent av arbeidsstyrken, som var 0,9 prosentpoeng lavere enn toppnivået i juli 2016. Antallet registrerte helt ledige og arbeidssøkere som deltar på tiltak (bruttoledigheten) falt gjennom hele 2017. NAV registrerte også en markert nedgang i antallet mottatte varsler om oppsigelser og permitteringer i løpet av året.

I desember 2017 var den registrerte bruttoledigheten på 85 000 personer. Det var 13 500 færre enn i desember 2016, som tilsvarer en nedgang på 14 prosent. Bruttoledigheten utgjorde i desember 3,1 prosent av arbeidsstyrken mot 3,6 prosent året før. 65 400 personer var registrert som helt ledige, som er 13 200 færre enn i desember 2016. Det tilsvarer 2,4 prosent av arbeidsstyrken, mot 2,8 prosent i desember 2016.

Nedgangen i bruttoledigheten omfattet alle fylker bortsett fra Buskerud og Finnmark, der den har holdt seg stabil. Nedgangen var sterkest i oljefylkene Rogaland (-25 %), Vest- og Aust-Agder (-23 %). Likevel hadde

Rogaland fortsatt høyest bruttoledighet målt som andel av arbeidsstyrken, med 4,1 prosent. Bruttoledigheten ble også redusert i alle yrkesgrupper unntatt undervisning. Det er personer med yrkesbakgrunn fra ingeniør- og IKT-fag (-29 %) samt industriarbeid (-26 %) som hadde den største nedgangen i bruttoledigheten.

### Redusert nettoinnvandring

Ifølge tall fra SSB gikk nettoinnvandringen ned i tredje kvartal i 2017 og var mer enn halvert sammenliknet med toppen i tredje kvartal 2012. Det var særlig færre innvandring til Norge som bidro til nedgangen, siden antall personer som utvandret var lavere enn året før. Redusert nettoinnvandring har sammenheng med en svak krone og høy ledighet som har gjort det norske arbeidsmarkedet mindre attraktivt for utenlandske arbeidssøkere. Fra desember 2016 til desember 2017 har også bruttoledigheten falt med 28 prosent for svensker, 15 prosent blant polakker og 11 prosent for litauere, som er de største gruppene blant arbeidsinnvandrere. Det skyldes økt tilbakevending til disse landene, men også lavere aktivitet i bygge- og anleggsbransjen, som sysselsetter mange arbeidsinnvandrere, særlig fra Polen og Litauen

### Flyktningsituasjonen

I 2017 var antallet flyktninger som kom til Norge lavt sammenliknet med tidligere år. Ifølge tall fra UDI kom det totalt 3 500 asylsøknader i løpet av 2017, det samme som i 2016, men betydelig lavere enn i 2015 da det var 31 200 søknader. Innvilgelsesandelen av samtlige søknader som ble behandlet i 2017 var på 59 prosent. De fleste nye søknadene kom fortsatt fra Syria, Eritrea og Afghanistan. Hvordan den store flyktningsstrømmingen i 2015 vil påvirke arbeidsmarkedet og den registrerte ledigheten, er avhengig av flyktingenes kompetanse og den generelle situasjonen på arbeidsmarkedet. En del av flyktingene som står nærmest arbeidsmarkedet kommer til å ta del i det såkalte hurtigsporet, men det er fortsatt usikkert hvor mange dette gjelder. Vi må forvente at flere av flyktingene som kom i 2015 vil begynne å orientere seg mot arbeid i tiden fremover.

Bruttoledigheten økte mest for personer som er født i Syria (117 %) og Eritrea (20 %) fra desember 2016 til desember 2017. Det tyder på at noen av flyktingene som har kommet de siste årene, har begynt å søke arbeid. Foreløpig er det likevel relativt få som er registrert som arbeidssøkere fra de landene hvor vi har mottatt flest asylsøkere de siste årene.

### Liten nedgang i antall unge med nedsatt arbeidsevne

Ved utgangen av desember 2017 var 193 600 personer registrert med nedsatt arbeidsevne. Det er en nedgang på 3,3 prosent sammenliknet med desember 2016. Dermed var 5,7 prosent av befolkningen i alderen 18-66 år registrert med nedsatt arbeidsevne. 41 800 personer under 30 år var registrert med nedsatt arbeidsevne ved utgangen av desember 2017. Det utgjorde 4,9 prosent av befolkningen i alderen 18-29 år, og er 700 færre enn året før.

### Liten økning i andelen uføre i 2017

Per desember 2017 var det registrert 325 900 mottakere av uføretrygd. Antall mottakere av uføretrygd som andel av befolkningen (18-67 år) var på 9,6 prosent ved utgangen av tredje kvartal 2017, en økning på 0,1 prosentpoeng i forhold til tredje kvartal 2016. Av de uføretrygdene var om lag 15 800 mottakere i alderen 18-29 år. Det var en økning på 1 470 i løpet av året. Andelen unge uføre i prosent av befolkningen i samme aldersgruppe var på 1,9 prosent ved utgangen av året. Andelen uføretrygdene i denne aldersgruppen har økt med 0,2 prosentpoeng i løpet av året.

### Stabilt sykefravær

Sesong- og influensajusterte tall viser at det totale sesongjusterte sykefraværet var på 6,5 prosent per tredje kvartal 2017. Sammenliknet med andre kvartal i fjor, var det en nedgang i det egenmeldte sykefraværet på 3,9 prosent, mens det legemeldte gikk opp med 0,3 prosent. Samlet var det en nedgang på 0,3 prosent. Det sesong- og influensajusterte sykefraværet har vært relativt stabilt de siste fem årene. Målet om 20 prosent reduksjon fra 2001 er videreført i ny IA-avtale. Siden 2001 har sykefraværet gått ned med 9,9 prosent, og målet i IA-avtalen er dermed fortsatt ikke nådd.



<sup>2</sup> Trendveksten er en estimert størrelse. SSBs siste estimat av den årlige trendveksten for BNP Fastlands-Norge er i underkant av 2 %. Den gir en indikasjon på hva som er normal vekst i fastlandsøkonomien og tilsvarer en konjunkturnøytral utvikling.



### 3 Aktiviteter og resultater



Kokkekurs.  
Samarbeid mellom Hotell Choice og NAV.  
Pape Kashim Dieng og NAV-direktør Gunhild Løkkevold. Pape er nå i full jobb etter å ha fullført kurset. Gratulerer!

### 3.1 Flere i arbeid

#### 3.1.1 Overordnet vurdering av måloppnåelse

Vi er godt fornøyd med det arbeidet som er gjort i 2017. Flere digitale tjenester er levert i løpet av året, noe som gjør oss mer tilgjengelige og gir brukerne bedre tjenester. Gjennom økt digitalisering og innføring av tjenestepakker, der informasjon om statlige ytelser er flyttet fra NAV-kontor til nav.no og NAV Kontaktsenter, er ressurs-situasjonen knyttet til brukeroppfølgingen styrket. Det gjør at vi kan gi tettere oppfølging til brukerne som har behov for NAVs bistand for å komme i eller beholde arbeid.

Arbeidsmarkedet har hatt en positiv utvikling. Det har vært økt overgang til arbeid, også for personer under 30 år og for personer med nedsatt arbeidsevne. Sykefraværet er relativt stabilt, og flere sykmeldte holder tettere kontakt med arbeidsgiver gjennom sykdomsperioden på grunn av økt bruk av gradert sykmelding. Det er også færre personer registrert med nedsatt arbeidsevne.

De siste årene har NAV hatt bedre kontakt med arbeidsgivere, noe som er avgjørende for å få flere i arbeid og øke arbeidsinkluderingen. Vi har inngått samarbeid med andre aktører med store stillingsbaser. Det er nå betydelig flere stillinger som er utlyst i NAVs stillingsportal, noe som gir oss bedre oversikt over hvilken arbeidskraft det er behov for. Vi har arrangert en rekke rekrutteringsaktiviteter for arbeidsgivere og arbeidssøkere og brukere aktivt denne økte arbeidsgiverkontakten til å få utsatte grupper over i arbeid. Vi har også inngått nasjonale intensjonsavtaler med flere store virksomheter, blant annet i bemanningsbransjen, noe som gir bedre samarbeid om rekruttering, inkludering og kvalifisering av arbeidssøkere.

Kontakten med arbeidsgiverne gjør at NAV også i større grad bruker det ordinære arbeidslivet som tiltaksarena. Vi tar i større grad i bruk tiltak som reduserer arbeidsgivers risiko ved ansettelse og som har dokumentert effekt på deltakers jobbmuligheter, som økt bruk av lønnstilskudd.

NAV-kontorene følger opp brukerne på ulike måter tilpasset brukers situasjon og behov, det er en del av kontorenes handlingsrom. Det er tettere arbeidsrettet oppfølging av de brukerne som trenger det mest, og vi har utviklet jobbspesialist-rollen gjennom året. Det har gitt gode resultater. Gjennom 2017 ble ungdomsinn-satsen intensivert. NAV har iverksatt en rekke tiltak for å redusere ungdomsledighet og utenforskap og få flere

til å gjennomføre utdanning. Antall deltakere i kommunalt introduksjonsprogram for innvandrere utenfor EØS er høyere enn noensinne, men vi registrerer at et flertall av deltakerne trenger et lengre kvalifiseringsløp for å få jobb. Samarbeid om oppfølging av ungdom, integrering av flyktninger i arbeidslivet og felles innsats om levekårsutfordringer er tema i partnerskapsmøtene. Fylkene melder om at partnerskapet i hovedsak fungerer godt, men at det i noen kommuner kan være utfordrende å få til felles tiltak fordi partene har ulikt syn på utfordringsbildet.

Hjelpemiddelområdet har fortsatt god måloppnåelse på de fleste områder, men i fremtiden må NAV digitalisere for å håndtere den økende oppgavemengden. For å gi brukerne bedre tjenester har resultatområdet arbeidet med å beskrive og kartlegge behovet for bedre systemstøtte, digitalisering og automatisering.

I 2017 økte pågangen til NAV Kontaktsenter kraftig. Økt digital kommunikasjon, sterk økning i antall henvendelser på grunn av omlegging av ytelsesbehandlingen og enkelte uregelmessigheter i utbetaling av ytelser, ga lange svartider. Bedring i behandlingstiden for ytelser, bedre telefonisystem, bedre tekniske løsninger og bemanningsøkning i NAV Kontaktsenter gjør at vi nå ser en noe mer positiv utvikling.

For 2018 er det klare politiske forventninger om en forsterket innsats for å inkludere og integrere utsatte grupper på arbeidsmarkedet, øke overgangen til arbeid ved å være «tettere på» både arbeidsgivere og personbrukere og å bidra til mer målrettede og effektive stønads-løp. Samtidig er det i gang et stort endringsarbeid i NAV med økt digitalisering og omstilling, og arbeid knyttet til utvikling av NAV-kontor, kommunesammenslåinger og fremtidig regionalisering av fylkesleddet. Summen av alle endringsprosessene gjør at 2018 blir et svært krevende år. Gode resultat for 2017 og arbeid som allerede er i gang på utviklingssiden, gjør imidlertid at vi har et godt utgangspunkt for det arbeidet som skal gjøres.

#### 3.1.2 Styringsparametere

Styringsparameter		2016	2017	Kommentarer
Andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid skal øke		63 %	66 %	Bedring på arbeidsmarkedet og økt overgang til arbeid
Andel personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid skal øke		42 %	44 %	Økt overgang til arbeid
Gjennomføring av ny ungdomsinn-sats, herunder andel under 30 år som deltar på tiltak				Se omtale pkt. 3.1.3
Andel blant prioriterte grupper som deltar på tiltak <sup>3</sup>	Tiltaksintensitet arbeidssøkere	Totalt 17 % Under 30 år: 22 % Innvandrere utenfor EØS: 24 % Sør- og Vestlandet: 15 %	Totalt 21 % Under 30 år: 27 % Innvandrere utenfor EØS: 28 % Sør- og Vestlandet: 20 %	Har økt for arbeidssøkere og stabilt for personer med nedsatt arbeidsevne. Arbeidssøkere under 30 år og innvandrere utenfor EØS er prioritert, og har en høyere tiltaksintensitet enn gjennomsnittet.
	Andel i tiltak, Nedsatt arbeidsevne	Totalt: 29 % Under 30 år: 40 % Innvandrere utenfor EØS: 28 % Sør- og Vestlandet: 29 %	Totalt: 29 % Under 30 år: 40 % Innvandrere utenfor EØS: 27 % Sør- og Vestlandet: 29 %	For personer med nedsatt arbeidsevne er unge under 30 år særskilt prioritert.
	Tiden fra oppfølgingsvedtak og fram til tiltaksstart for personer med nedsatt arbeidsevne	Median: 208 dager Gjennomsnitt: 390 dager	Median: 210 dager Gjennomsnitt: 389 dager	Stabilt
	Antall stillinger meldt til Arbeids- og velferdsetaten med tilvisning skal øke	31 726	34 338	Sum i løpet av året: Økt antall tilvisninger.
Antall virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand fra Arbeids- og velferdsetaten skal øke	18 922	18 184	Gjennomsnittlig antall per måned. Nedgangen kan ha sammenheng med bedringen på arbeidsmarkedet og mindre bistand knyttet til nedbemanning/ permittering, samt økt vektlegging på kvalite for å få utsatte grupper i jobb.	
Andelen mottakere av helse relaterte ytelser under 30 år skal reduseres.	6,9 % (2015)	7,0 % (2016)	Antall mottakere av sykepenges, AAP og uføretrygd som andel av befolkningen (18-2 år). 2016 er siste tilgjengelige tall. 2017 er ikke klart før sommer/høst 2018 pga. etterregistreringer på sykepenges.	
Andel sykmeldte med gradert sykmelding ved 12 ukers sykmelding skal øke.	45,4 %	45,8 %	Antall sykmeldte som passerer 12 uker har økt med 3 % fra 2016 til 2017. Gruppen med gradert sykmelding ved passering 12 uker utgjorde 46 %, økt med 0,4 prosentpoeng.	
Andel dialogmøte 2 som er gjennomført for sykmeldte (med behov for dialogmøte) innen 26 uker skal øke	76 %	74 %	Alle møter blir gjennomført. Antall med dialogmøte 2 på om lag samme nivå som i 2016. De fleste gjennomføres innen uke 26, men noe økning i gjennomførte møter etter uke 26.	
Andel AAP-mottakere som er i arbeid (deltid) eller tiltak ved 26 ukers tidspunkt	42 %	43 %	Liten økning	
Andel arbeidsgivere som har opplevd å få nødvendig bistand fra etaten skal øke	68 %	68 %	Ble rapportert i virksomhetsrapporten for 1. tertial (Brukerundersøkelsen)	

<sup>3</sup> Prioriterte grupper på tiltak er personer under 30 år, innvandrere med bakgrunn utenfor EØS-området og ledige i fylkene på Sør- og Vestlandet. Med tiltak menes her statlige tiltak. [Tiltaksintensitet = antall tiltaksplasser / (antall tiltaksplasser + antall helt ledige)] [Andel på tiltak (tiltaksintensitet) beregnes både for hver av de prioriterte gruppene for tiltak og for hele populasjonen. For personer under 30 år skal det fremkomme tiltaksintensitet både for personer med nedsatt arbeidsevne og ledige.]

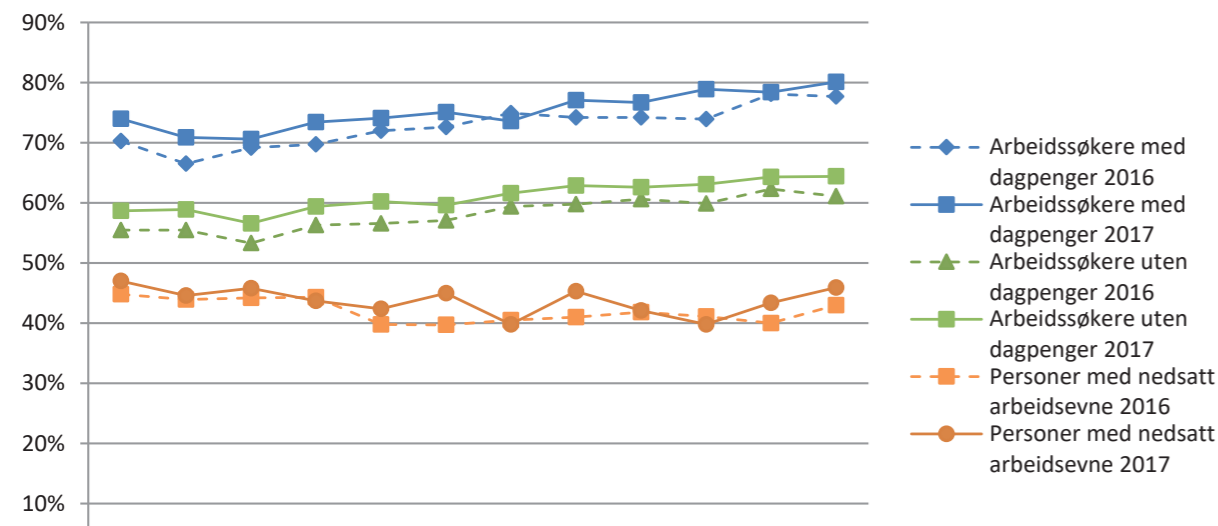
### 3.1.3 Bistand til arbeid - god kvalitet til rett tid

#### Økt overgang til arbeid både for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne

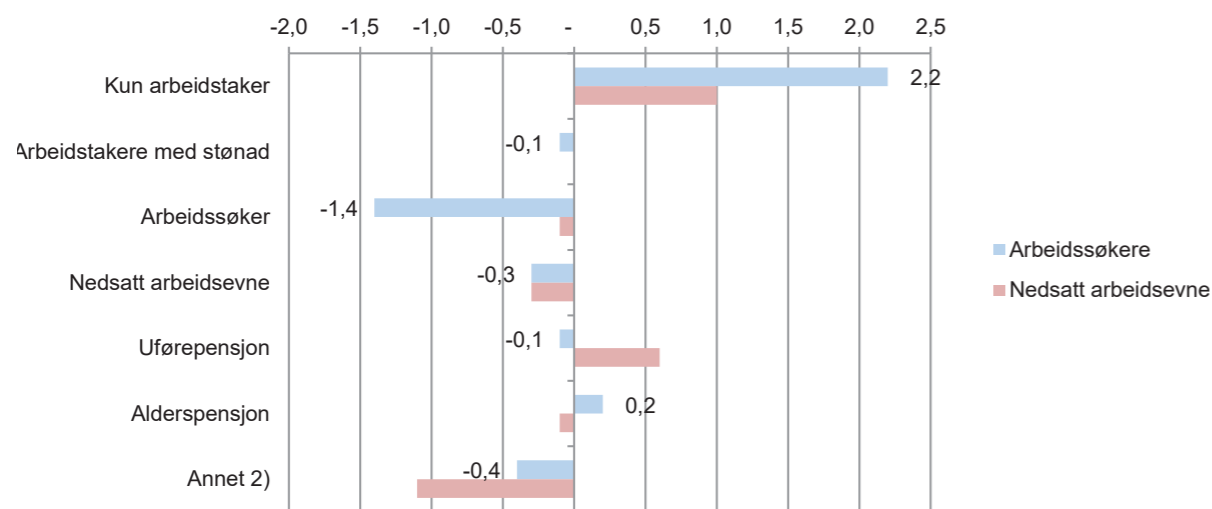
Andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid fortsatte å øke i 2017. Andelen var gjennomsnittlig 66,2 prosent i 2017, det vil si 2,8 prosentpoeng høyere enn i 2016. Økt overgang til arbeid gjelder både dagpenge-

mottakere og arbeidssøkere uten dagpenger i bortimot alle fylker. Størst økning i andel arbeidssøkere med overgang til arbeid finner vi i Hordaland og Rogaland. Overgangen til arbeid øker også for brukere med nedsatt arbeidsevne. Den var 44 prosent i 2017, dvs. 1,9 prosentpoeng høyere enn i 2016. Økningen gjelder bortimot alle fylker og er spesielt sterk i Finnmark.

Figur 4. Andel med overgang til arbeid blant arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne.



Figur 5. Endring i overganger (prosentpoeng) for arbeidssøkere og brukere med nedsatt arbeidsevne



Figuren viser Status på arbeidsmarkedet i 3.kvartal 2017 for avgang i 1.kvartal, sammenlignet med tilsvarende i 2016

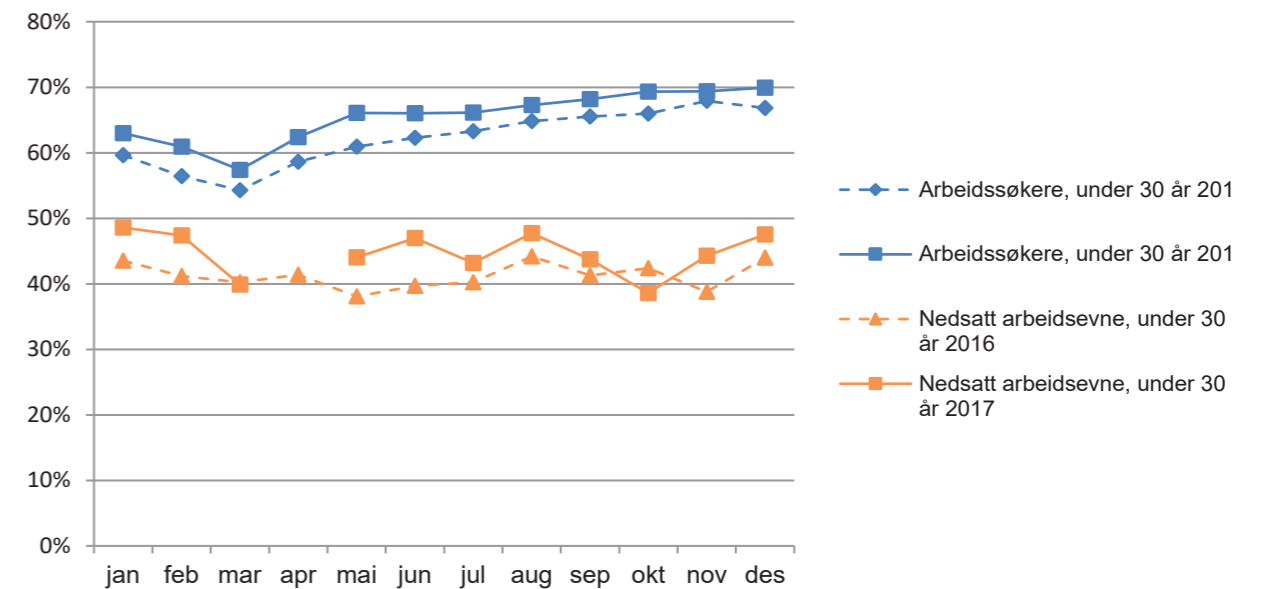
#### Økt overgang til arbeid også for unge under 30 år

Unge under 30 år er særskilt prioritert ved oppfølging og bruk av arbeidsrettede virkemidler. Gjennom 2017 ble ungdomsinnsatsen intensivert og styrket, og det ble iverksatt en rekke tiltak for blant annet å redusere ungdomsledigheten. Resultatene for 2017 gir grunn til

å mene at NAVs innsats har bidratt til en høyere overgang til arbeid både for unge arbeidssøkere og unge med nedsatt arbeidsevne, sammenlignet med 2016. s for.

#### Overgang til arbeid etter tiltak

Figur 6. Overgang til arbeid. Arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne under 30 år



Mens den ordinære overgangsstatistikken viser status på arbeidsmarkedet for personer som har avsluttet en periode registrert som arbeidssøker eller med nedsatt arbeidsevne, viser statistikken over overgang til arbeid fra tiltak status 6 måneder etter avsluttet tiltaksdeltakelse, uavhengig av om personen også har avsluttet sin periode registrert ved NAV. Kombinert med at tiltaksdeltakere er brukere med et større bistandsbehov enn andre, gir det en lavere overgang til arbeid etter tiltak enn i den ordinære overgangsstatistikken.

Overgang til arbeid etter tiltak varierer også med type tiltak, ettersom målgruppene og formålene med tiltakene varierer. Høyest overgang til jobb finner vi blant de som har hatt midlertidig lønnstilskudd. Her er andelen 76,5 prosent for arbeidssøkere, hvorav 65,7 prosent går over i arbeid uten ytelse fra NAV, mens 10,8 prosent kombinerer arbeid og en ytelse fra NAV. Blant de som har avsluttet et AMO-kurs (arbeidsmarkedsopplæring), går 43,5 prosent til jobb, herunder 29,5 prosent til arbeid uten ytelse fra NAV.

Blant personer med nedsatt arbeidsevne er det mer

vanlig med overgang til arbeid i kombinasjon med en ytelse fra NAV. For de som har mottatt lønnstilskudd, er overgangen til jobb 73,1 prosent, hvorav 39,6 prosent går til arbeid kombinert med ytelse. Blant de som har deltatt i oppfølgingstiltak, går 38,4 prosent over i arbeid, hvorav 29,2 prosent i kombinasjon med en ytelse. Lavest overgang til arbeid finner vi blant de som har deltatt i et avklaringstiltak. Her er andelen 26,3 prosent, hvorav de aller fleste kombinerer jobb med en ytelse fra NAV.

#### Overgang til arbeid etter tiltak for unge under 30 år

Arbeidstrening, opplæringstiltak og oppfølgingstiltak er vanlige arbeidsmarkedstiltak for unge. Blant arbeidssøkere under 30 år som avsluttet en periode med arbeidstrening i løpet av 2016, var 51,7 prosent registrert i arbeid seks måneder senere, herav 38,7 prosent i arbeid uten ytelse fra NAV. For unge med nedsatt arbeidsevne var overgangen til arbeid fra arbeidstrening noe lavere: I alt 32 prosent av dem var registrert i arbeid seks måneder etter tiltaket, hvorav 9,2 prosent uten ytelse fra NAV<sup>4</sup>.

Blant unge arbeidssøkere som hadde avsluttet en peri-

<sup>4</sup> Tallene som presenteres her gjelder personer som avsluttet et arbeidsmarkedstiltak i løpet av 2016.

ode med arbeidsmarkedsopplæring (AMO), gikk 47,6 prosent til jobb, herunder 35,4 prosent uten ytelse fra NAV. Blant unge med nedsatt arbeidsevne som avsluttet AMO, gikk 31,4 prosent til jobb, herunder 9,3 prosent uten ytelse fra NAV.

Når det gjelder overgang til arbeid fra oppfølgingstiltak, var denne andelen 51,1 prosent for unge arbeidssøkere, hvorav 34,9 prosent ikke kombinerte arbeidet med ytelse fra NAV. For unge med nedsatt arbeidsevne som avsluttet et oppfølgingstiltak, var andelen med overgang til jobb 32,7 prosent, hvorav 8,3 prosent var uten ytelse fra NAV.

Også blant unge ser vi høyest overgang til arbeid fra tiltaket «tidsbegrenset lønnstilskudd». Blant arbeidssøkere under 30 år som avsluttet en periode med lønnstilskudd i 2016, var 78,3 prosent registrert i arbeid seks måneder senere, mens andelen var 71,8 prosent for unge med nedsatt arbeidsevne. Andelen som var registrert i arbeid uten ytelse fra NAV var henholdsvis 69,8 og 36,5 prosent.

### Implementering og gjennomføring av ungdoms-satsingen

Gjennom ungdomsinnsatsen skal personer under 30 år som etter åtte ukers ledighet ikke er i arbeid, utdanning eller annen hensiktsmessig aktivitet, få et tilbud. Satsingen skal stimulere til økt overgang til arbeid eller utdanning. Innsatsen rettet mot ungdom ble intensivert gjennom 2017, og NAV har iverksatt en rekke tiltak, både direkte og indirekte, for å redusere ungdomsledighet og utenforskap samt for å øke ungdommers gjennomføring av utdanning. Vi ser at mange av tiltakene bidrar til å hjelpe flere unge over i arbeid

eller utdanning, eller bringer dem nærmere arbeid i et lengre, arbeidsrettet løp.

Den nye ungdomsinnsatsen ble i hovedsak løst gjennom de ressursene som allerede ble disponert til oppfølging og tiltak, bortsett fra noen ekstra midler til fylkene på Sør- og Vestlandet første halvår. Fra andre halvår ble ungdomsinnsatsen nasjonal, og ressursene i NAV-kontorene ble ytterligere styrket i revidert nasjonalbudsjett.

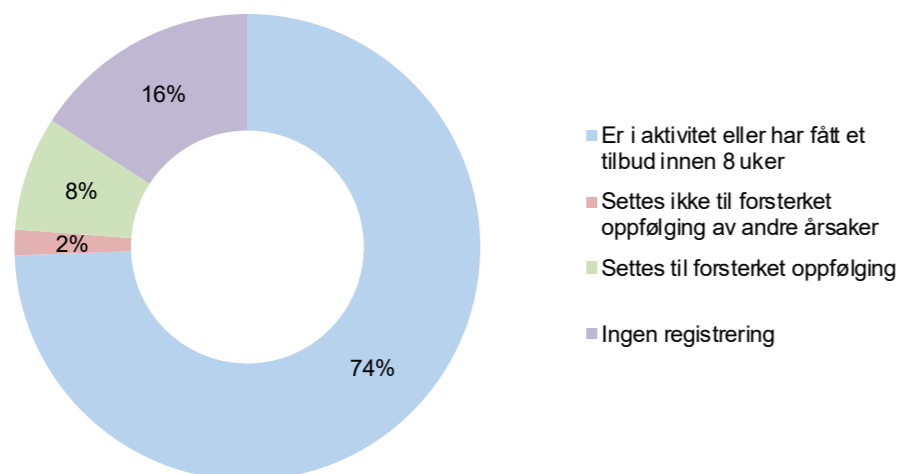
### Status ved 8-ukerstidspunktet for unge med situasjonsbestemt og spesielt tilpasset innsatsbehov

Fra og med uke 31 i 2017 har alle NAV-kontor ukentlig rapportert på status for unge som passerer 8 uker registrert med situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov. I alt har 15 537 personer inngått i denne målgruppen i ukene 31-52. Blant disse viser rapporteringen at 74 prosent enten var i en aktivitet, hadde fått et tilbud fra NAV eller var i medisinsk behandling på åtte ukers-tidspunktet. I 1470 tilfeller, dvs. i 8 prosent av tilfellene, ble brukere vurdert å ha behov for en forsterket oppfølging fra NAV for å komme i aktivitet.

I enkelte tilfeller (330 brukere, det vil si 2 prosent av målgruppen) var ikke brukeren i aktivitet ved åtteukerstidspunktet, men ble likevel vurdert som uaktuell for forsterket oppfølging mot arbeid. Slike tilfeller gjelder gjerne kvinner som venter barn om kort tid, unge som skal i militærtjeneste om kort tid og enslige forsørgere med barn under ett år. I 16 prosent av tilfellene manglet det statusrapportering for brukernes situasjon. Fordelingen er vist i figur 1.

En stor del av de unge som er i aktivitet ved åtteukers-

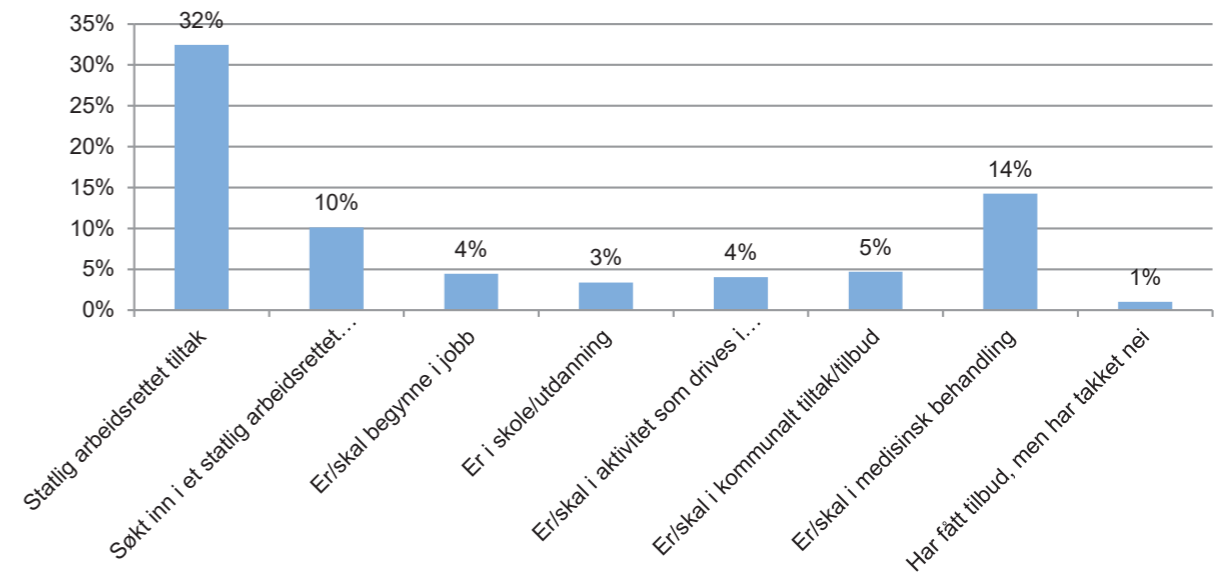
Figur 7. Status for ungdom under 30 år som passerer åtte uker med situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov



tidspunktet, er deltakere i et statlig arbeidsrettet tiltak<sup>5</sup>. I alt gjaldt det 32 prosent av de som passerte åtteukers-tidspunktet i den aktuelle perioden. Ytterligere 10 prosent var søkt inn i slike tiltak<sup>6</sup>. Videre viser NAV-kontorenes rapportering at 4 prosent av de som passerer åtteukerstidspunktet, enten er i arbeid eller vil ha oppstart i arbeid om kort tid, og at 3 prosent er i skole eller utdanning. De som er i skole eller utdanning, har ofte dette som en egenaktivitet ved siden av at de får

medisinsk behandling. 4 prosent er i et aktivitetstilbud ved NAV-kontoret, mens ytterligere 5 prosent mottar et tilbud eller tiltak i regi av kommunen. I 14 prosent av tilfellene er brukeren kun i medisinsk behandling og vurderes foreløpig ikke å være aktuell for tettere arbeidsrettet oppfølging. Fordelingen på type aktivitet er vist i figur 8.

Figur 8. Aktiviteter og tilbud blant ungdom under 30 år som passerer åtte uker med situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov (I alt 74 prosent)



### Unge er særskilt prioritert ved oppfølging og tilde-ling av arbeidsrettede tiltak

Å få ungdom i arbeidsrettede tiltak er prioritert. For at NAV skal bidra til økt andel brukere med utdanning, har for eksempel NAV Aust-Agder mål om at alle arbeidsrettede tiltak skal bidra til formell kompetanse. NAV-kontorene i større byer rapporter at det i stor grad eksisterer et tilbud for de fleste i ungdomsporteføljen. Kontorene benytter seg av ulike AMO-kurs og individuelle tiltak. Både statlige og kommunale tiltak benyttes i henhold til forventningene. For eksempel er det praksis i Oslo at dersom unge ikke får plass på AMO-kurs, søkes de inn til lokale/kommunale lavterskeltilbud, slik at ungdommene ikke blir gående uten tilbud. Kommunale aktivitetskurs med arbeidsretting brukes også som forberedelse til ordinært arbeidsliv eller i påvente av andre relevante og hensiktsmessige tiltak.

For å øke overgang til arbeid, skole eller annen aktivitet har mange kontor endret hvordan de følger opp unge

brukere. Veiledere har mer oppmerksomhet på å motivere til skolegang, samt fullføre påbegynte utdanningsløp enn tidligere. Noen kontor har gode erfaringer med:

- Gruppebaserte aktiviteter (jobsøking, motivering, personlig økonomi og bedre selvillit/mestring).
- Tidligere kartlegging av den unges muligheter og utfordringer.
- Veiledere som er mer aktive ute i arbeidsmarkedet.
- Styrket kontakt mellom veileder, ungdom, rekrutteringskontakt og arbeidsmarkedet ved at de har flere felles treffpunkter.

NAV Lillehammer-Gausdal har for eksempel jobbklubb for unge, med løpende inntak. Ungdommen får ofte starte på kurs allerede dagen etter at de har hatt første kontakt med veileder. Kontoret har svært gode erfaringer med ordningen, de erfarer at en stor andel av ungdommene kommer raskt ut i jobb, og resten får viktige avklaringer for veien videre. NAV Arbeidsråd-

<sup>5</sup> Data om tiltaksdeltakelse blant de som passerer 8 uker er hentet fra registerdata.

<sup>6</sup> Data om å være søkt inn i tiltak, er delvis basert på registerdata og delvis på rapporteringen fra fylkene.

givning benyttes også som kompetansesenter i saker for blant annet unge med psykiske plager. Flere NAV-kontor opplever at arbeidsgivere er blitt mer positive til å gi ungdom mulighet til å prøve seg i lære, arbeidstrening og jobb.

Omfanget av bruken av toårig opplæringstiltak varierer. Noen fylker rapporterer at det i hovedsak brukes til ungdom som skal fullføre fagbrev. Utfordringene med tiltaket er flere; få brukere som er innenfor målgruppen, tiltaket er ikke godt nok kjent, men også at noen unge ikke velger å satse på utdanning, siden de mister sosialstønad.

#### **Styrket ungdomsteam/-kontakter med kompetanse og ressurser i NAV-kontorene**

Avhengig av NAV-kontorenes størrelse er det alt fra egne ungdomsavdelinger og ungdomsteam, til ungdomskontakter. Mange av veilederne i ungdomsteam har færre brukere i porteføljen enn andre veiledere. Kombinert med oppmerksomheten på tidlig aktivitet gjennom ungdomsinnsatsen innebærer dette at veilederne ofte har svært god oversikt over situasjonen til ungdommene i sin portefølje. Kontorene vektlegger tverrfaglig jobbing, og det foregår mye læring og deling av erfaringer internt i teamene. I NAV er målet at alle veiledere som jobber med oppfølging av brukere til arbeid skal ha inkluderingskompetanse, og ungdomsveiledere har ofte blitt prioritert for opplæring. Ungdomsteamene samarbeider mye med instanser og etater utenfor NAV, som videregående skoler ved blant annet Oppfølgingstjenesten, barnevernet og helsevesenet. Videre har NAV god kontakt med fylkeskommunen, slik at flere av de som mangler grunnutdanning får muligheten til å fullføre.

#### **Ungdomssatsingen er samordnet med annet ungdomsarbeid i kontorene.**

Samordning av ungdomsinnsatsen med «NAV-veileder i videregående skole», «0-24 programmet», «Jobbstrategien», «Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier» og samarbeid med Fylkesmannen og fylkeskommunen, gjøres i stor grad på NAV fylke. Det forenkler arbeidet, gir en bedre totaloversikt og forståelse, samt gjør det enklere å kommunisere helheten og sammenhenger til NAV-kontorene for eksempel via ledersamlinger eller gjennom ulike nettverk for ungdomsveiledere. Ungdomsteamene i NAV-kontorene er ofte tverrfaglig sammensatt og arbeider med ungdom uavhengig av innsatsbehov og ytelser.

For å oppnå bedre resultater i inkluderingsarbeidet bidrar Arbeidslivssentrene i ungdomssatsingen gjennom samarbeid med NAV-kontorene. Primært foregår samarbeidet gjennom ulike former for matche-

drøftingsarenaer. Her er målet å synliggjøre og finne muligheter i arbeidsmarkedet gjennom drøfting av enkeltsaker. Jobbstrategiens ressurspersoner samarbeider tett med fagmiljøer for å styrke inkluderingskompetansen i NAV og hos arbeidsgivere. I Tromsø, for eksempel, gjennomføres ukentlige møter mellom NAV Arbeidslivssenter, ungdomssatsingen, jobbspesialister og Senter for jobbmestring, der hensikten er å dele erfaringer og jobbe med konkrete enkeltsaker. Noen fylker jobber med å finne gode og effektive samarbeidsmodeller for å kunne jobbe med flere enkeltsaker og skape læringssløyfer, som alle – også brukerne – kan dra nytte av.

Gode effekter av disse arbeidsmåtene og av økt kontakt med arbeidsgivere viser at innsatsen i NAV bidrar til økt deltakelse i arbeid og/eller utdanning blant unge. NAVs ungdomsinnsats vil fortsette i 2018.

#### **Gjennomføring av tiltaksplasser innenfor tildelt budsjettamme**

I 2017 var tiltaksgjennomføringen samlet innenfor målsettingen, og helt innenfor tildelt budsjettamme. Økt målretting og mer oppmerksomhet på arbeid i brukeroppfølgingen kombinert med arbeidsgiverkontakt, har bidratt til at det nå er mer bruk av tiltak i ordinært arbeidsliv. Det tas i større grad i bruk tiltak som reduserer arbeidsgivers risiko ved å ansette utsatte grupper og som har dokumentert effekt på deltakerens jobbmuligheter, for eksempel lønnstilskudd

#### **Utvidet oppfølging i NAV – innsats i egenregi 2017**

I direktoratets fordeling av 100 mill. kroner til oppfølging i egenregi, ble det vektlagt at alle fylker i 2017 skulle få nok midler til å etablere robuste team eller fagmiljøer med jobbspesialister. Fylkenes beholdning av brukere med behov for tiltak ble lagt til grunn i fordelingsmodellen, men ble noe justert for å sikre ressurser til minimum fem stillinger i alle fylker. Dette fikk navnet «Utvidet oppfølging i NAV». Normkrav til resultatoppnåelse ble satt til 65 prosent overgang til arbeid, i likhet med oppfølgingstiltaket, men vi har ikke hatt forventninger om full måloppnåelse det første året.

I løpet av 2017 er tilbudet godt etablert i de NAV-kontorene som har fått midler til å etablere jobbspesialistteam. Det er etablert jobbspesialistteam i ca. 45 NAV-kontor, 1-4 NAV-kontor fra hvert fylke. For å øke tilbudet ytterligere, har flere fylker lagt til stillinger over egne budsjetter. I tråd med målsettingen om at NAV i større grad skal ta i bruk ordinært arbeidsliv som tiltaksarena og få til raskere overgang til ordinært arbeid for personer med bistandsbehov, gir jobbspesialistteam

og Supported Employment en mulighet for å lykkes med oppdraget som stadig flere NAV-kontor ønsker å ta del i.

NAV har utviklet en ny rolle som jobbspesialist i NAV, med krav til blant annet metode, kompetanse og portefølje. Arbeids- og velferdsdirektoratet har utarbeidet et tredagers grunnkurs i Supported Employment (SE) for jobbspesialister, der en har brukt ressurser fra tilgjengelige miljøer som har erfaring med SE. og Individuell jobbstøtte (IPS) i NAV. Det er avholdt seks slike kurs i 2017, og ca. 150 jobbspesialister har gjennomført. Det er også utviklet en ny rolle som metodeveileder, som skal ha et faglig ansvar for teamets arbeid med SE. Metodeveilederne har gjennomført ett innføringskurs og tre samlinger i 2017.

Gjennom året ble det gjennomført til sammen 1 415 tiltaksplasser i gjennomsnitt per måned.

Det vil ikke være tilgjengelige registerdata for overgang til arbeid i 2017 før tidligst mai 2018. Årsaken er at disse dataene er basert på avgang per desember 2017, som ikke er registrert i tiltaket per februar 2018. Vi baserer oss derfor på et rapporteringsskjema der NAV-kontorene med Utvidet oppfølging leverer månedlige egenrapporter på sine resultater. For 2017 varierer resultatene som forventet fra 0 til 74 prosent, med en median på 44 prosent overgang til arbeid.

#### **Gjennomføring av tidlig innsats i introduksjonsprogrammet og hurtigspor inn i arbeidslivet**

I 2017 har antall deltakere på de kommunale introduksjonsprogrammene vært høyere enn noensinne (ved årsslutt nærmere 28000), noe som skyldes det store antall bosatte flyktninger i 2016 og 2017, først og fremst som en følge av flyktningsstrømmen høsten 2015.

I tråd med regjeringens nye integreringsmelding i 2016<sup>7</sup> ble det i tildelingsbrevet fra Arbeids- og sosialdepartementet for 2017 understreket at etaten må utvide sin innsats i introduksjonsprogrammene for å bidra til raskere og høyere overgang til arbeid eller utdanning.

Arbeids- og velferdsdirektoratets styringssignaler i Mål og disponeringsbrevet til NAV Fylkene ble skjerpet, samtidig som direktoratet ved inngangen til 2017 utga en veileder for etatens samarbeid med introduksjonsordningen. Veilederen tok utgangspunkt i samarbeidsrundskrivet Q-27/2015, og la vekt på at etaten må bidra inn i de kommunale introduksjonsprogrammene både med økt arbeidsretting av programmene og til å utnytte handlingsrommet i programmene bedre. Veilederen anbefalte at NAV-kontorene bidrar til å utarbeide

nye, oppdaterte samarbeidsavtaler med sitt lokale introduksjonsprogram. Veilederen introduserte også ambisjonen om et hurtigspor for de programdeltakerne med en kompetanse som er etterspurt på det norske arbeidsmarkedet, med henvisning til samarbeidserklæringen fra partene i arbeidslivet om økt innsats for raskere integrering av innvandrere med fluktbakgrunn i arbeidslivet<sup>8</sup>.

Økt og raskere innsats overfor introduksjonsprogrammene har vært tema på etatens ledersamlinger, på interne fagsamlinger og i resultatdialogen mellom direktorat og fylkene. Samtlige fylker rapporterer om økt samarbeid med de kommunale introduksjonsprogrammene, samtidig som tilbakemeldingene ikke legger skjul på at et flertall av deltakerne i introduksjonsprogrammet synes å ha behov for lengre kvalifiseringsløp før de reelt er klare for det norske arbeidslivet, som i stadig sterkere grad etterspør kompetanse.

NAV skal bidra til økt arbeidsretting av introduksjonsprogrammene ved økt bruk av arbeidsmarkedstiltak og økt oppmerksomhet fra våre markedsteam rettet mot deltakere som er nærmest arbeidsmarkedet. Samtidig må NAV styrke samarbeidet med kommunen og fylkeskommunen for å få til tilrettelagte kvalifiseringsløp, både i grunnleggende ferdigheter og yrkesfaglig opplæring. NAV skal legge til rette for et hurtigspor og bidra til et kompetansespor.

Et flertall av NAV-kontorene (62 prosent) har i løpet av 2017 fått på plass oppdaterte samarbeidsavtaler med sitt lokale introduksjonsprogram, og flere er i ferd med å slutføre prosessen.

Antall introduksjonsprogramdeltakere på arbeidsmarkedstiltak har i løpet av 2017 økt i tråd med økningen av deltakerantallet. Antall introduksjonsprogramdeltakere med lønnstilskuddsavtale har økt betydelig, selv om tallene er lavere enn forventet. Det er likevel en indikasjon på at vår innsats fører til at flere avklares til et hurtigspor.

Proba samfunnsanalyse utarbeidet 4. kvartal 2017 en statusrapport om samarbeidet mellom NAV og kommunen om introduksjonsprogrammet, på oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet<sup>9</sup>. Ett av funnene var at hurtigsporet var betydelig bedre forankret hos NAV enn hos kommunen. Mot slutten av året kom en revidert utgave av samarbeidsrundskrivet (G-27/2017<sup>10</sup>), som understreker de kommunale programrådgivernes ansvar for å utarbeide individuelle planer basert på kompetansekartlegging, og på den bakgrunn avklare deltakere som NAV bør vurdere for et hurtigspor.

<sup>7</sup> Meld.St.30 (2015-2016) Fra mottak til arbeidsliv – en effektiv integreringspolitikk

<sup>8</sup> Samarbeidserklæring om raskere integrering av innvandrere med fluktbakgrunn i arbeidslivet

<sup>9</sup> Samarbeid NAV – kommune om introduksjonsprogram. Proba rapport 2017-11

<sup>10</sup> Rundskriv G-27/2017 - Samarbeid mellom kommunen og Arbeids- og velferdsetaten om introduksjonsordning for nyankomne innvandrere

### Etatens bruk og håndheving av aktivitetskravene knyttet til folketrygdløven

#### Arbeidssøkere

Jevnt over rapporterer fylkene at det jobbes systematisk med å bygge opp veilderkompetansen på regelverk og veiledning knyttet til håndheving av aktivitetskravene. Det gjennomføres gjennom saksverksteder hvor saker løses i fellesskap, samt nettbaserte seminarer eller mer tradisjonelle opplæringsaktiviteter som kurs i regi av fylket. Det er økt oppmerksomhet i alle fylker på å gi brukerne veiledning om yrkesmessige krav til aktivitet og mobilitet. Det gis også informasjon om eventuelle konsekvenser ved avtale/aktivitetskravbrudd.

Selv om det er bedre etterlevelse av aktivitetskravene overfor brukere som mottar ytelse og som ikke møter til individuelle innkallinger, informasjonsmøter, arbeidsmarkedstiltak og lokale jobbmesser, er det fortsatt ulik praksis i håndheving av mobilitetskravene. Det jobbes med å styrke veilederens kompetanse for å sikre en korrekt og strengere håndhevelse når det gjelder yrkesmessig og geografisk mobilitet. Mange fylker påpeker at nye tjenester som digital aktivitetsplan og bedre oversikt over hvor de ledige stillingene finnes, vil øke etterlevelsen av aktivitetskrav.

I mange fylker er arbeidsmarkedet såpass godt at geografisk mobilitet ikke er vektlagt i noen spesiell grad, da dette ikke er hensiktsmessig ut fra etterspørselen i arbeidsmarkedet. Her er det viktigere å fokusere på yrkesmessig mobilitet.

#### Sykmeldte

Fra 5. oktober 2016 ble det foretatt justeringer i håndhevingen av aktivitetskravet for sykmeldte. Fra dette tidspunktet ble automatisk stans av sykepenges ved 8 ukers sykmelding fjernet, samt at melding om midlertidig stans ble erstattet med forhåndsvarsel om stans av sykepenges. Fylkene rapporterer i 2017 om at aktivitetskravet fortsatt håndheves, og mange av fylkene har valgt å fortsette med tverrfaglige saksdrøftingsverksteder for vurdering av aktivitetskravet.

### 3.1.4 Arbeidsgivere som henvender seg til Arbeids- og velferdsetaten skal få rekrutteringsbistand med god kvalitet

#### Markedsarbeid/rekrutteringsbistand

God kontakt med arbeidsgivere er viktig for å kunne dekke arbeidsgivernes behov for arbeidskraft. Til tross for at NAV har hatt stor aktivitet med «bistand til arbeidsgivere», viser tallene at NAV i gjennomsnitt per måned i 2017 har gitt rekrutteringsbistand eller arbeidsmarkedsbistand til 18 184 virksomheter, mot 18 922 virksomheter i 2016. Den svake nedgangen kan ha sammenheng med bedringen på arbeidsmarkedet og mindre bistand knyttet til nedbemanning eller permittering. Det kan også skyldes mer vektlegging av kvalitet fremfor kvantitet, for eksempel det å bruke arbeidsgiverkontakten mer i retning av å få utsatte grupper i jobb. Det vil ikke nødvendigvis føre til mer arbeidsgiverkontakt, men det øker oppmerksomheten på de gruppene som trenger oppfølging for å komme i arbeid. Selv om det er økt bevissthet om nødvendigheten av god registrering i fagsystemet Arena, er det fremdeles noen utfordringer med å få registrert all kontakt, noe som kan påvirke måloppnåelsen.

Gjennom året har det blitt arrangert et stort antall rekrutteringsaktiviteter for arbeidsgivere og arbeidssøkere, for eksempel jobbmesser, minijobbmesser med speed-dating, rekrutteringstreff, bransjetreff, frokostmøter med arbeidsgivere, erfaringsseminar for bedrifter, etc. NAV-kontorene har fått mange positive tilbakemeldinger fra arbeidsgiverne på slike aktiviteter. Det har blitt langt større bevissthet i etaten om viktigheten av å vite hva slags kompetanse bedriftene trenger fremover, slik at NAV kan bidra til at arbeidssøkere får den kompetansen som skal til for å komme i varig arbeid.

Noen fylker har opprettet «NAV i bedrift» eller lignende, der hensikten er at ansatte på NAV-kontor hospiterer på ulike arbeidsplasser. Slik får NAV-veilederne inngående kunnskap om bransjene og arbeidsplassene og kan bli mer treffsikre i å finne de rette kandidatene til ledige stillinger. Det jobbes aktivt med å fremme geografisk og yrkesmessig mobilitet. Formidling og rekruttering av arbeidskraft er i denne sammenheng basert på god informasjon og veiledning om jobbmuligheter i hele landet (og også utenfor landets grenser gjennom EURES-tjenesten). Det legges vekt på viktigheten av god CV-kvalitet og det å gjøre seg tilgjengelig for arbeidsgivere på nav.no.

Antall nye ledige stillinger utlyst i NAVs stillingsportal har økt betraktelig etter at det ble inngått samarbeid

med ulike aktører i markedet. Økningen er knyttet til annonsesamarbeid med finn.no og en økende bruk av stillingsroboter/webcrawl, som fanger opp stillinger som legges ut på firmaers hjemmesider. Denne økningen bidrar til å gi etaten en bedre oversikt over etterspørselen etter arbeidskraft og kan bidra til økt yrkesmessig- og geografisk mobilitet.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har signert nasjonale intensjonsavtaler med flere store nasjonale virksomheter, deriblant bemanningsbyråene: Manpower, Adecco, Randstad og Jobzone. I tillegg til disse er det inngått tilsvarende avtaler med XXL og Choice, og flere andre er under arbeid. Målet med intensjonsavtalene er å skape en overordnet forankring og legge til rette for at NAV-kontor/ NAV fylke skal kunne inngå gode samarbeidsavtaler med virksomheters lokale avdelinger. Avtalene omfatter samarbeid om rekruttering, inkludering og kvalifisering av arbeidssøkere med mål om overgang til arbeid. NAV-kontorene/fylkene har allerede i dag inngått lokale samarbeidsavtaler både med bemanningsbyråer og virksomheter for å bidra til at flere arbeidssøkere kommer i jobb, også de som har utvidet bistandsbehov og de som står lenger fra arbeidsmarkedet. Arbeidet med virksomhetene som har inngått nasjonale intensjonsavtaler vil kunne synliggjøre hvilken kompetanse som etterspørres hvor, og dermed øke mobiliteten i arbeidsmarkedet.

Nasjonalt mobilitetsnettverk, som består av representanter fra alle fylkene, er etablert og møtes fast en gang i måneden. Hensikten er å bidra til et velfungerende arbeidsmarked der arbeidsgivere får dekket sitt behov for arbeidskraft. Overskuddet av arbeidskraft i en del av landet kanaliseres til landsdeler/områder med behov for arbeidskraft.

#### Rekruttering av innvandrere med fluktbakgrunn

Det jobbes med hurtigsporet for å fange opp introduksjonsprogramdeltakere som allerede har kompetanse som er etterspurt i det norske arbeidsmarkedet. I samarbeid med NHO kjøres det i disse dager en kampanje på feltet. Dette er et av grepene for å dekke arbeidsgivers behov for arbeidskraft.

#### Bistand ved nedbemanning/omstilling

Alle bedrifter som varsler NAV om permitteringer og/eller nedbemanning, får tilbud om bistand tilpasset bedriftens behov. Det kan være informasjon om rettigheter og plikter til ansatte (også på engelsk og polsk ved noen kontorer), arbeidsmuligheter både lokalt, regionalt, nasjonalt og i utlandet, betydningen av god registreringskvalitet på CV, jobbsøkeraktivitet og geograf-

isk og yrkesmessig mobilitet, bedriftsintern opplæring ved omstilling og informasjon om jobbsøking ved nedbemanning. Disse oppgavene håndteres primært av det NAV-kontoret der bedriften er lokalisert. Ved større nedbemanning har man i aktuelle tilfeller etablert midlertidig NAV-kontor ved bedriften for å kunne gi best mulig bistand til de berørte under omstillingen. Sammenlignet med 2016 har det i de fleste fylker vært en sterk reduksjon i antall bedrifter som varsler om oppsigelser. Samtidig er det fortsatt utfordringer i noen fylker innenfor for eksempel verft og rederi, reindrift (som er i en prosess med å tilpasse antall rein til nye bestemmelser) og i bransjer med faste sesongvariasjoner, som for eksempel fiskeri.

## 3.2 Økt inkludering og lav grad av utstøting fra arbeidslivet

### Utviklingen i de helse relaterte ytelsene

De siste årene har andelen mottakere av helse relaterte trygdeytelser gått ned for befolkningen 18–66 år, med en nedgang fra 18,9 prosent ved utgangen av 2010 til 16,9 prosent ved utgangen av 2017. Fra 2016 til 2017 utgjør nedgangen 0,1 prosentpoeng. Nedgangen i andelen på helse relaterte ytelsene kan forklares med klar nedgang i andelen på arbeidsavklaringspenger de siste årene, mens det har vært en noenlunde stabil andel på sykepenges og uføretrygd. Det legemeldte sykefraværet gikk ned fra 6,1 prosent i 3. kvartal 2010 til 5,4 prosent i 3. kvartal 2017.

Om vi ser arbeidsavklaringspenger og uføretrygd i sammenheng, har vi gjennom flere år hatt økt bruk av ytelsene blant unge under 30 år. Siste år har imidlertid andelen unge på AAP gått noe ned, mens andelen uføretrygd fortsatt øker i denne aldergruppen. Blant personer over 30 år, har andelen med arbeidsavklaringspenger eller uføretrygd gått ned siden 2010, med særlig stor nedgang blant personer over 60 år.

NAV har de siste årene gjennomført et systematisk arbeid med å etablere en praksis med en mer konsekvent håndheving av lovens forutsetninger om at den sykmeldte skal ha vurdert eller prøvd arbeidsrettet aktivitet etter åtte ukers sykmelding. I tillegg blir det etablert nye digitale løsninger for effektivisering av informasjons- og samhandling mellom de involverte parter (lege, arbeidsgiver, den sykmeldte og NAV) under hele sykefraværsløpet (DigiSYFO). Målet er både å effektivisere oppfølgingsarbeidet og bidra til å redusere sykefraværet og tilgangen til AAP-ordningen.

Nedgangen i andelen mottakere av helse relaterte ytelsene indikerer at vi nå ser effekter av tiltakene vi har iverksatt.

### 3.2.1 Effektiv oppfølging for økt arbeids-tilknytning

#### Etatens oppfølging av mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP)

Brukere med nedsatt arbeidsevne er en meget sammensatt gruppe med ulike bistandsbehov. Analyser i 2017<sup>11</sup> viser at den største gruppen mottakere (60 prosent) har hatt en relativt sterk arbeidsmarkedstilknytning og mottatt sykepenges før de fikk innvilget arbeidsavklaringspenger. Gjennom hele perioden som AAP-mottaker finner saksgjennomgangen at 9 av 10

mottakere er i medisinsk behandling på ett eller annet tidspunkt. Intensiteten i registrert medisinsk behandling er størst i det første året med arbeidsavklaringspenger, for så å avta med lengden på forløpet. Basert på saksgjennomgangen ser det ut til at i underkant av halvparten av sakene har innslag av samtidighet mellom arbeidsrettet aktivitet og medisinsk behandling.

Hvordan brukerne følges opp, oppfølgingshyppighet og bruk av virkemidler vil variere ut fra den aktuelle brukers situasjon og behov. Hele bredden av tilgjengelige tiltak benyttes. Unge under 30 år prioriteres for oppfølging og bruk av arbeidsmarkedstiltak. Det jobbes fortsatt med å avklare brukere som mottar AAP etter unntaksreglene, da det er en risiko for at de ikke vil ha ytterligere rett på AAP etter de nye reglene.

Det arbeides med å sikre god dialog og samhandling med leger og andre behandlere, slik at man i større grad finner muligheter innenfor hele tiltaksspekteret og kan lykkes bedre med økt kombinasjon av arbeidsrettet aktivitet og medisinsk behandling. Videre er det nødvendig med godt samarbeid med andre aktører, deriblant utdanningsinstitusjoner og arbeidsgivere. God og tidlig sykefraværsoppfølging der det er hensiktsmessig, er en viktig suksessfaktor for å få avklart brukers muligheter på egen arbeidsplass og for å begrense tilgangen til AAP. Her har mange fylker lagt til rette for kompetanseheving gjennom erfarings- og kunnskapsdeling mellom kontorene, i tillegg til samarbeid med NAV Arbeidsrådgivning, NAVs arbeidslivssentre og tiltaksenheter.

I forbindelse med innføring av den nye digitale aktivitetsplanen har man vektlagt planen som samhandlingsverktøy i oppfølgingen av brukere med nedsatt arbeidsevne, deriblant mottakere av arbeidsavklaringspenger. Den nye planen betyr at veileder og bruker kan ha løpende dialog om aktiviteter og framdrift både under gjennomføring og etter at aktivitet er gjennomført. Verktøyet gir veiledere mulighet til bedre oversikt over brukerne, og de kan dermed i større grad vurdere hvilke brukere som har størst behov for dialog og når de bør følges opp. Brukere som har sammensatte behov vil kunne følges opp tettere ved at det frigjøres tid til oppfølging. Likevel vil det ta noe tid før man får optimal bruk av verktøyet og tilpasset veilederrollen i tråd med endringene.

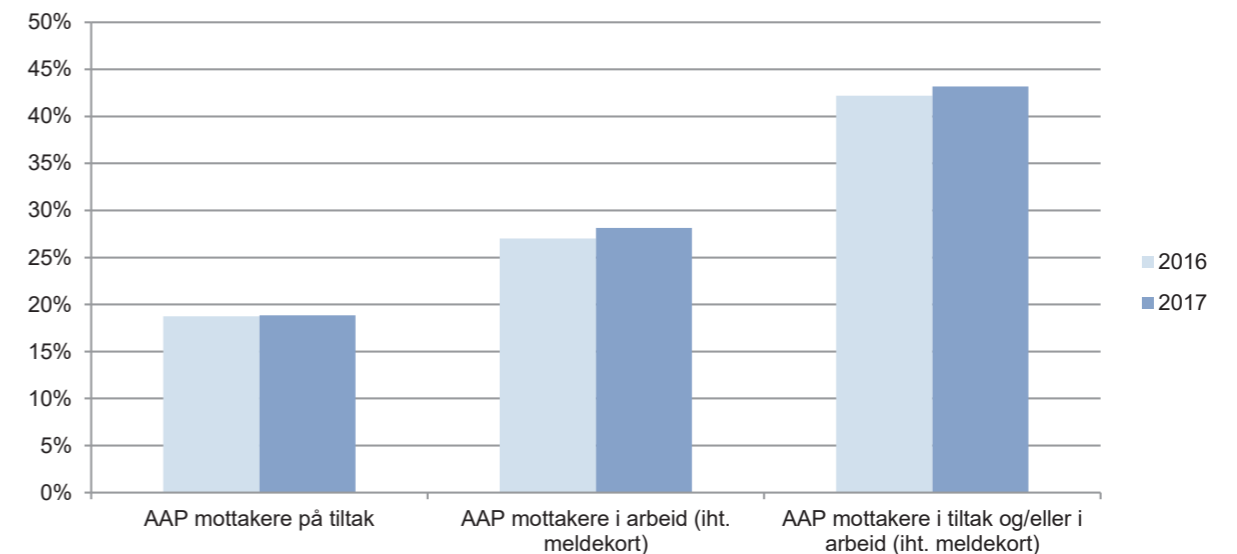
Når det gjelder endringer i regelverket fra årsskiftet, har det vært et større innføringsarbeid. Det har vært arrangert regionale samlinger for å gjøre kompetanseveiledere og instruktører i stand til å gjennomføre opp-

læring ved egne enheter. Denne opplæringen er gitt sammen med opplæring i aktivitetsplan for å styrke arbeidsrettingen og arbeidsincentivene i ordningen.

### Andel AAP-mottakere som er i arbeid eller tiltak ved 26 ukers tidspunkt

Andelen AAP-mottakere som ved 26 ukers tidspunkt enten deltar i tiltak eller melder arbeid på meldekortet, var gjennomsnittlig 43 prosent i 2017<sup>12</sup>, litt høyere enn i 2016.

Figur 9. Andel AAP-mottakere i arbeid eller tiltak ved 26 ukers tidspunkt. Årsgjennomsnitt 2016 og 2017



### NAV's vurdering av status for de AAP-mottakerne som ikke er i arbeid eller tiltak ved 26-ukers tidspunkt

Med bakgrunn i endringene i varigheten på ytelsen fra 2018 er det viktig at brukere raskt får avklart hva som er yrkesmål, og hva som er aktuelle aktiviteter for at målet kan nås. Blant brukere som ikke er i arbeid eller tiltak på 26-ukers tidspunkt, har flere mål om å beholde arbeid, det vil si å komme tilbake til egen arbeidsgiver. I mange av sakene er det medisinsk utredning eller behandling som er den aktuelle aktiviteten i den første perioden man mottar AAP. Det er derfor ikke alltid aktuelt å vurdere arbeidsrettede tiltak for disse brukerne. Det kan eksempelvis være ved alvorlige sykdommer som ikke er forenlig med aktivitet. Også for en del brukere som ikke har mottatt sykepenges før de mottar AAP, vil det ofte være medisinsk behandling som er hovedaktivitet før man kan vurdere arbeidsrettet aktivitet. Her er det viktig at NAV ser på mulighetene og vurderer om behandling kan kombineres med arbeid eller tiltak.

I oppfølgingen av AAP-mottakere kreves det fortsatt mye motivasjonsarbeid. Brukere er, spesielt i starten av et oppfølgingsløp, ofte mest opptatt av sykdom og helse. Det kan føre til frykt og manglende mestringfølelse, fordi de ikke vil eller tror de kan gjennomføre aktuelle tiltak. God, tett oppfølging og veiledning fra NAV-kontorene vil i flere tilfeller bidra til at veien til arbeid blir kortere.

### Tid fra oppfølgingsvedtak og fram til tiltaksstart for personer med nedsatt arbeidsevne

Median antall dager fra registrert oppstart i et arbeidsmarkedstiltak for personer med behov for spesielt tilpasset innsats, sett opp mot når oppfølgingsvedtaket ble fattet, var 210 dager i 2017, dvs. stabilt på 7 måneder (gjennomsnitt på 389 dager). Når gjennomsnittet er betydelig høyere enn medianen, har det sammenheng med at svært korte varigheter er vanligere enn svært lange varigheter, samtidig som tilfeller med svært lang varighet har stor innvirkning på gjennomsnittet.

<sup>11</sup> <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser+fra+NAV/NAV+rapportserie/NAV+rapporter/aktiv-eller-passiv-med-arbeidsavklaringspenger>

<sup>12</sup> Det er for 2017 avdekket feil i den ordinære statistikken gjeldende andel AAP-mottakere i arbeid eller tiltak. Det er dermed feil i den andelen som i virksomhetsrapporten for 2. tertial ble rapportert for perioden jan.-aug. 2017. Feilen gjelder opplysninger om arbeidsdeltakelse iht. AA-registeret (aktivt arbeidsforhold). Vi har derfor her tilrettelagt ad hoc statistikk som benytter opplysninger om arbeidsdeltakelse iht. meldekort i stedet for AA-registeret. Andelen som rapporterer arbeid på meldekortet er noe lavere enn andelen som er registrert med et aktivt arbeidsforhold. Det kan henge sammen med at ikke alle som har et aktivt arbeidsforhold jobber i hver eneste meldekortperiode.

### **Arsaker til sen oppstart i tiltak for personer med spesielt tilpasset innsatsbehov**

En analyse<sup>13</sup> av årsaker til sen oppstart i tiltak for personer med spesielt tilpasset innsatsbehov, viser at det i hovedsak skyldes to forhold: at brukeres helsetilstand tidligere har vært uforenlig med arbeidsrettet aktivitet, eller at målet tidligere i brukerløpet har vært å returnere til eller trappe opp arbeid hos egen arbeidsgiver. I slike tilfeller vurderes det at medisinsk behandling er det mest hensiktsmessige virkemiddelet, og at arbeidsrettede tiltak er lite aktuelt. Når brukere etter hvert starter i tiltak, er det fordi helsetilstanden er bedret slik at arbeidsrettet aktivitet er mulig, eller fordi det viser seg at målet om arbeid hos tidligere/nåværende arbeidsgiver ikke er mulig å realisere.

Det varierer i hvilken grad det er ventetid på de arbeidsrettede tiltakene. Hovedsakelig er det de skjermede tiltakene og noen gruppetiltak som har lengre ventetid enn de øvrige tiltakene. De fleste tiltaksenheter har rutiner for å ha dialog med arrangørene, slik at de kan omdisponere plassene eller øke kapasiteten utfra behovene. Det er for øvrig noen fylkesvise variasjoner utfra demografiske og geografiske forhold.

I de tilfellene der det er lang ventetid, er det en klar forventning om at man vurderer andre alternativ for å hindre at bruker blir gående passiv i påvente av aktivitet. Lang ventetid kan medføre at bruker mister motivasjon for å være i aktivitet og troen på å komme i arbeid, og NAV forsøker i størst mulig grad å søke brukerne inn hos andre arrangører eller finne andre relevante tiltak.

Økt bruk av ordinært arbeidsliv, med tett oppfølging fra NAV, gir større mulighet for overgang til arbeid og for raskere avklaringer. Det kan imidlertid være tidkrevende å finne aktuelle arbeidsgivere.

### **Samarbeid med helsevesenet, herunder oppfølging av strategi for Arbeids- og velferdsdirektoratet og Helsedirektoratet om felles innsats for arbeid og helse**

I de fleste fylker er det inngått samarbeidsavtaler med helsetjenesten, men det er noe ulikt hvilke nivå avtalene er inngått på. De fleste har samarbeidsavtaler på fylkesnivå, noen steder på alle nivåer og konkret beskrevet med felles tiltak og regelmessige møter, mens andre steder er samarbeidet mer overordnet. Fylkene ser behovet for konkret samarbeid på flere nivåer og jobber med å utvikle det.

Det er satt i gang mange ulike samarbeidstiltak i fylkene, eksempelvis koordineringsgrupper, fagnettverk,

opplæringsdager, kontordager på tvers av NAV-kontor/DPS, saksdrøftingsmøter etc. der både representanter fra NAV og helse deltar. Spesielt vises det til at samarbeidstiltak rundt felles brukere, eksempelvis Individuell jobbstøtte (IPS) og Jobbmestrende oppfølging fører til mer strukturert og effektivt samarbeid. Utfordringen vil være å ha samarbeid som innebærer flere målgrupper som er godt forankret i organisasjonene og som er fylkes/regionsdekkende. Arbeids- og velferdsdirektoratet har opprettet et leveranseteam med formål å koordinere oppfølgingen av strategiplanen i NAV og Helsedirektoratet. Det etableres i tillegg en formell samarbeidsgruppe som koordinerer arbeidet på tvers av direktoratene.

### **Oppfølging av sykmeldte**

#### **Andel med gradert sykmelding ved 12 uker**

Nærmere 180 000 personer passerte 12 ukers sykmelding i 2017, en økning på 3 prosent sammenliknet med 2016<sup>[2]</sup>. Gruppen med gradert sykmelding ved passering 12 uker utgjorde 46 prosent, en økning på 0,4 prosentpoeng sammenliknet med forrige år.

#### **Sykmeldte med unntak fra aktivitetskravet**

I 2017 ble det registrert 121 000 unntak fra aktivitetskravet ved 8 uker. Målt som andel av antall sykmeldte som passerte 8 uker i løpet av året (anslagsvis om lag 242 000), utgjør unntakene 50 prosent.<sup>[2]</sup> Gruppen med gradert sykmelding utgjorde på sin side 43 prosent av alle sykmeldte på 8 ukers-tidspunktet.

#### **Oppfølging av sykmeldte med arbeidsgiver**

I 2017 deltok 74 prosent av gruppen sykmeldte med arbeidsgiver i et dialogmøte innen 26 uker (av gruppen med behov for møte). Sammenliknet med 2016 har det vært nedgang i denne andelen på 2,5 prosentpoeng.

I løpet av året er det avholdt nærmere 47 000 dialogmøte 2, som gir et gjennomsnitt på 4 000 møter i måneden. Antallet er på om lag samme nivå som i 2016 (-1 prosent). En del møter avholdes etter 26 uker, og denne andelen har økt noe fra 2016 til 2017 (med om lag 2 prosentpoeng til 16 prosent). Videre er det avholdt nærmere 10 000 dialogmøte 3, en økning på 10 prosent fra 2016. Fylkene rapporterer om at saksdrøftingsverkstedene, som gjennomføres i forbindelse med aktivitetskravet ved åtte uker, bidrar til tidlig dialogmøte i flere saker. Det meldes også om utfordringer på grunn av utsettelse og avlysninger av dialogmøter, da det til tider kan være krevende å finne møtetidspunkt som passer for alle aktørene<sup>14</sup>. I forbindelse med utvikling av digitale tjenester på sykefraværsområdet utvikles det nå en digital samhandlingsløsning for å sikre rask-

ere avklaring av møtetidspunkt. For å øke kunnskapen på området pågår det et forskningsprosjekt i regi av Frischsenteret, som blant annet skal se nærmere på virkningen av dialogmøte 2 og hvilken effekt tidspunkt for innkalling til møtet har på sykefraværet.

#### **Oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver:**

Tall for oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver, viser at nærmere 19 000 i denne gruppen har fått et oppfølgingsvedtak og 5 000 har fått en aktivitetsplan i 2017 (uavhengig av når i sykmeldingsperioden). Sammenliknet med 2016 har det vært nedgang i både antallet med oppfølgingsvedtak (-11 prosent) og antallet med aktivitetsplan (-12 prosent). Av gruppen sykmeldte uten arbeidsgiver som passerte 12 ukers sykmelding, har 33 prosent fått et oppfølgingsvedtak og 10 prosent fått et unntak fra oppfølgingsvedtak. Andelen med oppfølgingsvedtak er noe lavere enn i 2016 (-1,5 prosentpoeng)

#### **NAV Arbeidslivssenters oppfølging av IA-avtalen**

Hovedoppgavene til NAV Arbeidslivssenter har vært å understøtte og dyktiggjøre IA-virksomhetene i deres arbeid med å nå egne delmål for IA-arbeidet. NAV Arbeidslivssenter har i 2017 levert tjenester som gjelder alle tre delmål i IA-avtalen. En forbedret og forenklet standard for oppfølging av IA-virksomheter har bidratt til nasjonalt mer enhetlige arbeidsprosesser overfor IA-virksomhetene og brukes aktivt i oppfølging og kompetanseutvikling av rådgiverne.

NAV Arbeidslivssenter hadde i 2017 totalt 72 998 leveranser til IA-virksomheter mot 66 834 leveranser i 2016. Hoveddelen av de IA-tjenester som er levert i 2017 er innen forebygging og reduksjon av sykefravær samt IA-veiledning.

Det er etablert arbeidsgiverloser i 16 fylker. Målet med tjenesten er å beholde folk med psykiske helseutfordringer i jobb og bistå med å rekruttere ansatte med psykiske helseutfordringer. Tjenesten leveres i et nært samarbeid med IA-rådgivere ved NAV Arbeidslivssenter og i samarbeid med NAV-kontor. Det rapporteres om at arbeidsgiverlose bidrar aktivt med sin faglige kompetanse innen psykisk helse både overfor arbeidsgivere, internt i NAV og overfor viktige samarbeidsparter. Behovet er stort når det gjelder aktuell fagkunnskap, råd og nødvendig veiledning innen arbeid og psykisk helse til arbeidsplassene.

«Sees i morgen!» er en kurspakke for arbeidslivet som NAV Arbeidslivssenter tilbyr alle virksomheter i hele landet. 2017 er det siste året hvor det sentralt gis økonomiske tilskudd til å drifte dette kurstilbudet i fylkene.

I løpet av 2017 er det gjennomført 368 kurs for 9482 deltakere.

### **Samarbeid mellom NAV Arbeidslivssenter og NAV-kontor**

Samhandlingen mellom NAV Arbeidslivssenter og NAV-kontor foregår både på individ- og systemnivå. Arbeidslivssentrene deltar i fylkenes markeds- og/eller virksomhetsteam og har ofte felles planer for markedsarbeidet og faste kontaktpersoner ved NAV-kontorene. Gjennom tettere samarbeid mellom NAV Arbeidslivssenter og NAV-kontorene blir det utvekslet informasjon om rekrutteringsbehov, fordelene ved å inngå samarbeidsavtale om inkluderende arbeidsliv og det blir etablert tiltaksplasser for kvalifisering og arbeidstrening i IA-virksomheter for unge under 30 år.

Markeds- og bedriftsinformasjon blir utvekslet mellom NAV Arbeidslivssenter og markedskontaktene i NAV-kontor og legger til rette for bedre og mer helhetlige tjenester fra NAV til arbeidsgiverne. Enhetene samordner i økende grad sine bedriftsbesøk i den hensikt å framstå som ett NAV og samarbeider om felles informasjonsmøter for bedriftene om blant annet arbeidsinkludering og innføring av digital sykmelding.

Det mest prioriterte og systematiske samarbeidet er om oppfølging av sykmeldte og delmål 2 i IA-avtalen. I sykefraværarbeidet er det som hovedregel etablerte samarbeidsstrukturer og arenaer mellom NAV-kontor og NAV Arbeidslivssenter. I arbeidet om delmål 2 er det mange steder etablert nettverk, samarbeidsgrupper, virksomhetsteam, «matchemøter» og andre former for møter der hensikten er å koble arbeidssøkere, primært ungdom under 30 år og de med nedsatt arbeidsevne, og arbeidsgiver. NAV Arbeidslivssenter har som oppgave å samordne arbeidet overfor IA-virksomhetene.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har utarbeidet en rapport om organisering av tjenester til arbeidsgivere som ble sendt departementet 21/3-17. Rapporten skisserer tiltak som kan bidra til bedre koordinerte tjenester, som for eksempel virksomhetsorganisering knyttet til sykefraværsoppfølgingen i store virksomheter, tverrfaglige kompetanseteam, bedre digitale tjenester osv.

#### **Samarbeid med Senter for Seniorpolitikk**

Samarbeidet mellom NAV og Senter for Seniorpolitikk (SSP) ble videreført i 2017, og SSP er en viktig faglig støttespiller for rådgiverne ved NAV Arbeidslivssenter. Rådgivere fra arbeidslivssentre i alle fylker deltar i fagnettverk der SSP har rollen som fagressurs og samarbeidspartner. SSP tilbyr også opplæring for fylker

<sup>13</sup> <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser+fra+NAV/Arbeid+og+velferd/Arbeid+og+velferd/%C3%A5rsaker-til-sen-oppstart-i-f%C3%B8rste-tiltak-for-nav-brukere-med-nedsatt-arbeidsevne>

<sup>[2]</sup> Denne andelen må tolkes med forsiktighet. Unntak kan settes både før og etter 8 ukers-tidspunktet, noe som betyr at unntakene ikke nødvendigvis registreres i den samme måneden som 8 uker passerer. Videre er det mulig å registrere flere unntak per sykefraværstilfelle (flere årsaker er mulig; «medisinske grunner», «tilrettelegging ikke mulig», «sjømann i utenriksfart» og «uklart»). Endringer i sykefraværsoppfølgingen (knyttet til vurdering av aktivitetskravet ved 8 uker) høsten 2016, gjør at en sammenlikning med tidligere perioder ikke er relevant).

<sup>14</sup> Aktørene i dialogmøter er den sykmeldte, sykmelder, arbeidsgiver og NAV



som ønsker det. Nasjonal koordineringsenhet for NAV Arbeidslivssenter arrangerte i 2017 et kompetanse-seminar i samarbeid med SSP for rådgiverne ved arbeidslivssentrene, samt en årlig nettverkskonferanse om seniorer i arbeidslivet som også er åpent for øvrige NAV-ansatte.

**Oppfølging av underveisvurdering av IA-avtalen**  
**Arbeidsgruppe i forebyggende arbeidsmiljøarbeid**  
 Arbeidsgruppen, som ledes av Kommunenes Sentralforbund (KS), har jobbet frem et konsept, og Geelmuyden Kiese har fått oppdraget med å etablere en felles forståelse for «at arbeidsmiljø handler om hvordan man organiserer, planlegger og gjennomfører arbeidet på den enkelte arbeidsplass». Arbeidet ble startet opp høsten 2017. Arbeidsgruppen er også styringsgruppe for et prosjekt ledet av Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI) som skal rette seg mot fire bransjer og jobbe med forebyggende arbeidsmiljøtiltak. Arbeidet fortsetter i 2018.

**Arbeidsgruppe for økt sysselsetting av unge personer med nedsatt funksjonsevne**  
 Arbeidsgruppen ledes av Arbeids- og velferdsdirektoratet og har hatt hyppig møtevirksomhet i 2017. I en handlingsplan for hvordan partene i arbeidslivet kan samarbeide i resten av IA-perioden om økt sysselsetting av unge personer med nedsatt funksjonsevne

i IA-virksomheter, fremkom det seks innsatsområder. Disse er revitalisert i delmål 2 satsingen i IA-virksomhetenes mål og handlingsplan, samarbeid om økt sysselsetting av unge, styrke samarbeidet mellom NAV Arbeidslivssenter og NAV-kontor, forenkle bruken av inkluderingsvirkemidler, digital informasjon til arbeidsgivere og oversikt over arbeidskraftsbehovet i fylkene/regionene.

I 2017 har oppmerksomheten vært rettet mot å samle erfaringer og forenkle og informere om relevante muligheter som allerede finnes. Det ble i 2017 inngått avtale med Fafo om et kunnskapsprosjekt for å samle erfaringer om aktiviteter som gjøres for å øke sysselsetting av unge med nedsatt funksjonsevne.

Arbeidsgruppen har også arbeidet for å gjøre virksomhetene til kompetente og motiverte bestillere av NAVs virkemidler for økt inkludering og har sett på hvordan konkrete virkemidler og tiltak i NAV kan justeres og forenkles. Det er påbegynt en utvidet modul om inkluderingskompetanse på arbeidsplass som skal inngå i NAVs veiledningsplattform, og det er startet et arbeid med å utvikle «Veiviser for arbeidsgivere og tillitsvalgte» på nav.no. Det har også vært gjennomført en pilot med de sørlige og vestlige fylkene med bruk av IA-webinar, og det er gitt gode tilbakemeldinger fra både ansatte og virksomheter som har tatt i bruk IA-webinar. Dette kompetansetilbudet har ført til økt deltakelse

blant ansatte fra små og mellomstore virksomheter og ulike roller i virksomheten (blant annet tillitsvalgte og verneombud). Piloten utvides og markedsføres i hele landet i 2018.

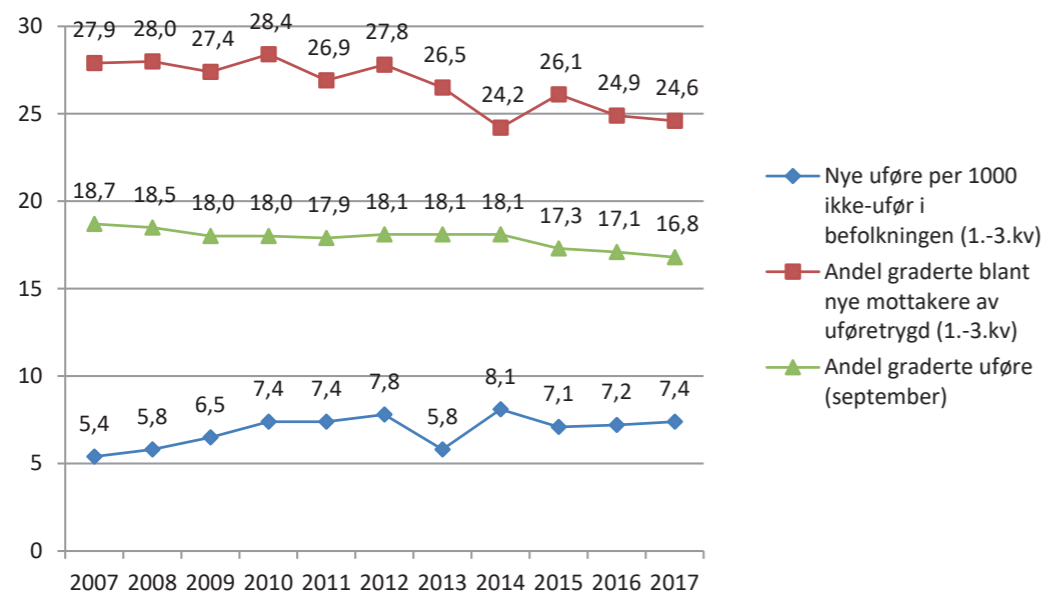
**Utvikling i mottakere av gradert uføretrygd**  
 Antallet uføretrygdmottakere var 323 000 i september 2017. Av dem mottok 16,8 prosent gradert uføretrygd. Andelen brukere med gradert ytelse var relativt stabil i årene 2009 – 2014, men har falt i årene etterpå.

Blant nye mottakere av uføretrygd i perioden 1.-3. kvartal 2017, fikk 24,6 prosent en gradert ytelse. Andelen nye mottakere med gradert ytelse har vist en nedadgående trend siden 2011. Tilgangsraten til uføretrygd (nye uføre per 1 000 ikke-ufør i befolkningen) har i samme periode vært relativt stabil hvis en ser bort fra en uvanlig lav tilgang i 2013 og en uvanlig høy tilgang i 2014. Tilgangen disse to årene var påvirket av en ekstraordinær forvaltnings-situasjon<sup>15</sup>.

**Arbeid for å styrke inkluderingskompetansen i NAV**  
 Det har i 2017 vært arbeidet for å styrke ansattes kompetanse knyttet til inkludering og veiledning. Gjennom ulike samlinger, workshops og andre læringsarenaer har samtlige fylker gjennomgått det faglige innholdet i Inkluderingskompetanse i NAV.

Læringssystemet knyttet til Veiledningsplattformen består av kollegaveiledning, trening på ferdigheter og gruppeveiledning, samt felles faglig innhold og treningsopplegg innenfor veiledning og inkluderingskompetanse. Hvert kontor har gruppeveiledere som er pådrivere på dette området. Fylkene har faste nettverk for gruppeveiledere, og direktoratet har faste fagsamlinger for gruppeveilederne gjennom året. NAV har i samarbeid med HiOA og HiB skreddersydd et høgskolestudium for gruppeveiledere hvor 150 medarbeidere er uteksaminert.

Figur 10. Utviklingen i nye uføre og graderte uføre



<sup>15</sup> Svært mange AAP-mottakere nærmet seg maksimaltid på ytelsen til samme tidspunkt (1.mars 2014). Dette kan ha medført forsinkelser av avklaringer og uførevedtak i 2013 og et derpå høyt omfang av avklaringer/uførevedtak i 2014.

### 3.3 Gode levekår for de vanskeligst stilte

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

For å styrke de sosiale tjenestene og tilrettelegge for god kompetanse og kvalitet, har direktoratet opprettholdt sitt arbeid med revidering av rundskrivet til sosialtjenesteloven og forsøkt å øke tilgjengelighet av lovforklaringer for Fylkesmannen og NAV-kontor. I tillegg har direktoratet hatt jevnlig samlinger med Fylkesmannen med tanke på kompetanseheving og erfaringsutvekslinger. Arbeids- og velferdsdirektoratet har også gitt tilskudd til utvikling av de sosiale tjenestene i NAV-kontor, samt tilskudd til og drift av flere nasjonale prosjekter.

#### Innføring av aktivitetsplikt for mottakere av økonomisk stønad under 30 år

Et viktig punkt i regelverksarbeidet har vært aktivitetsplikten. Arbeids- og velferdsdirektoratet reviderte rundskrivet til sosialtjenesteloven som følge av lovendring om aktivitetsplikt for stønadsmottakere under 30 år. Revidert rundskriv ble publisert i februar 2017. Direktoratet inviterte saksbehandlere ved alle landets fylkesmenn og fylkesnivået i NAV til opplæring med tema aktivitetsplikt 15. februar 2017. Våren 2017 ble saksbehandlere ved alle landets fylkesmenn invitert til dialog om faglige problemstillinger relatert til sosialtjenesteloven, og det ble avholdt videomøter med Troms, Østfold, Buskerud, Sør-Trøndelag, Nord-Trøndelag, Rogaland, Vestfold, Hordaland, Nordland og Møre- og Romsdal.

Direktoratet har opprettet en side på nav.no for å gjøre forklaringen av sosialtjenesteloven mer tilgjengelig. Siden inneholder uttalelser, avklaringer og brev fra direktoratet om fortolkning av regelverket. Denne siden vil oppdateres suksessivt når det blir sendt brev eller gjort avklaringer som er av allmenn interesse. På nav.no vil embeter, kommuner og andre aktører ha enkel tilgang til rundskrivet og våre presiseringer i brev og uttalelser. Direktoratet jobber tett med Fylkesmannen om utvikling og gjennomføring av kompetansehevende tiltak på fagområdet.

#### Kvalifiseringsprogrammet (KVP)

Den manuelle rapportering fra NAV-kontorene til direktoratet viser at det ved utgangen av 2017 var i underkant av 5 400 deltakere i KVP i 2017, dvs. 150 færre enn ett år tidligere. Om lag 3 050 personer fullførte KVP i 2017, og 300 falt ut av program. 48 prosent av de som fullførte, gikk til arbeid helt eller i kombinasjon med ytelse.<sup>16</sup> Tilsvarende tall for 2016 var 43 prosent. Overgangen til sosialhjelp gikk ned fra 19 prosent i 2016 til 17 prosent i 2017.

Det individuelle programmet med tett oppfølging gir økt overgang til arbeid for brukere i kvalifiseringsprogrammet.

#### Gjennomgang av regelverket for langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp

For å øke kunnskapsgrunnlaget har Arbeids- og velferdsdirektoratet i 2017 startet prosjektet «Gjennomgang av sosiale tjenester for langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp». Som grunnlag for en vurdering av regelverket på området, vil prosjektet foreta en gjennomgang av saksforløp for et antall langtidsmottakere av sosialhjelp. I tillegg til å gjennomgå saksmapper, vil vi foreta intervjuer av ansatte ved de aktuelle NAV-kontorene og de av brukerne som gir samtykke.

Det er sendt ut forespørsel om deltakelse til 17 NAV-kontor i sentrumsnære områder i de største byene i Norge. Kontorene er forespurt om å gi direktoratet anonymiserte saksmapper for 20 personer som har mottatt sosialhjelp i minst 12 måneder sammenhengende, samt 5 personer som mottar sosialhjelp sporadisk over lang tid. Forespørselen omfatter samtykkeinformasjon til brukere for eventuelt intervju. 7 NAV-kontor har bekreftet deltakelse.

#### Tiltak for å styrke barneperspektivet i NAV-kontorene

Arbeids- og velferdsdirektoratet har gitt tilskuddsmidler til bekjempelse av barnefattigdom til ni NAV-kontor som skal arbeide for å styrke barneperspektivet i kontoret. Rapportering fra prosjektene skal leveres i mars 2018. Fylkesmannen i Troms mottar særskilte tilskuddsmidler for å bistå med utvikling av en veileder/sjekkliste for hvordan barneperspektivet kan ivaretas på NAV-kontor. Arbeidet er planlagt slutført i løpet av 2018.

#### Prosjekt Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier

Prosjektet Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier pågår i 29 NAV-kontor. Målgruppen er familier der foreldrene er langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp. Det er ansatt 2 familiekoordinatorer ved hvert NAV-kontor i prosjektet, og det samarbeides med foreldrene med utgangspunkt i helhetlig oppfølging på fire målområder; arbeid, bolig, økonomi og barnas situasjon. Prosjektet prøver ut effekten av en modell med tilhørende metodikk for oppfølging av familier. Modellen omfatter også bedre samhandling mellom ulike tjenester i kommunene. Prosjektet er underlagt en randomisert kontrollert studie med tilhørende prosessevaluering som utføres av Sosialforsk i samarbeid med Afi (HiOA). De 29 prosjektkontorene er delt i en tiltaksgruppe (15 kontorer) som får modellen til utprøving, og en sammenligningsgruppe (14 kontorer) som selv velger innretting av oppfølging. Deltakende kontorer nådde rekrutteringsmål om 21 familier i aktiv oppfølging innen 1.10.17, noe som nasjonalt tilsvarer 609 familier i aktiv oppfølging. Prosjektet er i rute i henhold til milepælsplan. Forskerne leverer halvårlige statusrapporter og vil komme med underveisrapport i mai 2018:

#### Evaluering av aktivitetsplikten for sosialhjelpsmottaker under 30 år

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i 2017 startet prosjektet «Evaluering av aktivitetsplikten for sosialhjelpsmottakere under 30 år». Hensikten med prosjektet er å evaluere om formålet med aktivitetsplikten nås, og om aktivitetsplikten har medført andre utilsiktede konsekvenser. I tillegg er det et mål å få kunnskap om brukernes og NAV-veilederes erfaringer med bruk av aktivitetsplikten. Institutt for samfunnsforskning (ISF) er tildelt oppdraget som evaluatør. Evalueringen skal gjennomføres i en periode på 35 måneder fra signering (2017-2020).

Evalueringen vil omfatte både hvordan aktivitetsplikten innrettes og hvordan den praktiseres. Det skal gjennomføres både kvantitative og kvalitative undersøkelser. Det er et mål å få frem brukerperspektiver i evalueringen.

#### Forsøk med NAV-veileder i videregående skole

Forsøk med NAV-veileder i videregående skole er inne i sitt siste år i 2018. To piloter ble avsluttet i 2017 og 20 piloter fortsetter i 2018. Pilotene arbeider med å se på hvordan samarbeidet lokalt kan organiseres etter prosjektslutt, og på hvilken måte det vil være mest hensiktsmessig å utnytte ressursene fra NAV og skole ut i fra lokale behov.

Basert på informasjonen NAV-veilederne har registrert inn i det felles registreringsverktøyet i perioden 2014 til og med januar 2017, er 1311 ungdommer registrert ved oppstart, 885 ved oppfølging og 480 ungdommer ved avsluttet deltakelse.

Informasjonen omhandler den enkelte ungdom ved oppstart i prosjektet, oppfølging underveis og ved avsluttet deltakelse. Registreringen viser at NAV-veilederne gir ungdommene bred oppfølging. Ungdommene har levekårsutfordringer, helseutfordringer og sosiale problemer. Årsakene som i størst grad ble oppgitt var: Ønske om rådgivning om økonomi (28 prosent), behov for noen å snakke med/oppfølging (27 prosent), hjelp til endring i situasjon (26 prosent) og høyt fravær på skolen (24 prosent).

Registreringen viser at en fjerdedel går et klassetrinn for andre gang eller mer. Ved avsluttende registrering er ungdommene underveis i retning utdanning og/eller arbeid. Mange er kommet i arbeid eller fortsetter i utdanning. Erfaringene viser betydningen av lett tilgjengelighet og lav terskel for å få hjelp. Det legges opp til en kunnskapsoppsummering i 2018 hvor det er ønskelig å få fram erfaringer innenfor følgende temaer:

- Arbeidsmåter og metoder i oppfølging av ungdommene i prosjektet
- Elevtjenesten og bruk av tverrfaglig arbeid
- Bruk av Lov om sosiale tjenester i NAV (Paragraf 17,18 Råd og veiledning)
- Bruk av økonomisk sosialhjelp til ungdommer under utdanning
- Roller og ansvar mellom de ulike aktørene i oppfølging av ungdom
- Spredning av ulike modeller for tverretattlig arbeid på fylkeskommunalt nivå
- Brukererfaringer – hva mener ungdommen?

#### Kompetansehevende tiltak

I 2017 har Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomført to fagsamlinger om sosiale tjenester for fylkesmennene og NAV i hele landet. Videre har Arbeids- og velferdsdirektoratet bidratt med faglige innlegg om sosiale tjenester på en rekke samlinger i regi av Fylkesmannen og NAVs fylkesnivå. Målgruppen på samlingene er både ledere og veiledere på NAV-kontoret. Tema har blant annet vært kvalifiseringsprogram, økonomisk rådgivning, barneperspektiv og boligsosialt arbeid.

#### Økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning

Økonomirådstelefonen i NAV er godt etablert som en del av de faglige telefon- og chat-tjenestene i NAV. De siste tallene fra KOSTRA viser at det på landsbasis er behandlet i overkant av 32 000 saker, hvorav nærmere 17 000 er rene rådgivningssaker.

Det er utviklet en egen fordypningsmodul for råd og veiledning av brukere med økonomiske problemer. I 2017 har denne modulen blitt informert om i kurs og faglige fora overfor Fylkesmannen.

Direktoratet jobber tett med Fylkesmannen om utvikling og gjennomføring av kompetansehevende tiltak samt drift av faglige nettverk for økonomisk rådgivning. Det er utarbeidet en avtale og rutinestandard til bruk for samarbeid med kreditorer. Direktoratet har avholdt tre-dagskurs for økonomiske rådgivere med formål gjennomgang av standarden.

#### Tilskudd til utvikling av de sosiale tjenestene i NAV-kontor

Tilskuddet skal stimulere til utvikling av sosiale tjenester og tiltak i kommunene etter sosialtjenesteloven. Ordningen skal støtte opp om nasjonale mål og prioriteringer. Målgruppen for ordningen er sosialt og økonomisk vanskeligstilte som har behov for sosiale tjenester, og andre som er nær ved å komme i en slik situasjon. Overordnede mål er:

<sup>16</sup> Basert på manuell rapportering. Dersom antallet som ikke fullførte programmet regnes med i nevneren, blir andel med overgang til arbeid helt eller i kombinasjon med ytelse på 44 prosent.

- Et helhetlig og samordnet tjenestetilbud tilpasset brukernes behov
- Økt kvalitet på tjenestene. Det vil bli lagt særlig vekt på å videreutvikle tiltak som bidrar til å få målgruppen over i arbeid og aktivitet.

Det ble tildelt om lag 30 millioner kroner fordelt på 44 tiltak i 2017. Fire fylker (Nordland, Nord-Trøndelag, Telemark og Vestfold) mottar ikke tilskudd.

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

#### Overordnet vurdering av resultater, tiltak og strategier innenfor hjelpemiddelforvaltningen

Til tross for økt pågang på hjelpemiddelsentralenes tjenester<sup>17</sup> viser resultatene god intern kontroll i forvaltningen av materiell og utstyr, i formidlingen av tjenester fra egne ansatte og ved kjøp av tjenester fra eksterne aktører. Hjelpemiddelsentralene jobber godt og tar tydelig ansvar gjennom mange utviklingsoppgaver.

Den største utfordringen resultatområdet står overfor er den økende saksmengden, som i hovedsak skyldes en økning av eldre, aktive brukere av hjelpemiddelsentralene. Størstedelen av de hjelpemidlene eldre har behov for, er forholdsvis enkle, men mange eldre har behov for bolig hjelpemidler, syns- eller hørselstekniske hjelpemidler og hjelpemidler knyttet til kognitive utfordringer. Dette er hjelpemidler der utredning av behov, veiledning og oppfølging er kompetanse- og tidskrevende. I denne type saker er de kommunale kontaktpersonene avhengig av bistand fra hjelpemiddelsentralene. Det er innsatsområder som vil øke sterkt i årene fremover. Det krever kompetansebygging for medarbeiderne i hjelpemiddelsentralene, vurdering av organisering og samarbeid mellom enhetene.

Manglende systemstøtte er den største risikofaktoren når enhetene i resultatområdet nå må håndtere en raskt økende saksmengde. Digitalisering er sentralt for å kunne ivareta den økende oppgavemengden. Resultatområdet arbeidet i 2017 med å beskrive og kartlegge behovet for bedre systemstøtte, digitalisering og automatisering. Med den fremtidige økningen i antall brukere og pålegg om økt prioritering av utdanning og arbeid, må interne arbeidsprosesser og samhandlingen med kommuner og brukere håndteres mer effektivt.

#### Innsatsen for at barn og unge kan ha en aktiv hverdag

Alle hjelpemiddelsentralene skal prioritere arbeidet med barn og unge. Det er økt samarbeid med utdanningsmyndighetene i en rekke kommuner. På områdene syn, hørsel og alternativt supplerende kommunikasjon følger hjelpemiddelsentralene opp overgangene i barnas/unges utdanning, slik at nødvendige hjelpemidler og tilrettelegging er på plass når skoleåret begynner.

De fleste hjelpemiddelsentralene gjennomfører aktivitetstid dager slik at barn/unge og foreldre kan få prøve ut hjelpemidler til sommer- og vinteraktiviteter. Disse aktivitetstidene er godt besøkt. Flere av aktivitetstidene gjennomføres i samarbeid med lokale idrettslag.

Noen hjelpemiddelsentraler oppretter tverrfaglige barnegrupper bestående av rådgivere på områdene syn, hørsel, kognisjon, kommunikasjon og bevegelse. De kan utveksle kompetanse og bidrar til å styrke det interne tverrfaglige samarbeidet om barn og unge.

Hjelpemiddelsentralen i Oslo og Akershus jobber aktivt for å bygge kunnskap i skolen, i PPT og andre om problemer knyttet til diagnosene auditive prosesseringsvansker og hjernerelaterte synsvansker, slik at disse problemene kan oppdages tidlig. De holder fagkurset «Når hjernen ikke forstår det øret hører og øye ser.» Representanter fra to hjelpemiddelsentraler og Fagsenteret har deltatt i prosjektet «*Erre mulig: elferdsteknologi til barn og unge med ADHD og/eller autisme. Sintef Teknologi og samfunn. Rapport 2017:00122.*» Basert på erfaringer fra dette prosjektet, er det utarbeidet forslag til hvordan aktuell velferdsteknologi kan utformes, og hvilke hensyn man kan ta i formidlingsprosessen. Det er også utformet et grunnlag som kan benyttes til utforming av internkontrollprosedyrer for kommuner for vurdering og formidling av kognitive hjelpemidler i barneskolen.

Det er i samarbeid mellom Statped, Helse Nord-Trøndelag og Hjelpemiddelsentralen i Nord-Trøndelag utarbeidet en brosjyre med informasjon om rutiner og ansvarsfordeling for barn og unge med hørselsvansker til foreldre, barnehage, skole, PPT og helsepersonell.

#### Innsats for å få folk i arbeid eller til å stå i arbeid

Arbeidsrettede veiledningstjenestertilbyr støttet til NAV-kontor i saker hvor bruker har ulike sanseetap. Disse sakene kommer i tillegg til sakene nevnt i tabell 5. I 2017 ble 643 saker henvist fra NAV-kontor. Det har vært en tydelig økning av antall henviste saker sammenlignet med før etableringen av en fylkesvis tjeneste.

Hjelpemiddelsentralene har holdt kurs for NAV-veiledere om brukergruppens behov. Flere hjelpemiddelsentraler har besøkt alle, eller tilnærmet alle, NAV-kontorene i fylket. Videre er mange hjelpemiddelsentraler deltakere i relevante fora, for eksempel saksdrøftingsverksteder, «Ny i NAV», jobbmesser i regi av fylkene, m.m. Noen hjelpemiddelsentraler har faste kontordager på

NAV-kontor. Det har vært mye oppmerksomhet på markedsføring av tjenesten mot NAV-kontor og andre aktuelle samarbeidspartnere.

NAV Arbeidsrådgivning vurderes som en viktig samhandlingspart, både i brukersaker og på systemnivå. Flere hjelpemiddelsentraler har hatt egne møter med

Tabell 5. Utvalgte resultater tjenester og hjelpemidler arbeidsliv og utdanning

Arbeidsplass - hjelpemidler og rådgivning	2014	2015	2016	2017
Saksbehandlingstid arbeidsliv (dager)	30,8	22,6	20,6	20,5
Prosent behandlet innen normert tid (3 uker)	81 %	79 %	85%	75%
Antall søknader arbeidsliv	1 744	1 824	1 736	1 805
Leveringstid hjm arbeidsplass måloppnåelse (3uker)	58 %	61 %	62%	60 %
Antall utlev hjm arbeidsplass (stk)	2 093	2 424	2 380	2 524
Antall henvisninger faglig rådgivning arbeidsplass		1 354	1 865	2 460
Antall henvisninger faglig rådgivning utdanning		82	217	103

NAV Arbeidsrådgivning i fylket hvor man har utvekslet informasjon, diskutert videre samarbeid og avklaring av roller. NAV Hjelpemidler og tilrettelegging har en psykologrepresentant i NAV Arbeidsrådgivnings Verktøygruppe, hvor de bidrar med kompetanse om nevropsykologi og testing. Det er gjennomført flere kompetansetiltak i 2017, blant annet innføring av veiledningsplattformen, MI-kurs og fagsamling.

Alle hjelpemiddelsentraler har krav på seg til å synliggjøre og tilby gode tjenester til NAV-kontoret og dets brukere. I flere fylker blir lederne ved hjelpemiddelsentralene invitert inn i ledermøter og samlinger for ledere av NAV-kontor. Det er med på å styrke samarbeidet og bidrar til økt kunnskap om hjelpemiddelsentralens tjenester og kompetanse. Samarbeidet med NAV Arbeidsrådgivning og NAV Arbeidslivssenter varierer og skjer hovedsakelig i enkeltsaker

#### Hjelpemidler og tjenester til dagligliv m.m.

Det er en stor utgiftsøkning i 2017 i stønadsbudsjettet (10,6 prosent) for hjelpemidler i dagligliv (Post 75). Det er en større økning enn det man forutså utfra den demografiske utviklingen. Til tross for økt saksmengde, viser NAV Hjelpemidler og tilrettelegging til gode resultater, slik at brukere i høy grad får hjelpemidler og tilpasninger innen rett tid.

#### Hjelpemiddelsentralenes tolketjeneste

For å øke brukermedvirkningen i utvikling av tolketjenesten, ble det i 2017 opprettet et samhandlingsforum, hvor de fire aktuelle brukerorganisasjonene deltar sammen med NAV Hjelpemidler og tilrettelegging og direktoratet.

I 2017 ble det registrert at 2 469 tolkebrukere (døve, hørselshemmede og døvblinde) har benyttet NAVs tolketjeneste. Tolketjenesten mottok i 2017 totalt 46 351 bestillinger (mot 31 830 bestillinger i 2016). Bestillingene fordeler seg på følgende måte: 53 prosent av bestillingene var til dagligliv (inkludert helsetjenester og fakturerbare tolketjenester), 29 prosent til arbeidsliv og 18 prosent til høyere utdanning (inkludert arbeidstrening). Andelen tolkeoppdrag i arbeid og utdanning har økt i forhold til andelen i dagligliv, sammenlignet med 2016. Det har vært nok en økning i bruken av bildetolk-tjenesten. Antall samtaler for 2017 er 22 579, noe som er en økning på 13 prosent fra 2016.

Resultatområdet fikk bevilget 12 mill. kroner for å dekke utvidet rett til ledsaging til døvblinde. Etter en behovskartlegging i hjelpemiddelsentralene ble det fordelt ut til sammen 18,5 årsverk. Formidlingen av tolk til døvblinde brukere er lagt til Hjelpemiddelsentralen i Buskerud. Denne sentraliseringen av formidlingsoppgavene er etablert i tett samarbeid med brukerorganisasjonen for

<sup>17</sup> Antall brukere med utlån økte med 3,8 prosent i 2017, og for brukerkonsultasjoner ser vi en økning fra 2016 til 2017 på hele 37 prosent.

Tabell 6. Utvalgte resultater hjelpemidler og tjenester til dagligliv

Hjelpemidler mm	2014	2015	2016	2017
<b>Dagligliv</b>				
Saksbehandlingstid dagligliv (dager)	11,0	11,7	10,8	10,3
Prosent behandlet innen normert tid	87 %	86 %	88 %	88 %
Antall søknader dagligliv	133 831	150 345	161 680	170 459
Leveringstid hjem dagligliv måloppnåelse (3uker)	78 %	78 %	78 %	76 %
Antall utlev hjem dagligliv (stk)	417 071	436 368	439 174	459 472
<b>Bil</b>				
Saksbehandlingstid gr 1 (mnd)	3,9	3,4	3,4	3,5
Saksbehandlingstid gr 2 (mnd)	5,3	5,4	3,8	2,9
Antall søknader gr 1	3 180	2 029	1 052	917
Antall søknader gr 2	2 611	2 899	3 395	3 241
<b>Diverse</b>				
Antall betjente brukere totalt (stk) - utlån	130 488	134 653	138 150	143 383
Bestillingsordningen, antall utleverte hjem (stk)	89 575	86 110	74 854	68 414
Gjenbruk hovedkategorier	52 %	53 %	47 %	45 %
Service og reparasjon akutt, måloppnåelse	91 %	95 %	94 %	91 %
Service og reparasjon 2.prioritet, måloppnåelse	79 %	81 %	81 %	80 %

døvblinde. Resultatområdet har også fullført oppdraget med å styrke tjenesten til døvblinde gjennom å gi kommuner et mer systematisk opplæringstilbud. Resultatet er et e-læringsprogram/veileder som gir et tilbud til alle kommuner på Kunnskapsbanken.net.

**Utviklingsarbeid innen fag og teknologi**

Hjelpemiddelsentralen i Nordland har gjennom prosjektet «AOS – Avstandsoverbyggende samhandling mellom hjelpemiddelsentralen og kommunene i Nordland» utviklet metodikk og rutiner for digital samhandling. Et e-læringsprogram om AOS er ferdig for presentasjon i Kunnskapsbanken.net i januar 2018. E-læringsprogrammet vil blant annet vise eksempler på digital samhandling innen reparasjon og service, boligområdet, og bevegelse og kommunikasjon. Videre ble prosjektet «Skulder-ved-Skulder» avsluttet høsten 2017. Det var et prosjekt som forsøkte flervinklet video-veiledning som en samhandlingskanal for brukere med behov for kommunikasjonshjelpemidler og deres nærmeste tjenesteytere i kommunen og Statped. Det er utarbeidet sluttrapporter fra begge prosjektene.

Det er opprettet nasjonale ressursgrupper på flere områder. Ressursgruppene skal være faglige bindeledd mellom hjelpemiddelsentralene, områdenettverk og Fagsenteret for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.

Ressursgruppene skal bidra til samarbeid om utviklingsoppgaver, erfaringsdeling og utforme og kvalitetssikre de kompetansetiltak som settes i verk, som bl.a. ulike kurs/samlinger og e-læringskurs. De skal også bidra til å utvikle informasjonsmateriell og innholdet på resultatområdet nettsider som kunnskapsbanken.net, appbiblioteket.no og nav.no.

Arbeidet med Kunnskapsbanken har i løpet av 2017 gått fra en etableringsfase til at den nå er i drift. Det er opprettet ansvarlige redaksjoner for Kunnskapsbanken og for Appbiblioteket. Medarbeidere fra hjelpemiddelsentralene deltar aktivt i dette arbeidet, i samarbeid med Fagsenteret.

Boligområdet er et sentralt område for alle hjelpemiddelsentralene. Det rapporteres om godt samarbeid med Husbanken i alle regioner. Mange hjelpemiddelsentraler har avtale med Husbanken om at de får informasjon når kommuner skal bygge omsorgsboliger. Da kan hjelpemiddelsentralen ta kontakt med kommunen og tilby sin kompetanse om tilrettelegging tidlig i planleggingen av omsorgsboligene.



Det befinner seg et sted mellom 5000 og 9000 biler på norske veier der gass, brems og styring er tilpasset. Det blir formidlet ca. 60 motorkjøretøy med spesialstyring i Norge per år.

### 3.4 Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning

#### 3.4.1 Overordnet vurdering av mål-oppnåelse

Spesialiseringen av ytelsesforvaltningen har medført at resultatene gjennom 2017 har bedret seg. Mot slutten av året er saksbehandlingstidene betydelig redusert på flere av ytelsesområdene. Brukerne fått raskere svar grunnet bedring av saksbehandlingstidene. Saksbehandlingstiden er også redusert på saker med utlandstilsnitt. Kapasiteten på dette område økes etter hvert som kompetansen breddes i ytelsesforvaltningen.

Satsingen på feilutbetalingsområdet gjennom ekstra tildelte midler og tiltakene i handlingsplanen mot feilutbetalinger har gitt gode resultater. Flere saker er avdekket og behandlet. Saksinngangen har vært sterkt

økende for klager og medlemskapsaker i 2017. Det har ført til økte saksbehandlingstider og behov for å øke kapasiteten på disse områdene.

Kvaliteten i vedtakene er styrket i 2017. Det er satset på kvalitetsøkende tiltak samtidig som det er gjennomført kartlegginger der kvalitetsavvik avdekkes og tiltak settes inn løpende. A-krimssamarbeidet begynner å vise resultater. Samhandlingen med de andre etatene er god, og ny styringsmodell for A-krimssentrene er utarbeidet.

Det jobbes videre med tiltak for å levere og ta i bruk nye IT løsninger, realisere ytterligere gevinster, og styrke kompetansen for å øke endringsevnen. I 2018 vil det gjøres en ekstra innsats på områdene klager, uføretrygd, eneforsørger og medlemskap. Målet er at brukere skal få raskere svar.

#### 3.4.2 Styringsparametere

Styringsparameter/mål	2016	2017	Kommentarer
Andel saker som behandles innen normert tid skal være minst 80 prosent samlet for alle ytelser. Andel saker som behandles innen normert tid skal være minst 75 prosent for alle ytelsesområder <sup>18</sup>	81 %	79 %	Tilnærmet måloppnåelse
Andel dagpengekrav som anvises innen 21 dager skal være på minst 80 prosent.	79 %	73 %	Det er ikke måloppnåelse, men det har vært en bedring gjennom året, som følge av særskilt tildeling i RNB.
Andel nye alderspensjoner med korrekt første gangs utbetaling er minst 98 prosent	99 %	100 %	Området har måloppnåelse
Andel barnebidragssaker med korrekt førstegangsvedtak er minst 90 prosent	82 %	87 %	Det mangler noe på måloppnåelse for året samlet, men det ble en bedring gjennom året med måloppnåelse i siste tertial
Andel sykepengesaker med korrekt førstegangsvedtak er minst 95 prosent	94 %	94 %	Resultatet ligger tett opp under målkravet.

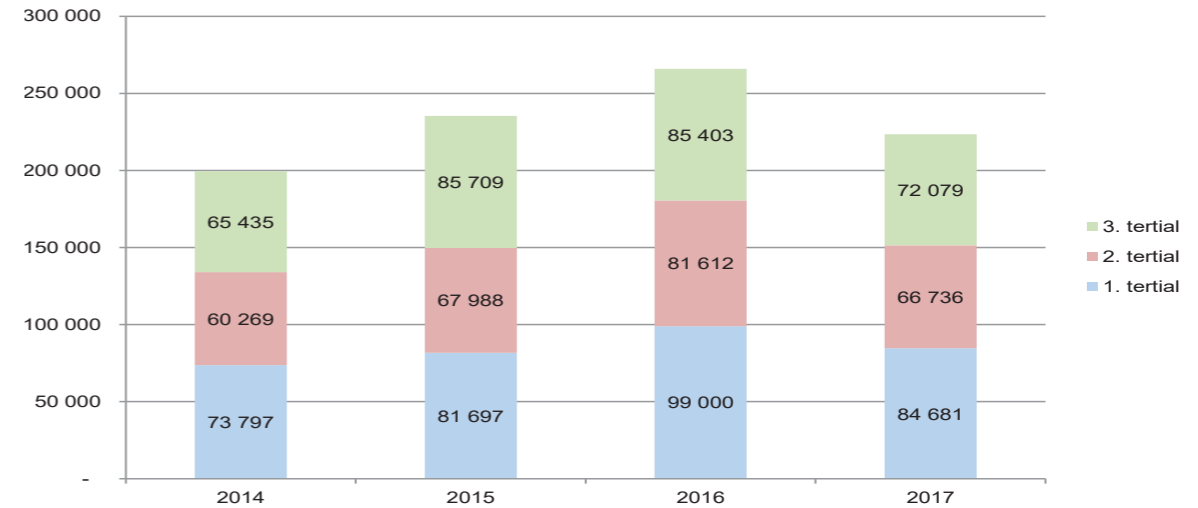
#### Saksbehandlingstid samlet for alle ytelser

Normert tid samlet for alle ytelser var 79 prosent i 2017, og er tilnærmet måloppnåelse. Spesialiseringen av ytelsesforvaltningen medførte økt saksbehandlingstid. Gjennom 2017 har ytelsesforvaltningen klart å redusere saksbehandlingstiden og antall saker til behandling på de fleste områder, se omtale under de enkelte ytelsene.

#### Dagpenger

For 2017 har situasjonen bedret seg gjennom året slik at vi på slutten av året nærmer oss måloppnåelse. De siste årene har inngangen vært økende hvert tertial. Fra og med 3. tertial 2016 begynte denne utviklingen å snu, og 2017 har hatt lavere inngang av nye saker enn de to foregående årene, men fortsatt noe høyere enn i 2014. Vi forventer at nedgangen fortsetter i 2018, men ettersom starten av året ofte har høy inngang, er det uklart om vi vil klare å nå målene i årets første måneder. (figur 11 neste side)

Figur 11. Inngang dagpenger (ny rettighet og gjenopptak)



#### Kvalitetsmålinger

NAV har måloppnåelse på alderspensjon. Bidragsområdet har spesielt god utvikling, men ligger 3 prosentpoeng under målkravet samlet for 2017. I kvalitetsmålingen for tredje tertial var andelen korrekte førstegangsvedtak over målkravet. I 2017 har området blitt prioritert og har hatt en positiv utvikling for hvert tertial. Det er måloppnåelse i 3. tertial. På familieområdet, som bidrag tilhører, er det i 2017 etablert kvalitetsstyringssystemer som bidrar til at feil blir oppdaget og fulgt opp systematisk. Det er etablert fagnettverk med tydelige rollebeskrivelser som sikrer koordinering og likhet på tvers av enheter, kompetansematriser er utviklet, felles fagportal er etablert og møtestrukturer systematisert.

Det er gode resultater i kvalitetsmålingen på sykepenger, og kvaliteten anses som god.

Resultatet over tid tyder på at det fortsatt er rom for forbedring når det gjelder innhenting av dokumentasjon og/eller sporbarhet av hvorvidt dokumentasjon er forsøkt innhentet. Det ble etablert fagkoordinatorer på området 1.1.2017 og fagnettverk ble etablert i mars.

I kapittel 3.4.3 er det nærmere beskrivelse av resultater for flere kvalitetsmålinger.

<sup>18</sup> Departementet er kjent med at det er risiko for at resultatene i 2017 vil ligge under kravene som er formulert i styringsparametere. Det legges til grunn at effektivisering og produktivetsforbedrende tiltak gjennom spesialisering i ytelsesforvaltning vil oppnå en gradvis bedring av resultatene gjennom året.

### 3.4.3 Sikre rett ytelse til rett tid

Tabell 7. Utvikling måloppnåelse normert tid for nasjonale saker i NAV

Styringsparameter/mål: Andel saker som behandles innen normert tid skal være minst 75 prosent for alle ytelsesområder <sup>19</sup>	Krav 2017 Prosent	2016 Prosent	2017 Prosent
Summert måloppnåelse nasjonal og utland	80	81	79
Summert måloppnåelse nasjonal	-	81	80
Arbeidsavklaringspenger	75	87	81
Barnebidrag	75	67	67
Bidragforskudd	75	81	80
Barnetrygd	75	87	90
Barns sykdom	75	82	87
Eneforsørger	75	51	36
Foreldrepengeområdet	75	75	69
Gjenlevendeytelse	75	82	84
Gravferdsstønad	75	68	69
Grunn- og hjelpestønad	75	90	81
Hjelpemidler (inkl. tekniske)	75	83	86
Kontantstøtte	75	79	77
Supplerende stønad	75	66	89
Tilleggsstønad	75	84	73
Tilleggsstønad arbeidssøkere	75	91	84
Uføretrygd	75	76	60
Yrkesskade	75	92	90

#### Saksbehandlingstider for nasjonale saker

Tabell 7 viser at resultatene for de nasjonale områdene samlet har tilsvarende måloppnåelse i 2017 som i 2016.

#### Arbeidsavklaringspenger (AAP)

Måloppnåelsen for normert tid på stønadsområdet har økt med 10 prosentpoeng fra andre tertial 2017. Det har vært en økning i inngang i forhold til samme periode i 2016. I tredje tertial er det gjennomført opplæring på regelverksendringene og endringer i grensesnittet mellom ytelseslinjen og arbeids- og tjenestelinjen. Nytt grensesnitt innebærer at ytelseslinjen etter 1. januar 2018 ikke skal vurdere arbeidsevnen. Ytelseslinjen skal imidlertid fortsatt ha ansvaret for vurderingen av beregningstidspunkt, yrkesskadefordel og ung ufør. NAV forventer ikke måloppnåelse ved starten av 2018 fordi implementeringen av AAP 2018 medfører at en del saker som kommer inn i desember, ikke kan behandles før i januar. I tillegg vil endringen medføre en del ekstraarbeid for operative enheter.

#### Barnebidragsområdet

Barnebidragsområdet har tilsvarende resultat i 2017 som i 2016, og har måloppnåelse både for bidragforskudd og barnebidrag ved slutten av året. På området har vi gjennomført en særlig satsing, som gjennomgang av arbeidsprosessene og kompetanseheving, og dette arbeidet har blant annet gitt effekt med nedgang fra 12 100 til 9 800 i saker til behandling.

#### Barns sykdom

Det er fortsatt høy måloppnåelse for normert tid på pleiepenger. Andelen saker som behandles innen normert tid, har økt med 11 prosentpoeng fra andre tertial 2017. Området har økt måloppnåelsen med 5 prosentpoeng i 2017 sammenlignet med 2016. Vi forventer økt saksinngang på pleiepenger i løpet av 2018. Ny pleiepengeordning er ikke finansiert.

#### Eneforsørger

Området ble spesialisert i 2016 samtidig som relativt store lovendringer ble implementert. Mot slutten av

2016 ble det også gjennomført en større etterkontroll på området, og den medførte stor saksinngang ved starten av 2017. Disse forholdene har gitt dette området store utfordringer i 2017. Det går imidlertid i riktig retning. Siden andre tertial har beholdningen blitt redusert med 23 prosent, fra 6568 til 5056 saker. Andelen søknader til behandling som er eldre enn normert tid, har samtidig blitt redusert fra 84 prosent til 65 prosent. Situasjonen på området anses fortsatt å være utfordrende og området er prioritert i 2018.

#### Foreldrepengeområdet

Foreldrepengeområdet ble spesialisert i slutten av 2016, og resultatet for normert tid har vært lavere enn målkravet siden spesialiseringen startet. Samlet måloppnåelse for normert tid i 2017 er 69 prosent. For tredje tertial er resultatet 70 prosent. Utviklingen per måned har vært positiv, og resultatet var 75 prosent i desember måned. Foreldrepenger har vært et innsatsområde i 2017.

#### Gravferdsstønad

Måloppnåelsen i 3. tertial er vesentlig forbedret siden andre tertial. Samlet resultat for året er 69 prosent innen normert tid.

#### Tilleggsstønad

Vi har ikke måloppnåelse for normert tid på området i 2017 og har en nedgang på 11 prosentpoeng fra 2016. Det er i tillegg identifisert sammenheng mellom

lang saksbehandlingstid på stønad til enslig forsørger og saksbehandlingstid på tilleggsstønad. Det er foretatt endringer i samhandlingsrutinen mellom operative enheter med målsetting om positiv utvikling av normert tid.

#### Uføretrygd

Inngangen av nye søknader har økt med 6 prosent i 2017 sammenlignet med 2016. Måloppnåelsen for normert tid på nasjonal uføretrygd har gått ned med 16 prosentpoeng i 2017. Størst er nedgang i tredje tertial 2017. Restansesituasjonen på området er utfordrende. 27 prosent av søknadene som ligger til behandling ved utgangen av året, er eldre enn normert tid. Restanseøkningen skyldes hovedsakelig økt inngang på første gangsbehandlinger og på klager. Situasjonen er slik at det over lengre tid ikke vil være mulig å nå normert tid. Det vil bli satt inn tiltak i 2018 med sikte på å forbedre måloppnåelsen på normert tid og redusere beholdningen og andelen saker eldre enn normert tid. Vi mener det er realistisk å oppnå normert tid på nasjonale saker i slutten av 2018. Målet er først og fremst at ikke noen brukere skal bli stående uten ytelse.

Beholdningen på tilbakekrevingsaker er i løpet av 2017 blitt redusert, først og fremst på grunn av øremerkede midler og følgelig økt innsats på feilutbetaling. Beholdningen på det nasjonale området er langt på vei sunn. Prioriteringen framover er derfor at vi skal holde inngang på tilbakekrevingsområdet, mens innsatsen må økes knyttet til klager og førstegangssaker.

Tabell 8. Utvikling måloppnåelse normert tid for utlandssaker i NAV

Styringsparameter/mål: Andel saker som behandles innen normert tid skal være minst 75 prosent for alle ytelsesområder <sup>20</sup>	Krav 2017 Prosent	2016 Prosent	2017 Prosent
<b>Summert måloppnåelse utland</b>	-	<b>64</b>	<b>60</b>
Alderspensjon	75	39	57
Arbeidsavklaringspenger	75	70	84
Barnebidrag	75	68	81
Bidragforskudd	75	78	87
Barnetrygd	75	75	74
Foreldrepengeområdet	75	54	60
Grunn- og hjelpestønad	75	60	94
Tekniske hjelpemidler	75	53	68
Kontantstøtte	75	86	84
Medlemskap	75	60	39
Uføretrygd	75	13	33

Tabell 8 viser at utlandsområdene samlet har noe lavere måloppnåelse i 2017 enn i 2016, men at antallet ytelser med resultatoppnåelse har økt. På noen

av ytelsene er det få utlandssaker, og et relativt lavt antall saker vil kunne ha stor innvirkning på andelen vedtatt innen normert tid.

<sup>19</sup> Tallene er utregnet for saksbehandlingen i hele NAV, slik det også er gjort i tidligere tertialrapporteringer i 2017. I 2016 ble tallene oppgitt kun for ytelseslinjen.

<sup>20</sup> Tallene er utregnet for saksbehandlingen i hele NAV, slik det også er gjort i tidligere tertialrapporteringer i 2017. I 2016 ble tallene oppgitt kun for ytelseslinjen.

**Alderspensjon (bosatt utland)**

På alderspensjon er resultatet forbedret med 18 prosentpoeng i 2017 sammenlignet med 2016. I både andre og tredje tertial har normert tid ligget på 60 prosent. Resultatet samlet er lavere enn forventet, men utviklingen er positiv, og normert tid per desember var på 73 prosent. Både antall saker til behandling og antall saker til behandling over ytre grense er redusert mye i løpet av 2017.

**Foreldrepenger**

På foreldrepengeområdet er normert tid 6 prosentpoeng bedre i 2017 enn i 2016. I løpet av året er grensesnitt mellom nasjonal- og utlandssaker gjennomgått, og rett praksis er tydeliggjort på området. Det har gitt en mer hensiktsmessig arbeidsfordeling og forbedret resultatene.

**Medlemskap**

På medlemskapsområdet er normert tid 21 prosentpoeng lavere i 2017 enn i 2016. Området har hatt vesentlig økt inngang, hovedsakelig som følge av ny praksis i Litauen, noe som innebærer mange tusen nye søknader til NAV om å skrive bekreftelser om trygdetid i Norge. Økningen på dette området har gitt store mengder ubehandlede saker. Vi er i slutfasen av en kartlegging og utarbeidelse av en gjennomføringsplan med sikte å iverksette ulike endrings-/forbedringstiltak, som eksempel

en task-force gruppe med 11 medarbeidere dedikert til nedbygging av restanser, flytting av ressurser, bedre styringsinformasjon og robotics.

**Uføretrygd**

Uføretrygd for personer bosatt i utlandet har lav måloppnåelse, og det vil ikke være mulig å nå måloppnåelse i løpet av 2018. Det er gjennomført endring av oppgaver mellom enheter, og videreutvikling av dette vil fortsette 2018, med sikte på å ha to robuste miljøer på fagområdet. Det vil imidlertid være behov for ytterligere rekruttering og opplæring på området før det kan forventes større endringer i restansesituasjonen. I tillegg til det restansenivået som fremgår av statistikken, ligger det en mengde revurderingsoppgaver til behandling, som vil kunne medføre nye feilutbetalingsaker. Det er satt av midler til spesielt å prioritere disse oppgavene i 2018.

På uføretrygd for personer bosatt i Norge etter utlandssopphold, har det i løpet av året blitt etablert to nye fagmiljøer. I tredje tertial ble det besluttet at området i sin helhet flyttes til disse to enhetene. Tidligere ansvarlig enhet vil i 2018 få et særskilt tidsbegrenset oppdrag knyttet til restansenedbygging. Også her er det en stor mengde ubehandlede oppgaver som ikke fremkommer av statistikken. Det forventes at en stor andel av disse sakene bygges ned i løpet av 2018.

**Saker til behandling**

Tabell 9. Utvikling i saksbehandlingen i NAV

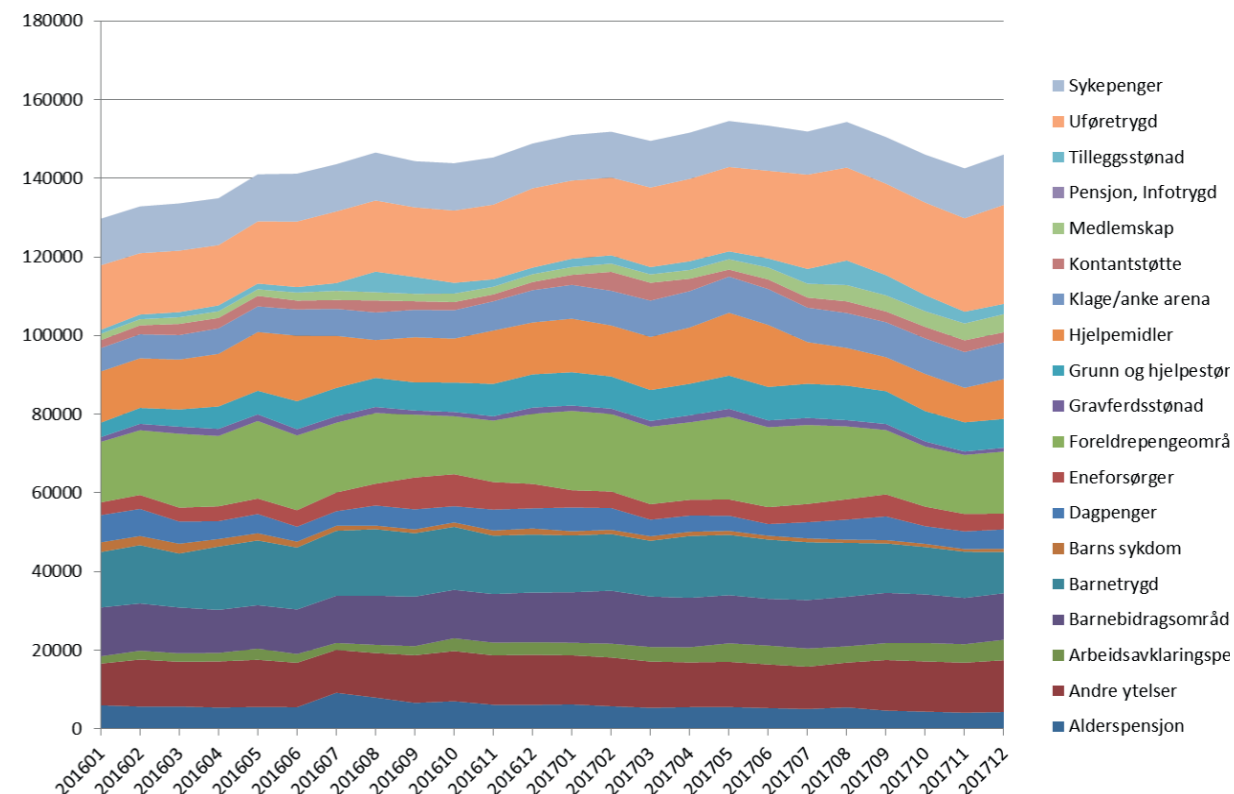
	Inngang	Produksjon (inkl. avbrutte)	Vedtatte (ekskl. avbrutte)	Til behandling
2017	3 476 444	3 454 167	3 287 121	146 041
2016	3 979 414	3 941 993	3 756 961	148 821
2015	3 251 854	3 253 115	3 084 757	120 354
2014	3 979 608	3 980 972	3 808 391	131 294

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

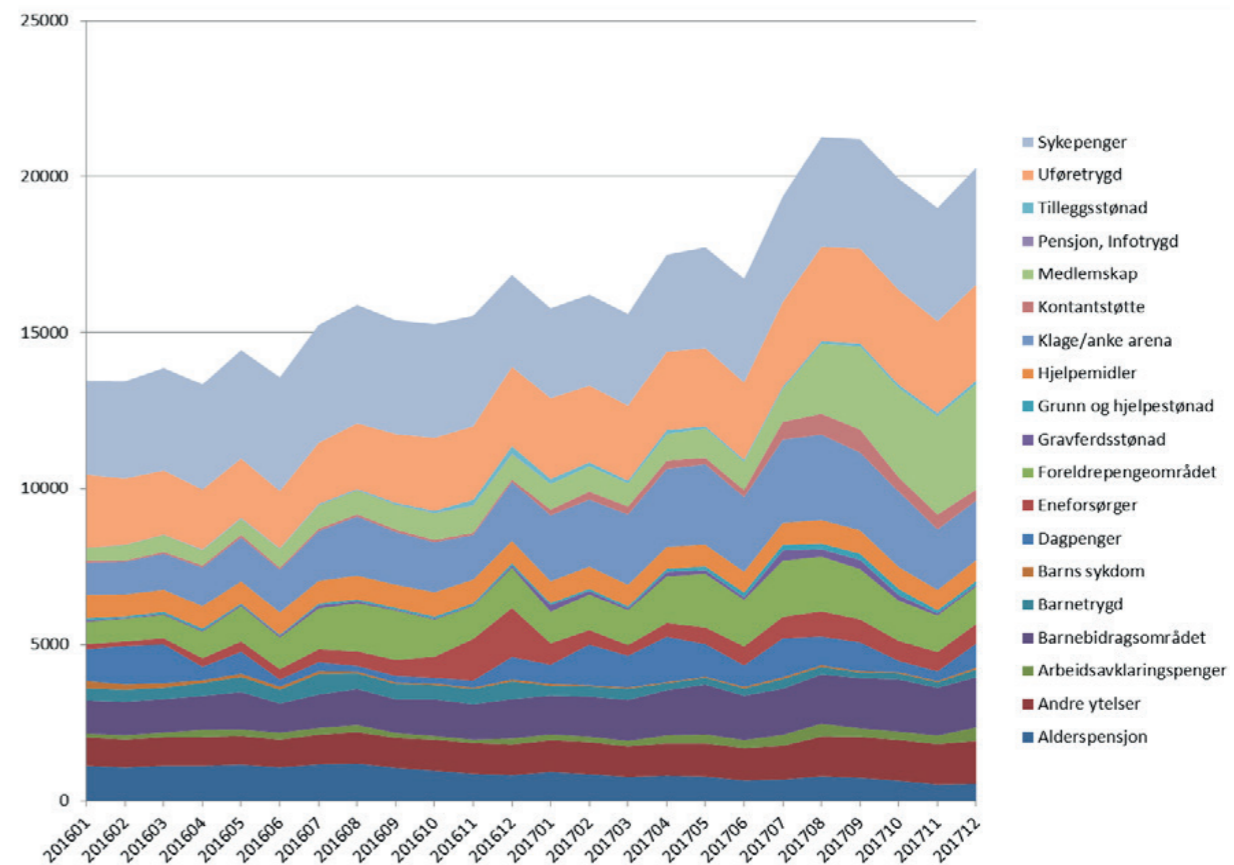
Alderspensjon, dagpenger og uføretrygd er områdene som har spesielt stor nedgang i inngang og vedtatte saker fra 2016 til 2017. Det er særlig antall automatiske revurderingssaker som varierer mye fra år til år. Områdene arbeidsavklaringspenger, eneforsørger, kontantstøtte og medlemskap har økning i inngang og vedtatte saker.

Samlet sett har det vært en reduksjon i antall saker til behandling, og det gjelder særlig områdene barnetrygd, eneforsørger, foreldrepenger og hjelpemidler. Antall saker over ytre grense har økt fra 2016 til 2017 og gjelder spesielt områdene arbeidsavklaringspenger, medlemskap og uføretrygd. Tabellen viser en markant økning i beholdningen fra utløpet av 2015 til utløpet av 2016. Det har sammenheng med at NAV har redusert antall saker i løpet av 2015, som en forberedelse til spesialiseringen i 2016. Som forventet førte spesialiseringen til at antall saker til behandling steg, før vi igjen klarer å redusere beholdningen.

Figur 12. Utvikling i antall saker til behandling i NAV



Figur 13. Utvikling i antall saker til behandling over ytre grense i NAV



**Kvalitet i ytelsesforvaltningen**

Kvalitet i ytelsesforvaltningen vurderes ut fra en rekke aktiviteter satt i system. Ytelseslinjen gjennomfører kvalitetsaktiviteter som saksbehandlingsstandarder, kvalitetsmålinger, fagnettverk, samhandlingsmøter mellom resultatområdene og mellom linjene, og kompetanseutviklingsprogrammer.

NAV fortsetter arbeidet med kvalitetsutvikling. Her er noen eksempler på utviklingstiltak i 2017:

- Det ble i løpet av 2017 innført nye kvalitetsmålinger på hjelpemidler og uføretrygd.
- På familieområdene er det i 2017 etablert kvalitetsstyringssystemer som bidrar til at feil blir oppdaget og fulgt opp systematisk.
- Sertifiseringsordning for kontrollører for en del ytelser
- Resultatområdet Arbeid og ytelser har for første gang utarbeidet en kvalitetsrapport for sine ytelser.

Den supplerer NAV Klageinstans sin etablerte rapport over kvaliteten i klagesaker

- Resultatområdet Familie- og pensjonsytelser har utvidet sin interne klagelogg til alle stønadsområder. I klageleggen registreres detaljer om alle klager, slik at en kan samle data på systemnivå og øke innsikten i type klager og årsaker til omgjøring.

NAV har i 2017 gjennomført kvalitetsmålinger for åtte ytelser, og har planlagt å innføre kvalitetsmålinger på barns sykdom, grunn- og hjelpestønad, lønnsgaranti og medlemskap i løpet av 2018. Målingene er utvalgsundersøkelser hvor det er feilmarginer.

Avvik som avdekkes gjennom kvalitetsmålingene eller på andre måter, håndteres i stor grad i fagnettverkene, men også gjennom andre tiltak når det er hensiktsmessig.

Tabell 10. Kvalitetsmålinger på utvalgte ytelser

Ytelse	Kvalitetsindikator	Resultat 2016	Resultat 2017	Kommentar
Alderspensjon (krav 98 %)	Vedtaks kvalitet	99 %	100 %	Det er satt krav til 98 % riktige vedtak fra 2016. Resultatkravet er oppnådd.
Arbeidsavklaringspenger (AAP)	Vedtaks kvalitet	90 %	91 %	Området har et prosentpoeng bedring.
Barnebidrag (krav 90 %)	Vedtaks kvalitet	82%	87 %	Krav til 90 % riktige vedtak ble ikke oppnådd for året under ett, men utviklingen var positiv og kravet ble oppnådd i tredje tertial.
Overgangsstønad til enslig forsørger	Vedtaks kvalitet	86 %	88 %	Området har to prosentpoeng bedring
Sykepenges (krav 95 %)	Vedtaks kvalitet	94 %	94 %	Resultatet ligger tett opp under målkravet.
Dagpenger	Vedtaks kvalitet	85 %	83 %	Området har to prosentpoeng reduksjon.
Uføre	Vedtaks kvalitet	-	81 %	Kvalitetsmåling ble innført 1. tertial 2017.
Hjelpemidler <sup>21</sup>	Vedtaks kvalitet	-	90 %	Kvalitetsmåling ble innført 3. tertial 2017.

<sup>21</sup> Gjelder tekniske hjelpemidler som behandles i ytelseslinjen: høreapparater, ortopediske hjelpemidler, opphold i folkehøyskole, grunnmønster til søm av klær og tilskott til tilpasning av kurs for blinde og døvblinde

**Alderspensjon**

Området har måloppnåelse på dette område.

**AAP**

Andelen korrekte vedtak holder seg stabilt. Kvalitetsmålingene på arbeidsavklaringspenger er revidert i løpet av 2017. Det er imidlertid gjennomført slik at det fremdeles skal være mulig å aggregere svaralternativene slik at de kan sammenliknes med tidligere kvalitetsmålinger, og derigjennom kunne se resultater over tid. I kvalitetsmålingene er det to feil som går igjen; at virkningstidspunktet blir satt feil, og at AAP skulle vært utbetalt istedenfor sykepenges.

**Barnebidrag**

Kvalitetsmålingen ligger tre prosentpoeng under målkravet på 90 prosent. I tredje tertial viser målingen måloppnåelse på 91 prosent. I tillegg til etablert kvalitetsstyringssystem, er det gjennomført en rekke tiltak for å bedre dialogen med partene i bidragssaker. I 2017 har arbeid med nav.no, bidragsveilederen, søknadsskjemaer og varselsbrev blitt prioritert. Produksjonssetting av endringene er planlagt i løpet av første kvartal 2018. Endringene er gjort for å sikre bedre brukerdiallog og bedre grunnlagsdokumentasjon allerede ved mottak av søknadene i NAV.

**Enslig forsørger**

Første kvalitetsmåling etter spesialiseringen ble foretatt tredje tertial 2016 (86 prosent). Siden har det totale resultatet vært i kontinuerlig forbedring, i tredje tertial 2017 var måloppnåelsen steget til 91 prosent fra forrige måling i første tertial på 83 prosent. Samlet resultat for 2017 er 88 prosent og tilsvarer en økning på to prosentpoeng sammenlignet med 2016.

Vi ser at det fortsatt er rom for forbedring når det gjelder innhenting av dokumentasjon og/eller sporbarhet av hvorvidt dokumentasjon er forsøkt innhentet. En gjennomgående feil i saker hvor det mangler tilstrekkelig med inntektsopplysninger fra arbeidsgiver, er at dokumentasjon knyttet til innhenting av A-inntekt ikke er lagret.

**Sykepenges**

Resultatet er 1 prosentpoeng under målkravet på 95 prosent samlet for 2017. Kvalitetsmessig er det forbedringspotensial når det gjelder innhenting av dokumentasjon og/eller sporbarhet av hvorvidt dokumentasjon er forsøkt innhentet.

**Dagpenger**

Hovedårsakene til avvik er manglende eller mangelfull dokumentasjon og fastsettelse av innvilgelsesdato. Resultatet for 2017 er 11 prosentpoeng over målingene fra 2015, men det er en nedgang på 2 prosentpoeng fra 2016.

**Uføretrygd**

Det ble i løpet av 2017 innført kvalitetsmålinger på uføretrygd. Målinger er gjennomført første og tredje tertial med resultat på henholdsvis 81 og 80 prosent, med samlet resultat for året på 81 prosent. Erfaringene fra de første gjennomføringene av undersøkelsen tilsier at noe av avviket skyldes at kontrollrollen i undersøkelsene ikke er godt nok implementert, slik at kontrollørene ikke utøver rollen etter intensjonene.

**Hjelpemidler**

Kvalitetsmåling ble innført tredje tertial med resultat 90 prosent. Vedtaket ble vurdert som feil i 19 saker (10 prosent av utvalget). Resultatet av den første kvalitetsmålingen avdekket flere forhold som følges opp videre i 2018. Kvalitetsmålingen viste også at enhetene er flinke til å korrigere feil når disse oppdages, noe som tyder på gode rutiner internt i saksbehandlingen.

**Nøkkelkontroll**

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

NAV Klageinstans rapporterer om at kvaliteten på saksbehandlingen i vedtaksenhetene i NAV er god. Flere av saksområdene som er spesialisert de seneste årene, har gjennomgående meget god kvalitet. Det gjelder blant annet grunn- og hjelpestønad, stønad ved barns sykdom, samt yrkesskade/-sykdom.

På andre saksområder ser vi at spesialiseringen har gitt bedre kvalitet, men at det fortsatt er utfordringer når det gjelder lik praksis mellom vedtaksenhetene. Det gjelder blant annet arbeidsavklaringspenger, uføreytelser og overgangsstønad til enslig mor eller far.

Når det gjelder feilutbetalingsområdet, er det store ulikheter i kvaliteten i saksbehandlingen innenfor de ulike stønadsområdene.



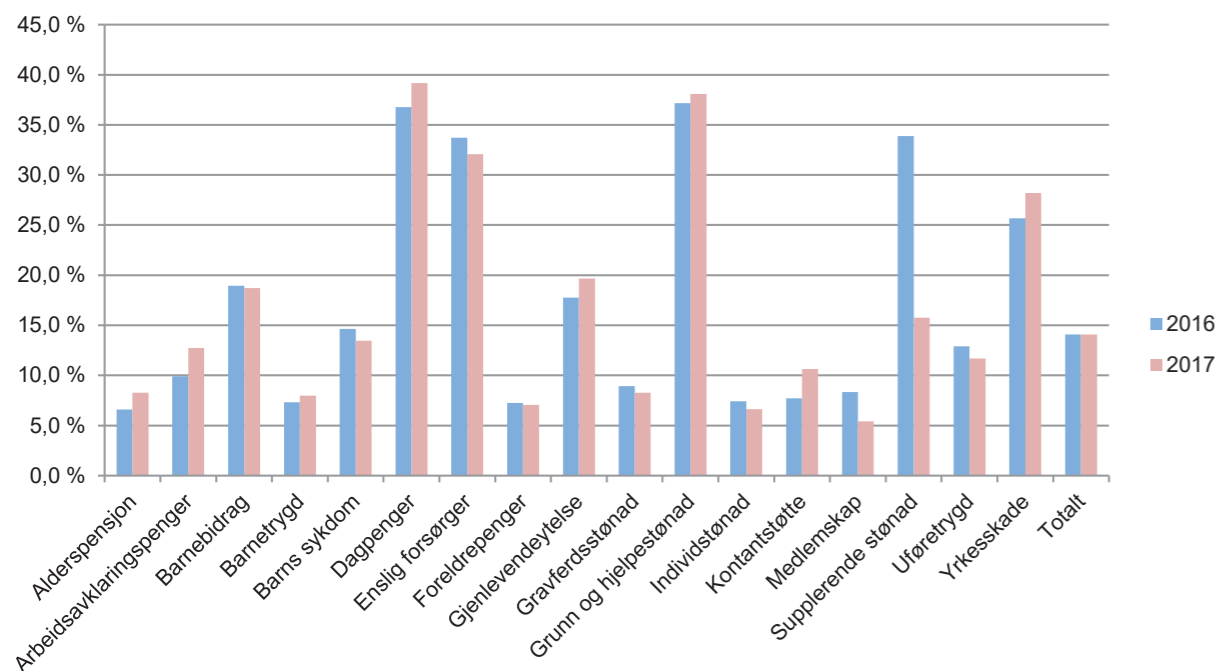
**Avslag, klager og omgjøring**

**Avslagsprosent for ytelser i NAV**

Den samlede avslagsandelen på 14 prosent er uendret fra 2016 til 2017. Høyest avslagsfrekvens har ytelsene dagpenger, enslig forsørger og grunn- og hjelpestønad, der rundt en tredjedel av søknadene får avslag. Dagpenger, stønad til enslig forsørger og grunn- og hjelpestønad er ytelser med strenge vilkårsvurderinger, der

brukere i mange saker enten ikke fyller vilkårene eller ikke fremskaffer den dokumentasjonen som er nødvendig for å bekrefte det.

Figur 14. Utvikling i avslagsprosent for utvalgte ytelser



\*For sykepenger finnes det ikke statistikk over innvilgelser og avslag ettersom vedtaksløsningen Infotrygd av hensyn til effektivitet for saksbehandlingen av sykepenger, er bygget opp annerledes enn for de andre ytelsene.

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

Tabell 11. Antall vedtak i 2016 og 2017 som grunnlag for avslagsprosenter

Ytelse	2016	2017	Ytelse	2016	2017
Alderspensjon	67 796	66 345	Kontantstøtte	38 221	39 322
Arbeidsavklaringspenger	97 785	100 383	Medlemskap	9 076	10 482
Barnebidrag	28 538	27 176	Supplerende stønad	3 905	3 593
Barnetrygd	109 450	111 989	Uføretrygd	33203	34826
Barns sykdom	38 100	36 048	Yrkesskade	49 448	51 291
Dagpenger	170 577	135 078	Gravferdsstønad	19 380	19 971
Dagpenger under permittering	36 682	23 568	Grunn og hjelpestønad	13 877	14 973
Enslig forsørger	32 339	33 331	Individstønad	79 393	80 762
Foreldrepenger	183 376	185 494	Gjenlevendeytelse	2353	2592

**Dagpenger**

Dagpengeområdet har hatt en økning i avslagsprosenten i 2017 med 2 prosentpoeng. Det er en kjent problemstilling at NAV mottar en for stor andel av søknader som ikke er fullstendige ved førstegangsinnmeldelse. Det er en vesentlig økning i andel avslag og omgjøring etter innføring av elektronisk søknadsdialog i 2013. En rekke avslag skyldes også at brukere ikke oppfyller kravene i kap. 4.

Det ble i august arrangert en work-shop med eksterne personer som ikke tidligere har søkt om eller mottatt dagpenger. Tilbakemeldingene fra deltakerne var tydelige:

- nav.no inneholder for mye tekst og i noen tilfeller utydelig informasjon.
- Mangelbrevne ga ikke brukerne god nok informasjon om hvorfor de skulle sende inn etterspurt dokumentasjon og hva dokumentasjonen skulle inneholde av opplysninger.
- Behov for forbedringer i den elektroniske søknadsdialogen.

På bakgrunn av tilbakemeldingene ble det gjennomført flere tiltak. Mangelbrevne ble oppdatert høsten 2017, og det er gjort flere endringer på nav.no. I tillegg er det gjort forbedringer av den elektroniske søknadsdialogen. Det er også igangsatt et prosjekt, Digitale dagpenger, som skal gjennomføre forbedringer på området.

Vi omtaler dagpenger nærmere under avsnittet om omgjøringsprosent i vedtaksinstans.

**Enslig forsørger**

Det er en høy avslagsprosent på 32 prosent på området enslig forsørger, men andelen omgjøring etter klage er ikke spesielt høy i vedtaksinstans, slik at avslagsprosenten henger sammen med at det er strenge inn-

gangsvilkår på ytelsen. I 2016 ble saksbehandlingen av enslig forsørger spesialisert og lagt til færre enheter. Det ble også iverksatt store regelverksendringer fra 1. januar 2016. Det er mange faglige problemstillinger på ytelsen, og det arbeides aktivt med dem i ulike faggrupper. En av disse er folketrygdloven § 15-6, som omhandler «Nødvendig og hensiktsmessig utdanning for å komme i arbeid». Dette har vært en problemstilling som eskalerte på grunn av flere mediesaker i desember 2017 etter at lærerutdanningen ble et femårig masterstudium fra høsten 2017

Arbeidet med å sikre lik praksis i hele etaten fortsetter i 2018. Det er avgjørende at brukerne blir veiledet i tråd med regelverket og at NAV har en omforent praksis på tvers av ansvarsområder. Det arbeides også med brevmalene til brukerne for å gjøre saksbehandlingen mer effektiv og brevene mer brukervennlige. Det kan også bidra til å forebygge klager i saker der vedtakene er riktige.

**Supplerende stønad**

Størst nedgang i andel avslag er på området supplerende stønad med 18 prosentpoeng reduksjon fra 2016 til 2017. Årsaken til den høye avslagsprosenten i 2016 var innstramningene i regelverket som trådte i kraft 1.1.2016. Mange som søkte i 2016 og som tidligere hadde mottatt supplerende stønad, fikk avslag på sin søknad. Noen fikk avslag på grunn av at de manglet nødvendig dokumentasjon. I en del tilfeller har de ettersendt dokumentasjon fremskaffet fra UDI i ettertid, og noen har fått omgjort vedtakene. Noen fikk avslag etter de nye reglene relatert til oppholdstillatelse ved familie-gjenforening, og antas å ikke ville søke på nytt. Personer som fikk opphold på grunn av familie-gjenforening, og der det ble stilt økonomisk garanti, har etter det nye regelverket ikke rett til stønaden.

**Grunn- og hjelpestønad**

Grunn- og hjelpestønad har en avslagsandel i 2017 på 38 prosent og er en ytelse med utpreget rom for skjønnsvurderinger. På dette området omfatter avlagsfrekvensen også delvis innvilgelse, fordi brukere som får en lavere sats på for eksempel hjelpestønad, registreres med avslag på forhøyet hjelpestønad. Høy avslagsandel anser NAV at det er god kontroll på området.

**Omgjøring i vedtaksinstans**

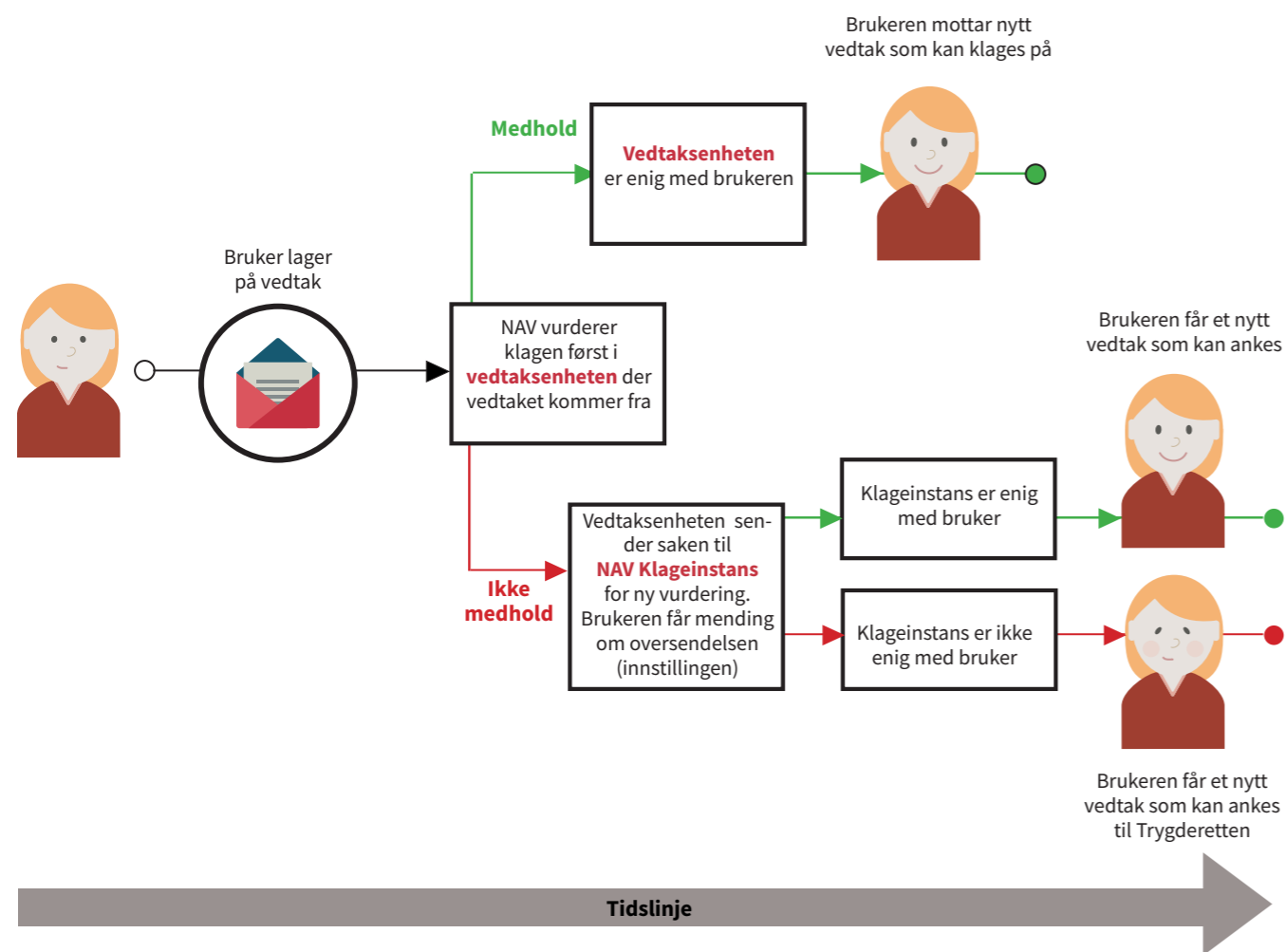
**Omgjøring i vedtaksinstans**

Brukerne kan klage på alle enkeltvedtak. Når brukere velger å klage på et vedtak, går klagen først til den samme organisatoriske enheten som har saksbehand-

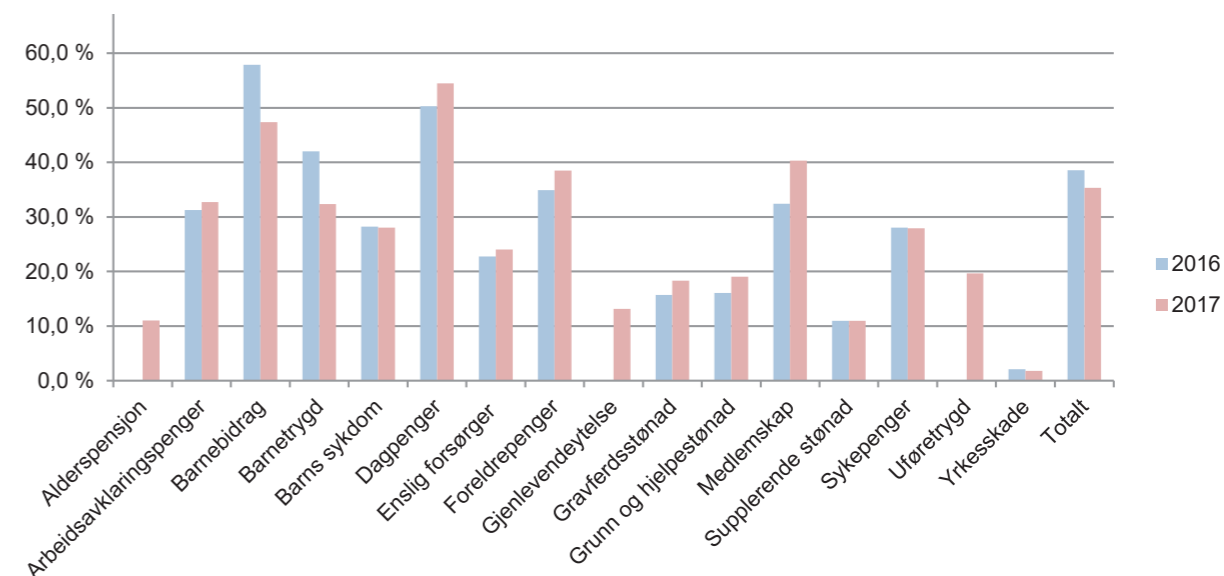
let og fattet det opprinnelige vedtaket (vedtaksinstans). Dersom dette organet velger å opprettholde vedtaket, skal klagesaken oversendes for behandling i NAV Klageinstans. Dersom også NAV Klageinstans opprettholder vedtaket etter sin klagebehandling, kan brukeren anke saken inn for Trygderetten.

Omgjøring trenger ikke å bety at det første vedtaket var feil, da det i en del saker kommer nye opplysninger med klagen, noe som innebærer at vedtaket endres.

Figur 15. Brukerreise for klage



Figur 16. Utvikling i omgjøringsprosent i vedtaksinstans



\* Tallene for omgjøring i 1. instans for noen av Pesys-ytelsene er litt for lavt på grunn av saksbehandlingspraksis  
 \* Totalt alle ytelser er beregnet ut ifra alle aktuelle ytelser i NAV (for 2016; bortsett fra Pesys-ytelsene)  
 \* På barnebidragsområdet rommer statistikken for 2016 og frem til 27.3.2017 en betydelig del saker som ikke er reelle klager, men som av tekniske årsaker i fagsystemet registreres som omgjorte klager.  
 \* Tallene for Kontantstøtte er tatt ut på grunn av tekniske utfordringer med å fange riktige data fra vedtaksløsningen. Tidligere rapporterte tall har dessverre store mangler

Tabell 12. Antall behandlede klager vedtaksinstans i 2016 og 2017 (grunnlag for omgjøringsprosent)

Ytelse	2016	2017	Ytelse	2016	2017
Alderspension	-	642	Sykepenget	6 463	7 169
Arbeidsavklaringspenger	6 642	7 020	Gjenlevendeytelse	-	205
Barnebidrag	7 820	6 924	Medlemskap	188	181
Barnetrygd	1 395	2 181	Supplerende stønad	255	137
Barns sykdom	1 141	1 176	Uføretrygd	-	3 938
Dagpenger	9 411	10 864	Yrskeskade	1 295	1 579
Enslig forsørger	1 543	2 582	Gravferdsstønad	178	213
Foreldrepenget	2 189	2 481	Grunn og hjelpestønad	1 206	1 869

Figur 16 viser andel klager som blir helt eller delvis omgjort av vedtaksinstans.

Fra 2016 til 2017 har andel klager omgjort av vedtaksinstans gått ned med 3 prosentpoeng. Nedgangen gjelder først og fremst barnebidrag og barnetrygd. Det er et mål å redusere antall omgjøringer i vedtaksinstansen fordi høy omgjøringsprosent indikerer at flere av disse sakene kunne vært behandlet riktig i første runde, til

beste for både brukerne og NAVs omdømme. I mange saker vil hele verdikjeden av informasjon, veiledning, IT-løsninger og saksbehandling være viktig for å redusere omgjøringsprosenten i vedtaksinstansen.

Fra og med 2017 rapporterer NAV status for omgjøringsprosentene for pensjonsytelsene og uføretrygd. Det har vi ikke vært i stand til tidligere på grunn av mangler i tilgjengelig styringsinformasjon (datavarehus).

**Dagpenger**

NAV har siden innføring av elektronisk søknadsdialog i 2013, hatt økende omgjøringsandel på klagesaker på dagpengeområdet i vedtaksinstansen. Det har vært en økning på 4 prosentpoeng fra 2016. Kombinasjonen av stor endringsfrekvens i lovgivningen og at NAV er av-

hengige av de opplysningene får fra arbeidsgiverne, er generelt en utfordring på dagpengeområdet. I første tertial ble det gjennomført en utvalgsundersøkelse for å kartlegge årsakene til avslag og det høye antallet omgjøringer.

Tabell 13. Omgjøringer på dagpengeområdet fordelt på årsaker til avslag (utvalgsundersøkelse)

	Antall	Prosent
1 §§ 21-3 og 21-7 (manglende opplysninger)	83	17,3 %
2 § 4-2 Opphold i Norge	2	0,4 %
3 § 4-3 Tap av arbeidsinntekt og arbeidstid	64	13,3 %
4 § 4-4 Krav til minsteinntekt	21	4,4 %
5 § 4-5 Reell arbeidssøker	37	7,7 %
6 § 4-6 Utdanning	27	5,6 %
7 § 4-7 Permittering	5	1,0 %
8 § 4-8 Melde- og møteplikt	4	0,8 %
9 § 4-16 Gjenopptak	0	0,0 %
10 Annet	237	49,4 %
<b>Totalt</b>	<b>480</b>	<b>100 %</b>

Tabell 13 viser at 34 prosent av omgjøringene gjaldt saker hvor brukere hadde fått avslag på grunn av at de ikke fylte inngangskriteriene (sum rad 2-9). 17 prosent av omgjøringene var avslag på grunn av manglende opplysninger.

49 prosent av vedtakene det klages på og som omgjøres eller delvis omgjøres, er ikke avslag, men sanksjoner som tidsbegrenset bortfall og stans eller innvilgelser. Som eksempel kan nevnes saker der NAV Arbeid og ytelse får melding fra en tiltaksenhet om å stanse ytelse da brukeren ikke har møtt til tiltak. NAV Arbeid og ytelse varsler brukeren, får ingen respons og fatter et sanksjonsvedtak. Deretter kommer det beskjed fra

NAV-kontor om at fraværet er gyldig, for eksempel på grunn av sykdom med legeerklæring.

8 prosent av avslagene som senere ble omgjort, gjaldt kravet til å være reell arbeidssøker (ett av inngangskriteriene). Det handlet ofte om at brukeren ikke hadde krysset av i skjemaet for at han var villig til å ta ethvert arbeid ethvert sted i landet. Mange vedtak var også basert på vurderinger gjort av NAV-kontoret med tanke på mobilitetskravet og hvilke unntak som gjelder for dette kravet. Her viser det seg at praksisen mellom de forskjellige NAV-kontorene er ulik.

Tabell 14 viser at 54 prosent av sakene ble omgjort på

Tabell 14. Årsaker til omgjøringer på dagpengeområdet (utvalgsundersøkelse)

	Antall	Prosent
Nye mottatte opplysninger	258	53,8 %
Allerede innsendte, men oversette opplysninger	43	9,0 %
Feil innrapportert A-inntekt	14	2,9 %
Feil regelverksforståelse	46	9,6 %
Ulik regelverksforståelse	17	3,5 %
Ulik skjønnsvurdering	31	6,5 %
Annet	71	14,8 %
<b>Totalt</b>	<b>480</b>	<b>100,0 %</b>

grunn av at NAV mottok nye eller endrede opplysninger i saken. Det var imidlertid 9 prosent av sakene som ble omgjort da NAV hadde oversett opplysninger som allerede lå i saken. Videre ble 10 prosent av sakene omgjort grunnet feil regelverksforståelse. Det gjelder hovedsakelig fastsettelse av arbeidstid og virknings-tidspunktet. Slike feil har vi sett gå igjen i både tidligere kvalitetsmålinger og i kvalitetsrapport fra NAV Klageinstans. 15 prosent av sakene faller inn under kategorien «Annet». I noen av sakene hadde brukeren endret svarene sine etter at det opprinnelige kravet hadde kommet inn. Grunnen kunne være enten at brukere hadde misforstått spørsmålet/spørsmålene eller at brukers situasjon hadde endret seg mellom vedtakstidspunktet og omgjøringstidspunktet.

I avsnittet om avslagsprosenter i NAV har vi beskrevet tiltakene for å gi brukere bedre veiledning og redusere antall unødvendige avslag. Tiltakene vil, dersom de lykkes, redusere antall omgjøringer i vedtaksinstans.

**Barnebidragsområdet**

Barnebidragsområdet har til og med februar 2017 hatt kunstig høy omgjøringssandel. Den tekniske løsningen for saksbehandling har gjort det vanskelig å skille reelle omgjøringer fra enkelte typer feilretting. Slik har både

antall og andel omgjorte klager blitt for høyt. Det ble i slutten av februar 2017 gjennomført en endring i vedtaksløsningen (Bisys). Nedgangen i omgjøringsprosent er rundt 10 prosentpoeng.

Fortsatt er andelen omgjorte klager på barnebidrag meget høy. Den vanligste årsaken til omgjøring er at NAV mottar nye opplysninger i saken. Bidragsaker har to parter, bidragsmottaker og bidragspliktig, noe som kan gjøre innhenting av informasjon komplisert.

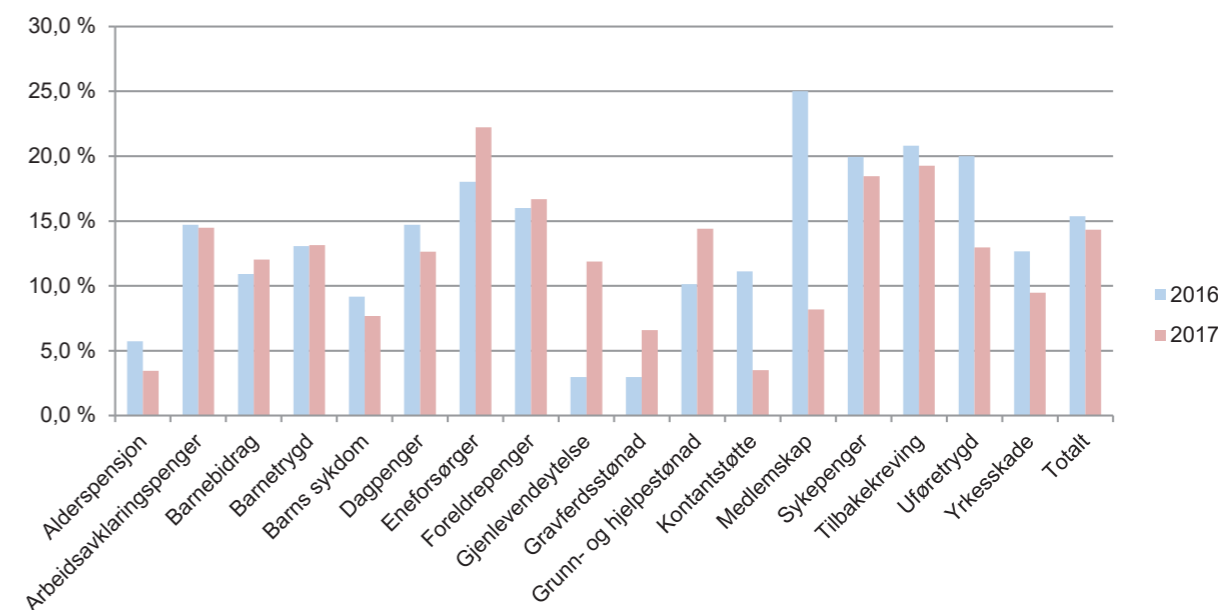
**Barnetrygd**

Barnetrygd hatt en relativt høy andel omgjøringer i vedtaksinstans. I 2017 er det en nedgang på 10 prosentpoeng i omgjøring. De fleste søknader på barnetrygd innvilges. Saker som omgjøres, gjelder særlig saker om lovlig oppholdstillatelse og at det innhentes for lite opplysninger til å kunne avgjøre om en sak skal behandles etter EØS-reglene.

**Medlemsskap**

Medlemsskap har hatt en økning på 8 prosentpoeng i omgjøring. På dette området er det vanlig at klagesaker kommer samtidig for flere/mange ansatte knyttet til samme arbeidsgiver, slik at resultatet kan gi store utslag i statistikken.

Figur 17. Utvikling i andel omgjorte klagesaker i NAV Klageinstans for utvalgte ytelser



\*Tilbakekreving er inkludert i oversikten ettersom NAV Klageinstans skiller det ut i sin statistikk. Tilbakekreving omfatter i figuren tilbakekrevingssaker for alle ytelser unntatt alderspensjon.

\*\*Totalt alle ytelser er beregnet ut i fra alle aktuelle ytelser i NAV

\*Kilde NAV Klageinstans

Tabell 15. Antall behandlede klager i NAV Klageinstans i 2016 og 2017 (grunnlag for omgjøringsprosent)

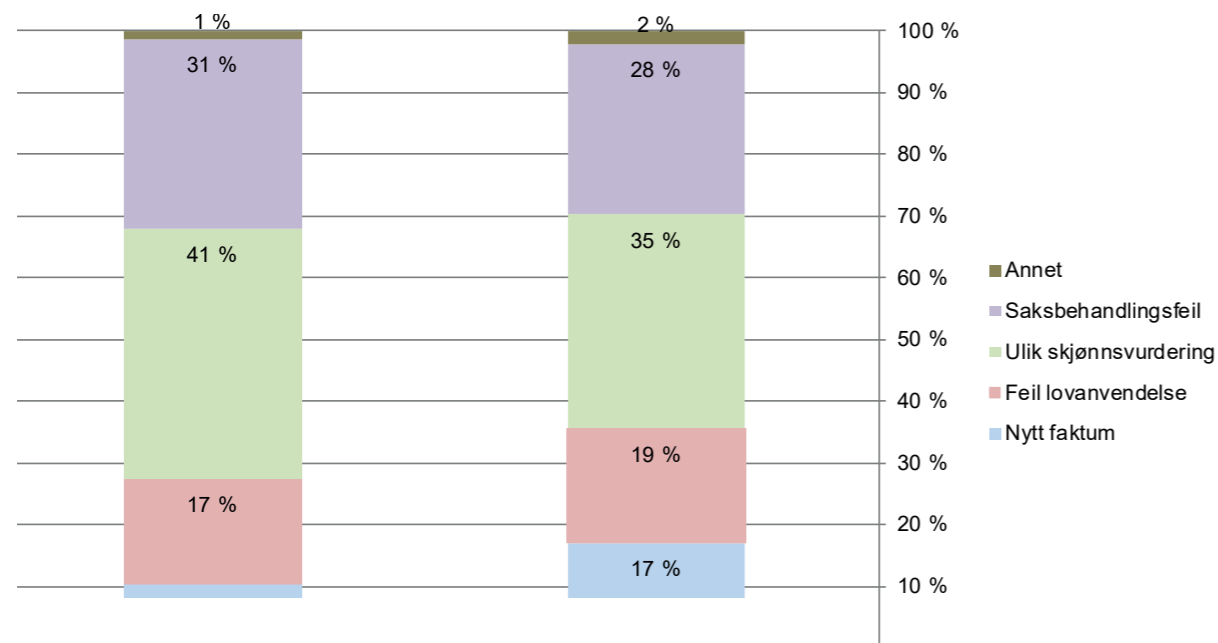
Ytelse	2016	2017	Ytelse	2016	2017
Alderspensjon	227	351	Gjenlevendeytelse	101	84
Arbeidsavklaringspenger	4 027	4 730	Gravferdsstønad	135	167
Barnebidrag	2 380	2 273	Grunn- og hjelpestønad	946	1 055
Barnetrygd	596	967	Kontantstøtte	126	86
Barns sykdom	733	716	Medlemskap	104	159
Dagpenger	5 209	5 416	Sykepenger	3 300	3 654
Eneforsørger	945	1 076	Tilbakekreving	2 068	2 329
Foreldrepenger	1 162	1 213	Uføretrygd	2 004	3 413
			Yrkesskade	1 066	1 108

**Omgjøringer i NAV Klageinstans. Klagesaker**

NAV Klageinstans behandler klagesaker når vedtaksinstansen opprettholder sitt opprinnelige vedtak etter å ha behandlet mottatt klage. Figur 17 viser at samlet har omgjøringsprosenten for klagesaker i NAV Klageinstans gått ned med ett prosentpoeng, noe som oppveier en ganske tilsvarende økning fra 2015 til 2016. Det er positivt at omgjøringsprosenten er relativt stabil over tid og ikke høy. Det tyder på at vedtaksinstansene stort sett har samme juridiske og skjønnsmessige vurderinger av sakene som klageinstansen.

Årsakene til omgjøringene i klageinstansen fremgår av tabell 15. For ytelser som har skjønnsvurderinger, vil det alltid være en viss grad av ulikt skjønn. NAV legger stor vekt på å lære av omgjøringene. Derfor har vedtaksinstansen opprettet egne klagelogger på mange stønadsområder for på den måten å øke innsikten om klagen og årsaker til omgjøring. NAV Klageinstans gir i tillegg konkret tilbakemelding til saksbehandlende enhet om feil i saksbehandlingen i mange tusen av klagesakene. Det er viktigst å forebygge de omgjøringene som gjelder feil lovanvendelse og saksbehandlingsfeil.

Figur 18. Årsaker til omgjøring i klageinstans



**Uføretrygd**

Uføretrygd har reduksjon i omgjøringsprosenten i klageinstansen fra 2016 til 2017 med 7 prosentpoeng. Det antas å henge sammen med en tydelig nedgang i avslagsprosenten ved søknader om uføretrygd. I 2017 innvilget NAV 88 prosent av søknadene om uføretrygd. Det er den høyeste innvilgelsesprosenten som er målt siden det ble tilgjengelig statistikk i 2013.

På uføreområdet ble det gitt rundt 12 prosent avslag i 34 800 behandlede saker i 2017. Mange av avslagene påklages. 3 900 klagesaker ble behandlet av førsteinstans i 2017. Omtrent 20 prosent av klagen ble omgjort i vedtaksinstans.

Av de behandlede klagesakene i klageinstansen gjaldt 543 klager på etteroppgjøret. Kun 5 prosent av disse klagen ble omgjort i klageinstansen.

I de siste årene har det vært en økning i andel omgjøringer der klageinstansen gir helt eller delvis medhold, og færre omgjøringer der klageinstansen har opphevet vedtaket og hjemvist saken til ny behandling.

For utlandssaker har NAV Klageinstans returnert flere saker på grunn av manglende oversettelse av dokumenter etter omorganiseringen.

**Grunn- og hjelpestønad**

Grunn- og hjelpestønad har en økning i omgjøringsprosenten i NAV Klageinstans på rundt 4 prosentpoeng. Klageinstansen beskriver at spesialiseringen på stønadsområdet til kun 2 vedtaksinstanser, har gitt riktigere og likere praksis i vedtaksinstans. Det gjelder særlige problemstillinger knyttet til diett og tilbakekrevingsaker når barnet har passert 18 år.

**Enslig forsørger**

Enslig forsørger har hatt en økning i omgjøring i klageinstansen på 4 prosentpoeng. Hovedårsaken til omgjøring er ulik skjønnsmessig vurdering. Omgjøring på grunn av feil lovanvendelse og saksbehandlingsfeil utgjør til sammen nesten halvparten av alle omgjøringer.

**Tilbakekreving**

Omgjøring i tilbakekrevingsaker har gått noe ned både fra 2015 til 2016 og 2017. Tilbakekreving er saker som opprettes av NAV når brukere har fått utbetalt for høy ytelse, enten fordi NAV har gjort en feil eller fordi brukere har oppgitt feil opplysninger. I slike saker kan vurdering av brukeres «skyldgrad» og «aktsomhet», spille inn på hvor mye brukere må tilbakebetale, noe som er kompliserte skjønnsvurderinger.

Fagområder med få klagesaker til NAV Klageinstans Det er flere fagområder som har så lavt antall klagesaker til behandling i NAV Klageinstans at vi ikke kan slå fast at endringer er en trend eller har bestemte årsaker. Både gjenlevendeytelse, kontantstøtte, gravferdsstønad og medlemskap har lave saksantall, og det er større endringer i omgjøringsprosentene fra 2016 til 2017. Medlemskap hadde en økning fra 2015 til 2016 i omgjøringsprosent som nå er mer enn redusert tilbake igjen. På medlemskapsområdet er det vanlig at klagesaker kommer for flere/mange ansatte knyttet til samme arbeidsgiver, slik at resultatet kan gi store utslag i statistikken.

**Omgjøringer i NAV Klageinstans. Ankesaker**

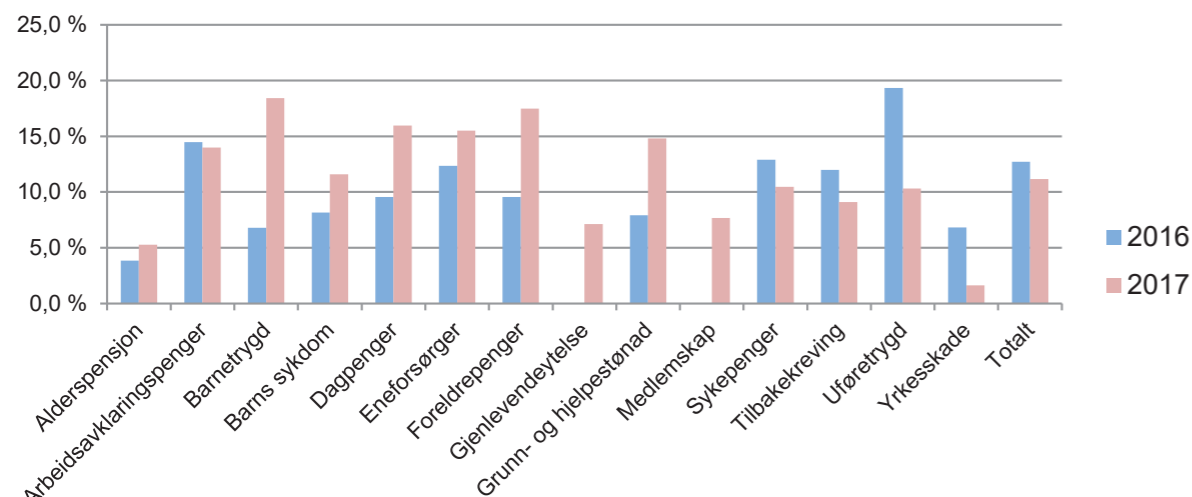
Dersom brukere får avslag på klagen til NAV, kan saken med noen unntak ankes inn for Trygderetten. NAV Klageinstans behandler sakene på nytt. Dersom vedtaket ikke blir omgjort, blir anken forberedt for og sendt til behandling i Trygderetten. I tillegg til saker etter folketrygdloven kan også saker etter disse lovene ankes inn for Trygderetten:

- Lov om barnetrygd
- Lov om samordning av pensjons- og trygdeytelser

- Føresegner om supplerende pensjonsordninger i medhald av lov eller vedtak fra Stortinget
- Yrkesskadelova
- Kommunale pensjonsordninger
- Avtalefesta pensjon for arbeidstakarar mellom 64 og 67 år

I saker om barnebidrag, individstønad og kontantstøtte er vedtaket i NAV Klageinstans endelig og kan ikke ankes inn for Trygderetten.

Figur 19. Utvikling i andel omgjorte ankesaker i NAV Klageinstans for utvalgte ytelser



\* Kilde NAV Klageinstans

\* Saker under barnebidragsområdet og kontantstøtte kan ikke ankes til Trygderetten og er derfor ikke inkludert.

\* Flere ytelser har mindre enn 50 ankesaker i 2015 slik at utviklingen kan være tilfeldig. Dette gjelder alderspensjon, gjenlevendeytelse og medlemskap.

\*Totalt alle ytelser' er beregnet ut i fra alle aktuelle ytelser i NAV

Tabell 16. Antall behandlede anker i NAV Klageinstans (grunnlag for omgjøringsprosent)

Ytelse	2016	2017	Ytelse	2016	2017
Alderspensjon	26	38	Sykepenger	425	639
Arbeidsavklaringspenger	686	700	Tilbakekreving	469	384
Barnetrygd	69	76	Uføretrygd	413	815
Barns sykdom	98	95	Yrkesskade	297	308
Dagpenger	272	269	Gjenlevendeytelse	21	14
Eneforsørger	116	129	Grunn- og hjelpestønad	133	135
Foreldrepenger	111	160	Medlemskap	21	26

Den samlede andelen omgjøringer viser en nedgang fra 2016 til rundt 11 prosent, noe som viser en positiv kvalitetsutvikling i NAV Klageinstans, særlig ettersom

andelen omgjøring i Trygderetten også er redusert de to siste årene, og i 2017 ligger godt under 20 prosent.

**Omgjøringsprosent for ankesaker i Trygderetten**

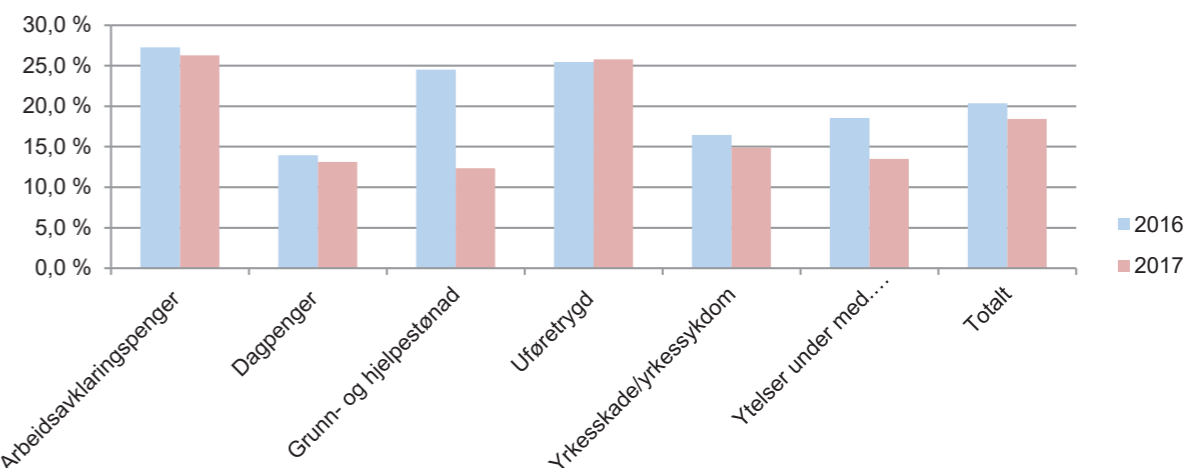
Andelen saker omgjort i Trygderetten er vist i figur 20 og er fra 2016 til 2017 redusert med to prosentpoeng. I Trygderetten omtales omgjorte saker som saker med utfall til klagers gunst. At saken er til brukers gunst, kan innebære både oppheving og omgjøring av vedtaket. Andelen omgjøringer i 2017 fortsetter en positiv nedgang både fra 2016 og 2015. Det viser en positiv kvalitetsutvikling i NAV Klageinstans.

Grunn- og hjelpestønad viser en stor reduksjon i utfall til klagers gunst, men antallet saker er så lite at det ikke kan slås fast at endringen har en konkret årsak i

endringer i praksis. Fra 2015 til 2016 så vi en tilsvarende endring i motsatt retning.

Uføretrygd har en høy omgjøringsprosent i Trygderetten. Det må ses i sammenheng med at Trygderetten foretar en nåtidsvurdering av sakene når de behandler anken, noe som øker omgjøringsfrekvensen når det er lange saksbehandlingstider. Trygderetten har også en høy omgjøring av saker som gjelder ung uføre, hvor fortolkningen er ulik mellom NAV og Trygderetten. Det viser at NAV har behov for ytterligere avklaringer på dagens regelverk.

Figur 20. Omgjøringer i Trygderetten



\*Kilde Trygderetten.

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

\*I tallene fra årsrapport for 2016 har tallene i denne figuren dessverre blitt feil

Tabell 17. Antall behandlede saker i Trygderetten 2016 og 2017 (grunnlag for omgjøringsprosent)

Ytelser	2016	2017	Ytelser	2016	2017
Alle saker	3 170	2 804	Arbeidsavklaringspenger	612	464
Uføretrygd	668	430	Grunn- og hjelpestønad	163	73
Yrkesskade/yrkessykdom	219	208	Ytelser under med. rehabilitering	178	148
Dagpenger	165	236			

**Ytelser til revurdering/innkreving/foreldelse**

Feilutbetaling av ytelser kan skyldes at brukere ikke har meldt fra om endringer, eller det kan være en svikt internt i NAV. I de tilfeller NAV kan bebreides for feilutbetalingen, foretas det en vurdering om hvorvidt hele eller deler av tilbakebetalingskravet bør bortfalle.

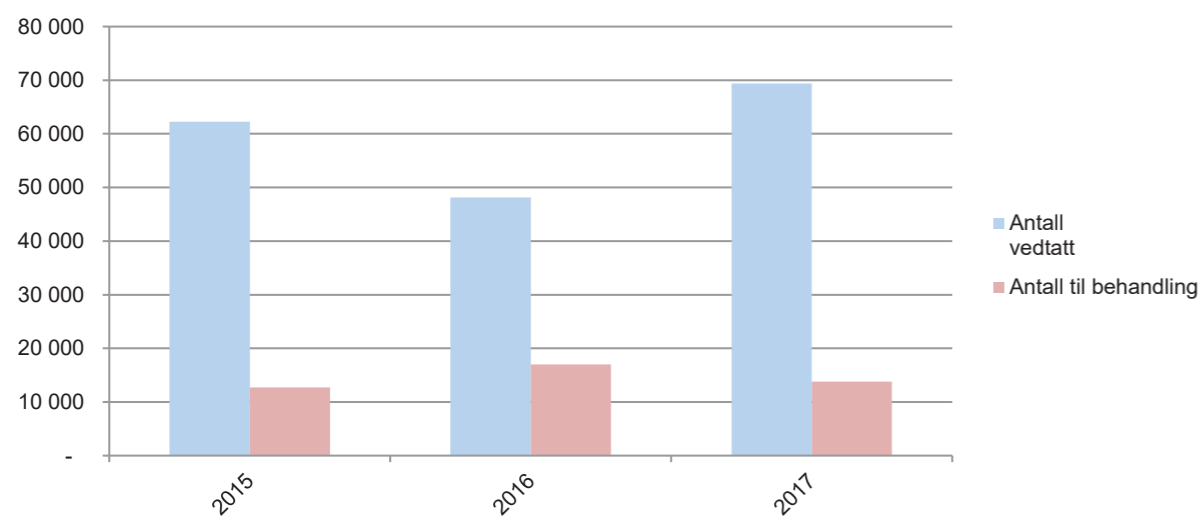
Muligheten for at feilutbetalings- og svindelsaker ikke forebygges, avdekkes og håndteres på en tilfredsstillende måte, er identifisert som risiko i NAV. Det er derfor gjort egne risikovurderinger både for feilutbetalinger generelt og trygdesvindler spesielt. På feilutbetalingsområdet er det utarbeidet en handlingsplan for å få et helhetlig grep om hele verdikjeden.

Økning i antall tilbakekrevingsvedtak på 44 prosent sammen med økning i tallene for beløp overført til innkreving på 33 prosent viser at økt innsats og særskilt

finansiering på feilutbetalingsområdet gir resultater. Antall saksbehandlede tilbakekrevingsvedtak i 2017 er høyere enn i 2015 og 2016, og antall saker under behandling ligger på et lavere nivå. Det betyr at det nå avdekkes og tilbakekreves mange flere saker.

Etteroppgjøret for uføretrygdede som første gang gjaldt inntektsåret 2015 og ble gjennomført for de aller fleste brukerne høsten 2016, kommer i tillegg til disse tallene, ettersom etteroppgjør juridisk ikke regnes som feilutbetaling. For inntektsåret 2016 er det i overkant av 407 mill. kr. som tilbakekreves fra - og 77 mill. kr. som etterbetales til uføretrygdede som følge av etteroppgjøret. Beløpene fordeler seg på omtrent 17 450 saker med tilbakekreving og 6 770 saker med etterbetaling.

Figur 21. Antall tilbakekrevingsvedtak i NAV og antall saker til behandling



Tabell 18. Ferdig behandlede tilbakekrevings saker klare til innkreving (beløp i kr)

	2016	2017
Overført til innkreving (kr)*	903 599 204	1 200 295 955
Overført til innkreving (antall saker)**	24 863	40 341
Foreldet før vedtak om tilbakekreving (kr)	165 162 174	181 590 376
Ikke innkreving / henlagt av andre årsaker enn foreldelse (kr)	254 018 156	283 933 213

\* Beløpet er ekskl. etteroppgjør

\*\* Antallet er ekskl. etteroppgjør

Tabell 18 synliggjør beløp og hvor mange saker som er sendt til innkreving. Det viser omfanget NAV har ferdigbehandlet og som er mottatt hos NAV Innkreving for innkreving av feilutbetalte beløp. Videre viser tabellen hvor stor del av feilutbetalte beløp som ikke går til innkreving på grunn av foreldelse, eller av andre årsaker, for eksempel at NAV påtar seg helt eller delvis skyld for feilutbetalingen. Foreldelse kan skyl-

des at NAV avdekket eller fikk opplysninger om saken for sent, eller at saksbehandlingen ikke ble gjort i tide. Perioden ytelsen har vært utbetalt med for høyt beløp, kan strekke seg over flere år tilbake i tid, og en del av beløpet vil kunne være foreldet etter den alminnelige foreldelsesfristen for pengekrav på 3 år, jf. foreldelseslovens § 2.

Tabell 19. Gjeld i tilbakekrevings saker

	2016	2017
Gjeld feilutbetalingssaker (kr) – beholdning pr. årsslutt	2 610 996 667	2 718 197 441
Avskrevet pga. foreldelse (kr) – beholdning pr. årsslutt	23 186 265	15 137 552
Andel avskrevet pga. foreldelse – beholdning pr. årsslutt	0,89 %	0,56 %
Antall feilutbetalingssaker med gjeld – beholdning pr. årsslutt	39 789	45 312
Innkrevd beløp Feilutbetalingssaker (kr)	704 955 289	864 726 016

Tabellen over viser beløp og antall saker som akkumulert ligger til innkreving ved utgangen av 2017 og hvor mye som er innkrevd. Det er en økning på omlag 18 prosent i innkrevd beløp fra 2016 til 2017. Videre viser tabellen hvor mye som er avskrevet av gjelden. Dette er foreldelse ut over det som ble gjort som en del av tilbakekrevingsved-

taket, synliggjort i Tabell 16. Foreldelse i innkrevingsprosessen vil forekomme i de tilfellene der det ikke er mulig eller der NAV ikke rekker å iverksette fristavbrytende tiltak før foreldelse begynner å løpe.

### 3.4.4 Forebygge og avdekke trygdemisbruk

#### Handlingsplan for feilutbetaling

I 2016 ble det utarbeidet en handlingsplan for å få fram tiltak som er av en slik art at etaten får et overordnet, helhetlig og koordinert grep om feilutbetalingsområdet. Planen skal danne grunnlaget for en bevisst prioritering, slik at det ikke er tvil om målene og hvordan NAV skal arbeide videre med feilutbetalingsområdet i årene fremover. Handlingsplanen skal danne utgangspunktet for alle enheter i NAVs arbeid med å forebygge, avdekke og behandle feilutbetalingssaker.

I 2017 har NAV arbeidet med gjennomføring av tiltakene i handlingsplanen. Det har vært arbeidet planmessig med å redusere antall tilbakekrevingsaker til behandling, avdekke flere feilutbetalingssaker, samt hindre foreldelse. Det har gitt en positiv utvikling på området. Det er utviklet et helhetlig målbylde, policy for feilutbetalingsområdet, samt ambisjonsnivå for de kommende år. For å skaffe en helhetlig oversikt over feilutbetalingsområdet er det igangsatt et arbeid med utvikling av styringsinformasjon. Det er foretatt endringer i saksbehandlersystemet GOSYS slik at det er enklere å prioritere feilutbetalingssakene. Videre er det iverksatt en utredning om mørketall på sykepengeområdet, og det foreligger en sluttrapport.

I desember 2017 er det innført endringer i meldekortene som skal sørge for bedre kommunikasjon til brukerne. Blant annet er informasjonen på meldekortet endret, slik at konsekvensen ved å oppgi uriktig opplysninger

kommer tydeligere frem for brukerne. Behovet for regelverksendringer er utredet og oversendt til departementet. Etaten har begynt med robotisering (automatiserte prosesser) på enkelte områder, og på dette området er hensikten å forhindre feilutbetalingssaker. Dersom saksbehandleren ikke ser ytelseshistorikken til brukere som nylig har flyttet, risikerer NAV at det innvilges ytelser som brukeren ikke har rett på. Dette gjelder spesielt sykepenge og foreldrepenger, som har en øvre grense. Roboten sørger for at ytelseshistorikken automatisk følger brukeren ved flytting.

#### Forebygge og avdekke trygdemisbruk

Det ble anmeldt trygdesvindler for 186 925 239 kroner i 2017. Det har vært en nedgang i antall anmeldelser på om lag 10 prosent, mens anmeldt beløp er redusert med om lag 20 prosent. Flere forhold har medvirket til det. Viktigste årsak er nedgangen i anmeldte saker vedrørende arbeidsavklaringspenger. I 2014 og 2015 var dette området høyt prioritert, og det ble kontrollert saker flere år tilbake i tid, noe som førte til svært mange anmeldelser. Det foretas hyppige kontroller både av dagpenger og arbeidsavklaringspenger, og det kan påvirke det feilutbetalte beløpets størrelse. Regelverkendringene på ytelser til enslige forsørgere kan også ha påvirket nedgangen i antall anmeldelser på dette området, blant annet at det er skjerpet krav til aktivitet og utdanning. Videre har forebyggende virksomhet vært prioritert, og det er benyttet ressurser i arbeidet med saksbehandling av feilutbetalinger etter feilsituasjonen i saksbehandlingssystemet Arena.

Tabell 20. Antall saker/stønadstyper og antall anmeldelser av trygdemisbruk

	2016	2017
Antall saker*	1 218	1 103
Antall anmeldelser	1 166	1 048

#### Økt satsing på å forebygge og avdekke arbeidslivskriminalitet

Arbeidslivskriminalitet (a-krim) er et høyt prioritert område hvor NAV deltar i alle de syv formaliserte a-krim-enhetene, samt i flere uformelle samarbeid på området. I tillegg deltar etaten i de tverretattlige foraene, herunder den nye styringsgruppen for a-krim samarbeidet.

Resultatene fra a-krim samarbeidet viser at antallet reduserte eller opphørte stønader er 45, og det er hindret utbetaling i 3 saker. Det er fattet vedtak om tilbakekreving av

stønader i 34 saker for totalt beløp på 7 617 117 kroner. Det er anmeldt 28 personer for et totalbeløp på 11 282 950 kroner. A-krim senteret i Bergen og Stavanger sto for mer enn 10 millioner kroner av det totale anmeldte beløpet.

I tillegg til arbeidet i a-krim sentrene, har NAV deltatt i utviklingen av ny styringsmodell for området, samt i arbeidsgruppen som arbeider med mål- og resultatstyring

## 3.5 Brukeropplevelser

### 3.5.1 Overordnet vurdering av mål-oppnåelse

Både NAVs personbrukerundersøkelse og NAVs arbeidsgiverundersøkelse ble sist gjennomført våren 2017, og resultatene ble publisert i juni.

De fleste brukerne som deltok i *personbrukerundersøkelsen*, hadde gode erfaringer med NAV i 2017, og gjennomsnittsskår på spørsmål om tilfredshet med service helhetlig sett var 4,4 på en skala fra 1 til 6. Skåren på det samme spørsmålet i 2016 var 4,5. Alderspensjonistene var den mest fornøyde brukergruppen i 2017-undersøkelsen med et snitt på 4,9. Barnebidrag-smottakere og familier med omsorg for syke barn var blant de minst fornøyde brukerne med NAVs service med en snittscore på 4.

Sammenlignet med 2016 viser undersøkelsen i 2017 en endring i måten brukerne kommuniserte med NAV på. Andelen brukere som hadde sendt eller mottatt en melding ved hjelp av nav.no, hadde økt fra 35 prosent

i 2016 til 48 prosent i 2017. Litt flere brukere enn i 2016 svarte at de hadde søkt informasjon på nav.no, men det var fremdeles bare halvparten av de som hadde vært i kontakt med NAV, som brukte nav.no som informasjonskilde.

I *arbeidsgiverundersøkelsen* er hovedbildet at virksomhetene var like fornøyd med NAV i 2017 som i 2016. Tre fjerdedeler var totalt sett fornøyd med NAV (svarer 4, 5 eller 6 på skala fra 1 til 6). Ser en litt tilbake, sank virksomhetenes tilfredshet med NAVs tjenester i 2009 og holdt seg på dette nivået fram til 2012. Etter det har resultatene blitt bedre. Fra 2012 til 2015 økte gjennomsnittsskåren på spørsmålet om NAVs service totalt sett fra 3,8 til 4,1. Etter 2015 har resultatet vært 4,1 – også i 2017. Det er samme nivå som før nedgangen i 2009.

Virksomhetene ga også i 2017 mest positiv tilbakemelding på bistand fra NAV til virksomhetenes arbeid med inkluderende arbeidsliv (IA) og på NAVs selvbetjeningsløsninger for arbeidsgivere. Virksomhetene ga lav skår på spørsmålene om «tilgjengelighet på telefon eller epost» og «veiledning/informasjon på telefon».

### 3.5.2 Styringsparametere

Styringsparameter/mål	2016	2017	Kommentarer
Andelen brukere som er fornøyd med helhetlig service skal øke	78 %	76 %	1 tertial
Andelen arbeidsgivere som er fornøyd med helhetlig service skal øke	74 %	73 %	1 tertial
Andel arbeidsgivere som har opplevd å ha fått nødvendig bistand fra etaten skal øke	68 %	68 %	1 tertial
Andel brukere som opplever å få lett tilgjengelig og god informasjon	69 %	68 %	1 tertial
Minst 65 % av alle nye søknader om pensjon i 2017 skal være ved bruk av selvbetjeningsløsning	68 %	73 %	Måloppnåelse

### 3.5.3 Gode brukermøter preget av respekt

#### Individuell brukermedvirkning

Den individuelle brukermedvirkningen skal i størst mulig grad ivaretas gjennom hele oppfølgingsløpet. Det innebærer at brukerens behov og vurdering av egen situasjon skal ha en sentral betydning. Det gjelder både ved vurdering etter NAV-lovens § 14a og for å komme fram til hva som er aktuelt mål og hvilke tjenester og aktiviteter som kan være nødvendige for at brukeren skal komme helt eller delvis i arbeid. Det er klart mål at brukeren skal

bli møtt med respekt og forståelse for egen situasjon. Det krever at veilederne har veiledningskompetanse. Fylkene har over lengre tid hatt opplæring i veiledningsmetodikk og kollegaveiledning.

Den nye aktivitetsplanen vil for øvrig medføre at brukeren får økt eierskap til egen sak og blir mer involvert slik at brukermedvirkningen blir styrket.

**Systembasert brukermedvirkning (SBU)**

Det har i 2017 vært arbeidet med å utarbeide en strategi for brukermedvirkning i NAV.

Strategiarbeidet omfatter brukermedvirkning på:

- systemnivå – ivaretas av brukerutvalgene
- tjenestenivå – medvirkning i utviklingen av alle typer tjenester NAV gir (nav.no, digitale systemer, veiledning i alle former og kanaler, osv.)

En egen arbeidsgruppe vurderer sammenhengen mellom medvirkning på system- og tjenestenivå. Strategiarbeidet og brukermedvirkning har også vært stått sentralt i møter med det sentrale brukerutvalget, inkludert kompetanseutvikling om blant annet «Unge og medvirkning».

NAV har stor oppmerksomhet på å øke kunnskapen om brukerne og deres behov og å tilrettelegge for medvirkning, og det arbeides stadig bedre på dette området. Brukerinformasjon og brukermedvirkning er en del av arbeidet med å utvikle og forbedre våre tjenester.

**3.5.4 Lett tilgjengelige tjenester og informasjon tilpasset brukernes behov**

**Bruk av selvbetjeningsløsninger**

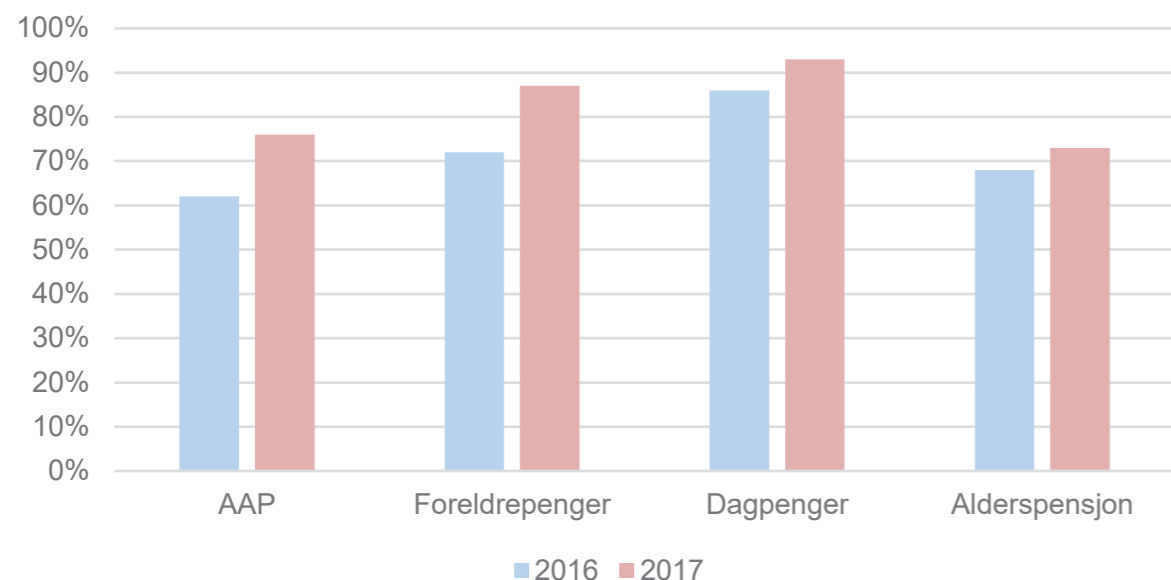
I 2017 var det en stor økning i bruken av digitale kanaler. Antall besøk på nav.no økte fra 59 millioner til 62 millioner besøk, men vi ser at en større andel av brukerne logger seg inn for å benytte digitale tjenester. I alt 31,4 millioner av dem logget seg inn. Dette er en økning fra 23,8 millioner i 2016. Samlet sett fikk NAV 677 464 digitale søknader.

I 2017 besvarte NAVs førstelinjetjenester på telefon 5,0 millioner samtaler, mot 5,9 millioner året før. Innføring av tjenestepakker for NAV-kontor bidro til at de som ikke har behov for hjelp, blir henvist til digitale kanaler.

Noen årsaker til det digitale skiftet er en stadig raskere utvikling med flere og bedre tjenester og større tydelighet i hva vi gjør i hvilke kanaler. NAV sender mindre på papir enn før og har flyttet mer av dialogen med brukere til digitale kanaler. Det gjør nav.no til et naturlig førstevalg.

Selv om selvbetjeningsandelen er høy, vet vi at brukereisene ikke er heldigitale. For å fremskaffe tilstrekkelig dokumentasjon er det fremdeles nødvendig å ettersende mye på papir. NAV har ennå et potensial i å videreutvikle tjenester som gir brukerne bedre informasjon om status, bedre økonomisk forutsigbarhet og bedre håndtering av forskjellige endringer i livssituasjon.

Figur 22. Andel som benytter selvbetjening på enkelte ytelser



**Utvikling av tjenester for god informasjon**

Det pågår mange store og små IT-prosjekter i NAV. De fleste utviklingsprosjektene handler om å forenkle og effektivisere hverdagen til brukerne, både folk flest, samhandlere og arbeidsgivere. NAV digitaliserer og automatiserer sentrale velferdsordninger, med mål om å bygge neste generasjons velferdsløsninger.

Prosjektet som utvikler nye digitale løsninger for foreldrepenger og andre stønader i forbindelse med fødsel, er for tiden landets største IT-prosjekt. Her bygger NAV en ny saksbehandlingsløsning med høy grad av automatisering. Vi gjenbraker informasjon vi allerede har, bidrar til lovendringer, forenkler tekster, gjør vilkår maskinelt lesbare og omformer skjemaer til digitale dialoger.

I 2017 lanserte NAV digital sykemelding. Løsningen gjør det enklere for den sykmeldte, som slipper å sende skjemaer i posten eller møte opp på jobben for å levere papirlappen, og arbeidsgivere får frigjort tid og ressurser ved at manuelle rutiner kan droppes. I juni

vant NAV Digitaliseringsprisen for den digitale sykefraværsoppfølgingen.

Vi er i gang med å lage en ny stillings- og CV-base. Her blir det lettere for arbeidsgivere å finne den kompetansen de trenger og lettere for arbeidssøkere å se jobbmulighetene. I desember lanserte vi en digital aktivitetsplan, som forenkler dialogen og forbedrer oppfølgingen mot arbeid. Foreløpig benytter om lag 120 000 brukere denne løsningen.

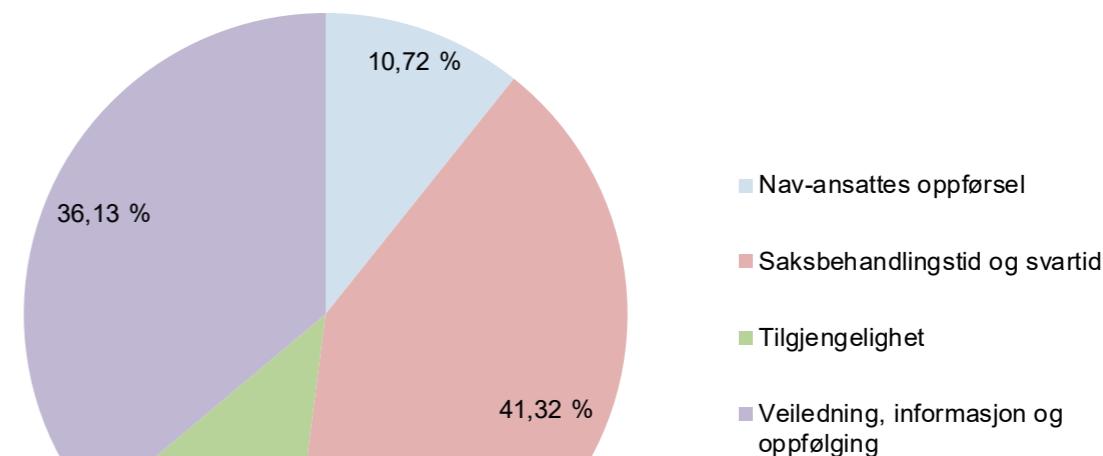
**Brukermelding**

Se egen lenke på nav.no

**Serviceklager**

Det har vært en økning i antall serviceklager. I 2017 mottok NAV totalt 15.688 serviceklager og behandlet 12.232. Av det totale antallet ble 2.551 klager vurdert som andre henvendelser til NAV. Det er flest klager knyttet til «Saksbehandlingstid og svartid», deretter «Informasjon, veiledning og oppfølging». De fleste klagen har en svartid på under 30 dager.

Figur 23. Serviceklager fordelt på type klage





For serviceklagene som gjelder «saksbehandlingstid og svartid» har påklaget enhet i 55 prosent av sakene erkjent at brukere ikke hadde fått svar innen frist, og i 13 prosent av sakene at frist ikke var passert, men at brukere allikevel burde fått svar raskere. Kategorien «Informasjon, veiledning og oppfølging» må analyseres mer inngående for at NAV skal kunne vurdere tiltak på systemnivå.

For å lære av klagen slik at NAV kan forbedre servicen i tråd med brukernes behov, er det viktig å kjenne innholdet i serviceklagene. Arbeids- og velferdsdirektoratet har derfor hatt en nærmere gjennomgang av innholdet i et utvalg på 100 klager til NAV-kontor. Gjennomgangen viste blant annet at brukerne ønsker lettere tilgang til og mer direkte kontakt med veilederne i sin sak. Den digitale aktivitetsplanen som ble innført 4. desember, kan trolig bøte på noe av brukeres kontaktbehov. I aktivitetsplanen kan brukere også bestille timeavtale direkte.

Mange av serviceklagene treffer i stor grad kjernevirksomheten til NAV fordi vi har hatt problemer med saksbehandlingstider og svartid på telefoni i 2017 på flere områder. NAV jobber kontinuerlig med å bedre tjenestene. Serviceklager gir også nyttige tilbakemeldinger om søknadsdialoger, informasjon på nav.no og formuleringer i brev til brukerne. Denne informasjonen blir tatt med i forbedringsarbeidet.

#### Utvikling av tjenester og informasjon slik at de er tilpasset ulike brukergruppers behov

NAV har startet en digital transformasjon der vi i større grad skal sette brukere i sentrum, øke utviklingstakten og redusere kostnader. Blant ingrediensene som inngår i transformasjonen, er smart bruk av fremtidsrettet teknologi, hensiktsmessig bruk av markedet (sourcing) og en smartere arbeidsform som ivaretar brukerbehov gjennom hele utviklingsprosessen.

NNAV har tatt i bruk tjenestedesign som metodikk i utviklingsarbeidet. Metoden er kjennetegnet av en helhetlig tilnærming til brukerens situasjon, kontekst, behov og forventninger. For at tjenesten skal kunne gi den riktige brukeropplevelsen, er bred involvering av brukerne i alle faser av utviklingsarbeidet et sentralt aspekt i tjenestedesign. Brukeropplevelse i NAV handler om en totalopplevelse av hele tjenesten, og det handler om behov, motivasjon og samarbeid.

Brukerne har stadig større forventninger til at NAV leverer tidsriktige og smarte løsninger. En utfordring for store virksomheter som NAV, er at vi ikke klarer å manøvrere raskt nok i digitaliseringsarbeidet. Vi har prosesser med lange planleggingsfaser og lange faser med utvikling og testing før vi produksjonssetter og leverer faktisk verdi til brukerne. For å kunne levere tids-

riktige og relevante løsninger hyppigere enn før, er det nødvendig å legge om arbeidsformen.

Svaret på denne utfordringen er etableringen av autonome og tverrfaglige produktteam. Målet med disse teamene er å skape en arbeidsform som klarer å ta ideer og løsninger langt raskere ut til brukerne våre. Vi må skaffe oss kontinuerlig brukerinnsikt og bruke den til å forbedre løsningene. Målet er at våre team og løsninger er så autonome at de de kan levere uten å påvirke andre, samtidig som de oppfyller sin del av en større helhet (verdikjede, produktområde, domene e.l.).

## 3.6 Forvaltning og IKT-utvikling

### 3.6.1 Utvikling av partnerskapet

Samarbeidet mellom etaten og kommunene fungerer godt. Hovedtema som har vært oppe til diskusjon, og som er gjenstand for samarbeid, er blant annet oppfølging av ungdom, integrering av flyktninger i arbeidslivet, og felles innsats om levekårsutfordringer. Andre sentrale tema har vært kanalstrategi, digitalisering og åpningstider.

Når det gjelder oppfølging av særskilt vektlagte områder i partnerskapet knyttet opp mot «utvikling av NAV-kontor», er det gjennomgående at kommunesammenslåinger og interkommunalt samarbeid har vært gjenstand for drøfting. Det er igangsatt kommunesammenslåinger i mange fylker, og det arbeides med flere. Det nevnes også at flere fylker i partnerskapet samarbeider med rådmann om å la NAV-kontorene bruke handlingsrommet og utvikle gode tjenester i samarbeid med brukerne. Fylkene rapporterer at det i enkelte partnerskap kan være utfordrende å få til felles endringer fordi man har ulikt syn på utfordringsbildet.

I 2017 ble det igangsatt et samarbeid med KS om etablering av utviklingsnettverk for partnerskapet. Dette utviklingsarbeidet springer ut av forsøk i 2016 med å starte opp et effektiviseringsnettverk for ledere i NAV-kontor. Like før oppstart trakk imidlertid flere NAV-kontor seg på grunn av presserende oppgaver på NAV-kontoret. Nettverket opphørte, men med enighet om å starte et nytt forsøk på å rigge det i løpet av 2017. Som følge av erfaringene og tilbakemeldingene fra tidligere forsøk på nettverksetablering, samt anbefalingene i rapporten «Utvikling av NAV-kontor – større handlingsrom og ansvar», vil temaet for det nye nettverket bli «Utvikling av partnerskapet». Målet for nettverksarbeidet blir å identifisere mulighetsrommet i partnerskapet og utvikle arbeidsmåter og arenaer for å realisere det. En region vil bli tilbudt deltakelse i dette pilotnettverket, og planen er å starte opp i løpet av våren 2018. Målgruppen er ledelsen i NAV-kontorene. Det oppfordres til at kontorene deltar med NAV-leder og hans/hennes lederteam. Nettverket forankres hos fylkesdirektør og rådmenn, som er eiere av partnerskapet. Arbeids- og sosialdepartementet og Arbeids- og velferdsdirektoratet bidrar til en delfinansiering av pilotnettverket.

Det har i 2017 vært jevnlig samarbeidsmøter med KS. Møtene har både vært på toppledernivå, mellomleder- og rådgivernivå. I tillegg til møter om samarbeid om IKT, har møtene omhandlet relevante fagtema. Det har også vært arrangert et fellesmøte i Storbymnettverket for NAV, der KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet møter NAV-lederne i de 10 største kommunene. Dette nettverket er en årlig møteplass der problemstillinger på tvers av stat og kommune i NAV-kontoret tas opp.

### 3.6.2 Effektiv ressursbruk

Dersom avbyråkratiserings- og effektiviseringsreformen fortsetter, vil NAVs driftsrammer reduseres, samtidig som befolkningsutviklingen tilsier økte kostnader gjennom en økning i antall brukere. I tillegg kommer regelverksendringer (for eksempel nytt regelverk om pleiepenger) som krever økte ressurser.

NAV har iverksatt flere tiltak for å effektivisere, forenkle og omprioritere ressursene slik at det kan frigjøres mer til de høyest prioriterte områdene innenfor vårt samfunnsoppdrag. Det er igangsatt planer for å redusere driftsrammen for fagavdelingene i Arbeids- og velferdsdirektoratet med 25 prosent fram mot 2021. Ny sourcingstrategi innenfor IT med blant annet mindre bruk av eksterne konsulenter og økt bruk av «hyllevere», vil over tid bidra til mer effektiv IT-utvikling. Det er videre iverksatt tiltak for å frigjøre ressurser på eiendomsområdet, samt digitaliseringstiltak som berører brev og meldinger.

Vi legger grunnlag for å finansiere en egen utviklingsportefølje gjennom å frigjøre ressurser innenfor driftsbudsjettene. Det muliggjør nødvendig utvikling innenfor prioriterte satsingsområder (arbeidsretting og brukeropplevelser), vedlikehold av eksisterende systemer og finansiering av systemkostnadene knyttet til løpende regelverksendringer som besluttes av Storting og regjering.

Summen av budsjettreduksjoner for NAV som følge av avbyråkratiserings- og effektiviserings-reformen tilsvarer et nedtrekk på om lag 330 årsverk for årene 2015-2017. I tillegg kommer budsjettreduksjonen på 84,4 mill kroner i 2017 som følge av et eget digitaliseringskutt.

Samtidig har vi fått tilført midler for å håndtere ledighetsøkningen i 2015 og 2016 og midler til å håndtere satsinger som for eksempel tolketjenester, økt ungdomsinnsats, langtidsledige og veiledning av flyktninger. Det har også vært et mål å flytte årsverk fra ytelsesforvaltning og administrasjon til oppfølging av brukere.

Bemanningsutviklingen de senere årene bekrefter retningsdreiningen. Siden januar 2015 har NAV-kontorene blitt styrket med om lag 490 årsverk. Ytelseslinjen har redusert bemanningen med over 150 årsverk som følge av spesialisering og digitalisering av saksbehandlingen i samme periode. Direktoratet reduserer bemanningen stort sett innen alle områder utenom IT. IT bidrar til økt bemanning, siden utviklingsressurser ansettes i egen virksomhet.

### Gevinster i porteføljen

Gevinstene av ulike utviklingstiltak kan både være bedre tjenester og spart tid for brukerne, og bedre kvalitet og spart tid for NAV. Effektiviseringsgevinster i NAV trekkes inn gjennom den ordinære plan- og budsjettprosessen med effekt fra tidspunktet når gevinsten er forventet å inntreffe. Kvalitetsgevinstene realiseres i linjene, der spart tid blir brukt til å øke kvaliteten i saksbehandlingen og/eller til annet verdiskapende arbeid på prioriterte områder.

NAV-gevinster som realiseres i 2017 og 2018, består i hovedsak av prosjekter som er avsluttet. I 2017 er det blitt realisert 175 mill. kroner i økonomiske gevinster. Det er noen pågående prosjekter som gir gevinster underveis i utviklingsløpet, men det antas at majoriteten av gevinstene fra pågående prosjekter vil realiseres i årene etter 2018. Erfaringsmessig ser vi at det tar noen år før porteføljeprosjektene oppnår 100 % gevinsteffekt.

### Effektivisering av IT

IT-området har som mål å begrense den totale økningen av drifts- og forvaltningskostnadene til et minimum. Det gjøres gjennom organisasjonsutvikling på IT området, herunder effektivisering av strukturer, prosesser, roller og samhandling i forbindelse med utvikling, innføring og forvaltning av nye IT løsninger. (For nærmere beskrivelse av tverrfaglig utviklingsmetodikk se kap. 4.2.) Videre jobber man med å implementere den vedtatte sourcingstrategi som har som formål å erstatte konsulenter med interne ansatte og vurdere hyllevarer fremfor egenutvikling der det er hensiktsmessig. Økte rammer til utvikling (kap. 605 og 604) gir økt antall konsulenter, men andelen konsulenter brukt til utvikling går ned. Det skal også tas ut et restpotensiale gjennom ytterligere standardisering og konsolidering av IT infrastruktur.

### Regionalisering og kommunesammenslåinger i arbeids- og tjenestelinjen

De neste årene kommer til å medføre en omfattende omstrukturering av organisasjonen i arbeids- og tjenestelinjen. Kommunereformen innebærer at vi går fra 426 til 356 kommuner. Det betyr færre og mer effektive NAV-kontor som bruker mobile arbeidsmetoder. Flere kommuner velger å samarbeide om NAV-kontor i interkommunale samarbeidsløsninger (IKS). Fylkesorganisasjonen regionaliseres, noe som innebærer at det i 2020 vil være 12 regionkontor. Endringene forventes å frigjøre midler opp til 125 mill. kroner som skal overføres til NAV-kontorene.

### Økt produktivitet i ytelseslinjen

Ytelseslinjen jobber systematisk med å ta ut gevinster av spesialisering og standardisering av arbeidsmetoder. Arbeidet følges opp gjennom målinger av tidsbruk og kostnad, kroner per sak i og timer per sak. Antall timer per sak vil i årene fremover endre seg både som følge av utviklingen i ytelsesens regelverk og innretning, brukernes adferd, hvor effektive vi er i saksbehandlingen, prioriteringer som gjøres i saksbehandlingen og grad av automatisering og systemstøtte.

Størsteparten av effektiviseringsgevinster i NAV er tatt ut i ytelseslinjen.

### 3.6.3 IKT-utvikling

NAV's utviklingsportefølje har i 2017 bestått av to programmer og 15 prosjekter. Fire av prosjektene er fullført i løpet av året, tre er i avslutningsfasen og de andre fortsetter i 2018. Utviklingsporteføljen har også en egen delportefølje med tilhørende budsjetttramme som settes av til såkalte engangstjenester. Engangstjenester er mindre tekniske og funksjonelle systemendringer i eksisterende systemer, ut over det som inngår i løpende forvaltning.

Samlet budsjett for utviklingsporteføljen var om lag 1 040 mill. kroner inklusive usikkerhetsavsetninger. Av dette ble 590 mill. kroner tildelt innenfor driftsrammen (kapittel 605). Disse midlene utgjorde etatens egen investering i utviklingsprosjekter (inkl. engangstjenester). 440 mill. kroner ble tildelt som særskilte tildelinger (kapittel 604), med tilhørende eksplisitte føringer for gjennomføring og resultater. I tillegg fikk etaten tildelt 10 mill. kroner gjennom Difis medfinansieringsordning (kapittel 540) knyttet til gjennomføring av Digisos-prosjektet.

En stor del av utviklingsporteføljen besto i 2017 av større pålagte reformaktiviteter, men NAV hadde også prosjekter innen arbeidsretting, brukerretting og effektivisering.

Moderniserings- og utviklingsarbeidet har i 2017 blant annet bidratt til følgende:

- Digital innsending av søknad om sykepenger
- Digital møteplanlegger for å finne møtetidspunkt som passer for alle på sykefraværsområdet
- Et verktøy som gir veiledere oversikt over ledige stillinger og arbeidssøkere
- Digital aktivitetsplan for brukere som kan benyttes i dialog med veileder på NAV-kontor

- To veivisere på nav.no. De bidrar til et godt første møte med NAV samt at brukerne blir mer selvhjulpne
- Forbedringer i digital søknad for foreldrepenger på nav.no
- Bedre tilrettelegging for effektive kommunesammenslåinger gjennom store endringer i enkelte IT-systemer
- At det er innført elektronisk rekvirering av D-nummer
- Forbedringer i Dine utbetalinger, utbetalingsinformasjonen på nav.no
- Lovendringene for arbeidsavklaringspenger som trådte i kraft 1.1.2018, er implementert
- At det er innført elektronisk administrativ saksbehandling og arkiv i direktoratet
- NAV tar i bruk eSkattekort

NAV har en stor systemportefølje, som innebærer at behovet for vedlikehold og forvaltning øker. Vi arbeider løpende for å få best mulig kontroll over dette, og arbeidet vil fortsette i 2018. Under følger ytterligere informasjon om de mest sentrale utviklingsaktivitetene.

### Program for arbeidsrettede tjenester

I 2016 ble de arbeidsrettede prosjektene samlet i et program. Leveransene herfra vil medføre en omfattende omstilling i arbeids- og tjenestelinjen, de nye tjenestene og løsningene vil endre arbeidshverdagen i NAV-kontorene. Når programmet avsluttes, vil færre brukere oppsøke NAV-kontorene, og brukermøtene er planlagt og kan gjennomføres også utenfor kontoret. Veilederne vil møte brukerne i digitale flater, bruke mer tid på målrettet arbeidsrettet oppfølging og mindre tid på interne prosesser. Programmet består av tre prosjekter:

- Forenklet oppfølging
- Plattform for arbeidsmarkedet
- Digitalisering av sykefraværsoppfølgingen

*Forenklet oppfølging* skal effektivisere og forenkle den arbeidsrettede oppfølgingen vi tilbyr brukerne. Det betyr bedre brukermøter, enklere og mer oversiktlig hverdag for NAVs veiledere, og tid frigjort til de brukerne som trenger det aller mest. Målet er å få brukerne raskere i arbeid.

For å oppnå dette, skal vi utvikle en enklere oppfølgingsmetodikk med tilpasset systemstøtte:

- Færre og enklere arbeidsprosesser
- Mer effektiv kommunikasjon mellom brukerne og NAV
- Betydelig større brukerinvolvering
- Gode rolleavklaringer
- Gode digitale løsninger

*Plattform for arbeidsmarkedet (PAM)* skal utvikle en ny CV- og stillingsbase, og dermed gjøre det lettere for arbeidsgivere og -søkere å finne relevante kandidater og stillinger. Det vil også gi NAV-veiledere et bedre informasjonsgrunnlag i samhandlingen med arbeidsgivere, i oppfølgingen og veiledningen av brukere og i planleggingen av arbeidsrettede tiltak.

*Digitalisering av sykefraværsoppfølging (DigiSYFO)* videreutvikler prosessen for sykefraværsoppfølging. Forbedrede og forenklede prosesser og digitale løsninger skal bidra til at aktørene får bedre forståelse for sine rettigheter og plikter, og lettere kan kommunisere og gjennomføre sine oppgaver i sykefraværsoppfølging. I tillegg skal man forbedre IT-støtten til saksbehandlere i sykefraværsoppfølging og utvikle organisasjonen ved å dele «beste praksis» på en systematisert måte. Prosjektet prøver ut en ny metode for brukerdrevet tjenesteutvikling med høy utviklingshastighet, til bruk i senere prosjekter (metoden omtales gjerne som «smidig utvikling»).

### Prosjekt 2

Prosjekt 2 er et program som består av tre prosjekter i moderniseringen av NAV:

- Foreldrepengeprosjektet
- Spesialiseringsprosjektet
- Planlegging av prosjekt 3

Spesialiseringsprosjektet ble etablert i august 2015 som en del av programmet for modernisering av IKT i NAV, P2. Prosjektet ble avsluttet 30. juni 2017. Det ble opprettet for å gjennomføre besluttede organisasjonsendringer i ytelseslinjen. Det overordnede målet var å etablere en robust og framtidsrettet ytelsesforvaltning. Omstilling av ytelsesforvaltningen er understøttet gjennom leverte endringer og forbedringer i IT-løsningene. Foreldrepengeprosjektet har i 2017 innført digital søknad på nav.no om endring av foreldrepengeperioden, noe som gjør at brukerne slipper å bruke papir, NAV får bedre datakvalitet og saksbehandlingstiden blir kortere. I tillegg er saksbehandlingsløsning for engangsstønad konstruert (testes og leveres tidlig 2018), og vi har levert KSP-2 som er et viktig grunnlag for et eventuelt Prosjekt 3. Programmet har tatt i bruk smidig metodikk parallelt med tradisjonell utviklingsmetodikk. Erfaringene med å bruke denne kombinasjonen har vært verdifulle. Bruk av denne modellen kan gi erfaringer som gagnar fremtidige prosjekter.

### Kommunereformprosjektet

Prosjektet har i 2017 bistått i kommunesammenslåingen av Sandefjord, Andebu og Stokke, fylkessammenslåing

i Trøndelag og levert «Organisasjonsmaster fase 2», som fjerner bindingen mellom geografi og person slik at IT-systemer kan oppdateres fra ett sted. Det forenkler betraktelig arbeidet som må gjøres i IT-systemene ved endringer, og det reduserer både tidsbruk og kostnader.

#### Modernisering av folkeregisteret i NAV

Redusert samlet behandlingstid for rekvirering og til-delning av D-nummer innebærer at brukere får tildelt d-nummer raskere enn før (fra 4 uker til en dag). Resultatet er en bedre identitetsforvaltning og mer effektiv saksbehandling på tvers av etater. Applikasjonen kan også benyttes til andre samhandlinger med Folke-registeret som i dag gjøres på papir.

#### Digitalisering av utbetalingsmeldingene

Prosjektet har stoppet produksjon og utsendelse av store mengder utbetalingsmeldinger på papir. I 2017 har prosjektet gjort forbedringer i Dine utbetalinger, utbetalingsinformasjonen i Ditt NAV. Brukerne har nå tilgang til utbetalingsinformasjon for siste tre år, samt muligheter for filtrering på detaljer. Løsningen er tilpasset bruk på mobiltelefon. Prosjektet har også forberedt stopp av ytterligere utbetalingsmeldinger, planlagt til 2018.

#### AAP 2018

Prosjektet ble etablert for å få god styring på implementering av lovendringene knyttet til arbeidsavklaringspenger, som trådte i kraft 1.1.2018. Formålet med lovendringene er å styrke insentivene til arbeid og aktivitet, og gjøre ordningen mer målrettet enn den er i dag. Prosjektet har i 2017 levert systemstøtten for nytt AAP-regelverk, for både brukere og medarbeidere.

#### Elektronisk administrativ saksbehandling og arkiv (ELSA)

NAV har i 2017 innført løsning for elektronisk administrativ saksbehandling og arkiv i direktoratet, ELSA, for å kunne etterleve arkivloven og offentleglova. Se også omtale i kap. 4.3 om Websak.

#### Digisos

Formålet med prosjektet er å gi sosialtjenestens brukere bedre tjenester. Prosjektet utvikler løsninger for de sosiale tjenestene på nav.no. Første kvartal 2017 gikk Digisos videre fra status forprosjekt til prosjekt. Arbeids- og velferdsdirektoratet og prosjekt-kommunene valgte KS sin FIKS-integrasjonsløsning for å videresende brukernes sosialsøknader fra Ditt NAV til kommunenes sosialsystemer.

Den første leveransen fra prosjektet var en Veiviser om økonomisk sosialhjelp og ble lansert 30. juni 2017. I løpet av 2017 ble digital søknad om økonomisk sosialhjelp utviklet og klar for utprøving i pilotkommunene fra januar 2018.

#### eSkattekort

Skatteetaten innførte ordningen med eSkattekort i 2014. Det innebærer at alle arbeidsgivere og pensjons-utbetalere må benytte elektronisk innhenting av skattekortopplysninger, og at utsending av papirskattekort opphører. Prosjektet har i 2017 gjort nødvendige endringer i systemene slik at NAV tar i bruk e-Skattekort for alle ytelsesmottakere fra 1.1.2018.

#### Etteroppgjør / Pesys 2017

Prosjektet ble etablert for å utbedre tre områder med utfordringer på pensjons- og uføretrygdområdet i NAV: Etteroppgjør av uføretrygd med barnetillegg, opp-tjening til alderspensjon og håndtering av dødsfall. Prosjektet har i 2017 utbedret feil og mangler innen disse tre områdene slik at saksbehandlingen kan utføres korrekt.

#### UDI-tjenesten

UDI-tjenesteprojektet har levert en løsning for elektronisk innhenting av nødvendige opplysninger fra UDI. Tjenesten vil gi saksbehandlere og veiledere mulighet til å hente inn informasjon via online-oppslag om blant annet lovlig opphold, flyktningstatus og arbeidsadgang. NAVs del av UDI-tjenesten er levert og står klar til å ta imot opplysningene fra UDI. På UDIs side gjenstår det imidlertid enkelte feilrettinger/endringer som må gjøres før NAV kan sette tjenesten i drift.

### 3.6.4 Utvikling av kompetanse og kunnskapsbaserte tjenester

NAV arbeider aktivt med å gjøre organisasjons- og tjenesteutviklingen kunnskapsbasert og har derfor en omfattende aktivitet på FoU-området. Ved utgangen av 2017 pågår det ca. 50 forsknings- og evalueringsprosjekter i NAV. Brorparten av dem søker å løse kunnskapsbehovene som skisseres i beskrivelsen av de fire tematiske satsingsområdene Arbeidsinkludering, Arbeid og Helse, Interaksjon med brukere og Innovasjon og læring. Innretningen på prosjektene varierer og spenner fra større studier til mindre prosjekter med kvalitativt, blandet eller eksperimentelt design.

I tillegg til pågående prosjektaktivitet i egen regi støtter vi utviklingen av NFR-finansierte forskningsprosjekter med relevans for NAV i UH- og instituttsektoren. NAV følger opp de tre samarbeidsavtalene vi har inngått, samtidig som vi sonderer muligheten for å inngå ytterligere minst en avtale. I tillegg har vi inngått strategiske samarbeidsavtaler med Senter for forskningsdrevet innovasjon- Big Insight og OSIRIS-senteret (UiO). Tema for samarbeidet med OSIRIS er hvordan man best kan spre og dele både forsknings- og erfaringsbasert kunnskap i organisasjonen, og sørge for at kunnskapen blir tatt i bruk.

Hele 8 ansatte i NAV har fått stipend fra Norges Forskningsråd til å ta en doktorgrad på NAV-relevante problemstillinger under ordningen Offentlig sektor PHD.

I tillegg til prosjektene over gjennomføres det en rekke analyser og evalueringer internt i Arbeids- og velferdsdirektoratet.

NAV arbeider aktivt med å spre forskningsbasert kunnskap i organisasjonen for å sikre en kunnskapsbasert organisasjons- og tjenesteutvikling. Det skjer gjennom rapporter og konferanser, men også gjennom digitale kanaler som nav.no, MEMU og Facebook. Vi har lagt økt vekt på å oppsummere og formidle viktige forskningsfunn og analyser på en mer helhetlig og kortfattet måte. Det er imidlertid fortsatt et klart potensial for å integrere bruken av forskningsbasert kunnskap i utviklingen av NAVs tjenester og enheter.

Et viktig element i arbeidet med å kunnskapsbasere organisasjons- og tjenesteutviklingen er et systematisk arbeid med å styrke medarbeidernes kompetanse.

«Økt kompetanse» er et av tre innsatsområder i *Langtidsplanen for NAV*. Arbeids- og velferdsdirektoratet har iverksatt et forprosjekt som skal styrke satsingen på kompetanse ved å opprette et hovedprosjekt innenfor porteføljen i NAV. Hovedmålet for satsingen er «En lærende og innovativ organisasjon» i 2021. Prosjektet tar mål av seg å etablere et nytt og mer helhetlig rammeverk for kompetansearbeidet og legge til rette for læringssløyfer og samhandling om kompetanseutvikling i og mellom organisasjonsleddene i NAV.



## 4 Styring og kontroll



Utdanningsmesse.  
Erik Syvertsen, Catharina Holm Almgren og Marie Anmarkrud Vereide

## 4.1 Overordnet vurdering av styring og kontroll

### Vurdering av styring og kontroll

Arbeids- og velferdsetaten har god styring og kontroll på sin virksomhet. Totalt sett mener vi at styringen bidrar til god måloppnåelse. Se nærmere omtale i leders beretning og i kapittel 3.

### NAV's system for styring og kontroll

Fra 1. januar 2017 fikk NAV en ny instruks for virksomhets- og økonomistyring. I denne instruksjonen fastsetter departementet myndighet og ansvarsdeling mot etaten. Den omtaler også de kravene departementet stiller til system, rutiner og styringsprosesser i Arbeids- og velferdsdirektoratet.

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

Etatens internkontroll er definert som alt det vi gjør gjennom digitaliserte og manuelle arbeidsprosesser, for å sikre måloppnåelse innen følgende områder:

- Måltrett og effektiv drift, og styring av prosjekter
- Pålitelig rapportering av alle typer data og resultater

- Overholdelse av lover og regler
- Sikring av eiendeler

Prinsipper, roller og ansvar for internkontrollen er formalisert i Policy for internkontroll, som ble utarbeidet i 2008. I 2017 ble det også besluttet en kvalitetspolicy som skal bidra til forbedringer i tjenestene, slik at vi ivaretar brukerperspektivet og at vi styrer mot rett kvalitet.

Direktoratet mener at vi har dokumenterte føringer for alle vesentlige områder. Etaten har samlet økonomi-, personal- og faglige fullmakter på NAVs intranett. Krav til saksbehandlingen i NAV er dokumentert i rundskriv, arbeidsstandarder og rutiner. Det ble i 2017 besluttet å gå bort fra ambisjonen om ett IT-system for kvalitet, der alle prosesser skal modelleres og legges inn i et felles verktøy. Arbeids- og tjenestelinjen, ytelseslinjen og økonomi- og styringslinjen har dokumentert flere av sine prosesser i ulike verktøy. NAV jobber kontinuerlig med å forbedre saksbehandlingssystemene, noe som vil gi økt etterlevelse og redusere behovet for manuelle kontroller i kombinasjon med økt automatisering, bedre beslutningsstøtte og kortere saksbehandlingstider.

De operative enhetene har ansvar for å vurdere og håndtere risiko i egen enhet, og for å etterleve gjeldende regelverk. Ansvar for en mer overordnet risikovurdering, kontroll av etterlevelse og oppfølging av resultater ligger til enkelte avdelinger i direktoratet og til enkelte andre enheter. De siste årene er deler av direktoratets oppgaver delegert til styringsenheter i linjen. I tabell 21 nedenfor, den såkalte forsvarslinjemodellen, gir en oversikt over hvordan oppgaver og ansvar for styring og kontroll er fordelt i etaten.

Tabell 21. De tre forsvarslinjene i arbeids- og velferdsetaten

Arbeids- og velferdsdirektør			
1. forsvarslinje	2. forsvarslinje	3. forsvarslinje	Eksterne kontroll- og bekreftelsesfunksjoner
Ansvar for å håndtere risiko og kontroller i egen enhet	Ansvar for risikostyring (rammeverk, fasilitering og overvåking), kontroll av etterlevelse og controller-funksjon	Gir uavhengige vurderinger av styring og kontroll	Avgir egne rapporter
Operative enheter i <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeids- og tjenestelinjen</li> <li>• Ytelseslinjen</li> <li>• Økonomilinjene</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Økonomi- og styringsavdelingen</li> <li>• NAV Klageenhet</li> <li>• NAV Kontroll</li> <li>• HR-avdelingen i direktoratet</li> <li>• Styringsenhetene i Ytelseslinjen</li> <li>• Arbeids- og tjenesteavdelingen</li> </ul>	NAV Internrevisjon	Riksrevisjonen Kommunerevisjonen Ombudsmenn og tilsyn

I 2017 har NAV jobbet systematisk med operativ risikostyring som en del av virksomhetsstyringen.

Direktørene i direktoratet har i 2017 hatt jevnlig vurderinger og oppdateringer av etatens risikobilde. Høsten 2017 ble det gjennomført en større oppdatering, med hovedvekt på 2018. Ved hver oppdatering vurderer ledergruppene om risikobildet har endret seg, effektene av tiltakene, behov for nye tiltak eller forsterkning av eksisterende tiltak og justerer risikobildet.

NAV jobber kontinuerlig med å videreutvikle fagområdet. I 2017 er det gjennomført en modenhetsvurdering som vil danne grunnlaget for videre prioriteringer i utviklingen av risikostyringen i NAV. Direktoratet prioriterer mellom en lang rekke forbedrings tiltak som skal redusere eller fjerne identifiserte risikoer. NAV gjennomførte i 2017 stikkprøvekontroller av vedtaks kvaliteten for åtte ytelses<sup>22</sup>. Klager, anker og serviceklager følges opp systematisk, og NAV Klageinstans lager en kvalitetsrapport tertialvis. I tillegg brukes funn fra revisjoner utført av Riksrevisjonen og Internrevisjonen, og tilbakemeldinger fra Sivilombudsmannen, i kvalitetsarbeidet.

Ledergruppa vurderer de mest kritiske risikoene for NAV i 2018 til å være innen områdene alvorlige voldshendelser, etterlevelse av den nye personvernforordningen og personopplysningsloven, samt ustabilitet i systemløsningene.

Det er satt i gang / planlagt flere tiltak for å håndtere disse risikoene. Blant annet:

### Risiko for alvorlige voldshendelser

Fra direktoratet gis det klare styringssignaler i mål- og disponeringsbrev om å prioritere dette arbeidet. Det er størst fare for vold og trusler i brukernære enheter, og arbeidet med å forebygge uønskede hendelser får stor oppmerksomhet. Enhetene har operative rutiner for å håndtere situasjoner, det gjennomføres opplæring og øvelser, og ved fysiske endringer i kontorene benyttes i hovedsak minimumsstandarden for fysisk sikring som en veileder. Statistikk og medarbeiderundersøkelsen viser at antallet hendelser har en viss nedgang, og at medarbeidere har opplevd tilsvarende nedgang. Det forebyggende arbeidet viser en positiv effekt, og må videreføres.

### Risiko for mangelfull etterlevelse av personvernforordning og personopplysningslov fra 25. mai 2018

Det er gjennomført et forprosjekt i 2017, og gjennomføring av nødvendige endringer er igangsatt i 2018. Dette arbeidet innebærer utfordringer av teknisk, kul-

turell, kompetansemessig og organisasjonsmessig art i tillegg til mulig behov for lov- og regelendringer.

### Risiko for ustabilitet i systemløsningene

Lederoppmerksomhet, felles forståelse for utfordringene og god samhandling mellom avdelingene, hensiktsmessig organisering, følge opp feil og korrigerende underveis er tiltak for å motvirke denne risikoen. Det er igangsatt en rekke stabiliserende tiltak; gjennomgang av prosesser, rutiner, ansvar, beredskap, kompetanseheving samt systemstøtte med overvåking og varslingsrutiner.

### Risiko for ustabilitet i systemløsningene

Lederoppmerksomhet, felles forståelse for utfordringene og god samhandling mellom avdelingene, hensiktsmessig organisering, oppfølging av feil og korrigerende underveis, er tiltak for å motvirke denne risikoen. Det er igangsatt en rekke stabiliserende tiltak; gjennomgang av prosesser, rutiner, ansvar, beredskap og kompetanseheving, samt systemstøtte med overvåking og varslingsrutiner.

<sup>22</sup> Resultatene er omtalt i kapittel 3.4.3.

## 4.2 Endringer i styringen

### Forslag fra partssammensatt gruppe

En partssammensatt gruppe<sup>23</sup> har i løpet av 2017 gått i gjennom utøvelsen av mål- og resultatstyring i arbeids- og velferdsetaten på resultatenhets- og fylkesnivå. Gjennomgangen har vært en videreføring av det arbeidet en tilsvarende gruppe gjorde av styringen fra Arbeids- og velferdsdirektoratet og til de operative enhetene (fylker, resultatområder) i 2015. I 2017 konkluderte gruppen med at mange av de tiltakene som NAV har iverksatt de senere årene, har ført styringen i riktig retning. Likevel er det rom for forbedringer. Gruppen har lagt vekt på følgende:

- «Ett NAV» bør bli enda tydeligere for å trekke utviklingen i samme retning
- Øke lokalt handlingsrom i styringen
- Kvalitet må vektlegges mer i styringen
- Bedre ledelse - enklere styring
- Forenkle tilnærming og mer samordnet bruk av verktøy

Med disse tiltakene legges det til rette for å dreie styringen over i en mer tillitsbasert retning. I tillegg arbeides det med å følge opp rapporten «Utvikling av NAV-kontor», som i januar 2017 ble overlevert til arbeids- og velferdsdirektøren. Rapporten foreslår økt handlingsrom, ansvar og myndighet til NAV-kontoret. Kontorene skal være tettere på brukerne og arbeidsgiverne og tilpasse tjenestene etter lokale behov og beslutninger. Stat og kommune må nærme seg hverandre. Partnerskapet må samle seg om felles mål og forventninger overfor NAV-kontoret og støtte oppunder NAV-lederens arbeid.

### Tverrfaglige produktteam

Arbeids- og velferdsdirektøren besluttet i 2017 at styringen av NAVs prosjektportefølje skal endres. Det er behov for at større deler av utviklingsarbeidet kan gjennomføres raskere og billigere ved økt bruk av tverrfaglige team og smidig metode.

Etaten har besluttet at i 2018 skal det etableres 5-15 tverrfaglige produktteam som skal prøve ut den nye måten å jobbe på. Formålet med å etablere tverrfaglige produktteam er å legge til rette for å kunne drive kontinuerlig utvikling av et fagområde over tid. Det vil styrke fagperspektivet i utvikling av IT-løsninger. I tverrfaglige produktteam vil fagavdelingene og IT-avdelingen sammen løse oppgaver til det beste for brukerne. Det tverrfaglige produktteamet vil ha et eierskap til produktene de jobber med, og organisering i tverrfaglige produktteam er en forutsetning for en smidig arbeidsform som gir oss mulighet for å levere raskere, bedre og billigere.

Det å endre måten vi gjennomfører utvikling på er en prosess som startet i 2017 og videreføres i årene som kommer. Vi har i 2017 utarbeidet første versjon av et rammeverk for tverrfaglige produktteam, et hjelpeverktøy i etablering, gjennomføring og styring av tverrfaglige produktteam. NAV bruker også prosjektveiviseren til Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) til planlegging og gjennomføring av våre prosjekter. I 2018 skal vi arbeide videre med å utvikle rammeverk og prosesser for styring og oppfølging av tverrfaglige produktteam.

## 4.3 Forbedring av styring og kontroll

2017 har vært et år preget av forbedringsinnsats på flere områder:

### Feilutbetalingsområdet

I 2017 har vi arbeidet med gjennomføring av tiltakene i handlingsplanen for feilutbetalingsområdet. Det har vært arbeidet planmessig med å redusere antall tilbakekrevingssaker til behandling, avdekke flere feilutbetalingsaker, samt hindre foreldelse. Det har gitt en positiv utvikling på området. Se omtale i kapittel 3.4.

### Anskaffelser

NAV anskaffet i 2017 varer og tjenester for 16 mrd kroner, fordelt på porteføljene driftsbudsjettet, hjelpemidler og arbeidsrettede tjenester.

NAV har anskaffet konkurransegjennomføringsverktøy (KGV) og kontraktsadministrasjonsverktøy som tas i bruk fra 1.1.2018. Vi oppfylder dermed lovkravene til digital gjennomføring av anskaffelsesprosesser. I 2017 har NAV også forberedt bruk av e-handelsløsning for kjøp av varer og tjenester på driftsområdet som vil tas i bruk i løpet av 2018.

NAV er også partner i Nasjonalt program for leverandørutvikling, som er en nasjonal satsning for å få til innovasjon gjennom anskaffelser. I nytt anskaffelsesregelverk som trådte i kraft 1.1.2017 ble det etablert en ny anskaffelsesprosedyre kalt «innovasjonspartner-skap». NAV deltar som følgevirkosomhet i Norges første innovasjonspartner-skap som gjennomføres av Stavanger kommune. Dette betyr at NAV får mulighet til å tre inn i avtalen som inngås av denne kommunen.

### Regnskapskvalitet

Kommunereformen medførte at NAV i 2016 avsluttet 467 lokale bankkontoer og fikk et samlet regnskap for ytelser. Dette var et viktig kvalitetshevende tiltak for regnskapskvaliteten. Men systemendringene som ble gjennomført i forberedelsen til kommunereformen på slutten av 2016 resulterte også i noen feil, feilretting og følgefeil som fikk innvirkning på NAVs utbetalinger og regnskap. Brukerne ble i hovedsak skjermet, men vi måtte sette inn ekstraordinær innsats for å sikre god regnskapskvalitet med tilfredsstillende avstemminger i etterkant av disse systemendringene.

Arbeidet med å forbedre regnskapskvaliteten er viktig for NAV og har i flere år stått sentralt i dialogen med Riksrevisjonen. I 2017 har mange svakheter i avstemningsløsningene blitt rettet. I tillegg er det gjennomført kompenserende tiltak for å sikre tilstrekkelig kvalitet på de områdene hvor systemløsningene ennå ikke er på

plass, og det er gjennomført omfattende opplæring. I tillegg kommer robotisering av arbeidsprosesser og elektroniske lønns- og hovedboksbilag som ytterligere eksempler på tiltak etaten har jobbet med i 2017 for å forbedre, modernisere og digitalisere virksomheten.

### Informasjonssikkerhet

På oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet ble tilgangsstyringen til personopplysninger i NAV gjennomgått. Den avdekket en rekke utfordringer knyttet til ureglementerte oppslag i fagsystemene. I 2017 har det blitt gjennomført flere tiltak som på sikt skal redusere risikoen til et akseptabelt nivå:

- NAVs personvernombud tiltrådte 1.9.2017 i nyopprettet stilling
- Det er laget en e-læringsmodul om oppslag og logging
- Det er laget retningslinjet om uberettigede oppslag
- Tydelig melding fra toppledelsen om nulltoleranse for ikke-tjenstlig bruk av saksbehandlingsystemene
- Personvern- og sikkerhetsfunksjonen er flyttet fra IT-miljøet til Økonomi- og styringsavdelingen

### Innføring av WebSak

NAV har hatt og har ulike saksbehandlingsverktøy for stønadsbehandlingen, men har manglet et administrativt saksbehandlingsverktøy. I 2017 ble WebSak innført i direktoratet. Innføring av elektronisk administrativ saksbehandling og arkiv er en forutsetning for at hele NAV skal etterleve lovkrav og krav til offentlig journal. For å sikre lovpålagt dokumentfangst til arkivet er det også gjennomført opplæring og laget slik-guider og rutiner. Gjennom bruk av teknologi kan NAV arbeide mer smidig og effektivt på dette fagområde, samt sikre god støtte til saksbehandling, internkontroll, styring og rapportering. Ved bruk av en elektronisk administrativ sak- og arkivløsning har NAV mulighet for å tilrettelegge for og praktisere meroffentlighet. Arbeidet med videre innføring i etaten som helhet, samt påkobling til elnnsyn, starter opp i 2018 og planlegges gjennomført i 2020.

### Oppfølging av Riksrevisjonens merknader

Riksrevisjonen overleverte 14. november 2017 Dokument 1 (2017-2018) til Stortinget. Riksrevisjonen hadde følgende merknad knyttet til NAV:

- Vesentlige svakheter i arbeids- og velferdsetatens arbeid med dagpenger under arbeidsløshet

NAV er enig i at etaten har et forbedringspotensial blant annet knyttet til å få ned antallet unødvendige avslag og oppfølgingen av arbeidsledige. Riksrevisjonens

<sup>23</sup> Bestående av representanter fra arbeidsgiver og ansattes organisasjoner og hovedverneombud

merknader vil bli fulgt opp gjennom det løpende forbedringsarbeidet på dagpengeområdet.

NAV følger samtidig opp tiltakene fra de tidligere årene. De fleste gjenstående tiltakene stammer fra de siste par årene, og etaten er i gang med å gjennomføre disse. Gjennomføringen av tiltakene knyttet til Riksrevisjonens merknader er en del av NAVs totale forbedringsarbeid og prioriteringer. Arbeids- og velferdsdirektoratet leder arbeidet og gjennomfører og følger opp tiltakene i de ansvarlige linjene og fagavdelingene gjennom et eget systemstøtteverktøy.

NAV har samtidig dialog med Riksrevisjonen i anledning den pågående regnskapsrevisjonen for 2017. I tillegg til den ordinære regnskapsbekreftelsen vurderer Riksrevisjonen:

- anskaffelser av hjelpemidler
- NAVs sikring mot eksterne dataangrep
- effektene av uførereformen (forvaltningsrevisjonen som inkluderes i regnskapsrevisjonene for 2017)

I forbindelse med årsavslutningsrevisjonen for 2017 har etaten hatt god dialog med Riksrevisjonen for å orientere om status for NAVs regnskapskvalitet.

## 4.4 Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse

### Sykefravær i etaten

Sykefraværet i etaten var på 7,3 % i 2017. Det er det samme som i 2016. Det er de brukernære enhetene som har et vedvarende høyt sykefravær i etaten. I kartlegginger av arbeidsmiljøet blir «økt sykefravær» det som oftest blir oppgitt som risiko. Driftsenhetenes virksomhetsrapporter viser at enhetene i stor grad følger etatens sykefraværsoppfølging på individnivå og har oppmerksomhet på nærværsfremmende tiltak på enhetsnivå. Driftsenhetene nevner mangel på mestring som en viktig risiko knyttet til arbeidspress og omstillinger. Forskning viser at dette er aktuelle kilder til sykefra-

vær. For å få et forskningsbasert kunnskapsgrunnlag og bedre grunnlag for å vurdere tiltak i de brukernære enhetene, har sentralt AMU initiert en arbeidsmiljøundersøkelse som blir gjennomført våren 2018. Det er Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) som bistår HR-avdelingen i direktoratet med gjennomføring av arbeidsmiljøundersøkelsen, og den retter seg til et representativt utvalg i brukernære enheter.

For å få et forskningsbasert kunnskapsgrunnlag og bedre grunnlag for å vurdere tiltak i de brukernære enhetene, har sentralt AMU initiert en arbeidsmiljøun-

Figur 24. Sykefraværsutviklingen 2017



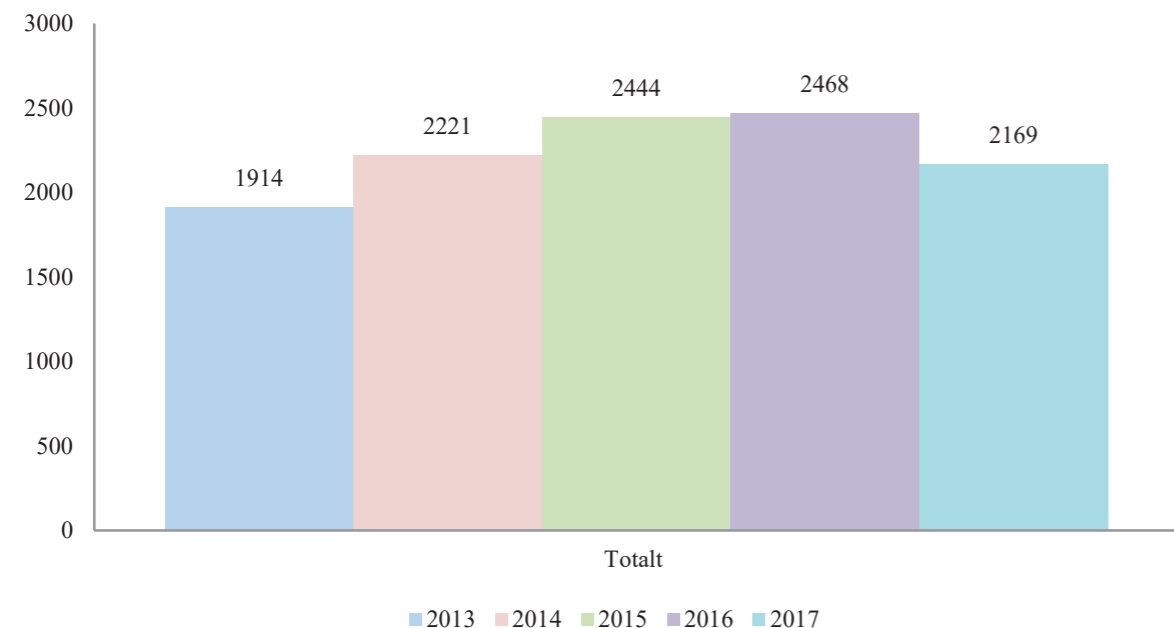
dersøkelse som blir gjennomført våren 2018. Det er Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) som bistår HR-avdelingen i direktoratet med gjennomføring av arbeidsmiljøundersøkelsen, og den retter seg til et representativt utvalg i brukernære enheter.

### Vold og trusler

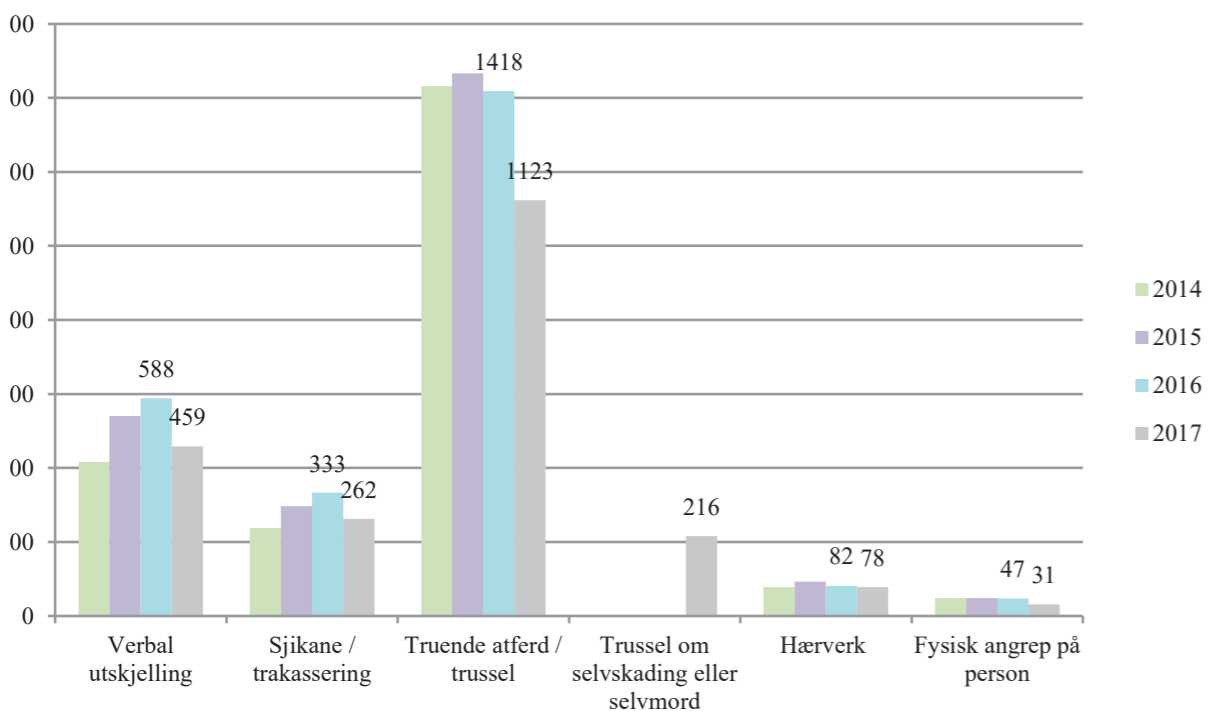
Det er høy oppmerksomhet på risikoen for vold og trusler i brukernære enheter, og statistikken viser at NAV har mange hendelser. De fleste hendelsene dreier seg om verbal utskjelling og truende atferd, men det rapporteres også om fysiske voldshendelser. Statistikken viser at antallet hendelser har en viss nedgang, og det underbygges også av etatens medarbeiderundersøkelse som spør medarbeiderne om opplevd trusler og vold. Også

denne undersøkelsen viser en nedgang i utviklingen av opplevde volds- eller truselhendelser. Det er fortsatt underrapportering av denne typen hendelser i etatens avvikssystem for vold og trusler (ASYS). Det er forventninger til at driftsenhetene har stor oppmerksomhet på vold og trusler som en HMS-risiko. Virksomhetsrapportene viser at brukernære enheter har operative rutiner for å håndtere situasjoner, det gjennomføres opplæring og øvelser, og ved fysiske endringer i kontorene benyttes i hovedsak minimumsstandarden for fysisk sikring som en veileder.

Figur 25. Utviklingen av registrerte uønskede hendelser i etatens avvikssystem ASYS



Figur 26 Fordeling på type hendelser



Fra mai 2017 er det etablert ny kategori «trussel om selvskading eller selvmord» i etatens avvikssystem for vold og trusler. Denne kategorien var tidligere integrert i «truende atferd». Ved utgangen av 2017 er det registrert 216 tilfeller med trussel om selvskading eller selvmord. Det er særlig kontaktsenter som mottar denne typen hendelser. Samtaletrening er et av virkemidlene som Kontaktsenter framhever som virkningsfullt for å skape mestring hos medarbeidere.

**Status for ledelsesutviklingsprogrammet PULS**

Program for utvikling av lederskap og samhandling i NAV (PULS) startet i 2016 med syv ledersamlinger for de 1 600 lederne i NAV. PULS skal bidra til at lederskapet i NAV styrkes, og at ledere kan omsette mål og strategier til hensiktsmessige handlinger og resultater i egen enhet. Fra samlingene kom det innspill til videre utvikling av PULS. Ledergruppeutvikling ble prioritert, og i løpet av 2017 har de fleste ledergruppene gjennomført samlinger med temaene: Ett NAV, mer ledelse og handlingsrom, og kunnskapsdeling.

Basert på innspill om lederutviklingsbehov fra felles-samlingene med alle ledere i NAV i 2016, er det i 2017 utviklet tre lederprogram, *Praktisk endringsledelse*, *Lederkommunikasjon* og *Ny som leder i NAV*.

*Praktisk endringsledelse* er utviklet i samarbeid med KS og i 2017 har ledere fra NAV-kontor vært prioritert som deltakere. Til nå har ca. 200 ledere gjennomført tre samlinger à to dager over ca. fire måneder. I tillegg til å jobbe med sitt eget endringsoppdrag, lærer ledere om

- rollen som leder i endring
- tjenestedesign og brukermedvirkning
- analyse av eget endringsoppdrag
- involvering av medarbeidere i endringsarbeid
- gevinstrealisering og ledelse i stadig endring
- ledelse i digital tid

Underveis i programmet møtes ledere fra ulike deler av NAV for kollegaveiledning og erfaringsdeling.

*Ny som leder i NAV* er et introduksjonskurs for nyan-satte ledere og inneholder emner som er relevante for alle nyansatte ledere med eller uten ledererfaring. Programmet går over ett år og inneholder en håndbok, «leder til leder»-samtaler for oppfølging, felles samlinger og egen kompetanseplan med blant annet e-lærings-tiltak.



## 5 Vurdering av framtidutsikter



Markedsteamet vurderer fremtidutsikter

## 5.1 Hovedpunkter fra omverdensanalysen

NAVs omverdensanalyse tar for seg de viktigste samfunnsmessige trendene som vil påvirke arbeids- og velferdsområdet fram til 2030 og konsekvensene disse vil få for NAV.

### Flere brukere

Fram mot 2030 venter vi fortsatt sterk befolkningsvekst og det blir særlig stor økning av eldre og innvandrere. Den generelle befolkningsveksten ventes i SSBs framskrivinger å bli om lag 12 prosent fra 2017 til 2030. For aldersgruppen 67 år og over ventes en økning på 36 prosent i samme periode, mens innvandrerbefolkningen ventes å øke med 45 prosent.<sup>24</sup>

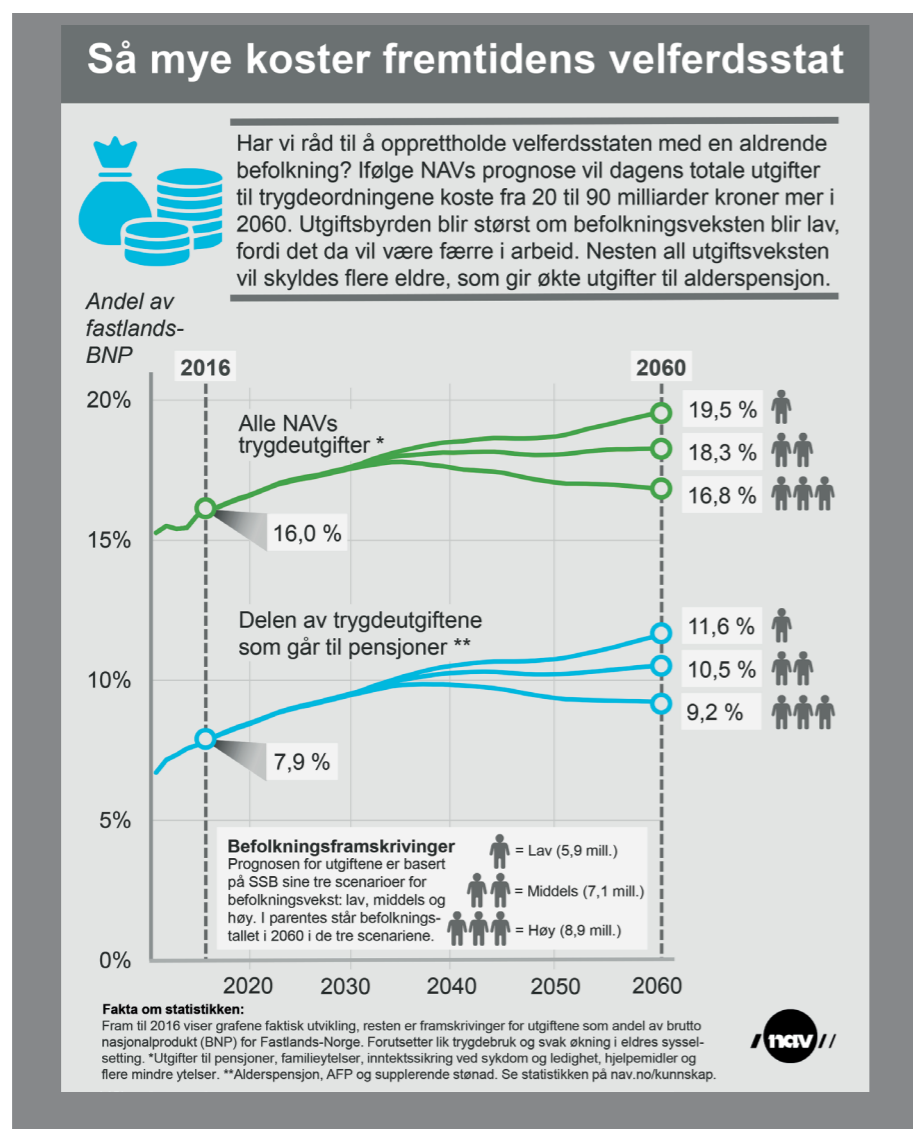
NAV vil få flere brukere, og områdene alderspensjon, hjelpemidler og utlandssakene vil vokse særlig mye. Det nye regelverket for pleiepenger forventes å gi sterk vekst i kostnader fordi antall brukere ventes å bli mer enn fordoblet fra 2017 til 2020. NAV kan ikke forvente å bli kompensert for veksten og må dermed gjøre mer for mindre gjennom digitalisering, fornying, effektivisering og hardere prioriteringer. Det kan skje gjennom selvbetjening, økt automatisering og mer kunnskapsbasert tjenesteutvikling.

### Raskere omstillingstakt i arbeidslivet

Som følge av globalisering, teknologisk utvikling og endret oljepris venter vi at omstillingene i arbeidslivet vil skje raskere og i større omfang enn tidligere. Arbeidstakerne må trolig skifte jobb og oppdatere kompetansen sin oftere enn før. Arbeidskraften som blir frigjort, vil over tid gå over i andre næringer og yrker, men vi kan oppleve perioder med økt strukturarbeidsledighet og økt risiko for at flere blir varige stønadsmottakere. Næringer, yrkesgrupper og regioner blir ulikt berørt. Det vil stille større krav til NAVs arbeidsmarkedskompetanse og vår evne til å bidra til yrkesmessig og geografisk mobilitet.

Ny teknologi, bedre datafangst og avansert analyse vil gjøre det mulig for NAV å utvikle bedre og mer personlig tilpassede tjenester. Data om arbeidsmarkedet og brukerne kan bli en kilde til innovasjon både for NAV og eksterne aktører, blant annet fordi det vil gi bedre forståelse av brukernes behov. Det vil også gjøre det enklere for NAV å målrette ressursene mot områder vi kan oppnå best resultat. Det vil kreve store investeringer, men samtidig gi et betydelig effektiviseringspotensial. Etikk og personvern hensyn vil påvirke hvordan vi kan utnytte disse mulighetene.

Figur 27. Hva koster framtidens velferdsstat?



Arbeidsmarkedet kan bli mer delt. Det er fortsatt drøyt 1 av 4 som ikke fullfører videregående skole, og av de som tar yrkesfaglig utdanning, er det nesten halvparten som ikke fullfører. Samtidig ventes det stor mangel på arbeidskraft innenfor yrkesfagene. Vi venter lav arbeidsledighet blant høyt utdannede og yrkesfagutdannede. Ufaglært ungdom og innvandrere med lite skolegang vil fortsatt være særlig utsatt på arbeidsmarkedet. Det vil kreve at NAV samhandler tettere med arbeidsgivere, utdanningssektoren og andre deler av hjelpeapparatet.

NAV må være i stand til å foreta raske omprioriteringer. Det vil være en konsekvens av raskere omstillingstakt i arbeidsmarkedet, muligheten for brå skifter i tilstrømmingen av flyktninger og andre uforutsette endringer.

Vi venter at arbeids- og velferdspolitikken framover vil være preget av det store omstillingsbehovet i arbeidsmarkedet, og av at lavere offentlige budsjetter gjør det enda viktigere å sikre høy sysselsetting og inkludering av utsatte grupper.

### Nye muligheter gjennom digitalisering

Gjennom digitalisering vil NAV utvikle bedre tjenester basert på selvbetjening, automatisering og beslutningsstøtte. Utviklingen av digitale løsninger endrer møtet mellom NAV og brukerne. Mange brukermøter flyttes nå fra oppmøte på NAV-kontor til tjenester på nett. Det gjør at brukerne får bedre oversikt og større mulighet for å ta ansvar for egen sak, samtidig som kontakten med NAV blir enklere. Ved valg av digitale løsninger tas det hensyn til brukernes situasjon og behov. Brukerne forventer personlig tilpassede tjenester som støtter dem i deres situasjon, at fysiske og digitale kanaler henger sammen og at de ikke må oppgi samme informasjon flere ganger.

<sup>24</sup> Dersom vi legger til grunn lavalternativet i SSBs befolkningsframskriving (2016) vil veksten i innvandrerbefolkningen utgjøre 33 prosent.

## 5.2 Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover

Det siste året har det vært en klar bedring på arbeidsmarkedet, som følge av økt vekst i norsk økonomi (se avsnitt 3.1.3). Sysselsettingsveksten har tatt seg opp og ledigheten falt gjennom 2017. Vi så også en klar nedgang i antallet varsler om oppsigelser og permitteringer og en økning i antallet ledige stillinger. Det tyder på at vi fortsatt vil ha en positiv utvikling på arbeidsmarkedet de nærmeste månedene.

Fallet i oljeinvesteringene ser nå ut til å gå mot slutten. I 2018 ventes blant annet flere store investeringer innen feltutbygging, som bidrar til at oljeinvesteringene ventes å øke igjen i år. Det gir positive impulser til den oljerelaterte industrien. Videre er kronkursen fortsatt svært svak, og veksten i internasjonal økonomi god, noe som er positivt for tradisjonell eksportindustri og for hotell- og restaurantnæringene. De siste årene har sterk vekst i boliginvesteringene vært en viktig bidragsyter til veksten norsk økonomi, og bidratt til økt sysselset-

ting og lavere ledighet innen bygg og anlegg. Den siste tiden har vi imidlertid sett fall i boligprisene, og det er grunn til å vente noe lavere boliginvesteringer framover.

Samlet ventes det at oppgangskonjunkturen fortsetter i 2018, og at veksten i norsk økonomi blir høyere enn i 2017. Det vil bidra til at bedringen på arbeidsmarkedet vil fortsette og at sysselsettingen vil ta seg ytterligere opp. Det er også forventet at yrkesdeltakelsen tar seg noe opp etter flere år med nedgang. I 2018 må vi også forvente at mange av flyktingene som kom i slutten av 2015 vil orientere seg mot arbeidsmarkedet, og som isolert sett vil bidra til å øke arbeidsledigheten. Samlet venter vi likevel at arbeidsledigheten vil falle noe også i 2018, men betydelig mindre enn det som var tilfellet i 2017. Den registrerte ledigheten vil i 2018 dermed være på sitt laveste nivå siden 2008.

## 5.3 Oppfølging av personer på helserelaterte ytelser

Selv om folkehelsen har holdt seg stabilt god, har det sammenliknet med tidlig på 1990-tallet skjedd en dreining mot økt bruk av helserelaterte trygdeytelser og mindre bruk av arbeidsmarkedsrelaterte trygdeytelser. Dreiningen var særlig markant i perioden 1992–2003. Denne veksten i bruk av helserelaterte ytelser gis ulike forklaringer innenfor forskningen. Det blir pekt på at lovverket er basert på medisinske diagnoser som inngangskriterium, og at det kan bidra til at sosiale problemer og arbeidsledighet lett kan bli «medikalisert». Med dette menes at både den enkelte og den enkeltes omgivelser etter hvert får en forståelse av at den enkeltes situasjon og problemer har individuelle, medisinske årsaker som først og fremst må løses av helsevesenet.

Som omtalt i kap. 3.2, har imidlertid andelen mottakere av helserelaterte trygdeytelser gått ned for befolkningen 18–66 år fra utgangen av 2010 til utgangen av 2017. Det er særlig andelen på arbeidsavklaringspenger (AAP) som har gått ned, mens andelen på sykepenger

og uføretrygdene har vært noenlunde stabil. Om vi ser arbeidsavklaringspenger og uføretrygd i sammenheng, er den mest urovekkende trenden den økte bruken av disse ytelsene blant unge under 30 år.

Det er fra flere hold påpekt at det er uheldig at antall unge med nedsatt arbeidsevne, herunder mottakere av AAP, fortsatt ligger høyt. Ny forskning viser også at både ungdom og andre grupper uten arbeidserfaring står i betydelig fare for å bli «låst inne» på ordningen uten at de mottar tilstrekkelig tett oppfølging eller et arbeidsrettet tiltak. Fra første januar 2018 ble det innført endringer i regelverket for AAP. Maksimal varighet på ordinær stønadperiode ble redusert fra fire til tre år. I tillegg ble det innført noe strengere medisinske inngangsvilkår enn tidligere for å begrense tilgangen til midlertidige og varige trygdeytelser, særlig blant unge. NAV vil ha stor oppmerksomhet på utviklingen innenfor arbeidet med denne gruppen i tiden framover.

## 5.4 Levekårsutviklingen og de sosiale tjenestene

Selv om det store flertallet i Norge har høy levestandard og gode levekår, har ulikhetene økt de siste årene. De siste tre årene har de med lavest inntekt ikke tatt del i inntektsveksten, og andelen innbyggere med lavinntekt har økt. Utviklingen viser at ungdom, unge voksne, enslige forsørgere og barnefamilier med innvandrerbakgrunn fortsatt vil ha levekårsutfordringer.

Et overordnet sosialpolitisk mål er å bedre levekårene til vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte skal få anledning til å leve og bo selvstendig. Årsakene bak utviklingen i levekårsutfordringene er sammensatte og vil kreve at enkeltpersoner og familier får et koordinert tjenestetilbud fra NAV-kontorene og andre hjelpeinstanser. NAVs viktigste virkemiddel for å bedre levekårene og forhindre fattigdom er å hjelpe folk ut i arbeid gjennom bruk av arbeidsrettede tjenester og tiltak. Økt tiltaksbruk i det ordinære arbeidsmarked og samarbeid med utdannings- og helsesektoren er viktig for å gjøre flere i lavinntektsgruppene i stand til å forsørge seg selv ved eget arbeid.

I regjeringens ungdomssatsing skal NAV gjennomføre arbeidsrettet oppfølging supplert med bruk av opp-

læringstiltak som kan gi formalkompetanse. Det krever et tett samarbeid mellom NAV og skoleverket.

En viktig årsak til økt andel med lavinntekt de siste årene, er den høye innvandringen. Det viktigste tiltaket for integrering av innvandrere er Introduksjonsordningen, som er en lovfestet rettighet for flyktninger. NAV har en viktig oppgave i dette arbeidet ved å komme tidlig med informasjon og veiledning om yrkes- og utdanningsmuligheter, samt bistå kommunene i oppfølgingen av den enkelte deltaker.

Økning i andelen med vedvarende lavinntekt og generelt større utfordringer på boligmarkedet, har ført til økt gjeldsbelastning for unge aleneboende og barnefamilier. Imidlertid viser utviklingen i antall bostedsløse og behovet for midlertidige boliger at hjelpeapparatet har lyktes med å øke tilbudet av boliger til personer og familier i de mest kritiske situasjonene. Selv om vi nå ser en mer avdempet vekst i boligmarkedet og en mer moderat prisutvikling, vil det fortsatt være viktig å ha stor oppmerksomhet på boligsituasjonen for lavinntektsgrupper i tiden framover.



Illustrasjonen er brukt som kjennetegn på "Prosjekt Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier".

## 6 Årsregnskap



NAV har mange dyktige medarbeidere som jobber med regnskap.  
Per Hansen og Kari Larsen studerer viktige tall.

## 6.1 Ledelseskommentarer til regnskapet

### 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 NAV sine bevilgninger, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

Etaten har i 2017 iverksatt flere tiltak innenfor fag- og økonomisystemene for å øke regnskapskvaliteten. Likevel gjenstår fortsatt noen mangler for å oppfylle økonomiregelverket. Etaten har iverksatt kompenserende kontroller for å ivareta hensikten bak kravene. NAV fortsetter arbeidet med mål om å få løst disse utfordringene i det videre arbeidet med moderniseringen og ved implementeringen av nye systemløsninger.

### Etatens driftsregnskap 2017

Etatens driftsbudsjett for 2017 var om lag 12,2 mrd. kroner (budsjettkapittel 605, postene 01 og 45). Regjeringens avbyråkratiserings- og effektiviseringsreform på 89,7 mill. kroner (0,8 prosent) ga realnedgang i etatens rammer for tredje år på rad. I tillegg er bevilgningen redusert med 84,4 mill. kroner som følge av overgangen til digital post til innbyggere og næringsliv. Regnskapet viste et mindreforbruk på om lag 361,8 mill. kroner, tilsvarende 3,0 prosent av total bevilgning.

### Mindreforbruket i 2017 skyldes i hovedsak:

- Prosjektporteføljen har mindreforbruk som skyldes kapasitetsproblemer i første halvår 2017 som vi ikke har klart å ta inn, og at noen aktiviteter er blitt billigere som følge av endret sourcing- og utviklingsstrategi. De forskjøvne aktivitetene binder opp midler i 2018.
- Driftsutgifter i etaten er lavere enn forventet. Dette er summen av mindreforbruk i flere enheter. Det skyldes forventede lavere rammer i 2018 og tilpasning til dette, samt forsinkelser i nyansettelser i 2017. Det ble gitt midler til oppfølging i revidert budsjett 2017, men det har tatt tid å rekruttere kvalifiserte veiledere til dette formålet. Vi ser at antall ansatte er økt betydelig i siste halvår av 2017 slik at inngangen til 2018 har en bemanning mer tilpasset rammene.
- Flere fylker har satt av midler til investeringsbehov som vil belastes i 2018 og 2019. I tillegg er det satt av midler til gjennomføring av regionaliseringsrosessen.

Bevilgningen på kapittel 604, Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen, post 21 og 45 var 440,7 mill. kroner. Midlene har gått til videreføring av moderniseringsaktiviteter i NAV. Arbeidet har vært organisert i foreldrepengeprosjektet, spesialiseringsprosjektet og planlegging av prosjekt 3. I 2017 var det et mindreforbruk på 110,9 mill. kroner (25 prosent av bevilgning). Mindreforbruket skyldes i all hovedsak at enkelte oppgaver har blitt billigere enn antatt, samt at noen aktiviteter er forskjøvet til 2018-2019. I tillegg er usikkerhetsreserven ikke utløst.

Samlede utgifter til lønn har økt med 99 mill. kroner (1,2 prosent) i 2017. Utgiftene til husleie og drift av lokaler har økt med 10 mill. kroner (1,0 prosent) i 2017. Utgifter til telefon, porto, o.l. er redusert med 74,5 mill. kroner (27,9 prosent). Kjøp av fremmede tjenester, har økt med 221,5 mill. kroner (17,6 prosent) i 2017. Økningen må ses i sammenheng med opptrappingen av etatens utviklingsaktiviteter, i hovedsak ved økt bevilgning til Prosjekt 2 i tråd med rammene for etatens IT-modernisering som Stortinget tidligere har sluttet seg til. Sammenlignet med 2014 er imidlertid utgiftene til kjøp av konsulenttjenester redusert betydelig, og selv om utgiftene økte i 2017 er etatens målsetting å fortsette den langsiktige trenden med gradvis lavere utgifter til kjøp av eksterne konsulent-tjenester.

### Vesentlige forhold på ytelsesområdet

I 2017 ble det utbetalt 505,8 mrd. kroner for de ytelsene NAV forvalter/utbetaler inklusive utbetaling av ytelser på vegne av Statens Pensjonskasse. Det er en økning på 13,1 mrd. kroner fra 2016. Utgiftsveksten gjelder i all hovedsak alderspensjon og uføretrygd som har bidratt med en utgiftsøkning på henholdsvis 9,5 mrd. kroner og 3,0 mrd. kroner. Øvrig utgiftsøkning i 2017 skyldes i hovedsak befolkningsvekst og pris- og lønnsvekst. Enkelte ordninger har også utgiftsnedgang.

Den viktigste årsaken til veksten i alderspensjonsutgiftene er økning i antall alderspensjonister. Gjennomsnittstall for 2017 viser at antall alderspensjonister økte til 905 000, 24 000 flere enn i 2016. Denne økningen forklarer 5,6 mrd. kroner av utgiftsøkningen i 2017. Så å si hele økningen i antall pensjonister skyldes økning i befolkningen over 67 år. Den årlige pensjonsreguleringen har bidratt til 2,1 mrd. kroner av utgiftsveksten, mens regelendringer har bidratt til 1,6 mrd. kroner i utgiftsvekst (dette gjelder økt grunnpensjon til gifte og

samboende pensjonister og økt minstepensjon). Pensjonsreformen har gitt merutgifter de første årene, fordi den har gitt mulighet til å ta ut alderspensjon allerede fra 62 år. Innsparingsselementene i reformen vil øke gradvis over tid og vil bidra til å dempe utgiftsveksten på sikt.

Utgiftene til uføretrygd ble på 83,1 mrd. kroner i 2017, tilsvarende en utgiftsøkning fra 2016 på 3,8 prosent. Korrigert for utviklingen i grunnbeløpet utgjør dette en vekst på 2,1 prosent. Veksten i fast grunnbeløp skyldes hovedsakelig at gjennomsnittlig antall med uføretrygd økte med 1,6 prosent, fra 2016 til 2017. I 2017 var det i gjennomsnitt 322 400 personer som mottok uføretrygd, 5 000 flere enn i 2016. Det har sammenheng med at mange gikk over fra arbeidsavklaringspenger til uføretrygd i 2017. Utgiftene til arbeidsavklaringspenger gikk derfor svakt ned fra 2016 til 2017. Veksten i gjennomsnittlig ytelse per

person var på 0,5 prosent i fast grunnbeløp, blant annet som følge av at satsene for minsteytelsen ble satt opp fra 1. september 2016.

### Revisjon

Revisjon av NAV sitt regnskap blir foretatt av Riksrevisjonen. Revisjonsberetning legges fram for NAV 30. april. Resultatet av den årlige revisjonen blir lagt fram for Stortinget i Dokument 1.

Oslo 15. mars 2018

**Sigrun Vågang**

## 6.2 Prinsippnote

Bevilgningsoppstilling og artskontooppstilling med tilhørende noter er utarbeidet etter kontantprinsippet i tråd med Reglement for Økonomistyring, Bestemmelser om økonomistyring i staten og Bevilgningsreglement. Dette innebærer at transaksjoner regnskapsføres til verdien av vederlaget på transaksjonstidspunktet som sammenfaller med verdien på inn- og utbetalingstidspunktet. I artskontooppstillingen er også deler av NAVs eiendeler og gjeld synliggjort, og kontantprinsippet er fraveket på følgende områder:

- o Skyldig skattetrekk og offentlige avgifter blir utbetalt ved terminforfall i senere periode
- o Vederlagstrekk, trekk i ytelse ved institusjonsopphold med forfall i senere periode
- o Kredittortrekk, trekk i ytelse med forfall i senere periode
- o Forskuttering av utbetaling av avtalefestet pensjon og utbetalinger av kommunal tilleggspensjon. Avregning skjer etter fast avtale.
- o Utestående fordringer som f.eks lønnslån og forskudd lønn

### Interne avregninger

I tillegg til unntakene nevnt ovenfor er vesentlige balanseposter fremstilt i artskontorapporteringen. Tilhørende motpost er plassert i interne avregninger. Dette gjelder fordringer innkrevingsvirksomhet, ytelse under revurdering, enkelte andre fordringer som fordring ventelønn, refusjoner foreldre- og sykepenges, fordringer som gjelder Helseøkonomiforvaltningen og leverandørgjeld med mer.

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

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

### Finansinntekter- og utgifter

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

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

dringer, ytelse under revurdering og fordringer knyttet til tilbakekreving. Ytelse under revurdering er en midlertidig postering mens saksbehandling av eventuell tilbakekreving pågår.

Uerholdelige fordringer knyttet til bidrag er fordringer som NAV har forsøkt innkrevd etter § 30 i loven om innkreving av underholdsbidrag. Når det gjelder andre krav er retningslinjer og rutiner laget med hjemmel i NAV sin Virksomhets- og økonomistyringsinstruks punkt 5.5.2 jamfør Bestemmelser om økonomistyring i staten punkt 5.4.3. Uerholdelige fordringer blir registrert i kunderskontroen, men blir ikke balanseført i hovedboka.

Alle gjeldsposter er i hovedsak gjeld som forfaller innen ett år fra regnskapsavslutning og klassifiseres derfor som kortsiktig gjeld.

Leverandørgjeld består av inngående fakturaer som ikke er avregnet på rapporteringstidspunktet, inklusive de fakturaer som ligger i forsystemet.

### Innkrevingsvirksomhet

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

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

NAV utfører betalingsformidling og regnskapsoppfølging på stønadsområdet for Helsedirektoratet (HELFO). Tjenesten er knyttet til betalingsformidling og utbetaling av stønader, oppdatering av regnskap, oppfølging av returnerte stønadsutbetalinger og innkreving feilutbetalinger, periodeavslutning/avstemming og rapportering til DFØ (Direktoratet for økonomistyring). NAV har belastningsfullmakt for utbetaling av stønadsmidler på vegne av HELFO. Regnskapstallene knyttet til HELFO inngår i NAV sin artskontooppstilling og i noten for utbetaling av tilskudd og stønader blir HELFO framstilt på egen linje.

NAV utbetaler også ytelse for Statens Pensjonskasse (SPK). Ytelsene blir resultatført i SPK sitt regnskap. I NAV sitt regnskap vil disse utbetalingene framgå som fordringer i balansen og bli rapportert mot SPK sitt mellomværende med statskassen gjennom året.

Balanseposten i NAV sitt regnskap vil ha tilsvarende motpost i SPK sin balanse og vil bli nullstilt ved overgang til nytt regnskapsår.

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

### 6.3 Bevilgningsoppstilling med noter

#### Bevilgningsoppstilling

Bevilgningsoppstilling 2017 (kun føringer i NAVs regnskap, inkludert brevlig ompostering)							
Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2017	Endelig regnskap 2017	Merutgift (-) og mindretgift
471	Statens erstatningsansvar	71	Erstatningsansvar m.m			4 230	
540	Direktoratet for forvaltning og	25	Medfinansieringsordning for løn			9 281	
601	Utredningsvirksomhet, forskning	21	Spesielle driftsutgifter	AB	10 255	8 753	1 502
604	Utviklings tiltak i arbeids- og ve	21	Spesielle driftsutgifter	AB	68 000	62 922	5 078
604	Utviklings tiltak i arbeids- og ve	45	Større utstyrsanskaffelser og ved	AB	372 678	266 855	105 823
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	AB	11 877 230	11 539 682	337 548
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	AB	33 329	30 188	3 141
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktive	AB	48 698	45 354	3 344
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og ved	AB	271 771	247 567	24 204
605	Arbeids- og velferdsetaten	70	Tilskudd til helse- og rehabiliteri	AB	15 000	14 289	711
621	Tilskudd til sosiale tjenester og	21	Spesielle driftsutgifter	AB	78 851	27 140	51 711
621	Tilskudd til sosiale tjenester og	63	Sosiale tjenester og tiltak for van	AB	159 185	65 316	93 869
621	Tilskudd til sosiale tjenester og	70	Frivillig arbeid, kan overføres	AB	94 743	91 907	2 836
621	Tilskudd til sosiale tjenester og	74	Tilskudd til pensjonistenes orgar	AB	12 990	12 989	1
634	Arbeidsmarkedstiltak	21	Evaluering, utviklings tiltak mv., k	AB	153	106	47
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan ove	AB	7 650 409	7 597 836	52 573
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan over	AB	1 346 990	1 323 125	23 865
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Arbeids- og utdanningsreiser	AB	64 460	60 940	3 520
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidsliv	AB	58 590	46 128	12 462
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	A	33 000	33 125	-125
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning	A	81 800	81 598	202
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning	A	203 800	206 504	-2 704
666	Avtalerefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	1 920 000	1 923 150	-3 150
667	Supplerende stønad til persone	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	320 000	315 900	4 100
720	Helsedirektoratet	1	Driftsutgifter			50 501	
720	Helsedirektoratet	21	Spesielle driftsutgifter			596	
720	Helsedirektoratet	71	Oppgjørsordning H-reseptlegemi			4 003 110	
720	Helsedirektoratet	72	Oppgjørsordning fritt behandling			118 998	
732	Regionale helseforetak	77	Poliklinisk virksomhet mv.			3 263 370	
762	Primærhelsetjeneste	21	Spesielle driftsutgifter			2 334	
765	Psykisk helse og rusarbeid	21	Spesielle driftsutgifter, kan overf			8 612	
844	Kontantstøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	1 609 500	1 648 760	-39 260
845	Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	15 050 000	15 032 020	17 980
1633	Nettoordning, statlig betalt me	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning			9 537	
2530	Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, oversl	A	18 880 000	18 481 123	398 877
2530	Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og add	A	630 000	630 555	-555
2530	Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, ov	A	485 000	485 643	-643
2530	Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, ov	A	58 000	63 177	-5 177
2540	Stønad under arbeidsledighet f	70	Tilskudd, overslagsbevilgning			87 000	*
2541	Dagpenger, overslagsbevilgning	70	Dagpenger, overslagsbevilgning	A	13 800 000	13 952 400	-152 400
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved	70	Statsgaranti for lønnskrav ved ko	A	800 000	832 164	-32 164
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstønad, overslagsbevilgning	A	2 060 000	2 055 766	4 234
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn, overslags	A	230 000	244 469	-14 469
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Utdanningsstønad	A	22 200	21 847	353
2620	Stønad til enslig mor eller far	75	Tilskudd til flytting for å komme	A	400	111	289
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Forskuttering av underholdsbidr	A	750 000	744 652	5 348
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere mv	A	35 790 000	35 563 741	226 259
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, over	A	1 370 000	1 369 920	80
2650	Sykepenger	72	Omsorgs- og pleiepenger ved bar	A	700 000	631 068	68 932
2650	Sykepenger	73	Tilretteleggingstilskudd til tilrett	AB	430 019	296 754	133 265
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, overs	A	1 975 000	1 939 370	35 630

2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, Oversl	A	34 100 000	34 119 235	-19 235
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstønad - overslagsbevilgning	A	265 000	262 799	2 201
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer	A	400 000	406 538	-6 538
2655	Uførhet	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	82 770 000	82 954 759	-184 759
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, o	A	81 000	81 455	-455
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. lovgivning,	A	45 000	45 376	-376
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	70	Grunnstønad, overslagsbevilgning	A	1 880 000	1 878 573	1 427
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	71	Hjelpestønad, overslagsbevilgning	A	1 630 000	1 638 969	-8 969
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og	A	125 000	122 795	2 205 *
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	74	Tilskudd til biler	A	780 000	740 937	39 063
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpe	A	3 100 000	3 171 297	-71 297
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpe	A	280 000	291 790	-11 790
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	77	Ortopediske hjelpemidler	A	1 450 000	1 479 448	-29 448
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	78	Høreapparater	A	680 000	671 834	8 166
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	79	Aktivitetshjelpemidler for person	A	47 740	57 354	-9 614
2670	Alderdom	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	70 330 000	70 313 016	16 984
2670	Alderdom	71	Tilleggs pensjon, overslagsbevilgning	A	134 370 000	134 372 642	-2 642
2670	Alderdom	72	Ventetilllegg, overslagsbevilgning	A	585 000	575 758	9 242
2670	Alderdom	73	Særtilllegg, overslagsbevilgning	A	5 920 000	5 925 838	-5 838
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	1 130 000	1 133 033	-3 033
2680	Etterlatte	71	Tilleggs pensjon, overslagsbevilgning	A	860 000	859 714	286
2680	Etterlatte	72	Særtilllegg, overslagsbevilgning	A	86 000	86 871	-871
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønad	A	300	361	-61
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn, overslags	A	5 000	5 377	-377
2686	Gravferdsstønad	70	Gravferdsstønad, overslagsbevilgning	A	182 000	186 875	-4 875
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	70	Spesialisthjelp			1 911 874	
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	71	Psykologhjelp			284 262	
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	72	Tannlegehjelp			2 275 533	
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	76	Private laboratorier og røntgenir			911 004	
2751	Legemidler mv.	70	Legemidler			10 177 523	
2751	Legemidler mv.	71	Legeerklæringer			6 182	
2751	Legemidler mv.	72	Medisinsk forbruksmateriell			1 908 548	
2752	Refusjon av egenbetaling	70	Egenandelstak 1			5 009 277	
2752	Refusjon av egenbetaling	71	Egenandelstak 2			939 606	
2755	Helsetjenester i kommunene mv	62	Fastlønnsordning fysioterapeuter			378 102	
2755	Helsetjenester i kommunene mv	70	Allmennlegehjelp			4 522 723	
2755	Helsetjenester i kommunene mv	71	Fysioterapi			1 133 085	
2755	Helsetjenester i kommunene mv	72	Jordmorhjelp			57 336	
2755	Helsetjenester i kommunene mv	73	Kiropraktorbehandling			150 354	
2755	Helsetjenester i kommunene mv	75	Logopedisk og ortopedisk behand			149 036	
2756	Andre helsetjenester	71	Helsetjenester i utlandet mv.			3	
2756	Andre helsetjenester	72	Helsetjenester til utenlandsboend			218 965	
2790	Andre helsetiltak	70	Bidrag			102 888	
<b>Sum utgiftsført</b>					<b>460 464 091</b>	<b>497 071 432</b>	<b>-36 607 341</b>

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2017	Endelig regnskap 2017	Merinntekt (-) og mindreinntekt
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	A	15 000	16 040	-1 040
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	A	3 800	4 028	-228
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter	A	25 700	27 639	-1 939
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse av	A	25 150	24 157	993
3634	Arbeidsmarkedstiltak	85	Innfordring av feilutbetaling, arb	A	1 227	2 240	-1 013
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	A	19 000	18 556	444
3635	Ventelønn m.v.	85	Innfordring av feiltubetaling av v	A	600	525	75
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse			1 676	
5700	Folketrygdens inntekter	71	Trygdeavgift			848 159	
5700	Folketrygdens inntekter	72	Arbeidsgiveravgift			977 085	
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	A	1 104 800	1 021 020	83 780
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	A	245 000	251 641	-6 641
5701	Diverse inntekter	80	Renter	A	2 700	2 510	190
5701	Diverse inntekter	86	Innkreving av feilutbetalinger (NY	A	1 120 500	1 034 356	86 144
5701	Diverse inntekter	87	Diverse inntekter (NY i 2015)	A	45 800	36 643	9 157
5701	Diverse inntekter	88	Hjelpemiddelsentraler mm.	A	67 000	68 809	-1 809
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved	2	Dividende	A	230 000	0	230 000
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved	70	Dividende			254 976	
5705	Refusjon av dagpenger	70	Statsgaranti ved konkurs	A	27 000	26 707	293
5705	Refusjon av dagpenger	71	Grensearbeidere mv. bosatt i Nor	A	200	224	-24
<b>Sum inntektsført</b>					<b>2 933 477</b>	<b>4 616 991</b>	<b>398 383</b>

Netto utgifter rapportert til bevilgningsregskapet					2017	
Kapitalkontoer						
6004	Norges Bank KK /Innbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto		8 587 995	-8 587 995
6004	Norges Bank KK/utbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto		-526 019 613	526 019 613
7065	Endringer i mellomværende	0	Arbeids- og velferdsetaten		-467 819	467 819
7155	Statens pensjonskasse	10	Statens Pensjonskasse		25 444 995	-25 444 995
<b>Sum rapportert</b>					<b>0</b>	<b>-492 454 441</b>

Beholdninger i kapitalregskapet						
Konto	Tekst		Note	2 017	2016	Endring
xxxx	(Aksjer)					0
7xxxx	Mellomværende med statskass	0	Arbeids- og velferdsetaten	-9 719 236	-9 251 418	-467 819
<b>Sum rapportert</b>				<b>-9 719 236</b>	<b>-9 251 418</b>	<b>-467 819</b>

\* Medregnet brevlig ompostering

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m	21	Spesielle driftsutgifter	0	10 255	10 255
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter	0	68 000	68 000
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, k	19 678	353 000	372 678
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	193 380	11 683 850	11 877 230
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	1 423	31 906	33 329
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter	1 994	46 704	48 698
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, k	3 991	267 780	271 771
605	Arbeids- og velferdsetaten	70	Tilskudd til helse- og rehabiliteringstjenest	15 000	0	15 000
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	1 301	77 550	78 851
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte	1 125	158 060	159 185
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	1 553	93 190	94 743
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner	0	12 990	12 990
634	Arbeidsmarkedstiltak	21	Evaluerings- og utviklingstiltak mv., kan overfør	153	0	153
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	170 824	7 479 585	7 650 409
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	20 000	1 326 990	1 346 990
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Arbeids- og utdanningsreiser	0	64 460	64 460
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	0	58 590	58 590
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	0	33 000	33 000
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning	0	81 800	81 800
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning	0	203 800	203 800
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd	0	1 920 000	1 920 000
667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	320 000	320 000
844	Kontantsøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	1 609 500	1 609 500
845	Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	15 050 000	15 050 000
2530	Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, overslagsbevilg	0	18 880 000	18 880 000
2530	Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon, ove	0	630 000	630 000
2530	Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, overslagsbe	0	485 000	485 000
2530	Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, overslagsbev	0	58 000	58 000
2541	Dagpenger, overslagsbevilgning	70	Dagpenger, overslagsbevilgning	0	13 800 000	13 800 000
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	0	800 000	800 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstønad, overslagsbevilgning	0	2 060 000	2 060 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn, overslagsbevilgning	0	230 000	230 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Utdanningsstønad	0	22 200	22 200
2620	Stønad til enslig mor eller far	75	Tilskudd til flytting for å komme i arbeid	0	400	400
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Forskuttering av underholdsbidrag	0	750 000	750 000
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere mv., overslags	0	35 790 000	35 790 000
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, overslagsbevil	0	1 370 000	1 370 000
2650	Sykepenger	72	Omsorgs- og pleiepenger ved barns sykdom	0	700 000	700 000
2650	Sykepenger	73	Til retteleggingstilskudd til til retteleggingsti	106 363	323 656	430 019
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, overslagsbevilg	0	1 975 000	1 975 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, Overslagsbevilgr	0	34 100 000	34 100 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggstønad - overslagsbevilgning	0	265 000	265 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer	0	400 000	400 000
2655	Uførehet	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	0	82 770 000	82 770 000
2655	Uførehet	75	Menerstatning ved yrkesskade, overslagsbe	0	81 000	81 000
2655	Uførehet	76	Yrkesskadetrygd gml. lovgivning, overslags	0	45 000	45 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, overslagsbevilgning	0	1 880 000	1 880 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, overslagsbevilgning	0	1 630 000	1 630 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdannin	0	125 000	125 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler	0	780 000	780 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	0	3 100 000	3 100 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler sc	0	280 000	280 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler	0	1 450 000	1 450 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater	0	680 000	680 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26	0	47 740	47 740
2670	Alderdom	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	0	70 330 000	70 330 000
2670	Alderdom	71	Tilleggs pensjon, overslagsbevilgning	0	134 370 000	134 370 000
2670	Alderdom	72	Ventetillegg, overslagsbevilgning	0	585 000	585 000
2670	Alderdom	73	Sært tillegg, overslagsbevilgning	0	5 920 000	5 920 000



## 6.4 Artskontooppstilling

2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	0	1 130 000	1 130 000
2680	Etterlatte	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	0	860 000	860 000
2680	Etterlatte	72	Særtilllegg, overslagsbevilgning	0	86 000	86 000
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønad	0	300	300
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn, overslagsbevilgning	0	5 000	5 000
2686	Gravferdsstønad	70	Gravferdsstønad, overslagsbevilgning	0	182 000	182 000
<b>Sum utgiftsført</b>					536 785	459 927 306

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	0	15 000	15 000
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	0	3 800	3 800
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter	0	25 700	25 700
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse av bidrag	0	25 150	25 150
3634	Arbeidsmarkedsstiltak	85	Innfordring av feilutbetaling, arbeidsmarked	0	1 227	1 227
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	0	19 000	19 000
3635	Ventelønn m.v.	85	Innfordring av feilutbetaling av ventelønn	0	600	600
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	0	1 104 800	1 104 800
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	0	245 000	245 000
5701	Diverse inntekter	80	Renter	0	2 700	2 700
5701	Diverse inntekter	86	Innkrevning av feilutbetalinger (NY i 2015)	0	1 120 500	1 120 500
5701	Diverse inntekter	87	Diverse inntekter (NY i 2015)	0	45 800	45 800
5701	Diverse inntekter	88	Hjelpemiddel sentraler mm.	0	67 000	67 000
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	2	Dividende	0	230 000	230 000
5705	Refusjon av dagpenger	70	Statsgaranti ved konkurs	0	27 000	27 000
5705	Refusjon av dagpenger	71	Grensearbeidere mv. bosatt i Norge	0	200	200
<b>Sum inntektsført</b>					2 933 477	2 933 477

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

Kap.	Post	Stikkord	Merutgift (-)/mindreutgift (før bruk av fullmakter og inntekter)	Belastningsfullmakt utgiftsført av andre	Merutgift (-)/mindreutgift etter belastningsfullmakt	Refusjon lønn	Merinntekter ift. Fullmakt	Omdisponering mellom poster	Over-skrivelse og innsparing	Sum grunnlag for overføring	Maks overførbart beløp*	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
601	21		1 502							1 502	10 255	1 502
604	21	kan overføres og nyttes mot 604 45	5 078							5 078	68 000	5 078
604	45	kan overføres og nyttes mot 604 21	105 823							105 823	372 678	105 823
605	1		337 548	3 200	334 348		3 207			337 555	593 862	337 555
605	21		3 141							3 141	1 666	1 666
605	22		3 344	1 060	2 284					2 284	2 435	2 284
605	45	kan overføres	24 204							24 204	271 771	24 204
605	70	kan overføres	711							711	15 000	0
621	21		51 711	48 503	3 208					3 208	3 943	3 208
621	63	kan overføres	93 869	84 049	9 820					9 820	159 185	9 820
621	70	kan overføres	2 836							2 836	94 743	2 836
621	74		1							1	650	1
634	21	kan overføres	47							47	153	47
634	76	kan overføres	52 573							52 573	7 650 409	52 573
634	77	kan overføres	23 865							23 865	1 346 990	23 865
634	78		3 520							3 520	3 223	3 223
634	79		12 462							12 462	2 930	2 930
2650	73	kan overføres	133 265							133 265	430 019	133 265

### Oppstilling av artskontorapporteringen 2017

Alle tall i hele tusen NOK

	Note	31.12.17	31.12.16
<b>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Innbetalinger fra gebyrer	1	-39 906	-48 688
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	-15 164	-26 099
Salgs- og leieinntekter	1	-9 154	-10 149
Andre innbetalinger	1	-332 450	-334 859
Sum innbetalinger fra drift		-396 674	-419 794
<b>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter	2	8 961 931	8 836 865
Offentlige refusjoner vedrørende lønn	2	-441 875	-415 869
Andre utbetalinger til drift	3	3 800 858	3 582 690
Sum utbetalinger til drift		12 320 914	12 003 686
<b>Netto rapporterte driftsutgifter</b>		<b>11 924 240</b>	<b>11 583 892</b>
<b>Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Innbetaling av finansinntekter	4	-20	-180
Sum investerings- og finansinntekter		-20	-180
<b>Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Utbetaling til investeringer	5	266 956	177 853
Utbetaling av finansutgifter	5	947	671
Sum investerings- og finansutgifter		267 903	178 524
<b>Netto rapporterte investerings- og finansutgifter</b>		<b>267 883</b>	<b>178 344</b>
<b>Innkrevningsvirksomhet og andre overføringer til staten</b>			
Innbetalinger innkrevningsvirksomhet	6	-2 597 465	-2 361 101
Andre overføringer til staten	7	3 451 975	-452 161
Sum innkrevningsvirksomhet og andre overføringer til staten		854 510	-2 813 262
<b>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>			
Utbetaling av tilskudd og stønader	8	480 377 033	468 029 737
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		480 377 033	468 029 737
<b>Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</b>			
5700 Folketrygdens inntekter - Arbeidsgiveravgift	9	-977 085	-963 534
5309 Tilfeldige inntekter (gruppeliv m.m)	9	-1 676	-3 199
1633 Nettoføringsordning for mva.	9	9 537	11 721
Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler		-969 224	-955 012
<b>Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		<b>492 454 441</b>	<b>476 023 699</b>

## Noter

## Oversikt over mellomværende med statskassen

Eiendeler og gjeld		31.12.17	31.12.16
Fordringer egne ansatte	10	5 370	5 411
Fordringer innkrevingsvirksomhet	11	5 646 146	5 483 001
Fordringer ytelser under revurdering	12	368 067	331 389
Fordringer AFP/PTS/tilleggspensjoner	13	418 468	370 433
Andre fordringer	14	95 875	80 261
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	15	19	1 757
Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte	16	-325 707	-323 039
Skyldige offentlige avgifter	17	-8 991	-5 012
Leverandørgjeld	18	-851 131	-838 131
Annen gjeld knyttet til drift	19	-6 330	-4 019
Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	20	-9 833 635	-9 311 400
Interne avregninger	21	-5 227 388	-5 042 069
<b>Sum mellomværende med statskassen</b>	23	<b>-9 719 236</b>	<b>-9 251 418</b>

## Note 1 | Driftsinntekter

	31.12.17	31.12.16
Fastsettelsesgebyr	-24 157	-23 847
Administrasjonsvederlag	-15 749	-24 841
Innbetalinger fra gebyrer	-39 906	-48 688
Tilskudd fra Norges forskningsråd	-1 821	-1 041
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	-6 120	-19 437
Tilskudd fra EU	-1 399	-896
Tilskudd fra kommunale og fylkeskommunale etater	-5 005	-3 918
Tilskudd fra organisasjoner og stiftelser	-819	-808
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	-15 164	-26 099
Inntekter tolketjenester	-4 028	-3 819
Leieinntekter	-3 566	-4 714
Salgsinntekter	-1 560	-1 616
Salgs- og leieinnbetalinger	-9 154	-10 149
Refusjon lønn fra kommunene	-143 893	-153 914
Andre refusjoner fra kommunene	-178 142	-171 144
Andre driftsinntekter	-10 415	-9 801
Andre innbetalinger	-332 450	-334 859
<b>Sum driftsinntekter</b>	<b>-396 674</b>	<b>-419 794</b>

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

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

Innbetalinger fra tilskudd omfatter eksterne prosjektinntekter.

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

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

## Note 2 | Lønn, sosiale utgifter og refusjoner vedrørende lønn

	31.12.17	31.12.16
Lønninger <sup>1)</sup>	7 184 336	6 985 296
Arbeidsgiveravgift	956 600	942 695
Pensjonsutgifter	715 438	810 172
Sykepenger og andre refusjoner	-441 875	-415 869
Andre ytelser	105 558	98 703
<b>Sum lønn, sosiale utgifter og refusjoner</b>	<b>8 520 056</b>	<b>8 420 996</b>

<sup>1)</sup> Av summen i 2017 er kap. 720 og kap. 765 belastet med hhv. 13,5 mill. kr og 4. mill. kr og gjelder Helsedirektoratet.

<b>Antall ansatte i desember</b>	14 865	14 465
<b>Gj.sn. antall ansatte pr mnd (januar-desember)</b>	14 838	14 740
<b>Antall utlønnede årsverk i desember</b>	13 822	13 427
<b>Gj.sn antall utlønnede årsverk pr mnd (januar-desember)</b>	13 670	13 546

Lønnsutgiftene viser summen av fast og variabel lønn, og gjelder både faste og midlertidige stillinger. I tillegg inngår feriepengetillegget, som er differansen mellom feriepengene og ordinær lønn.

NAV betaler pensjonspremie til Statens Pensjonskasse (SPK), og kostnad til premie er dekket av NAV sin bevilgning. Premien beregnes ut i fra lønnsutgiftene. Arbeidsgiverandelen av pensjonspremien er 10,8% i 2017. I 2016 og 2015 var premiesatsen på hhv 11,95 % og 12,00 %. Premien faktureres etterskuddsvis i 6 terminer pr år.

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

**Note 3 | Andre utbetalinger til drift**

	31.12.17	31.12.16
Kostnader lokaler	1 193 816	1 183 783
Leie maskiner, inventar o.l.	66 229	45 455
Verktøy, inventar og driftsmaterialer under 30.000	85 128	81 450
Reparasjoner og vedlikehold <sup>1)</sup>	505 164	505 011
Kjøp av fremmede tjenester	1 258 702	1 037 180
Kontorkostnader, trykksak o.l.	244 832	233 963
Telefon, porto o.l.	192 465	266 994
Kostnader transportmidler	14 077	12 752
Kostnader og godtgjørelse for reise, diett, bil o.l.	156 861	141 214
Salg, reklame og representasjon	2 844	3 555
Kontingent og gave	1 319	284
Annen kostnad	75 191	68 450
Erstatninger	4 230	2 598
<b>Sum andre utbetalinger til drift</b>	<b>3 800 858</b>	<b>3 582 690</b>

<sup>1)</sup> Av summen i 2017 gjelder om lag 7. mill. kr Helsedirektoratet og er belastet kap 720.

Annen kostnad omfatter blant annet bankgebyrer ved betaling knyttet til drift og ytelser, rettsgebyr og saksomkostninger.

Erstatninger gjelder saker der NAV, som andre statlige forvaltningsorgan, har anledning til å belaste Justis- og beredskapsdepartementets kapittel 471 i forbindelse med dekning av utgifter ved erstatningssaker der NAV er ansvarlig etter erstatningsrettslige regler.

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

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

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

Hovedområder	31.12.17	31.12.16
Store prosjekter (reformer) med separat bevilgning (kapittel 604)	258 481	118 188
<i>Modernisering</i>	258 481	105 279
<i>Uføreforamen</i>	0	12 909
Sentralt styrte prosjekter utenom reformer	383 635	321 036
Forvaltningskontrakter for IKT-Systemer	212 242	223 750
Generell støtte til IKT-avdelingen	79 487	42 119
Andre konsulenttjenester	87 468	78 135
<b>Fremmede tjenester på kapittel 604 og 605(driftsutgifter)</b>	<b>1 021 313</b>	<b>783 228</b>
Kommunalt tjenestekjøp	79 438	61 183
Tjenester knyttet til hjelpemiddelområdet m.m. <sup>1)</sup>	157 951	192 769
Andre fremmede tjenester	237 389	253 952
<b>Sum fremmede tjenester</b>	<b>1 258 702</b>	<b>1 037 180</b>

<sup>1)</sup> I 2017 er kap 720, 762 og 765 som gjelder Helsedirektoratet belastet med hhv. 26,5 mill. kr, 2,3 mill. kr og 3,3 mill. kr i NAV sitt regnskap. Dette gjelder også kap 540 som tilhører DIF og som er belastet med ca 9,3 mill. kr. I 2016 er Kap. 720 og kap. 762 er belastet med hhv. 56 mill. kr. og 18,5 mill. kr..

**Note 4 | Innbetalinger av finansinntekter**

	31.12.17	31.12.16
Renteinntekter <sup>1)</sup>	0	-170
Valutagevinst	-20	-10
<b>Sum utbetalinger av finansutgifter</b>	<b>-20</b>	<b>-180</b>

<sup>1)</sup> Gjelder Helfo

**Note 5 | Utbetalinger av investerings- og finansutgifter**

	31.12.17	31.12.16
Programvarelisenser over 30.000	43 553	12 056
Inventar over 30.000	37 590	13 948
Datamaskiner over 30.000	152 264	127 282
Bil (driftsmiddel)	16 436	17 452
Telefoni over 30.000	3 542	1 950
Andre driftsmidler over 30.000	13 570	5 165
<b>Utbetaling til investering</b>	<b>266 956</b>	<b>177 853</b>
Renter og gebyr	458	347
Forsinkelsesrenter skatt	187	32
Valutadifferanser	302	293
<b>Utbetaling av finansutgifter</b>	<b>947</b>	<b>671</b>
<b>Sum utbetalinger av investerings- og finansutgifter</b>	<b>267 903</b>	<b>178 524</b>

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

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

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

**Note 6 | Innbetalinger innkrevingsvirksomhet**

	31.12.17	31.12.16
Offentlig bidragskrav forskudd	-251 641	-245 156
Rente - og gebyrkrav	-35 058	-25 951
Tvangsbøter	-364	-422
Feilutbetalinger <sup>1)</sup>	-864 726	-704 955
Uføre etteroppgjør	-169 086	-70 848
Billån/næringslån	-27 328	-30 014
Egenandel aktivitetshjelpemidler over 26 år	-3 225	-2 722
Forsikring	-191 728	-310 285
Lønnsгарантиordning	-33 065	-31 674
Yrkesskadeforsikring	-1 021 020	-938 873
EØS dagpengekrav	-224	-200
<b>Sum innbetalinger innkrevingsvirksomhet</b>	<b>-2 597 465</b>	<b>-2 361 101</b>

<sup>1)</sup> Av summen utgjør HELFO ca 11,7 mill. kr i 2017 og ca 1,5 mill. kr i 2016

Rente og gebyrkrav viser en økning i innbetalingene på 9,1 mill. kr. Dette skyldes at flere gebyrer er ilagt og at gebyrsatsen har økt.

Tvangsbøter er bøter knyttet til mangelfull oppdatering av AA-registeret. Innbetalt beløp er redusert sammenlignet med samme tid i fjor. NAV har begynt å fatte nye vedtak fra november 2017 og effekten av dette vil vises i 2018.

På feilutbetalingsområdet har det vært en økning på 160 mill. kr. Årsaken er at det er kommet 14 300 flere saker til innkreving i 2017 enn i 2016.

Innkreving av uføre etteroppgjør vart utført første gang høsten 2016. 2017 tallet inneholder innbetalinger som gjelder krav sendt ut i 2016 og 2017 og er årsaken til økningen i innbetalinger på 98 mill.kroner i 2017. Dersom hele kravet ikke blir innbetalt ved første faktura, kan det innbetales ett fast beløp pr mnd, ved 10% avregning eller frivillige beløp.

Det har vært en reduksjon i innbetaling på forsikringer i 2017 sammenlignet med 2016. I 2016 er det med innbetalinger på krav som gjelder både 2015 og 2016. Innbetalingen i 2017 gjelder kun 2017.

Refusjoner Yrkesskadeforsikring har økt i forhold til 2016. NAV har totalt 34 saker. Sum innbetalinger innkrevingsvirksomhet er resultatførte innbetalinger til Staten. NAV har i tillegg andre innbetalinger som ikke blir resultatført. Dette gjelder balanseførte innbetalinger som blir innkrevd på vegne av tredjepart, samt AFP etteroppgjør som fordeles mellom Staten og de ulike ordningene. Dette gjelder følgende innbetalinger:

	31.12.17	31.12.16
Bidrag privat	-1 920 207	-1 897 579
Innkrevd på vegne av andre	-4 464	-4 856
AFP etteroppgjør	-13 634	-18 261
AFP alle ordninger	-2 274 398	-1 952 468
Tilleggspensjon kommuner	-43 796	-45 671
<b>Sum balanseførte innbetalinger</b>	<b>-4 256 499</b>	<b>-3 918 835</b>

Innkreving av AFP etteroppgjør skjer på grunnlag av en årlig kontroll mot arbeidsinntekten som mottaker av AFP har oppgitt i tillegg til pensjonen. Etter pensjonsreformen i 2011 er AFP i privat sektor blitt en livsvarig ytelse som ikke skal avkortes mot inntekt. Dette fører til redusert omfang i etteroppgjøret.

Avtalefestet pensjon (AFP) og tilleggspensjoner kommuner er innkreving av refusjoner som følge av utbetalinger NAV utfører på vegne av andre.

**Note 7 | Andre overføringer til staten**

	31.12.17	31.12.16
Trygder og pensjonspremier	-670 126	-768 661
Andre inntekter <sup>1)</sup>	4 122 101	316 500
<b>Sum andre overføringer til staten</b>	<b>3 451 975</b>	<b>-452 161</b>

<sup>1)</sup> I 2017 har Helfo utgiftsført ca 119 mill. kr til leverandører av fritt behandlingsvalg og ca 4 mrd. kr til oppgjør h-reseptlegemidler.

Tilsvarende tall i 2016 var hhv. 48 mill. kr og 268 mill. kr.

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

**Note 8 | Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten**

	31.12.17	31.12.16
Inntekter Folketrygden	13 695	21 397
Diverse inntekter <sup>1)</sup>	-4 247	-5 041
Inntekter hjelpemidler	-41 481	-35 636
Refusjoner og feilutbetalinger arbeidsmarkedstiltak	-2 240	-1 181
Refusjon og feilutbetalinger ventelønn	-19 081	-28 649
Innbetalt dividende på statsgaranti for lønnskrav ved konkurs	-248 618	-163 165
<b>Inntekter ytelsesforvaltning</b>	<b>-301 973</b>	<b>-212 274</b>
Utredningsvirksomhet, forskning m.m. <sup>2)</sup>	400	0
<b>Programkategori 09.00 Administrasjon</b>	<b>400</b>	<b>0</b>
Andre utgifter	33 014	27 887
Tilskudd til organisasjoner, privatpersoner og bedrifter	1 918	0

Tilskudd til helse- og rehabiliteringstjenester for sykmeldte	14 289	186 495
<b>Programkategori 09.10 Administrasjon av arbeids- og velferdspolitikken<sup>2)</sup></b>	<b>49 221</b>	<b>214 382</b>
Spesielle driftsutgifter	5 405	1 325
Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte	65 316	53 495
Frivillig arbeid	91 843	92 274
Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	12 960	12 646
<b>Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering<sup>3)</sup></b>	<b>175 524</b>	<b>159 740</b>
<b>Programkategori 09.20 Tiltak for bedre levekår mv.</b>	<b>175 524</b>	<b>159 740</b>
Forsøk, utviklingstiltak mv.	106	6 479
Tiltak for arbeidssøkere	7 597 836	6 877 784
Varig tilrettelagt arbeid	1 323 125	1 263 255
Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	60 940	54 623
Funksjonsassistanse i arbeidslivet	46 128	40 237
<b>Arbeidsmarkedstiltak<sup>4)</sup></b>	<b>9 028 136</b>	<b>8 242 378</b>
Driftsutgifter	33 125	50 115
<b>Ventelønn</b>	<b>33 125</b>	<b>50 115</b>
<b>Programkategori 09.30 Arbeidsmarked</b>	<b>9 061 261</b>	<b>8 292 493</b>
<b>Pionerdykkere i Nordsjøen<sup>5)</sup></b>	<b>0</b>	<b>607</b>
<b>Programkategori 09.40 Arbeidsmiljø og sikkerhet</b>	<b>0</b>	<b>607</b>
Tilskudd, militære	81 598	98 078
Tilskudd, sivile	206 504	242 621
<b>Krigspensjon</b>	<b>288 102</b>	<b>340 699</b>
Tilskudd	1 923 150	1 639 032
<b>Avtalefestet pensjon (AFP)</b>	<b>1 923 150</b>	<b>1 639 032</b>
Tilskudd	315 900	353 797
<b>Supplerende stønad til personer over 67 år</b>	<b>315 900</b>	<b>353 797</b>
<b>Programkategori 09.60 Kontantytelser</b>	<b>2 527 153</b>	<b>2 333 528</b>
Overgangsstønad	2 055 766	2 295 430
Stønad til barnetilsyn	244 469	271 264
Utdanningsstønad	21 847	30 308
Tilskudd til flytting for å komme i arbeid	111	354
Forskuttering av underholdsbidrag	744 652	754 798
<b>Stønad til enslig mor eller far</b>	<b>3 066 846</b>	<b>3 352 154</b>
<b>Programkategori 29.20 Enslige forsørgere</b>	<b>3 066 846</b>	<b>3 352 154</b>
Sykepenger for arbeidstakere mv.	35 563 741	34 912 871
Sykepenger for selvstendige	1 369 920	1 376 936
Omsorgs- og pleiepenger ved barns sykdom m.m.	631 068	604 637
Tilskudd til tilretteleggingstiltak mv.	296 754	333 769

Feriepenger av sykepenger	1 939 370	1 983 701
<b>Sykepenger</b>	<b>39 800 852</b>	<b>39 211 915</b>
Arbeidsavklaringspenger	34 119 235	34 279 109
Tilleggsstønad	262 799	295 404
Legeerklæringer	40 109	38 579
<b>Arbeidsavklaringspenger<sup>6)</sup></b>	<b>34 422 143</b>	<b>34 613 092</b>
Uføretrygd	82 954 759	79 949 300
Menerstatning ved yrkesskade	81 455	75 845
Yrkesskadetrygd gml. lovgivning	45 376	50 885
<b>Uførhet</b>	<b>83 081 589</b>	<b>80 076 030</b>
<b>Programkategori 29.50 Inntektssikring ved sykdom, arbeidsavklaring og uførhet</b>	<b>157 304 584</b>	<b>153 901 037</b>
Grunnstønad	1 878 573	1 865 982
Hjelpstønad	1 638 969	1 659 776
Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	122 795	128 708
Tilskudd til biler	740 937	724 538
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	3 171 297	2 868 571
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	291 790	239 646
Ortopediske hjelpemidler	1 455 145	1 303 773
Høreapparater	671 834	622 504
Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år <sup>7)</sup>	59 944	49 855
<b>Grunn- og hjelpstønad, hjelpemidler m.v.<sup>8)</sup></b>	<b>10 031 285</b>	<b>9 463 353</b>
<b>Programkategori 29.60 Kompensasjon for merutgifter ved nedsatt funksjonsevne m.v.</b>	<b>10 031 285</b>	<b>9 463 353</b>
Grunnpensjon	70 313 016	67 021 375
Tilleggspensjon	134 372 642	128 790 623
Ventetillegg	575 758	130 359
Særtilllegg, pensjonstillegg mv.	5 925 838	5 766 319
<b>Alderdøm</b>	<b>211 187 255</b>	<b>201 708 675</b>
<b>Programkategori 29.70 Alderdøm</b>	<b>211 187 255</b>	<b>201 708 675</b>
Grunnpensjon	1 133 033	1 168 387
Tilleggspensjon	859 714	894 379
Særtilllegg	86 871	88 513
Utdanningsstønad	361	369
Stønad til barnetilsyn	5 377	5 605
<b>Etterlatte</b>	<b>2 085 356</b>	<b>2 157 252</b>
Gravferdsstønad	186 875	178 944
<b>Gravferdsstønad</b>	<b>186 875</b>	<b>178 944</b>
<b>Programkategori 29.80 Forsørgertap m.v.</b>	<b>2 272 230</b>	<b>2 336 196</b>
Dagpenger	13 952 400	15 447 848
<b>Dagpenger</b>	<b>13 952 400</b>	<b>15 447 848</b>

Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv	832 164	811 694
<b>Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv</b>	<b>832 164</b>	<b>811 694</b>
<b>Programkategori 33.30 Arbeidsliv</b>	<b>14 784 564</b>	<b>16 259 542</b>
<b>Sum Arbeids- og sosialdepartementets område</b>	<b>410 165 351</b>	<b>397 809 434</b>
Tilskudd	1 648 760	1 568 291
<b>Kontantstøtte <sup>9)</sup></b>	<b>1 648 760</b>	<b>1 568 291</b>
Tilskudd	15 032 020	15 042 660
<b>Barnetrygd <sup>9)</sup></b>	<b>15 032 020</b>	<b>15 042 660</b>
<b>Programkategori 11.10 Tiltak for familie, likestilling og ikke-diskriminering</b>	<b>16 680 780</b>	<b>16 610 951</b>
Foreldrepenger ved fødsel	18 481 123	18 573 093
Engangstønad ved fødsel og adopsjon	630 555	444 690
Feriepenger av foreldrepenger	485 643	471 496
Foreldrepenger ved adopsjon	63 177	57 164
<b>Foreldrepenger <sup>9)</sup></b>	<b>19 660 498</b>	<b>19 546 442</b>
<b>Programkategori 28.50 Stønad ved fødsel og adopsjon</b>	<b>19 660 498</b>	<b>19 546 442</b>
<b>Sum Barne- og likestillingsdepartementets område</b>	<b>36 341 278</b>	<b>36 157 393</b>
Tilskudd	87 000	80 000
<b>Stønad under arbeidsledighet til fiskere og fangstmenn <sup>9)</sup></b>	<b>87 000</b>	<b>80 000</b>
<b>Programkategori 33.40 Arbeidsliv - Folketrygden</b>	<b>87 000</b>	<b>80 000</b>
<b>Sum Nærings- og fiskeridepartementets område</b>	<b>87 000</b>	<b>80 000</b>
Psykologhjelp	0	870
Tannbehandling	0	11 292
<b>Spesialisthelsetjeneste mv. <sup>10)</sup></b>	<b>0</b>	<b>12 162</b>
<b>Programkategori 30.10 Spesialisthelsetjenester m.v.</b>	<b>0</b>	<b>12 162</b>
Egenandelstak 2	0	4
<b>Refusjon av egenbetaling <sup>9)</sup></b>	<b>0</b>	<b>4</b>

Allmennlegehjelp	0	91 158
Fysioterapi	0	15 350
Jordmorhjelp	0	0
Kiropraktorbehandling	0	1 076
<b>Helsetjenester i kommunene mv. <sup>10)</sup></b>	<b>0</b>	<b>107 584</b>
<b>Programkategori 30.50 Legehjelp, legemidler m.v.</b>	<b>0</b>	<b>107 587</b>
<b>Sum Helse- og omsorgsdepartementets område</b>	<b>0</b>	<b>119 749</b>
<b>HELFO <sup>9)</sup></b>	<b>33 790 404</b>	<b>33 863 160</b>
<b>Sum tilskudd</b>	<b>480 377 033</b>	<b>468 029 737</b>

1) Regnskapstillene er ekskl HELFO sine inntekter på kap 5701 postene 86 og 87, disse framkommer i notelinjen under HELFO

2) Gjelder føringer på kap 605 og kto 87\*

3) Deler av bevilgningen på kap 621 er utgiftsført under drift, dvs alt som ikke er ført på kto 87\*

4) Deler av bevilgningen på kap 634 er utgiftsført under drift, dvs alt som ikke er ført på kto 87\*

5) Kompensasjonsordningen for pionerdykkere ble avsluttet i 2015

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

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

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

9) Kun belastningsfullmakt, ikke bevilgning.

10) Gjelder utbetaling av tilskudd til bla. utdanningsfond. Oppgaven overført til HOD fra 2. halvår 2016.

Tallene fremstilt i noten er basert på regnskapsførte utgifter og inntekter på de respektive kapitler og poster NAV har bevilgninger på i tråd med tildelingsbrev 2017 fra Arbeids- og sosialdepartementet (ASD), og regnskapsførte beløp på de kapitler og poster NAV har fått belastningsfullmakter på av andre departementer.

NAV har anledning til å belaste enkelte kapitler hjemmehørende i andre departements regnskap. Dette er en belastningsfullmakt til tjenester som NAV utfører for departementene som disponerer bevilgningene på disse kapitlene. Belastningsfullmakt gjelder følgende:

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

**Note 9 | Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler**

	31.12.17	31.12.16
Folketrygdens inntekter - Arbeidsgiveravgift kap 5700	-977 085	-963 534
Tilfeldige inntekter (gruppeliv m.m) kap 5309	-167	-256
Tilfeldige inntekter fra tidligere år <sup>1)</sup>	-1 509	-2 943
Nettoføringsordning for mva. <sup>2)</sup>	9 537	11 721
<b>Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</b>	<b>-969 224</b>	<b>-955 012</b>

<sup>1)</sup> Av summen gjelder ca 2,7 mill. kr HELFO i 2016.

<sup>2)</sup> Summen for 2017 gjelder Helfo og er bla. knyttet til utgifter belastet kapittel 720 etter fullmakt gitt av Helsedirektoratet.

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

**Note 10 | Fordringer egne ansatte**

	31.12.17	31.12.16
Lønnslån	5 037	5 091
Forskudd lønn	283	269
Fordring ansatte	51	51
<b>Sum fordringer egne ansatte</b>	<b>5 370</b>	<b>5 411</b>

**Note 11 | Fordringer innkrevingsvirksomhet**

	31.12.17	31.12.16
Bidrag privat	1 212 665	1 189 050
Bidrag offentlig	1 124 344	1 158 329
Rente- og gebyrer	174 638	125 699
Tvangsbøter	2 654	3 996
Feilutbetalinger	2 718 197	2 610 997
Uføre etteroppgjør	201 646	186 736
Billån/næringslån	43 574	40 299
Lønnsgaranti	97 832	95 987
Innkrevning av krav på vegne av andre	10 414	7 693
Yrkesskaderefusjon	46 358	45 920
Forsikring	11 847	17 342
EØS dagpenger	1 976	953
<b>Sum utestående fordringer ekskl uerholdelig</b>	<b>5 646 146</b>	<b>5 483 001</b>
Uerholdelig innkrevingsvirksomhet	865 063	739 605
<b>Totalt utestående fordringer inkl uerholdelig</b>	<b>6 511 209</b>	<b>6 222 606</b>

feilutbetalingsområdet. Fordringene blir fakturert og dersom innbetalinger ikke skjer frivillig iverksettes tvangstiltak der det er hjemmel for det.

Fordringene er eksklusive uerholdelige. Sum uerholdelig fordringer i 2017 utgjør 865 mill. kr. Av dette er 644 mill. kr bidragsfordringer og 221 mill. kr gjelder annen innkrevingsvirksomhet. Uerholdelige fordringer blir registrert i kundereskontroen, men blir ikke balanseført i hovedboken.

Økningen i utestående bidrag privat skyldes blant annet at ved nedbetaling av krav, er det den eldste fordringen som dekkes først. Dersom nytt månedlig bidrag ikke blir betalt samme måned, vil en seinere innbetaling dekke gamle fordringer i saken. I de fleste sakene er det offentlige fordringer som er eldst. Dette medfører at offentlige fordringer reduseres og private fordringer øker.

Renter og gebyrer er økt med 48,9 mill. kroner. Årsaken til dette er blant annet store rentebeløp på enkeltfordringer på Yrkesskaderefusjon.

Tvangsbøter er redusert sammenlignet med samme tid i fjor. Reduksjonen skyldes at det ikke har vært gjort nye vedtak før november 2017.

Økning i utestående fordringer i feilutbetalingsaker skyldes i hovedsak at nye fordringer til innkreving er høyere enn innkrevd beløp. Gjennomsnittlige fordringer i feilutbetalingsaker er så høy at bruker ikke klarer å betale i løpet av et år.

Innkrevning av uføre etteroppgjør vart utført første gang høsten 2016. 2017 tallet inneholder krav fra 2016 og 2017. Dersom hele kravet ikke blir innbetalt ved første faktura, kan det innbetales ett fast beløp pr mnd, ved 10% avregning eller frivillige beløp. Det er overført færre saker enn i fjor.

Innkrevning på vegne av andre er forfalt medlemspremie som kreves inn for Garantikassen for fiskere, feilutbetalte tiltaksmidler og krav hvor krever inn på veggen av utenlandske myndigheter.

Reduksjon i utestående forsikring skyldes at premievarsel for 2018, som skulle vært kjørt november 2017, først ble kjørt i januar 2018.

**Note 12 | Fordringer ytelser under revurdering**

	31.12.17	31.12.16
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	1 299	1 900
Barnetrygd	39 007	36 029
Kontantstøtte	4 650	3 875
Grunn- og hjelpstønad	7 860	9 094
Inntektsytelser <sup>1)</sup>	109 116	81 987
Pensjon <sup>1)</sup>	96 022	141 414
Enslig forsørger <sup>1)</sup>	19 041	17 885
Korttidytelser <sup>2)</sup>	91 044	39 134
Helserefusjoner	6	6
Tiltaksmidler	15	66
Andre ytelser stønad	7	0
<b>Sum fordringer ytelser under revurdering</b>	<b>368 067</b>	<b>331 389</b>

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

Fram til 31.12.2014 inngår uførepensjon i linjen for pensjon.

<sup>2)</sup> I linjen for Korttidytelser inngår syke- og foreldrepenger og pleiepenger.

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

I saker hvor det er krav om tilbakebetaling, overføres dette til NAV Innkreving for innkreving og balanseføres under fordring innkrevingsvirksomhet.

Regnskapet for ytelser under revurdering viser pr 31.12.2017 en saldo på 368 mill. kroner og er fordelt på 14 200 saker. Tilsvarende tall pr 31.12.2016 var 331 mill. kroner fordelt på 11 681 saker. I saldoen pr 31.12.2017 viser analyse at nær 20 mill. kroner knyttet til 858 saker allerede er overført til innkreving, men at disse ikke er ført ut av balansen for ytelser under revurdering på grunn av restanser ved manglende manuell korrigering.

Perioden ytelsen har vært utbetalt med for høyt beløp kan strekke seg over flere år tilbake i tid, og en del av beløpet vil sannsynligvis være foreldet etter den alminnelige foreldelsesfristen for pengekrav på 3 år, jf foreldelseslovens § 2. Beløpet som med stor sannsynlighet er foreldet før vedtak i ny vilkårsprøving foreligger blir ikke synliggjort på egne poster i balansen, men inngår som del av saldoen over ytelser under revurdering. Beregninger viser at i 2017 utgjorde antall foreldet nær 66 mill. kroner. Tilsvarende tall for 2016 var 100 mill. kroner. Når feilutbetalingsaken er ferdigbehandlet, blir foreldet beløp synliggjort i note 21 under foreldet feilutbetaling før innkreving.

Etaten har fortsatt saker som er til vurdering i forhold til mulig feilutbetaling som ikke blir balanseført. Dette gjelder dagpenger, arbeidsavklaringspenger og tilleggsstønader, og saldoen er beregnet til å utgjøre 152 mill. kroner pr 31.12.2017 og 241 mill. kroner pr 31.12.2016. Beregningen baserer seg på antall saker til behandling for mulig feilutbetaling og gjennomsnittlig vedtaksbeløp. Antall saker til behandling har gått ned fra 4 383 pr 31.12.2016 til 3 531 pr 31.12.2017. Det gjennomsnittlige beregnede vedtaksbeløpet har gått ned fra 55 000 kroner i 2016 til 43 100 kroner i 2017.

Pr 31.12.2017 utgjør regnskapsført saldo og beregnet beløp på ytelser under revurdering totalt 520 mill. kroner. Tilsvarende tall pr 31.12.2016 var 572 mill. kroner.

**Note 13 | Fordringer AFP/PTS/tilleggspensjoner**

	31.12.17	31.12.16
AFP etteroppgjør	4 377	4 976
AFP alle ordninger	407 310	358 036
Pensjonstrygden for sjømenn	1	0
Tilleggspensjon kommuner	6 780	7 422
<b>Sum fordringer knyttet til AFP/PTS/tilleggspensjoner</b>	<b>418 468</b>	<b>370 433</b>

Noten inneholder utestående fordringer som følge av at NAV har forskuttert/utbetalt ytelser på vegne av andre, samt AFP etteroppgjør. AFP etteroppgjør er redusert på grunn av pensjonsreformen 2011. Innbetalingene til disse vises i note 6 som balanseførte innbetalinger.

AFP Privat er en ny ordning i privat sektor for de som har tatt ut pensjon etter 01.01.2011. AFP er endret fra en tidsbegrenset pensjonsordning mellom 62 og 67 år, til et livsvarig påslag (tillegg) til fleksibel pensjon.

**Note 14 | Andre fordringer**

	31.12.17	31.12.16
Andre fordringer knyttet til utviklingstiltak og Arbeids-og velferdsetaten	67 316	67 438
Andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltning	28 559	12 823
<b>Sum andre fordringer</b>	<b>95 875</b>	<b>80 261</b>

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

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

	31.12.17	31.12.16
Bankinnskudd <sup>1)</sup>	19	1 757
<b>Sum kasse og bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank</b>	<b>19</b>	<b>1 757</b>

<sup>1)</sup> I 2017 er det kun saldo på Lockbox konto. Bidragspliktig sender sjekk til adresse i USA og der den som administrerer Lockboxen setter innbetalingen på bankkonto. NAV overfører daglig fra kontoen til arbeidskonto i DNB. Skyldner kan og innbetale direkte til konto.

Bankinnskuddene skriver seg fra lokale bankkontoer som ikke er knyttet opp mot statens konsernkontoordning. Disse kontoene er stort sett knyttet til innbetalt premie til frivillig forsikring for yrkesskade, forsikringer fra bosatte i utlandet og Helfo. Bankkontoen tømmes jevnlig mot arbeidskonto knyttet til statens konsernkontoordning. Disse vart avsluttet høsten 2016.

**Note 16 | Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte**

	31.12.17	31.12.16
Forskuddstrekk	-302 105	-299 495
Påleggstrekk	-291	-363
Pensjonstrekk	-23 311	-23 181
Fagforeningskontingent	1	0
<b>Sum skyldig skattetrekk og andre trekk drift</b>	<b>-325 707</b>	<b>-323 039</b>

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

**Note 17 | Skyldig offentlige avgifter**

	31.12.17	31.12.16
Utgående merverdiavgift	-8 991	-5 012

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



**Note 18 | Leverandørgjeld**

	31.12.17	31.12.16
Leverandørgjeld drift	-435 510	-369 644
Leverandørgjeld ytelser	-415 621	-468 487
<b>Sum leverandørgjeld</b>	<b>-851 131</b>	<b>-838 131</b>

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

I løpet av 2016 er fakturaer knyttet til flere fagområder, bl.a. ortopedisk hjelpemidler og barnebriller, fasett inn i etatens fakturasystem og inngår dermed i grunnlaget for leverandørgjeld ytelser.

**Note 19 | Annen gjeld knyttet til drift**

	31.12.17	31.12.16
Eksternt finansierte prosjekt	-6 330	-4 019
<b>Sum annen gjeld knyttet til drift</b>	<b>-6 330</b>	<b>-4 019</b>

**Note 20 | Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten**

	31.12.17	31.12.16
Trekk i pensjon ved institusjonsopphold <sup>1)</sup>	-406 864	-425
Skyldig bidrag til bidragsmottaker	-27 045	-30 031
Skyldig skattetrekk ytelser	-9 260 375	-9 240 337
Annen kortsiktig gjeld knyttet til tilskuddsforvaltningen <sup>1)</sup>	-139 350	-40 609
<b>Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>	<b>-9 833 635</b>	<b>-9 311 400</b>

<sup>1)</sup> Økningen skyldes at utbetaling av trekk for desember 2017 vart utbetalt første virkedag i 2018 i motsetning til tidligere år da desembertrekket har blitt utbetalt siste dag i året.

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

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

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

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

**Note 21 | Interne avregninger**

	31.12.17	31.12.16
Motkonto balanseposter innkrevingsvirksomhet	-5 646	
Motkonto balanseposter ytelser	146	-5 483 001
Motkonto balanseposter drift	3 949	5 040
Motkonto leverandørgjeld drift	-68 023	-67 914
Motkonto leverandørgjeld ytelser	435 510	369 644
Motkonto ytelser under revurdering	415 621	468 487
	-368 299	-334 325
<b>Sum motkontoer balanse</b>	<b>-5 227</b>	<b>-5 042 069</b>
	<b>388</b>	

Vesentlige balanseposter er fremstilt på egne linjer i artskontorrapporteringen. 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 balanseres mot hverandre og ikke innvirke på sum interne avregninger. De største postene her er tilskudd og rente- og avdragsfrie lån til hjelpemidler, avskrivning tilskudd/lån til hjelpemidler og åpne poster stønad (skyldnerkonti: poster som er utbetalt, men ikke er valutert og derfor har forsinket resultatføring), jfr tabell nedenfor.

	31.12.17	31.12.16
Skyldnerkonti	-8 744 637	-7 772 012
Motkonto til skyldnerkonti	8 744 637	7 772 012
Lån til hjelpemidler	4 544 567	4 592 410
Motkonto til lån til hjelpemidler	-4 544 567	-4 592 410
Avskrivning lån til hjelpemidler	123 719	140 129
Motkonto avskrivninger lån til hjelpemidler	-123 719	-140 129
Tap på fordringer bidrag	32 422	59 993
* Foreldet	3 756	5 509
* Uerholdelige	16 585	16 533
* Tap på fordringer, andre årsaker	12 081	37 951
Tap på fordringer, feilutbetalinger og andre krav	93 928	134 659
* Foreldet	16 440	24 765
* Uerholdelige	0	132
* Tap på fordringer, andre årsaker innkrevingsvirksomhet	16 415	26 973
* Tap på fordringer, andre årsaker	61 073	82 789
Motkonto tap på fordringer innkrevingsområdet, bidrag og andre krav	-126 350	-194 651
Krav til innkreving etter dom	16 351	21 498
Motkonto til innkreving etter dom	-16 351	-21 498
Til innkreving feilutbetaling <sup>1)</sup>	1 368 932	1 275 648
Ikke innkreving feilutbetaling <sup>1)</sup>	283 933	254 018
Foreldet feilutbetaling før innkreving <sup>1)</sup>	181 590	165 162
Motkonto innkreving, ikke innkreving og foreldelse feilutbetaling	-1 834 456	-1 694 829

<sup>1)</sup> Ved synliggjøring av ytelser på Abetalområdet er noen datoer synliggjort dobbelt slik at saldo i hovedbok er for høy. På Til innkreving feilutbetaling, utgjør dette ca 10,7 mill.kr. På Ikke innkreving feilutbetaling er det synliggjort ca 0,6 mill. kr. for mye. Saldoen på Foreldet feilutbetaling før innkreving viser ca 0,3 mill. kr for mye.

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

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

**Avskrivning lån til hjelpemidler:** For å synliggjøre de årlige avskrivninger av tilskudd til kjøp av gruppe-1 biler og næringslån blir disse balanseført. Tilskuddene skal avskrives over 11 år og lånene 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.

**Tap på fordringer knyttet til innkreivingsområdet ( bidrag, feilutbetaling og andre krav)** blir balanseført og gruppert under interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Andre årsaker skyldes blant annet frikjent far, konkurs, dødsbo, gjeldsordning og omgjøringer av opprinnelig krav. Omgjøring av opprinnelig vedtak var i 2017 på 61,7 mill. kroner, (tap på fordringer, andre årsaker). Etter endring i regnskapsføringen ble tap på fordringer synliggjort på kontoer etter at reduksjonen var overført til innkreivingsreskontroen. Fra og med august 2017 blir disse tapene synliggjort før de blir overført innkreivingsreskontroen.

**Krav til innkreiving etter dom:** For synliggjøring av mottatt krav som følge av rettskraftig dom blir disse fra og med 2016 balanseført. I følge kjennelse i Trygderetten skal rettskraftig dom erstatte vedtak i feilutbetalingssaker såfremt vedtaket og dommen tar stilling til samme krav og periode. Dette innebærer at kravet som skyldneren skal tilbakebetale fremkommer av dommen. Kontoen er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Balansekontoen vil vise hva som totalt er overført til innkreiving etter dom i løpet av året.

**Til innkreiving feilutbetaling:** Beløp som skal kreves inn som følge av tilbakekreivingsvedtak i revurderte saker blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Balansekontiene vil vise hva som totalt er overført til innkreiving i løpet av året inklusive renter. Saldoen pr 31.12.2017 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelse.

Ikke innkreiving feilutbetaling: Beløp som, etter tilbakekreivingsvedtak, ikke skal kreves inn blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Saldoen pr 31.12.2017 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelse.

Foreldet feilutbetaling før innkreiving: Beløp som allerede er foreldet når tilbakekreivingsvedtak i revurderte saker foreligger blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Saldoen pr 31.12.2017 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelse.

Fordelt på ytelser pr 31.12.2017	Overført innkreiving	Ikke innkreiving	Foreldet
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	2 819	626	347
Barnetrygd	156 357	35 988	34 064
Kontantstøtte	11 709	1 405	81
Yrkesskade	157	357	11
Grunn- og hjelpestønad	8 447	5 846	3 884

Inntektsytelser <sup>1)</sup>	340 168	57 608	228
Pensjon <sup>1)</sup>	108 577	77 788	95 720
Enslig forsørger <sup>1)</sup>	38 788	11 544	5 315
Sykepenges	82 488	23 187	6 233
Foreldrepenges	60 591	6 315	1 772
Pleiepenges	32	336	439
Andre ytelser Infotrygd	2 796	84	104
Arbeidsavklaringspenges <sup>2)</sup>	185 524	39 190	19 242
Dagpenges <sup>2)</sup>	322 189	20 799	14 146
Skattefrie tilleggsstønader Abetal <sup>2)</sup>	7 744	2 822	4
Tiltaksarrangører	41	38	
Tilbakekreiving skatt <sup>2),3)</sup>	40 503		
<b>SUM</b>	<b>1 368 932</b>	<b>283 933</b>	<b>181 590</b>

1) I linjen for Inntektsytelser inngår uføretrygd basert på nye regler fra 01.01.2015 og Enslig forsørger basert på regelendring fra 01.04.2014. Fram til 31.12.2014 inngår uførepensjon i linjen for pensjon.  
 2) Ved synliggjøring av ytelser på Abetalområdet er noen datoer synliggjort dobbelt slik at saldo i hovedbok er for høy. I kolonnen Overført innkreiving utgjør dette nær 2,2 mill. kr på Arbeidsavklaringspenges, 8 mill. kr på Dagpenges, 0,15 mill. kr på Skattefrie tilleggsstønader Abetal og ca 0,3 mill. kr på Tilbakekreiving skatt. På Ikke innkreiving er tallene på Arbeidsavklaringspenges ca 0,4 mill. kr, på Dagpenges ca 0,1 mill. kr og på Skattefrie tilleggsstønader Abetal ca 0,038 mill. kr. I kolonnen for Foreldet er det synliggjort ca 0,1 mill. kr for mye på Arbeidsavklaringspenges og ca 0,18 mill. kr for mye på Dagpenges.  
 3) Gjelder skattebeløp i tilfeller der det er fattet netto tilbakekreivingsvedtak

**Note 22 | Fordringer SPK**

	31.12.2017	31.12.16
Fordringer SPK	25 444 995	24 691 081

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

**Note 23 | Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen**

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

Tekst	Avregning med statskassen	Mellomværende med statskassen	Differanse
Andre langsiktige fordringer	0	0	
Sum finansielle anleggsmidler	0	0	0
Kundefordringer	0	0	
Sum kundefordringer	0	0	0
Fordringer vedrørende innkreivingsvirksomhet	5 646 146	5 646 146	
Motpost konto 151	-5 646 146	-5 646 146	

Fordring på ansatte	5 370	5 370	
Andre kortsiktige fordringer	-707	-707	
<b>Sum andre fordringer</b>	<b>4 663</b>	<b>4 663</b>	<b>0</b>
Kontanter	0	0	
Andre bankinnskudd (utenfor statens konsernkonto)	19	19	
<b>Sum kasse og bank</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>0</b>
Leverandørgjeld	-851 131	-851 131	
Motpost leverandørgjeld	851 131	851 131	
<b>Sum leverandørgjeld</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Gjeld vedrørende tilskuddforvaltning og andre overføringer fra staten	-11 100 452	-11 100 452	
Motpost konto 250-251	11 100 452	1 717 561	
Tømming 2559	-9 382 891		
<b>Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer</b>	<b>-9 382 891</b>	<b>-9 382 891</b>	<b>0</b>
Forskuddstrekk	-302 105	-302 105	
Påleggstrekk	-291	-291	
Pensjonstrekk	-23 311	-23 311	
Trukket fagforeningskontingent	1	1	
Diverse trekk Agresso	0	0	
<b>Sum skyldig skattetrekk og andre trekk</b>	<b>-325 707</b>	<b>-325 707</b>	<b>0</b>
Utgående merverdiavgift	0	0	
Inngående merverdiavgift	0	0	
Oppgjørskonto merverdiavgift	-8 991	-8 991	
<b>Sum skyldig offentlige avgifter</b>	<b>-8 991</b>	<b>-8 991</b>	<b>0</b>
Tilbakebetalt nettolønn	0	0	
Teknisk konto Agresso	0	0	
Annen kortsiktig gjeld	-6 330	-6 330	
<b>Sum annen kortsiktig gjeld</b>	<b>-6 330</b>	<b>-6 330</b>	<b>0</b>
<b>Totalt</b>	<b>-9 719 236</b>	<b>-9 719 236</b>	<b>0</b>

## 7 Figurer og tabeller

Figur 1. Prioriterte områder og delområder i langtidsplanen	9
Figur 2. NAVs organisasjon pr 31.12.2017	10
Figur 3. NAVs utbetalinger i 2017 (1 000 000 kr)	13
Figur 4. Andel med overgang til arbeid blant arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne.	20
Figur 5. Endring i overganger (prosentpoeng) for arbeidssøkere og brukere med nedsatt arbeidsevne	20
Figur 6. Overgang til arbeid. Arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne under 30 år	21
Figur 7. Status for ungdom under 30 år som passerer åtte uker med situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov	22
Figur 8. Aktiviteter og tilbud blant ungdom under 30 år som passerer åtte uker med situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov (I alt 74 prosent)	23
Figur 9. Andel AAP-mottakere i arbeid eller tiltak ved 26 ukers tidspunkt. Årsgjennomsnitt 2016 og 2017	29
Figur 10. Utviklingen i nye uføre og graderte uføre	32
Figur 11. Inngang dagpenger (ny rettighet og gjenopptak)	40
Figur 12. Utvikling i antall saker til behandling i NAV	45
Figur 13. Utvikling i antall saker til behandling over ytre grense i NAV	45
Figur 14. Utvikling i avslagsprosent for utvalgte ytelser	48
Figur 15. Brukerreise for klage	50
Figur 16. Utvikling i omgjøringsprosent i vedtaksinstans	51
Figur 17. Utvikling i andel omgjorte klagesaker i NAV Klageinstans for utvalgte ytelser	53
Figur 18. Årsaker til omgjøring i klageinstans	54
Figur 19. Utvikling i andel omgjorte ankesaker i NAV Klageinstans for utvalgte ytelser	56
Figur 20. Omgjøringer i Trygderetten	57
Figur 21. Antall tilbakekrevingsvedtak i NAV og antall saker til behandling	58
Figur 22. Andel som benytter selvbetjening på enkelte ytelser	62
Figur 23. Serviceklager fordelt på type klage	63
Figur 24. Sykefraværsutviklingen 2017	77
Figur 25. Utviklingen av registrerte uønskede hendelser i etatens avvikssystem ASYS	78
Figur 26. Fordeling på type hendelser	78
Figur 27. Hva koster framtidens velferdsstat?	82
Tabell 1. Nøkkeltall fra årsregnskapet (beløp i 1000 kr)	10
Tabell 2. Nøkkeltall arbeid og tjenester	12
Tabell 3. Nøkkeltall ytelser fra NAV 2016-2017	12
Tabell 4. Nøkkeltall bruk av nye tjenester og selvbetjeningstjenester	13
Tabell 5. Utvalgte resultater tjenester og hjelpemidler arbeidsliv og utdanning	36
Tabell 6. Utvalgte resultater hjelpemidler og tjenester til dagligliv	37
Tabell 7. Utvikling måloppnåelse normert tid for nasjonale saker i NAV	42
Tabell 8. Utvikling måloppnåelse normert tid for utlandssaker i NAV	43
Tabell 9. Utvikling i saksbehandlingen i NAV	44
Tabell 10. Kvalitetsmålinger på utvalgte ytelser	46
Tabell 11. Antall vedtak i 2016 og 2017 som grunnlag for avslagsprosenter	49
Tabell 12. Antall behandlede klager vedtaksinstans i 2016 og 2017 (grunnlag for omgjøringsprosent)	51
Tabell 13. Omgjøringer på dagpengeområdet fordelt på årsaker til avslag (utvalgsundersøkelse)	52
Tabell 14. Årsaker til omgjøringer på dagpengeområdet (utvalgsundersøkelse)	52
Tabell 15. Antall behandlede klager i NAV Klageinstans i 2016 og 2017 (grunnlag for omgjøringsprosent)	54
Tabell 16. Antall behandlede anker i NAV Klageinstans (grunnlag for omgjøringsprosent)	56
Tabell 17. Antall behandlede saker i Trygderetten 2016 og 2017 (grunnlag for omgjøringsprosent)	57
Tabell 18. Ferdig behandlede tilbakekrevings saker klare til innkreving (beløp i kr)	59
Tabell 19. Gjeld i tilbakekrevings saker	59
Tabell 20. Antall saker/stønadstyper og antall anmeldelser av trygdemisbruk	60
Tabell 21. De tre forsvarslinjene i arbeids- og velferdsetaten	72



Utgitt av:

Arbeids- og velferdsdirektoratet

Postboks 5

St. Olavs plass

0130 OSLO