



Arbeids- og velferdsdirektoratet

Virksomhetsrapport for 2012

Årsrapport

Innhold

1.	Leders beretning	4
2.	Kort om Arbeid- og velferdsetaten	7
2.1.	Virksomhetsstrategien	7
2.2.	Ny organisering i 2012 og fra 1. januar 2013.....	7
2.3.	Nøkkeltallene for 2012 som viser NAVs arbeidsomfang.....	8
2.4.	NAV i media	9
3.	Samfunnsutviklingen – vesentlige utviklingstrekk i 2012.....	10
3.1.	Arbeidsmarkedet, konjunkturutviklingen og forventet utvikling framover	10
3.2.	Sysselsetting og arbeidsinnvandring	10
3.3.	Uttak av tidlig alderspensjon og arbeidsdeltakelse blant eldre.....	11
3.4.	Utviklingen i sykefravær og personer med nedsatt arbeidsevne /arbeidsuførhet	12
3.5.	Utviklingen på fattigdomsområdet	13
3.5.1.	Økonomisk sosialhjelp og kvalifiseringsprogrammet	14
3.6.	Sentrale regelverksendringer	14
3.6.1.	Endringer i reglene for sykefraværsoppfølgingen	14
3.6.2.	Endringer i kontantstøtteleven fra 1. august 2012.....	14
3.6.3.	Utvidet fedrekvote og utvidet samlet foreldrepengeperiode	15
3.6.4.	Endrede regler for aktivitetskrav for enslige forsørgere.....	15
4.	Årets aktiviteter og resultater.....	16
4.1.	Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad.....	16
4.1.1.	Overgang til arbeid.....	16
4.1.2.	Flere brukere fikk oppfølging fra NAV i 2012.....	20
4.1.3.	Sykefraværsoppfølgingen.....	33
4.2.	Et inkluderende arbeidsliv.....	35
4.3.	Virksomheter med ledige jobber får dekket sitt behov for arbeidskraft.....	37
4.4.	Bidra til at personer med nedsatt funksjonsevne kan ha en aktiv hverdag	39
4.4.1.	Hjelpemidler.....	39
4.4.2.	Bilområdet - Siste fase av omorganiseringen er gjennomført	40
4.5.	Bedre levekårene for de vanskelig stilte.....	41
4.5.1.	Kvalifiseringsprogrammet (KVP)	41
4.5.2.	Forebygge og bekjempe barnefattigdom	42
4.5.3.	Økt antall henvendelser om økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning	43
4.5.4.	Tilskudd til frivillige organisasjoner	44
4.6.	Tjenester og informasjon tilpasset brukernes behov	44
4.6.1.	Selvbetjeningsløsninger og utviklingen på nav.no	46
4.6.2.	Om virkningen av den nye ordningen for håndtering av serviceklager.....	47
4.6.3.	Brukerundersøkelser.....	48
4.7.	Rett stønad til rett tid	48
4.7.1.	Et økonomisk og bærekraftig pensjonssystem	49

4.7.2.	Ytelser utbetales nå raskere	49
4.7.3.	Total saksmengde i NAV	50
4.7.4.	Bidragområdet	51
4.7.5.	Uførepensjon	51
4.7.6.	God måloppnåelse over tid for dagpenger og arbeidsavklaringspenger (AAP) § 11 -13	52
4.7.7.	Sikre rett ytelse og riktig beløp	53
4.7.8.	Systematisk arbeid med internkontroll i forvaltningen	53
4.7.9.	Ytelser til revurdering og effektiv innkreving	56
4.7.10.	Avdekke og forebygge trygdemisbruk	59
4.7.11.	Risikoanalyser av kritiske områder	61
4.7.12.	NAV Internasjonalt	61
4.7.13.	Arbeidskravet for EØS-borgere.....	63
4.7.14.	Foreldrepenger.....	63
4.7.15.	Barnebidrag	64
4.8.	God gjennomføring av reformer/organisasjonsutvikling og effektivitet	65
4.8.1.	Arbeidsrettede virkemidler	65
4.8.2.	Kompetansetiltak som gjennomføres i arbeids- og velferdsforvaltningen knyttet til arbeidsrettet veiledning og oppfølging	65
4.8.3.	Elektronisk Dialog med ArbeidsGivere – EDAG	66
4.8.4.	Ny uførereform og identifisering av avhengigheter i regelverk og i ytelsessystemene.....	66
4.8.5.	Prosjekt Alderspensjon 2016.....	67
4.8.6.	Organisering av framtidig ytelsesforvaltning	67
4.8.7.	Moderniseringsprogrammet	68
4.9.	Øvrige rapporteringskrav fra Arbeidsdepartementet.....	72
4.9.1.	Utviklingen i sykefraværet i NAV	72
5.	Styring og kontroll av virksomheten	73
5.1.	Virksomhetens risikovurdering og tiltak for å redusere risiko	73
5.2.	Kvalitetssystemet.....	73
5.3.	Internkontrollarbeidet i Arbeids- og velferdsetaten.....	74
5.4.	Regnskapsarbeidet og økonomiforvaltningen	75
5.5.	Vesentlige merknader fra Riksrevisjonen og oppfølging av tidligere merknader.....	75
5.6.	Redegjørelse for virksomhetens ressursbruk og vurdering av om denne er effektiv.....	76
5.6.1.	Ytelsesforvaltning – Utvikling i produksjonen 2009-2012.	79
5.7.	Rapportering om vesentlige forhold knyttet til personalmessige forhold, likestilling, HMS/arbeidsmiljø, diskriminering og ytre miljø	80
6.	Årsregnskapet	80

1. Leders beretning

Arbeid først

Arbeidsmarkedet var jevnt over godt i 2012. Norge har høy sysselsetting og lav arbeidsledighet. Sykefraværet har vært synkende de siste to årene, men steg litt igjen 3. kvartal 2012. Antallet arbeidsplasser har økt og vi er avhengig av å importere arbeidskraft for å møte etterspørselen. Innvandrere fra EØS-området ble i 2012 rekruttert til om lag syv av ti nye stillinger.

Det er flere enn ventet som tar ut alderspensjon etter fylte 62 år, men de fortsetter å jobbe. Ved utgangen av 3. kvartal 2012 var 65 prosent av alderspensjonistene under 67 år registrert som arbeidstakere.

Flere fedre tar ut fødselspermisjon, og mødre ser ut til å jobbe mer heltid enn tidligere. Norge har små inntektsforskjeller sammenliknet med de fleste land.

Til tross for gode tider har vi samfunnsmessige utfordringer. Det er bekymringsfullt at en forholdsvis høy andel av befolkningen i arbeidsdyktig alder fortsatt lever på offentlige ytelser. Vi ser at enkelte grupper i større grad faller utenfor enn andre, blant annet er ledighetsprosenten fortsatt høyere for alle innvandrergруппene. Andelen innvandrerfamilier med barn øker i gruppen med vedvarende lavinntekt. Unge og funksjonshemmede faller i for stor grad ut av skole og arbeid, og fortsatt er sykefravær og utstøting fra arbeidslivet for høyt. Ambisjonen er å bli bedre til å håndtere disse utfordringene.

Mer i system - flere får oppfølging

Måloppnåelsen i NAV har blitt bedre. Antallet brukere som får oppfølging og andel saker som behandles innen normert tid øker. Produktiviteten har økt jevnt de siste årene. Dette ser vi blant annet ved at måloppnåelse har økt i en periode hvor bemanningen har vært relativt stabil eller noe synkende.

Situasjonen på arbeidsmarkedet er det som betyr mest for å få folk i arbeid. Flere personer med nedsatt arbeidsevne fikk jobb i 2012 sammenliknet med 2011. Brukeroppfølgingen har vært jevnt god både for arbeidssøkere, inkludert de unge, personer med nedsatt arbeidsevne og sykmeldte.

For sykmeldte har det vært en betydelig økning i andelen som deltar i dialogmøte 2. Disse avholdes nå langt oftere i løpet av det første halve året. Det er fortsatt behov for å bedre innholdet og kvaliteten på dialogmøtene, og å redusere andelen unntak.

Brukere med arbeidsavklaringspenger (AAP) og/eller med nedsatt arbeidsevne, har også fått vesentlig bedre oppfølging den siste tiden. Det store flertallet får oppfølgingsvedtak og aktivitetsplan. Også på dette området er det behov for å bedre kvaliteten i oppfølgingen.

Resultatene på ytelsesområdet har blitt bedre de siste årene. Vi behandler flere saker innen normert tid, og antall saker over ytre grense er redusert. Vi arbeider systematisk med å bedre kvaliteten i ytelsesforvaltningen ved standardisering og etterfølgende kontroller. Etaten har i 2011 og 2012 behandlet mange saker der det kan ha vært utbetalt for mye, og samlet beløp sendt til innkreving har økt. Anmeldt misbruk av trygdeytelser har økt fra ca. 189 mill. kroner i 2011 til 211 mill. kroner i 2012, en økning på nesten 12 prosent.

NAVs regnskap for 2011 ble godkjent og bekreftet uten vesentlige feil og mangler for andre år på rad. Kvaliteten blir stadig bedre selv om det er et stykke igjen til vi er på et tilfredsstillende nivå. Derfor arbeider vi systematisk og langsiktig med forbedringer.

Tilgjengeligheten på telefoni har blitt mye bedre de siste årene. Spesialiserte førstelinjetjenester har bidratt til at flere brukere får svar i førstelinjen, og kvaliteten og likebehandlingen i svarene øker. NAV Kontaktsenter vant i mai Kundeserviceprisen for offentlig sektor og nye kanaler tas i bruk. NAV Foreldrepenger vant nylig prisen som årets Facebookside på Social Media Days og NAVs pensjons-

Løsning på nett vant priser i en internasjonal konkurranse. Disse tjenestene gir brukerne bedre service, samtidig som de avlaster NAV-kontorene og andre enheter.

Nettstedet nav.no har stabilt høye besøkstall og har i snitt 1,8 millioner unike brukere i måneden. De mest besøkte tjenestene er ledige stillinger, sende meldekort, skjemaer og utbetalingsstatus. Målet er at nav.no skal være brukernes førstevalg for å innhente informasjon, søke om ytelser og ha dialog med NAV. Samtidig skal nav.no bidra til å realisere etatens virksomhetsstrategi ved å tydeliggjøre «Arbeid først» som en hovedprioritet, og profilere etaten som en kunnskapsrik samfunnsaktør.

Lokale og sentrale brukerundersøkelser viser høyere brukertilfredshet, selv om vi ennå ikke er på det nivået vi ønsker.

I lys av rapporten fra 22.juli-kommisjonen har vi startet et arbeid hvor vi går gjennom innhold og struktur i vår beredskap. Etatens overordnede planverk har vært gjennomgått i 2012, og det arbeides med å implementere forbedringer, spesielt knyttet til risikovurderinger, varslings- og mobiliseringsrutiner.

Utviklingsarbeidet vårt er avgjørende for å øke kvaliteten på tjenestene

Moderniseringsprogrammet er etatens største satsing i årene framover. Risikobildet viser at gjennomføringen av programmet, kombinert med full drift, er krevende å håndtere. Fagsiden skal være gode premissgivere inn mot kommende leveranser i moderniseringsprogrammet og skal også settes i stand til å motta leveranse 1 høsten 2013. Dette arbeidet vil ha stort fokus framover.

De første leveransene fra moderniseringsarbeidet inneholder selvbetjeningsløsninger for brukere av NAV-kontorer og kontaktsenter. Moderniseringsprogrammet har utfordringer med hensyn til å levere planlagt produkt til riktig kvalitet i oktober 2013. Leveranse 1 blir derfor mindre enn opprinnelig planlagt, og enkelte av leveransene blir skjøvet på. Endring av innhold i leveranse 1 reduserer omfanget av innføringsaktiviteter høsten 2013.

Med de første leveransene i Prosjekt 1 legges grunnlaget for modernisering av ytelsessystemene som, sammen med spesialisering, vil gi gevinster for forvaltningen. Hensikten er å sikre kvalitet, stabil måloppnåelse, lik praksis og like saksbehandlingstider. Første del av spesialiseringen starter i 2013. Dette er nødvendig for å skape robuste fagmiljøer som er klare til å ta i mot ny IKT-løsning fra moderniseringsprogrammet. Spesialiseringen forutsetter omfattende opplæring av medarbeidere i nye stønadsområder. I en overgangsfase kan dette medføre en risiko for redusert produksjonskapasitet

Fra 1. januar 2015 skal etaten levere tjenester og ytelser knyttet til uførereformen. Dette innebærer store endringer både i systemløsninger, lovgrunnlag og saksbehandlingsprosesser. Det er nedsatt en arbeidsgruppe som skal tilrå tiltakssetting og styringsstruktur. Oppgaven er krevende og kan innebære risikoer for manglende løsning. Arbeidet vil prege store deler av organisasjonen de neste årene og krever avklaringer fra Arbeidsdepartementet.

Et viktig arbeid framover vil være å få fullstendig oversikt over og forståelse for helheten i etatens utviklingsoppgaver og avhengigheten mellom disse, for å sikre helhetlig styring på tvers av aktiviteter og program.

Brukerne skal merke at vi blir bedre

2012 har vært preget av en større omorganiseringssprosess i etaten. Vi ønsker å styrke tjenestene til brukerne, bidra til å realisere virksomhetsstrategien og sikre god gjennomføring i moderniseringsarbeidet. Endringene skal sikre gjennomgående ansvar fra direktoratet til de operative enhetene. Vi vil styrke samhandling og bruk av tilretteleggingsressurser mellom enheter og kompetansemiljøer, og videreutvikle NAV-kontorene og kontaktsentrene som felles førstelinje.

På grunn av endringer i befolkning og andre samfunnsforhold vokser oppgavemengden hvert år. Før effektene av moderniseringen gjør seg gjeldende, vil det være krevende å hente ut effektiviserings-

gevinster. De mindre effektiviseringsgevinstene som NAV tar ut løpende som følge av bedre ledelse, styring og hverdagsforenklinger, bør beholdes i etaten for å møte belastningen som moderniseringsarbeidet midlertidig medfører.

Vi gir bistand til stadig flere brukere. Skal vi lykkes med å hindre utstøting og få flere i arbeid, må vi møte de som faller utenfor på en kvalitativt bedre måte. Gjennom en langsiktig plan for å styrke kvaliteten i oppfølgingsarbeidet, satser vi spesielt på å styrke våre fronttjenester. Høy kvalitet på det første møtet med bruker, koordinert med bedre samarbeid med utdannings- og helsesektorene, skal sikre riktig og mer hensiktsmessig bistand. Vi vil fortsette arbeidet med å øke kvaliteten på arbeidsmarkedskompetansen, den arbeidsrettede brukeropfølgingen og ferdighetene i veiledning og samhandling med bruker. Videreutvikling av partnerskapet med kommunene, er også et hovedgrep i virksomhetsstrategien som vil bli gitt prioritet i 2013. Dette er viktig for å få til bedre og mer samordnede tjenester til brukerne.

Vår største utfordring framover er å mestre summen av drift, endrings- og moderniseringsarbeid samtidig. Dette er en krevende ambisjon. Derfor er det avgjørende at vi kan påregne forutsigbare økonomiske rammer i årene framover. Resultatet for 2012 viser at vi er godt i gang. Jeg har stor tro på at vi skal lykkes.

Oslo 1. mars 2013

Joakim Lystad
Arbeids- og velferdsdirektør

2. Kort om Arbeid- og velferdsetaten

NAVs myndighet, ansvarsområde og overordnede mål for virksomheten

NAV som ble etablert i 2006, representerer den største reformen på arbeids- og velferdsområdet i nyere tid. Den omfatter både en ny organisering og et nytt innhold i tjenestetilbudet.

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

Arbeids- og velferdsetaten utgjør sammen med de delene av kommunens tjenester som inngår på det enkelte NAV-kontor arbeids- og velferdsforvaltningen. Hovedmålene med dette partnerskapet er å få flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad, gjøre det enklere for brukerne og tilpasse tjenestene etter brukernes behov, samt skape en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning.

Oppgavene til etaten er nedfelt i Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen fra 16. juni 2006 (Arbeids- og velferdsforvaltningsloven).

2.1. Virksomhetsstrategien

Virksomhetsstrategien peker på de viktigste utfordringene NAV må ta tak i for å nå samfunnsoppdraget, og den gir hovedretning for etatens arbeid i perioden 2012 - 2020. Strategien er retningsgivende for hvordan det prioriteres på alle nivåer i NAV og skal bidra til at våre tiltak og tjenester utvikler seg i samme retning.

For å styrke implementeringen ble det for 2012 plukket ut fire hovedgrep som skulle ha et særlig fokus. Disse fire grepene var:

- Styrke arbeidsmarkedskompetansen under innsatsområdet «Arbeid først»
- Følge felles og tydelige krav til kvalitet og like arbeidsprosesser under «Pålitelig forvaltning»
- Styrke ferdighetene i veiledning og samhandling med brukeren under «Aktive brukere»
- Utøve tydelig og helhetlig ledelse under «Løsningsdyktig organisasjon»

De nasjonale satsingene omhandler omfattende og krevende utfordringer på et overordnet nivå. Det er blitt vektlagt at iverksettelse og oppfølging må tilpasses lokale forhold og behov, og det er tatt høyde for at utfordringene krever systematisk tilnærming over tid. De nasjonale satsingene for 2012 vil derfor fortsette inn i 2013.

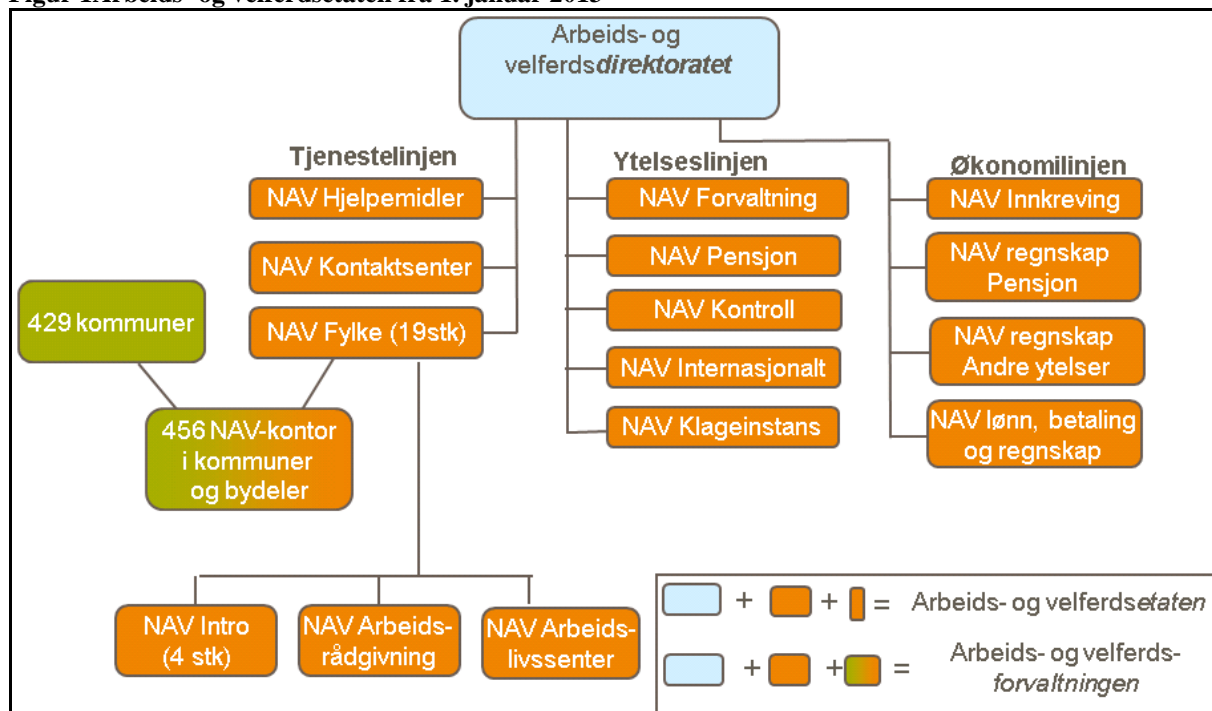
Kompetansestrategien og – policyen til NAV ble ferdigstilt høsten 2012. Formålet er primært å gi føringer for hva slags kompetanse etaten trenger, og er innrettet som et overordnet rammeverk som grunnlag for lokal operasjonalisering og utvikling. Det er særlig lagt vekt på at kompetansestrategien skal brukes for å styrke de nasjonale satsingene i virksomhetsstrategien.

I 2012 ble det etablert et samarbeid med universitets- og høyskolesektoren gjennom opprettelse av eget samarbeidsorgan mellom NAV og Nasjonalt råd for helse- og sosialutdanning, se vedlegg 4.

2.2. Ny organisering i 2012 og fra 1. januar 2013

NAV har enheter i alle kommuner i landet og har om lag 13 000 statlig tilsatte og om lag 5 000 kommunalt tilsatte. I 2012 ble Arbeids- og velferdsdirektoratet omorganisert og i 2012 ble det besluttet at forvaltningsenhetene i alle landets fylker skulle samles under en ledelse og flyttes til Ytelseslinjen med virkning fra 1.1.2013. Fra samme tidspunkt ble NAV Kontaktsenter og NAV Hjelpemidler og tilrettelegging flyttet til Tjenestelinjen.

Figur 1 Arbeids- og velferdsetaten fra 1. januar 2013



Utvikling i gjennomsnittlig utlønnede årsverk i etaten 2010 - 2012:

2010	2011	2012
13 380	12 881	12 900

2.3. Nøkkeltallene for 2012 som viser NAVs arbeidsomfang

I 2012 var det over 2,6 millioner personer sysselsatt i Norge¹. I tillegg var det i snitt nær 66 000 helt ledige personer, dvs. 2,5 prosent² av arbeidsstyrken. I snitt mottok vel 53 000 personer dagpenger og det i alt utlyst nær 236 000 stillinger i NAVs database. Hele 270 000 personer meldte seg som helt ledig en eller annen gang i løpet av 2012.

Ved utgangen av 2012 var det om lag 760 000 alderspensjonister og nær 310 000 uførepensjonister. I gjennomsnitt var det om lag 17 000 personer på ordinære arbeidsmarkedstiltak og vel 56 000 personer deltok månedlig i arbeidsrettede tiltak for de med nedsatt arbeidsevne. Kvalifiseringsprogrammet ble gjennomført i alle landets kommuner og NAV hadde inngått IA-avtale med om lag 50 000 virksomheter.

I 2012 er det utbetalt totalt 349,8 mrd. kroner for de samlede ytelsene som NAV forvalter og får tildeling på, en økning på 18,6 mrd. kroner sammenliknet med 2011. Utbetalt alderspensjon ble i 2012 på 150,5 mrd. kroner, en økning på 15 mrd. kroner i løpet av 2012. Utbetaling av uførepensjon har økt med i overkant av 3,4 mrd. kroner, fra 56,7 mrd. i 2011 til 60,1 i 2012.

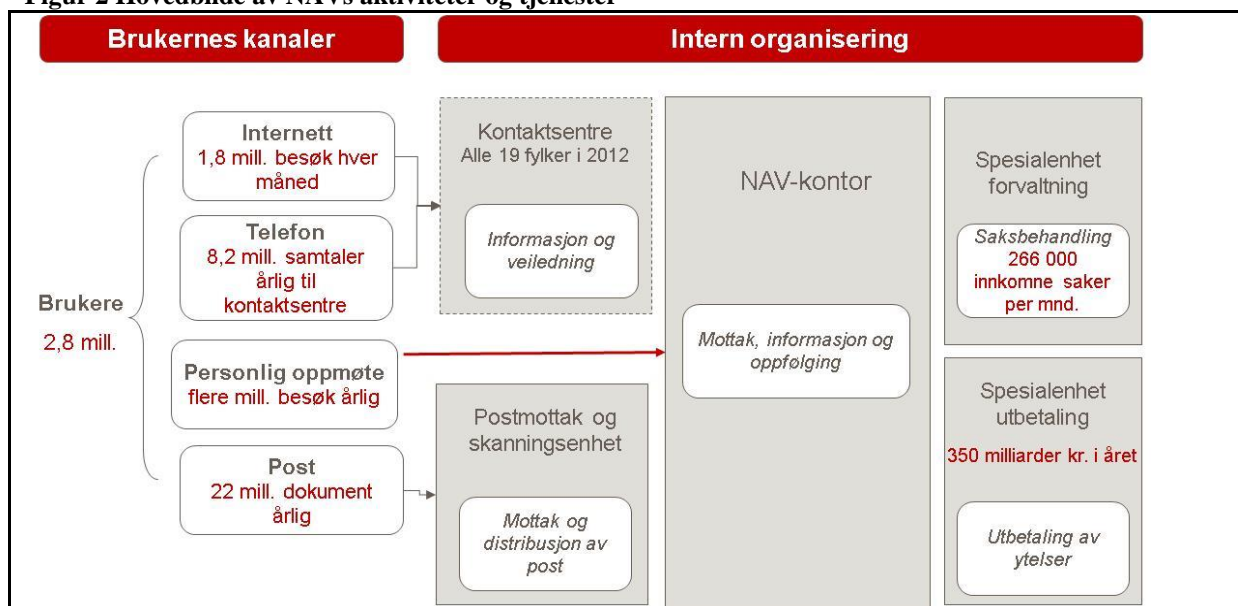
Finanskrisen har også bidratt til økt aktivitet på formidlingsarbeidet innen EU for NAV. I 3. tertial 2012 ble det gitt bistand til 7 100 arbeidsgivere og nær 17 300 arbeidssøkere fra NAV Eures. Begge deler er klart høyere enn tilsvarende periode i 2011. NAV Eures har i tillegg bistått vel 800 arbeidssøkere fra EU med jobb i Norge og har deltatt på mange jobbmesser i inn – og utland.

¹ SSBs AKU-tall fra 7. januar 2013.

² SSBs AKU-undersøkelse angir ledigheten til 3,1 prosent (sesongjustert) for 3. kvartal 2012.

NAVs hverdag og møte med brukerne kan visualiseres gjennom framstillingen i Figur 2 nedenfor.

Figur 2 Hovedbilde av NAVs aktiviteter og tjenester

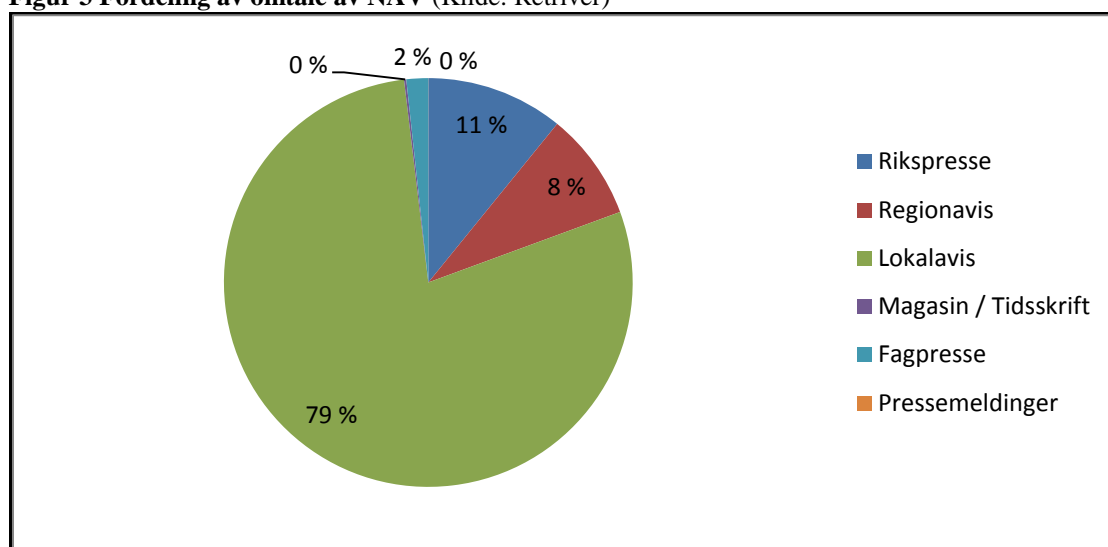


2.4. NAV i media

Kommunikasjon er et viktig strategisk virkemiddel for å nå NAVs mål, og vi jobber i tråd med den statlige kommunikasjonspolitikkenes prinsipper for god kommunikasjon.

Et av innsatsområdene i NAVs virksomhetsstrategi er kunnskapsrik samfunnsaktør. Vi bruker kommunikasjon som et virkemiddel for å synliggjøre NAVs rolle som ekspert på arbeids- og velferdsområdet. Arbeids- og velferdsdirektoratet vektlegger et profesjonelt og aktivt forhold til alle medier og redaksjoner. Det er stor interesse for etatens forvaltningsområde, og i løpet av 2012 er ordet NAV nevnt 37 658 ganger i media. Tilsvarende tall for samme periode året før var 36 993. Økningen fra 2011 til 2012 er på 1,8 prosent. Lokalavisene utgjør hele 79 prosent av dekkningen om NAV, og er sammen med rikspresse (11 %) og regionavis (9 %) NAVs viktigste mediekilder, jf. Retriever statistikk for 2012. Feilmarginen for TV/radio er imidlertid stor fordi TV/radio kun er med i statistikken, dersom det er laget et resymé. Sosiale medier er ikke med i oversikten.

Figur 3 Fordeling av omtale av NAV (Kilde: Retriever)



3. Samfunnsutviklingen – vesentlige utviklingstrekk i 2012

I dette kapitlet omtales noen sentrale trekk ved samfunnsutviklingen som har særlig betydning for NAVs oppgaveløsning.

3.1. Arbeidsmarkedet, konjunkturutviklingen og forventet utvikling framover

Utviklingen på arbeidsmarkedet i Norge var svært stabil gjennom hele fjoråret. Bruttoledigheten gikk ned med 2 prosent i 2012³. I siste kvartal økte bruttoledigheten svakt, ifølge sesongjusterte tall. Tilgangen på nye arbeidssøkere per virkedag holdt seg uendret i siste kvartal, mens det var en liten nedgang i tilgangen på ledige stillinger. I 2012 var i gjennomsnitt 65 700 personer registrert som helt ledige hos NAV. Fire ganger så mange, det vil si hele 270 000 personer, var registrert som helt ledige en eller annen gang i løpet av fjoråret. Dette viser at arbeidsmarkedet i Norge er dynamisk, og at de fleste ledige blir værende ledig i kort tid.

Bruttoledigheten økte i de fleste yrkesgruppene i siste kvartal i 2012, justert for normale sesongvariasjoner. Økningen var størst innen akademiske yrker, helse, pleie og omsorg, samt bygg og anlegg. Industrierbeidere og personer med ingen eller uoppgitt yrkesbakgrunn hadde en nedgang i bruttoledigheten i årets siste tre måneder. Det var ulik utvikling i bruttoledigheten i fylkene i fjorårets siste kvartal. Ifølge sesongjusterte tall falt bruttoledigheten mest i Telemark, mens Finnmark hadde den største økningen denne perioden. Bruttoledigheten var lavest i Sogn og Fjordane og Rogaland, mens den var høyest i Østfold og Oslo.

Høy innenlandsk etterspørsel har bidratt til en solid vekst i fastlandsøkonomien de siste to årene, til tross for de svake konjunktorene internasjonalt. Vi venter at denne tendensen vil fortsette framover. I år og neste år venter vi at veksten i BNP for Fastlands-Norge vil være over det historiske gjennomsnittet som følge av høy vekst i petroleumsinvesteringer, privat konsum og boliginvesteringer. I 2014 venter vi at en bedring i internasjonal økonomi gjennom økt eksport vil kompensere for noe svakere vekstimpulser fra petroleums- og boliginvesteringene. På grunn av den solide utviklingen i norsk økonomi venter vi at sysselsettingen vil fortsette å vokse i år og neste år. Høy befolkningsvekst og økt yrkesdeltakelse vil samtidig bidra til fortsatt vekst i arbeidsstyrken. Arbeidsledigheten ventes derfor å holde seg ganske stabil, med 64 000 registrerte helt ledige i gjennomsnitt i år, for så gå ned til 60 000 neste år.

3.2. Sysselsetting og arbeidsinnvandring

Sysselsettingen fortsatte å øke i 2012, men veksten avtok i 2. halvår. Foreløpige tall fra Nasjonalregnskapet viser at fjorårets samlede sysselsettingsvekst endte på 2,2 prosent, mot en vekst på 1,3 prosent året før. Sesongjusterte tall fra Kvartalsvis nasjonalregnskap (KNR) viser at det ble skapt 54 600 flere nye arbeidsplasser fra 3. kvartal 2011 til 3. kvartal 2012. Hele 92 prosent av disse var jobber på fastlandet. Jobbveksten var størst innen helse- og sosialtjenester, med 13 100 flere sysselsatte, og innen bygge- og anleggsvirksomhet med 8 700 flere sysselsatte. Det ble derimot 2 500 færre jobber innen jordbruk, skogbruk og fiske. Innen industrien var det i produksjon av papirvarer og av kjemiske råvarer at flest jobber forsvant.

Andelen av befolkningen mellom 15 og 74 år som er yrkesaktive var 71,0 prosent i fjerde kvartal 2012, og det er 0,3 prosentpoeng lavere enn i fjerde kvartal 2011. Yrkesdeltakelsen er høyest for menn med 73,8 prosent, mens den for kvinner er 68,1 prosent. Yrkesdeltagelsen er nå lavere enn i fjerde kvartal 2011 for begge kjønnene. Blant kvinner under 25 år økte derimot yrkesaktiviteten i løpet av samme periode, og 12 000 flere unge kvinner ble sysselsatt fra fjerde kvartal 2011 til fjerde kvartal 2012.

³ Bruttoledighet er summen av registrerte helt ledige og arbeidssøkere på tiltak.

SSBs befolkningsstatistikk viser at nettoinnvandringen i 3. kvartal 2012 var på 14 200 personer, den høyeste kvartalsvise nettoinnvandringen som hittil er registrert. Det var flest polakker, litauere og svensker som innvandret. Imidlertid var nettoinnvandringen blant svensker nær null fordi mange reiste hjem igjen. Nettoinnvandringen av polakker og litauere var på 3 900, eller mer enn en fjerdedel av samlet nettoinnvandring i 3. kvartal 2012. Antall innvandrere fra Romania var dobbelt så høyt i 3. kvartal 2012 som i 2. kvartal 2012, og utgjorde den fjerde største gruppen nettoinnvandrere. Nettoinnvandringen fra Spania har også økt, og var på 360 i 3. kvartal 2012. Spanske statsborgere utgjorde for første gang den tiende største gruppen nettoinnvandrere i 2. og 3. kvartal 2012. Sammenliknet med de tre første kvartalene i 2011, er samlet nettoinnvandring i de tre første kvartalene i 2012 nesten identisk.

Ser man på den registrerte ledigheten blant innvandrere i 3. kvartal 2012, viser tall fra SSB⁴ at det var flest registrerte ledige polakker (3 300), litauere (1 100) og svensker (700). Dette gjenspeiler at innvandring til Norge i stor grad er arbeidsrelatert. Målt som andel av arbeidsstyrken, var den registrerte ledigheten betydelig høyere for litauere og polakker enn for svensker og befolkningen som helhet eksklusive innvandrere. Dette kan ses i sammenheng med at hovedtyngden av polakker og litauere har yrkesbakgrunn fra industri- og bygge- og anleggsnæringen, der ledigheten er høyere enn gjennomsnittet. Utviklingen i ledigheten fra 3. kvartal 2011 til 3. kvartal 2012 har også vært ulik mellom personer med bakgrunn fra disse landene. For svenskene har utviklingen vært ganske lik befolkningen eksklusive innvandrere, med en liten nedgang i ledigheten. Litauere hadde en liten oppgang i denne perioden, mens polakkene hadde den største nedgangen i ledighetsraten.

Den registrerte ledigheten i prosent av arbeidsstyrken var lavere i 3. kvartal 2012 enn i 3. kvartal 2011 for innvandrere fra alle verdensregionene. For innvandrere fra de nye EU-landene i Øst-Europa falt ledighetsraten med 0,8 prosentpoeng fra 3. kvartal 2011 til 3. kvartal 2012. Dette må sees i sammenheng med den store nedgangen i ledigheten for polakker denne perioden. Ledighetsprosenten var fortsatt høyere for alle innvandregruppene enn for befolkningen uten innvandrere.

3.3. Uttak av tidlig alderspensjon og arbeidsdeltakelse blant eldre

Det er fortsatt sterk vekst i antall alderspensjonister. Ved utgangen av desember 2012 var antallet mottakere 760 000, 96 200 flere enn ved utgangen av 2010 og 41 400 flere enn ved utgangen av 2011. Den store økningen skyldes først og fremst at mange i alderen 62–66 år har fått rett til å ta ut alderspensjon. I tillegg er årskullene som har fylt 67 år i løpet av 2011 og 2012 store.

I desember 2012 mottok nesten 57 000 personer under 67 år alderspensjon, 21 000 flere enn i desember 2011. Av disse mottakerne var i underkant av 80 prosent menn. En viktig årsak til forskjellen mellom kvinner og menn, er at kvinner i større grad enn menn allerede mottar andre pensjoner og dermed ikke har rett til alderspensjon. Det er også flere kvinner enn menn som har for lav pensjonsopptjening til å kunne ta ut tidlig alderspensjon.

Det er også en høyere andel menn enn kvinner som har tatt ut tidlig alderspensjon blant dem som har mulighet til det – henholdsvis 54 og 28 prosent ved utgangen av 2012. En forklaring er trolig at kvinner i gjennomsnitt har lavere pensjonsopptjening og derfor i mindre grad synes tidlig uttak gir en pensjon de kan leve av. Forskjellen kan til dels også forklares med at flere kvinner jobber i offentlig sektor og dermed kan ta ut offentlig AFP fra 62 år. At kvinner har lengre forventet levealder enn menn, og derfor tjener mer på å utsette uttaket, kan også ha betydning.

Det var en markant økning i andelen av befolkningen i alderen 62–66 år som mottok en form for pensjon⁵ etter innføringen av det nye regelverket i januar 2011. I desember 2012 mottok 69 prosent i denne aldersgruppen en pensjon, mens bare 57–58 prosent i samme aldersgruppe mottok en pensjon ved utgangen av årene 2008–2010. Økningen skyldes at denne aldersgruppen har fått muligheten til

⁴ SSB har koblet NAVs tall over registrerte ledige som er bosatt i Norge ifølge Det sentrale folkeregisteret med opplysninger over landbakgrunn. En person er definert som innvandrer når personen er født i utlandet og har utenlandske foreldre.

⁵ Omfatter her alderspensjon, AFP, uførepensjon og gjenlevendepensjon.

uttak av alderspensjon. Men på samme tid har andelen som mottar AFP og uførepensjon gått ned. Det kan tolkes som at en del som har tatt ut alderspensjon, har gjort dette i stedet for uttak av uførepensjon eller AFP.

Selv om flere enn før mottar alderspensjon, fortsetter mange av pensjonsmottakerne å arbeide. Ved utgangen av 3. kvartal 2012 var 65 prosent av alderspensjonistene under 67 år registrert som arbeidstakere.⁶ Andelen var like høy både blant pensjonister med hel og gradert alderspensjon. De fleste som kombinerer alderspensjon og arbeid, arbeider heltid. Nesten 80 prosent har en avtalt arbeidstid på over 30 timer. Videre økte andelen av befolkningen over 60 år i registrert arbeid fra utgangen av 3. kvartal 2010 til 2012. Økningen er større enn for befolkningen for øvrig, og særlig stor for aldersgruppen 62–66 år. Her økte andelen i arbeid fra 39 til 42 prosent. Dette er en utvikling som har vart i flere år. En analyse av Bråthen og Bakken (2012)⁷ viser at pensjonsreformen har bidratt til at personer som har vært omfattet av det nye regelverket, har en signifikant høyere sannsynlighet for å fortsette i jobb. Dahl og Lien (2013)⁸ viser at de som jobber i privat sektor med rett til AFP har økt sin jobbsannsynlighet mest.

3.4. Utviklingen i sykefravær og personer med nedsatt arbeidsevne /arbeidsuførhet

Sykefraværet har vist en synkende tendens de to siste årene, men denne trenden ble brutt i 3. kvartal 2012.⁹ Fra 2. til 3. kvartal økte det totale sykefraværet med 0,7 prosent justert for sesongvariasjon. Det legemeldte sykefraværet alene økte med 1,5 prosent. Det var bare små forskjeller mellom kvinner og menn.

Sesongjusterte tall ble utviklet av NAV og SSB i samarbeid og publisert første gang i september 2012. De er justert for både vanlig sesongvariasjon og influensarelatert sykefravær, og beskriver dermed den underliggende utviklingen i sykefraværet. Sammenligner vi de sesongjusterte tallene for 3. kvartal 2012 med 2. kvartal 2001, referansekvartalet da IA-avtalen ble undertegnet, har det totale sykefraværet gått ned med 11,5 prosent, mens det legemeldte fraværet har gått ned med 14,5 prosent. Nedgangen er fortsatt mindre enn IA-målet på 20 prosent, og forskjellen er stor mellom kvinner og menn – henholdsvis en reduksjon i det totale fraværet på 6,9 og 17,4 prosent.

Økt bruk av gradert sykmelding er et sentralt tiltak i IA-arbeidet. Andelen av de legemeldte sykefraværstilfellene som har vært graderte har økt de siste årene og dermed bidratt til nedgangen i sykefraværet. Avviklingen av ordningen med aktiv sykmelding 1. juli 2011 medvirket trolig til den økte bruken av graderte sykmeldinger, siden mange av dem som ellers ville hatt aktiv sykmelding kan ha fått gradert sykmelding i stedet. Men i 3. kvartal 2012 er det tegn til at bruken av gradering stagnerer: Andelen var da på 22,4 prosent, mot 22,1 prosent i 3. kvartal 2011.

Antall mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP) gikk ned det siste året. Fra oktober 2011 til oktober 2012 ble antall mottakere redusert med 4,5 prosent. Noe av denne nedgangen skyldes en ekstraordinær innsats i behandlingen av uføresøknader rundt årsskiftet 2011/2012, som førte til at det ble mange nye uførepensjonister. En stor andel av disse hadde et tidligere vedtak om tidsbegrenset uførestønad og mottok arbeidsavklaringspenger. I oktober var det registrert 165 800 mottakere av arbeidsavklaringspenger.¹⁰

⁶ Ifølge Arbeidsgiver-/arbeidstakerregisteret. Tallet inkluderer ikke selvstendig næringsdrivende.

⁷ Bråthen, Magne og Bakken, Frøydis (2012) «Seniorer i arbeidslivet – hva påvirker beslutningen om å fortsette i jobb?» Arbeid og velferd, 3–2012, 38–48.

⁸ Dahl, Espen Halland og Lien, Ole Christian (2013) «Pensjonsreformen – flere eldre i arbeid» Arbeid og velferd, 1–2013, 58–71.

⁹ Sykefraværstatistikken for 4. kvartal 2012 publiseres 14. mars 2013.

¹⁰ På grunn av feil i statistikksystemet for AAP er det faktiske antallet mottakere antagelig noe høyere enn de publiserte tallene viser. Feilen vil bli rettet når desembertallene publiseres, dette vil skje i løpet av 1. kvartal.

Det var en tilsvarende, men noe svakere nedgang når vi ser på alle personer registrert med nedsatt arbeidsevne¹¹. Ved utgangen av 2012 var 211 300 personer registrert med nedsatt arbeidsevne. Dette er 4 100 færre enn ved utgangen av 2011, en nedgang på to prosent. Også her er trolig den viktigste årsaken at en del personer registrert med nedsatt arbeidsevne har fått innvilget uførepensjon, og derfor ikke lenger inngår i statistikken for denne målgruppen.

Den økte overgangen fra arbeidsavklaringspenger til uførepensjon blant tidligere mottakere av tidsbegrenset uførestønad har bidratt til vekst i antall uførepensjonister både i 2011 og 2012. Ved utgangen av september 2012 mottok 309 800 personer uførepensjon.¹² Dette er 6 700 flere enn på samme tidspunkt i 2011, en økning på 2,2 prosent. Andelen av befolkningen i alderen 18-67 år som mottar uførepensjon, var uendret på 9,5 prosent.

De store etterkrigskullene vil kunne bidra til at tilstrømmingen av nye uførepensjonister blir høy også i årene framover. Økende utdanningsnivå og generell bedring i helsetilstanden i de eldre aldersgruppene kan imidlertid trekke i motsatt retning. Avgangen til alderspensjon er økende og vil nå et toppunkt i 2013. Dette vil bidra til å dempe veksten i antall uførepensjonister.

3.5. Utviklingen på fattigdomsområdet¹³

Norge var det landet i Europa som hadde jevnest inntektsfordeling i 2010¹⁴. Det har vært lite endring i inntektsfordelingen i Norge de siste årene. Den tidelen av befolkningen med høyest inntekt disponerte 21 prosent av all inntekt i 2011. Til sammenlikning disponerte tidelen som hadde lavest inntekt 4 prosent av all inntekt.

I 2011 var 4,8 prosent av befolkningen inntektsfattige i relativ forstand¹⁵, når vi bruker OECDs ekvivalensskala og 50 prosent av medianinntekten som grense (OECD-50). Dette var en økning sammenliknet med årene før. I 2010 utgjorde den samme andelen 4,5 prosent av befolkningen.

3,3 prosent var vedvarende fattige¹⁶ slik vi hadde året før. Etter EUs definisjon har det vært en nedgang i antall personer med lavinntekt.

Det har vært en nedgang i forekomsten av lavinntekt innen de store trygdegruppene. Alderspensjonistene regnes ikke lenger som en lavinntektsgruppe. Andelen med lavinntekt er klart høyere blant personer med arbeidsavklaringspenger enn blant uføre- og alderspensjonister. Mottakere av flere andre ytelser fra NAV er sterkt overrepresentert blant personer med lavinntekt, særlig mottakere av økonomisk sosialhjelp og langtidsledige. Andelene med årlig lavinntekt i de sistnevnte brukergruppene økte fra 2010 til 2011. 30 prosent av sosialhjelpsmottakerne og 25 prosent av de langtidsledige var inntektsfattige (regnet etter OECD-50). Økningen var spesielt stor blant de som får kvalifiseringsstønad. Andelen med lavinntekt økte blant disse fra 24 til 36 prosent.

Nesten en tredel av dem med lavinntekt i perioden 2009-2011 var i alderen 18-34 år. Det er unge i alderen 18-34 år som i dag har størst sannsynlighet for å ha vedvarende lavinntekt.

¹¹ Personer med nedsatt arbeidsevne omfatter personer NAV har vurdert til å ha behov for ”spesielt tilpasset innsats” eller ”varig tilpasset innsats” for å komme i jobb, som deltar på et tiltak forbeholdt denne gruppen, eller som har søkt om arbeidsavklaringspenger, men ennå ikke gjennomført en arbeidsevnevurdering.

¹² En endring i NAVs fagsystem har påvirket kvaliteten på årsstatistikken for uførepensjon. Det arbeides derfor med å kvalitetssikre datagrunnlaget, og publisering av årsstatistikken er utsatt til medio mars.

¹³ Hvis ikke annet er oppgitt er kilden: SSB (2013): Inntektsstatistikk for husholdninger. Ulike grupper, 2011.

Flere unge med lavinntekt. <http://www.ssb.no/emner/05/01/inntind/>. Frigitt og lest: 14.02.13.

¹⁴ <http://www.ssb.no/emner/05/01/iffor/>

¹⁵ Fattigdom er her definert som årlig husholdningsinntekt per forbruksenhet på under 50 prosent av medianinntekten, med OECDs ekvivalensskala (OECD-50). Statistikken gjelder for hele befolkningen, eksklusive studenter.

¹⁶ Med vedvarende menes en gjennomsnittlig husholdningsinntekt etter skatt (per forbruksenhet) som i en treårsperioden 2009-2011 var lavere enn lavinntektsgrensen OECD-50. Hele befolkningen, eksklusive studenter.

Andelen barn i husholdninger med vedvarende lavinntekt har holdt seg stabil de siste årene. Imidlertid blir andelen barn med innvandrerbakgrunn i denne gruppen stadig større. I perioden 2009-2011 utgjorde de 47 prosent av alle barn i lavinntektsgruppen, mot 39 prosent i 2004-2006 (EU-60).

Andelen med årlig lavinntekt blant ikke-vestlige innvandrere generelt er på 25 prosent (OECD-50).

3.5.1. Økonomisk sosialhjelp og kvalifiseringsprogrammet

3,6 prosent av befolkningen mellom 18 og 66 år mottok økonomisk sosialhjelp en eller annen gang i løpet av 2011. De unge mottar hyppigst slik hjelp. Blant 18-24-åringene fikk 6 prosent økonomisk sosialhjelp.

I 2011 mottok 44 000 personer økonomisk sosialhjelp i minst seks måneder, en nedgang på 10 000 sammenlignet med 2005. Det er også færre som har sosialhjelp som hovedinntektskilde.

Gjennom hele 2011 og første halvdel av 2012 var det færre deltakere på kvalifiseringsprogrammet. Denne nedgangen ser nå ut til å ha stoppet opp, og antallet lå stabilt på rundt 6 300 i 2. halvår 2012. I desember 2012 var det 6 240 deltakere.

I 2012 gikk 34 prosent av dem som gjennomførte eller planmessig avvirket kvalifiseringsprogram over i arbeid på heltid eller deltid, med eller uten lønnstilskudd. Til sammen gikk 50 prosent over i arbeid eller et arbeidsrettet løp (arbeid, arbeidsmarkedstiltak eller skolegang/utdanning).

Innføringen av kvalifiseringsprogrammet har først og fremst hatt virket inn på andelen langtidsmottakere av sosialhjelp, målgruppen for ordningen. Programmet ser i liten grad ut til å ha innvirkning på totalt antall sosialhjelpsmottakere og kommunenes utgifter til økonomisk sosialhjelp¹⁷.

3.6. Sentrale regelverksendringer

3.6.1. Endringer i reglene for sykefraværsoppfølgingen

Endringer i regelverket for sykefraværsoppfølging knyttet til IA-avtalen ble iverksatt 1. juli 2011. Arbeidsgiver fikk ansvar for at oppfølgingsplanen skulle utarbeides innen fire ukers sykmelding (tidligere seks uker), og at dialogmøte 1 skulle gjennomføres innen sju uker (tidligere tolv uker). I tillegg ble reglene om sanksjoner når pliktene i oppfølgingsprosessen ikke overholdes, skjerpet. Arbeidsgiver og sykmelder kan bli ilagt overtredelsesgebyrer, og den sykmeldte kan risikere at sykepengene blir stoppet. Samtidig ble ordningen med aktiv sykmelding avvirket. Det er vanskelig å si noe om effekten av disse tiltakene, men sesongjusterte tall for legemeldt sykefravær viser en sammenhengende nedgang i 2011 og første halvår 2012, med hovedtyngden av nedgangen i det siste kvartalet før og det første kvartalet etter regelendringene.

3.6.2. Endringer i kontantstøtteleven fra 1. august 2012

Endringer i kontantstøtteleven trådte i kraft fra 1. august 2012. Disse endringene innebar at kontantstøtten ble avvirket for toåringer. Graderingsreglene for ettåringer ble endret fra fem til to satser – hvor kontantstøtte nå gis med hel eller halv sats. Videre ble det innført aldersdifferensierte satser, slik at de yngste ettåringene (13-18 måneder) får utbetalt 5 000 kroner per måned i full sats, mens de eldste ettåringene (19-23 måneder) får utbetalt 3 303 kroner per måned.

¹⁷ Kann, IC. og Ohrem Naper, S. (2012). Utviklingen i økonomisk sosialhjelp 2005-2011. Arbeid og velferd nr. 3/2012 og Djuve, AB, Nielsen, RA og Strand, AH (2012). Kvalifiseringsprogrammet og sosialhjelpsutgiftene. Fafo-rapport 2012: 63.

Ved utgangen av 2012 var det i mer enn 16 000 barn som ga foreldre rett til kontantstøtte, etter det nye regelverket. Dette utgjorde 28 prosent av barn i kontantstøttealder. Til sammenlikning var tilsvarende andel ett år tidligere 25 prosent, mens det ble gitt kontantstøtte for rundt 30 prosent av ettåringene som mottok kontantstøtte. Det har vært en nedgang i antall kontantstøttemottakere hvert år de siste ti årene, ettersom flere og flere barn har fått plass i barnehage. Men etter omleggingen av ordningen i 2012, med høyere satser for de yngste barna, er det nå en noe større etterspørsel etter kontantstøtte etter hovedopptaket i barnehagene i august. Endringene kan også ha påvirket foreldrenes yrkesmønster. Det er foreløpig for tidlig å fastslå dette. Derfor vil NAV analysere dette nærmere i løpet av 2013.

3.6.3. Utvidet fedrekvote og utvidet samlet foreldrepengeperiode

Fedrekvoten, det vil si den delen av foreldrepermisjonen som er forbeholdt barnets far, ble utvidet fra 10 til 12 uker for barn født etter 1. juli 2011. Vi ser effekter av denne regelendringen i statistikken for 2012. Effektene av regelendringen vil fortsette i 2013, muligens også i 2014. Dette skyldes at regelendringen vil få effekt for barn født helt fram til 30. juni 2012, samtidig som fedre vanligvis tar permisjon i siste del av foreldrepengeperioden. Av de fedre som mottok foreldrepenger i 2012, har andelen som mottok stønad i 12 uker eller mer økt fra 8 prosent i 2011 til 28 prosent i 2012, mens andelen som mottok stønad i nøyaktig 12 uker økte fra 0,6 til 21 prosent.

Totalt antall fedre som mottok foreldrepenger i 2012 økte med 6 prosent sammenlignet med 2011. En vesentlig del av veksten skyldes regelendringer og at flere fedre har fått rett til å ta ut fedrekvote. Fedre med barn født før 1. juli 2010 kunne ikke ta ut fedrekvote hvis mor arbeidet mindre enn 50 prosent før fødselen. Etter innføring av arbeidsavklaringspenger fra 1. mars 2010 har flere mødre fått rett til foreldrepenger, og flere fedre fått mulighet til å ta ut fedrekvote. Dette fordi perioder med arbeidsavklaringspenger teller med i opptjeningsperioden for foreldrepenger. En annen årsak til veksten er at de siste årenes utvidelser av fedrekvoten har ført til at flere fedre velger gradert uttak av foreldrepenger, og til at flere fedre deler opp foreldrepengeperioden, slik at hver far kommer med i flere statistikkperioder.¹⁸

Den totale foreldrepengeperioden ble utvidet med en uke fra 1. juli 2011, fra 46 til 47 uker ved 100 prosent dekningsgrad. Den del av perioden som ikke er øremerket fedrene er dermed blitt redusert med en uke. De mødre som tar ut hele fellesperioden må derved avslutte sin del av foreldrepengeperioden en uke tidligere. Dette har ført til en liten reduksjon i antall mødre med foreldrepermisjon. Antall kvinnelige mottakere av foreldrepenger ble redusert med én prosent fra 2011 til 2012.

3.6.4. Endrede regler for aktivitetskrav for enslige forsørgere

Fra januar 2012 er aktivitetskravet utvidet til å gjelde alle nye mottakere av overgangsstønad hvor yngste barn er over ett år. Tidligere var aldersgrensen tre år. Blant de som mottar overgangsstønad og har yngste barn mellom ett og to år, er det nå en høyere andel aktive enn på samme tid ett år før. Fra desember 2011 til desember 2012 økte andelen aktive med seks prosentpoeng, til 66 prosent.

¹⁸ Antall fedre som tar ut 12 uker med fedrekvote vil være høyere enn det statistikken viser, både fordi mange fedre utsetter deler av fedrekvoten til senere, og fordi foreldrepenger kan tas ut til barnet er tre år gammelt.

4. Årets aktiviteter og resultater

4.1. Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad

Overordnet vurdering av oppfølgingsområdet

NAV leverer gjennomgående stadig bedre resultater på de områdene vi måler oppfølgingsinnsats. Det gjelder blant annet for arbeidsledige, ungdom, personer med nedsatt arbeidsevne og sykemeldte. Analyser av kvalifiseringsprogrammet indikerer positive virkninger ved at flere deltakere på kvalifiseringsprogram gir færre sosialhjelpsmottakere og lavere andel langtidsmottakere av sosialhjelp. Flere brukere får oppfølging og viktige brukergrupper får hyppigere oppfølging. Videre indikerer også markedsindikatorerne framgang. Totalt sett er det grunnlag for å hevde at NAV har et bedre grep om oppgavemengden og bedre kontroll over virksomheten enn tidligere.

Denne framgangen gir likevel ikke grunnlag for å være fornøyd med de effektene som oppnås av arbeidsinnsatsen som legges ned. Overgangen til arbeid ligger generelt noe lavere enn ambisjonen. I tilstandsrapporten utarbeidet som et ledd i «En langsiktig plan for oppfølging» ble det blant annet påpekt at de politiske forventningene til oppfølgingsarbeidet i den nye arbeids- og velferdsforvaltningen har vært svært høye. Samtidig har innføringen av en ambisiøs oppfølgingsmetodikk og et nytt juridisk basert oppfølgingsregime, både ført til at flere grupper nå har fått tilgang til slike tjenester og til at de faglige kravene til forvaltningen er betydelig skjerpet. Samlet gir dette store utfordringer på et komplekst og krevende område. Samtidig blir det viktig å vurdere nærmere hva som kan være realistiske målsettinger for NAVs oppfølgingsvirksomhet.

Flere grupper og individer enn tidligere vurderes nå i forhold til et arbeids- og aktivitetsrettet løp. Resultatet har blant annet vært en vekst i antallet registrert med nedsatt arbeidsevne og brukere med arbeidsavklaringspenger, og etterhvert også langt større «køer» inn mot arbeidsrettede tiltak.

Det pågår eller planlegges en rekke satsninger som er viktige for det framtidige oppfølgingsarbeidet i NAV-forvaltningen. Disse omhandler blant annet kompetanseutvikling, kvalitetsarbeid, metodikkutvikling og utvikling av nye oppfølgingsroller i kontorene.

Med utgangspunkt i den nye virksomhetsstrategien, har direktoratet startet det langsiktige arbeidet både i direktoratet og fylkene, med å styrke våre medarbeideres arbeidsmarkedskompetanse og ferdigheter i veiledning og samhandling med brukerne.

Selv om aktivitetsmålingene på oppfølgingsområdet viser en positiv utvikling – og selv om det foregår et omfattende arbeid med kompetanse- og fagutvikling og kvalitetssikring, – vil vi allikevel peke på at det synes å være et gap mellom ambisiøse (politiske) forventninger og hva som er mulig å få til innen dagens ressursrammer i NAV-kontorene. Indikasjonene på manglende kvalitet i brukeroppfølgingen kan langt på vei ses som et uttrykk for at en har begrenset med tid og ressurser til tilstrekkelig avklaring og oppfølging. Kvalitet henger i denne sammenhengen nært sammen med kvantiteter, dvs. de faktiske ressurser en har til rådighet for å håndtere en stor brukermasse.

4.1.1. Overgang til arbeid

Flere personer med nedsatt arbeidsevne fikk jobb i 2012

Situasjonen på arbeidsmarkedet er den faktoren som betyr mest for overgang til arbeid.

Flere personer med nedsatt arbeidsevne fikk jobb i 2012 sammenlignet med 2011. For ordinære arbeidssøkere var resultatet motsatt¹⁹, se Figur 4 og Figur 5.

¹⁹ Men flere i desember 2012 enn i desember 2011.

I 2012 var det ca. 97 600 arbeidssøkere (8 100 arbeidssøkere i gjennomsnitt pr. måned) og 30 500 personer med nedsatt arbeidsevne (2 500 i gjennomsnitt pr. måned) som hadde avgang til arbeid. Utviklingen i antallet som har overgang til arbeid, gikk ned med 7 prosent for arbeidssøkere fra 2011 til 2012, men økte med 13 prosent for personer med nedsatt arbeidsevne.

Vi har ikke tilstrekkelig kunnskap om årsaksforholdene, men mulige forklaringer til dette kan være følgende:

Ordinære arbeidssøkere

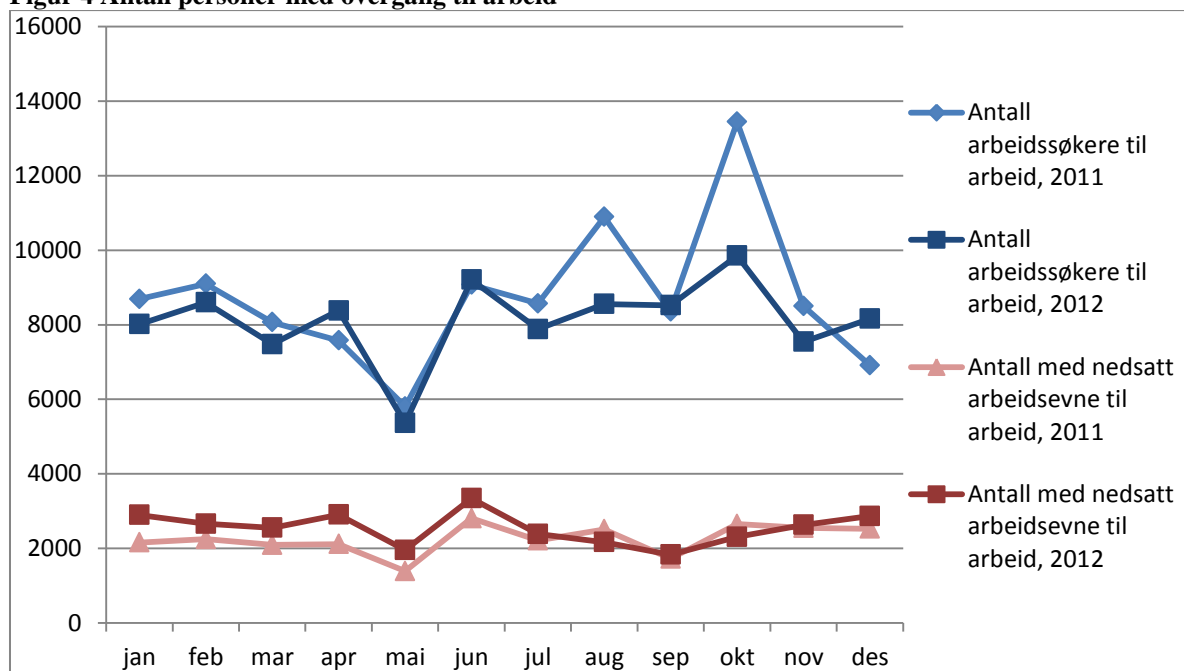
Det har vært et stabilt godt arbeidsmarked over lengre tid. I et godt arbeidsmarked vil brukere med kvalifikasjoner relativt raskt kunne finne arbeid, mens en større del av NAVs brukere er personer som trenger mer bistand for å komme i jobb.

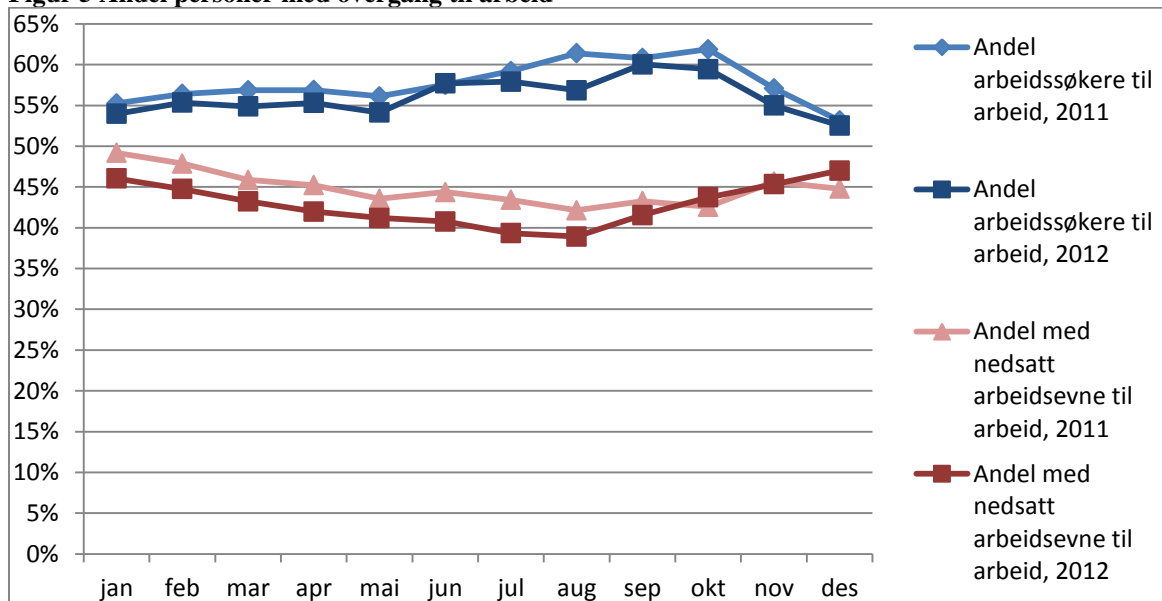
Det er ubalanse mellom arbeidsgivers behov og tilgangen på relevant ledig arbeidskraft. Mange arbeidssøkere har ikke den kompetansen som markedet etterspør.

Personer med nedsatt arbeidsevne

For personer med nedsatt arbeidsevne som har gjennomført et «attføringsløp» med kvalifisering/ omskolering, vil situasjonen på arbeidsmarkedet bety mye for hvor raskt en kommer i jobb. Et stabilt godt arbeidsmarked gir gode muligheter for raskt å komme i arbeid.

Figur 4 Antall personer med overgang til arbeid



Figur 5 Andel personer med overgang til arbeid²⁰

Figur 5 viser at resultatene i 2012 i hovedsak har samme utvikling som i 2011. For 2012 var det satt et krav om at 65 prosent av arbeidssøkere og 45 prosent av personer med nedsatt arbeidsevne skulle ha avgang til arbeid. Resultatene for andel personer med overgang til arbeid er svakere i 2012 enn i 2011. For ordinære arbeidssøkere er resultatet også betydelig lavere enn det nivået NAV ønsker å oppnå.

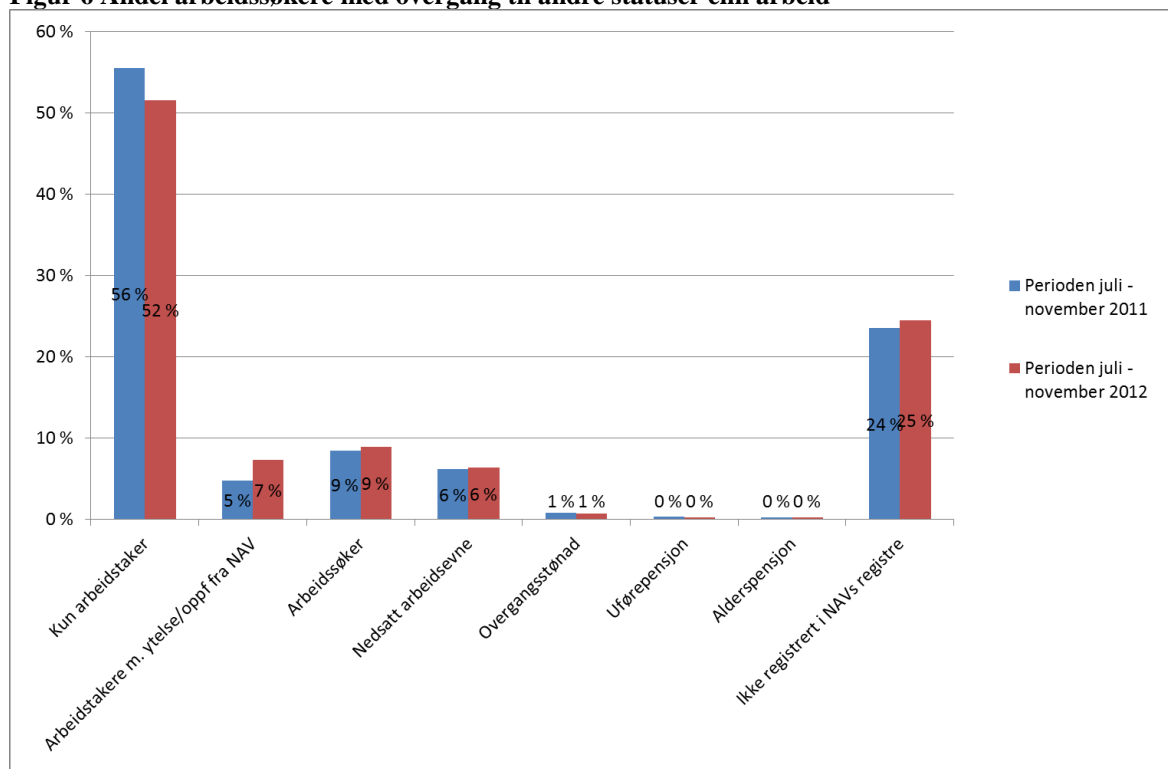
Arbeidssøkeres overgang til andre stater

Det har vært en økning av personer som har hatt avgang fra status som arbeidssøkere og som enten er kommet tilbake som arbeidssøkere eller som ikke lenger er i NAVs registre (inkludert Aa-registeret). De som ikke lenger er i våre registre kan være personer som begynner i utdanning, egenetablering eller lignende.

Det er ikke en tendens til økt overgang til nedsatt arbeidsevne, overgangsstønnad, uførepensjon eller alderspensjon.

²⁰ Det er ulik sesongprofil på overgangen til arbeid for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. For arbeidssøkere er det en spesielt høy andel som har avgang til arbeid i perioden august – oktober. Dette er på grunn av at man har mange permitterte på vinteren dvs. 6 måneder før denne perioden. Permitterte har en større sannsynlighet for å gå tilbake til arbeid og dette medfører at resultatene blir spesielt høye i denne perioden.

For personer med nedsatt arbeidsevne er det andre faktorer som påvirker sesongprofilen. Andelen som har avgang til arbeid er høyest i januar og februar og dette er nok påvirket av at det i denne perioden er personer som har fullført utdanning 6 måneder tidligere (dvs. til sommeren). I andre perioder av året er det i større grad personer som har avgang til uførepensjon eller personer som ikke har klart å fullføre utdanning til normalt tid og som derfor har noe mindre sannsynlighet for overgang til arbeid.

Figur 6 Andel arbeidssøkere med overgang til andre statuser enn arbeid

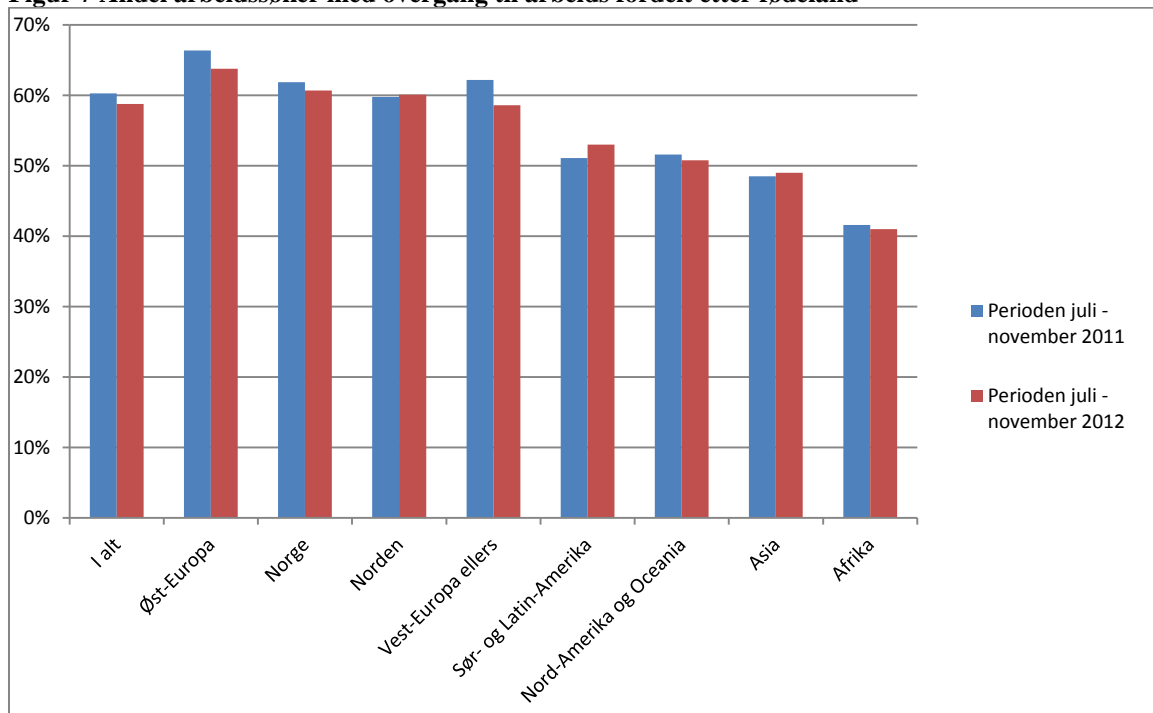
De to kolonnene til venstre viser de to kategoriene som er inkludert i «overgang til arbeid»-indikatoren. Totalt sett har nedgangen for disse to gruppene vært på 1,5 prosentpoeng i de to periodene som sammenlignes i figuren.

Langtidsledige har større problemer med å få jobb enn personer som har kortere varighet som arbeidssøker

Arbeidssøkere som har vært arbeidssøker i mer enn 26 uker har lavere overgang til arbeid enn personer som har kortere varighet som arbeidssøker. De som har lengst arbeidssøkervarighet (over 80 uker), har en betydelig lavere overgang til arbeid enn de andre gruppene.

Store variasjoner i overgang til arbeid for arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn

I perioden juli – november 2012 hadde 55 prosent av arbeidssøkerne med innvandrerbakgrunn (basert på fødeland) overgang til arbeid. Det er store variasjoner mellom innvandrergruppene. Øst-Europa hadde høyest andel med overgang til arbeid (64 prosent), deretter personer født i Norden med 59 prosent. Personer som er født i Afrika, har lavest overgang til arbeid med 40 prosent.

Figur 7 Andel arbeidssøker med overgang til arbeids fordelt etter fødeland

Det var en liten økning i overgangen til arbeid for personer fra Norden, Sør- og Latin-Amerika og Asia sammenliknet med 2011. For de andre gruppene har det vært nedgang.

Personer i målgruppen for jobbstrategien har høyere overgang til arbeid enn gruppen med nedsatt arbeidsevne generelt.

Jobbstrategien skal hjelpe personer under 30 år som har mottatt arbeidsavklaringspenger i mer enn ett år til å komme i arbeid. I perioden februar – juni 2012 hadde 1 960 personer i målgruppen avgang fra ytelsen. Av disse var 1 060 (54 prosent) registrert i arbeid seks måneder senere. Dette er 12 prosentpoeng høyere enn for gruppen med nedsatt arbeidsevne generelt sett.

4.1.2. Flere brukere fikk oppfølging fra NAV i 2012

Flere brukere fikk oppfølging fra NAV i 2012 enn i 2011. Etaten nådde målet for oppfølging av ordinære arbeidssøkere, ungdom, personer med nedsatt arbeidsevne, sykmeldte (*dialogmøte 2*). Ungdom er en prioritert gruppe, og det er et godt samarbeid med fylkeskommunen i arbeidet med ungdom.

Utfordringer

Det er fortsatt en utfordring å øke arbeidsrettingen i oppfølgingsarbeidet. For eksempel er resultatene for andel arbeidssøkere med jobbmatch (*kopling av ledige stillinger mot arbeidssøkere med relevante kvalifikasjoner*) ikke gode nok tross nær en tre-dobling sammenlignet med i fjor. Det er også fylkesvise forskjeller i resultatoppgjøret.

Det er også en utfordring å sikre god nok kvalitet både i de vurderinger som gjøres og i aktivitetsplaner som utarbeides²¹.

Tiltak

I 2012 har vi hatt en egen styringsparameter «Andel arbeidssøkere med jobbmatch», med månedlig resultatoppfølging. Arbeidsretting i oppfølgingsarbeidet er også jevnlig tema i styringsdialogen med fylkene. Dette har gitt effekt, med en betydelig bedring av resultatene.

²¹ Utfordringen er blant annet knyttet til å sikre tilstrekkelig arbeidsfokus i oppfølgingsarbeidet.

2012 har vært preget av arbeidet med å sikre mer like arbeidsprosesser knyttet til oppfølgingsarbeidet i NAV. Gjennom implementering av Standard for arbeidsrettet brukeroppfølging²² er ambisjonen å øke arbeidsrettingen og bedre kvaliteten på våre tjenester. Dette arbeidet har høy prioritet også i 2013.

Arbeidet med implementering av standarden har hatt stor oppmerksomhet. Mange fylker nevner også at beslutter-rollen som er innført i forbindelse med ny saksflyt på uføre, har bidratt til å heve kompetansen på arbeidsevnevurdering som metode.

Som et ledd i operasjonaliseringen av virksomhetsstrategien påbegynte direktoratet i 2012 et arbeid med å utvikle en felles plattform i NAV med prinsipper for god veiledning. Dette er ledd i en mer langsiktig satsing hvor målet er å styrke etatens kompetanse på veiledningsområdet. Mange fylker rapporterer at de vektlegger opplæring i ulike veiledningsmetoder, blant annet motiverende intervju (MI)²³. Det er også igangsatt arbeid for å styrke arbeidsmarkedskompetansen. Lokalt har fylkene etablert undervisningstilbud, foretatt organisering av markedsteam/-nettverk og informasjonstiltak (markedsinformasjon). I tillegg har direktoratet i samarbeid med fem fylker iverksatt etablering av et opplæringsprogram for å styrke arbeidsmarkedskompetansen i NAV. Første fase av arbeidet ble fullført i november 2012.

I 2013 vil vi gjennomføre kvalitetsmålinger på gjennomførte arbeidsevnevurderinger. I arbeidet med å bedre kvaliteten vil vi i 2013 også ha oppmerksomhet på registreringspraksis og å sikre gode registreringsrutiner. Tiltakene for å øke arbeidsrettingen og bedre kvaliteten vil kunne bidra til å få flere brukere i arbeid.

Arbeidsrettet oppfølging av ulike brukergrupper

Stor gjennomstrømming av arbeidssøkere

Det er stor gjennomstrømming av arbeidssøkere til NAV. I 2012 var det registrert ca. 270 000 arbeidssøkere. Antallet helt ledig var gjennomsnittlig 65 700.

Flere arbeidssøkere fikk oppfølging i 2012

Andelen arbeidssøkere med oppfølging siste tre måneder var i gjennomsnitt 81 prosent i 2012. Dette er fem prosentpoeng høyere enn i 2011, og ett prosentpoeng høyere enn etatens målsetting. For arbeidssøkere med lengre arbeidssøkervarighet enn 3 måneder er måloppnåelsen 75 prosent.

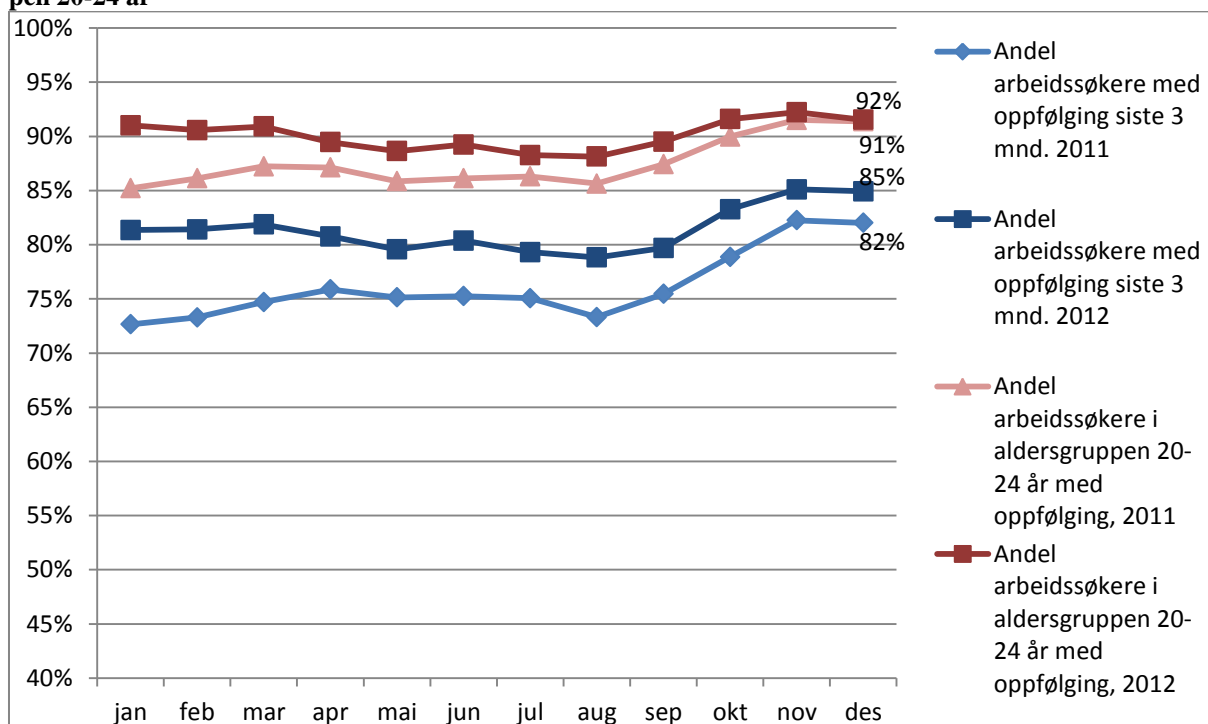
Ungdom er prioritert i oppfølgingsarbeidet

Måloppnåelsen er høyest i de yngste aldersgruppene. I aldersgruppen 20-24 år ble 90 prosent fulgt opp i 2012, dvs. tre prosentpoeng høyere enn i 2011.

Resultatene økte i 3. tertial til henholdsvis 97 prosent for ungdom under 20 år og i 91 prosent for gruppen 20-24 år.

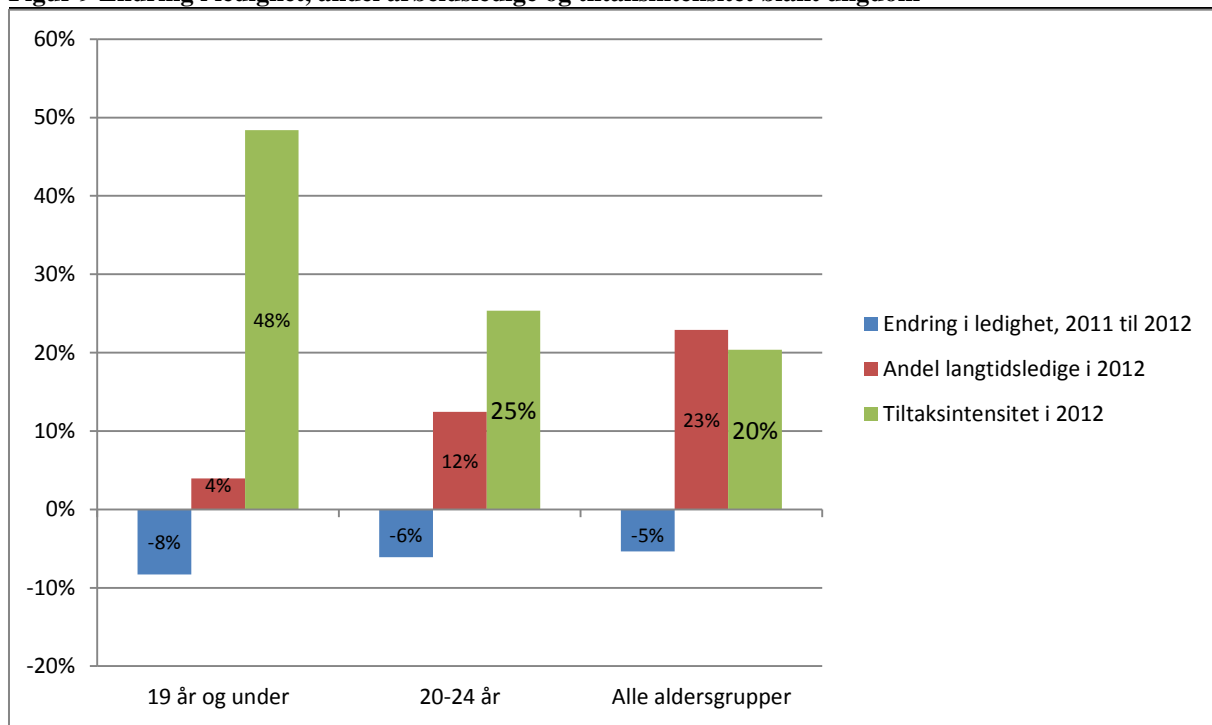
²² Skal være implementert i alle NAV-kontor august 2013.

²³ Se for øvrig pkt. 4.8.2 Kompetansetiltak som gjennomføres i arbeids- og velferdsforvaltningen knyttet til arbeidsrettet veiledning og oppfølging.

Figur 8 Andel med oppfølging i 2011 og 2012 fordelt på alle arbeidssøkere og arbeidssøkere i aldersgruppen 20-24 år

Ungdom

Ungdom har større nedgang i ledigheten, færre langtidsledige og en høyere tiltaksintensitet²⁴ sammenliknet med alle andre aldersgrupper.

Figur 9 Endring i ledighet, andel arbeidsledige og tiltaksintensitet blant ungdom

Ungdom er en svært heterogen gruppe. Noen ungdommer trenger lite bistand fra NAV, mens andre trenger tett individuell oppfølging.

²⁴ Andel tiltaksdeltakere sett i forhold til summen av personer som er helt ledige og på tiltak.

Oppfølging av ungdom utføres i ungdomsteam eller av ungdomskontakter (små kontor). Flere ungdommer enn tidligere får hjelp til å komme tilbake til skole eller i arbeidsliv (eller har planer om dette gjennom arbeidsrettede tiltak). Dette er en følge av økt kunnskap i NAV-kontorene, samt bedre systematikk både i oppfølgingen og i samarbeidet med andre instanser (bl.a. fylkeskommunens oppfølgingstjeneste (OT)).

Det er et økende og godt samarbeid mellom fylkeskommunens oppfølgingstjeneste og NAV, også i enkeltsaker. Et viktig samarbeidsområde er å bidra til at ungdom får tilgang til individuelt tilpassede opplæringsløp som gjør at de kan fullføre videregående opplæring, alternativt at de kan oppnå grunnkompetanse som siden kan bygges ut til et fullverdig løp.

Ungdom under 20 år

I 2012 var det i gjennomsnitt 2 200 arbeidsledige *under 20 år*. Av disse var 87 (4 %) langtidsledige. Gruppen «ungdom under 20 år» har den klart laveste andelen langtidsledige. Årsaken til dette er at en stor andel av denne gruppen får tilbud om tiltak. I 2012 var i gjennomsnitt 2 100 personer under 20 år på arbeidsrettede tiltak. Tiltaksintensiteten var 48 prosent, ett prosentpoeng høyere enn i tilsvarende periode i 2011.

Ungdomsgarantien for ungdom under 20 år

Målgruppen for garantien er ungdom under 20 år som står uten skole, arbeid eller læreplass og som skal tilbys arbeidsrettet tiltak, arbeid eller utdanning. Flere fylker melder om økt arbeidsfokus i oppfølgingen av ungdom, men at målet først er fullføring av videregående opplæring der dette mangler.

Virkemidlet «*Arbeidspraksis i ordinær virksomhet*» blir benyttet mest. Arbeidspraksis kan være et ledd i prosessen med å velge utdanning og yrke, i tillegg til å gi arbeidstrening. Når arbeidspraksis og opplæring kombineres, blir deler av læreplaner/programfag benyttet. Andre tiltak er *lønnstilskudd*, *arbeidspraksis i skjermet virksomhet* og *AMO*.

Motivasjonsarbeid, interesseavklaring og veiledning inngår i NAV-kontorenes oppfølging. Det stilles nå mer krav til ungdom²⁵, og brukerne blir fulgt tettere opp²⁶.

Ungdom 20 – 24 år

Det var i gjennomsnitt 9 700 arbeidsledige i alderen 20-24 år i 2012. Nedgangen i ledigheten for denne gruppen er omtrent på nivå med den generelle ledighetsnedgangen.

Om lag 1 200 personer (12 prosent) var langtidsledige. Samtidig var 3 300 på arbeidsrettede tiltak. Tiltaksintensiteten var 25 prosent, ett prosentpoeng høyere enn tilsvarende periode i fjor. Denne tiltaksintensiteten er også seks prosentpoeng høyere enn gjennomsnittet for alle arbeidssøkere.

Ungdom i alder 20-24 år prioriteres på samme måte som de yngste ungdommene. Prioriteringen omfatter i mange fylker også ungdom mellom 25-30 år som ikke har fullført videregående opplæring og som er registrert som arbeidssøkere.

Oppfølgingen er i stor grad lik den for ungdom under 20 år. Det brukes både gruppeinnkallinger og individuelle samtaler. Det er et godt samarbeid med andre aktører, spesielt fylkeskommunens oppfølgingsteam. Av virkemidler brukes «*Arbeidspraksis i ordinær virksomhet*» i stor grad. I tillegg benyttes *AMO*, *lønnstilskudd*, *arbeidspraksis i skjermet virksomhet*, *tilretteleggingsgaranti*, *avklaring og oppfølgingstiltak*. Realkompetansevurdering blir også benyttet.

²⁵ At ungdommen tar mer ansvar for egen sak, oppdaterer egen CV osv.

²⁶ Med blant annet jobbmatch, jobblogg osv.

Garantiordningene for gruppen 20-24 år

Oppfølgingsgarantien for gruppen 20 – 24 år

I følge oppfølgingsgarantien som gjaldt for ungdom i alderen 20-24 til og med 2012, skulle arbeidsøkere i denne aldersgruppen være garantert oppfølging etter tre måneders ledighet. Vi har ikke statistikk som presist beskriver måloppnåelsen på denne garantiordningen²⁷. Annen tilgjengelig statistikk fungerer likevel samlet sett som indikatorer for måloppnåelse også på oppfølgingsgarantien. Dette gjelder både statistikk over tiltaksintensitet²⁸ og over andel arbeidssøkere som har fått oppfølging i løpet av de siste tre måneder. Høy tiltaksintensitet og gode resultater når det gjelder andel med oppfølging, viser at etaten i hovedsak oppfyller oppfølgingsgarantiens intensjon.

Tiltaksgarantien for unge

Til og med 2012 gjaldt også tiltaksgarantien for unge. Langtidsledige²⁹ i aldersgruppen 20-24 år skulle være garantert tilbud om arbeidsrettede tiltak. I 3. tertial var måloppnåelsen³⁰ på ordningen gjennomsnittlig 23 prosent. Dette er 3 prosentpoeng bedre enn i 3. tertial i fjor. Målgruppen for tiltaksgarantien utgjør knapt 1 400 personer på landsbasis.

Det har vist seg krevende å innføre registreringsrutinene for tiltaksgarantien. Mange i målgruppen for tiltaksgaranti har fått tilbud om tiltak uten at dette er korrekt registrert.

Den nye innretningen av garantien for 2013 er mer i samsvar med rutinene for arbeidsrettet brukeroppfølging i NAV, og vi venter derfor bedre måloppnåelse på dette området.

Utfordringer i arbeidet med ungdom med særskilte problem

Utfordringer i dette arbeidet er i særlig grad knyttet til ungdom med særskilte problem og sammensatt problematikk. Nesten alle fylker rapporterer om utfordringer som har oppstått og utviklet seg over lang tid. Det gjelder frafall/sluttet skolen uten å fullføre, utfordringer knyttet til rus, psykisk helse, kriminalitet og sosiale utfordringer. Mange ungdommer har liten forståelse for betydningen av grunnutdanning for å komme i arbeid. Samtidig er det dårlig samsvar mellom ungdommenes jobbønsker og kompetansekrav i ledige stillinger.

Mange, særlig ungdom uten rett på ytelse, møter ikke opp til avtaler, faller ut av tiltak, møter ikke hos arbeidsgiver eller har stort fravær. En del ungdom kan være vanskelig å oppnå kontakt med, eller ønsker ikke tilbud fra NAV. Ungdom med svake skolerresultater og høyt fravær har problemer med å få læreplass og registrerer seg ofte som arbeidssøkere. Utfordringene som er skissert er et hinder for at bruker kan nyttiggjøre seg arbeidsrettede tiltak og mestre opplæring.

Ungdom i alder 20-24 år har en tilleggsutfordring sammenliknet med yngre ungdom: Flere i denne aldersgruppen kan ha mistet ungdomsretten til videregående opplæring. Konsekvensen er at det er vanskeligere å få til kvalifisering som kan bidra til å fullføre opplæringen og det kan ta lengre tid. Først ved fylte 25 år kan det være aktuelt å få vurdert eventuell voksenrett til opplæring.

Arbeid med ungdom som har sammensatt problematikk er svært tid- og ressurskrevende. Det tar tid å bygge brede samarbeidsstrukturer der tjenestetilbudet til ungdom må samordnes med mange aktører. Kompetanse i veiledning, oppfølging av ungdom og «riktig» tiltaksbruk er kritiske punkt.

²⁷ I henhold til Tildelingsbrevet for 2012 skulle det rapporteres på måloppnåelse for oppfølgingsgarantien ved statistikk over andel ledige eller tiltaksdeltakere i alderen 20-24 år som har nådd tre måneders ledighet i løpet av de siste tre månedene, med oppfølging siste tre måneder. Denne statistikken ble ikke utviklet.

²⁸ Tiltaksdeltakere som andel av tiltaksdeltakere og helt ledige

²⁹ Personer som har vært sammenhengende helt ledig i seks måneder eller lenger.

³⁰ Fra og med 2011 har statistikkindikatoren for denne ordningen hatt følgende definisjon: *Andel som har vært i tiltak eller fått tilbud om tiltak i løpet av de siste tre måneder, blant personer i alderen 20-24 år, som er helt ledige eller tiltaksdeltakere på måletidspunktet, og som har vært langtidsledige i løpet av de siste tre måneder.*

Det er i tillegg ulike statlige og kommunale registreringssystemer, og det meldes blant annet om utfordringer knyttet til registreringspraksis.

Tiltak

Organisering av arbeidet i ungdomsteam/ungdomskontakter og tett individuell oppfølging av denne gruppen, gir effekt.

Som følge av samarbeidet i Ny Giv Oppfølgingsprosjektet er det nå etablert et betydelig forbedret tverrsektorielt samarbeid, som også inkluderer NAV-kontorenes sosiale tjenester og virkemidler.

Flere fylker melder at det er hensiktsmessig å organisere oppfølging i tverrfaglige team med flere etater, noe som gir mer samlet oppfølging av den enkelte og mindre dobbeltarbeid. Det er utviklet samarbeid med et bredere sett av aktører innen helse, barnevern, kriminal-, rusomsorg, m.fl., i tillegg til samarbeidet som allerede er etablert med utdanningsmyndighetene. Utviklingen er i tråd med intensjonen som framgår av den relativt nye utviklingsplanen mellom KS og Arbeidsdepartementet (august 2012, § 2.6).

I samarbeid med fylkesmannen iverksettes kompetansehevende tiltak og det legges til rette for erfaringsutveksling om oppfølging av utsatt ungdom.

Se nærmere omtale i vedlegg 4 under delmål «*Bedre levekårene for de vanskeligst stilte*» og til vedlegg 4 om «*Samarbeid mellom Arbeidsdepartementet, Kunnskapsdepartementet og Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet om ungdom*».

Færre langtidsledige

I 2012 var det i gjennomsnitt registrert 65 700 helt ledige. Dette er 5 prosent lavere eller ca. 3 700 færre personer enn i 2011. Av de som var helt ledige i 2012, var ca. 15 000 personer eller 23 prosent registrert som langtidsledige. Dette er 2 600 færre eller enn nedgang på 15 prosent fra året før. Til sammenlikning gikk korttidsledigheten ned med bare 2 prosent i denne perioden. Tett oppfølging og bruk av tiltak er en viktig årsak til at det er færre langtidsledige.

Langtidsledighetsgarantien innebærer at langtidsledige med en samlet arbeidssøkervarighet på to år eller lenger, uavhengig av alder, skal være garantert tilbud om et arbeidsrettet tiltak.

I 2012 besto målgruppen gjennomsnittlig av om lag 3 350 personer. Dette er 450 færre enn i 2011. Andel ledige som tilhører målgruppen for langtidsledighetsgarantien var gjennomsnittlig 5,1 prosent i 2012, mot 5,5 prosent i 2011. I 2012 var måloppnåelsen gjennomsnittlig 14 prosent, dvs. en økning med 3 prosent sammenlignet med 2011.

NAV-kontorene følger opp langtidsledige som omfattes av langtidsledighetsgarantien hovedsakelig på samme måte som øvrige brukere. Det innebærer at behovsvurdering og oppfølgingsvedtak ligger til grunn for den individuelle oppfølgingen som gis.

Hele tiltaksporteføljen benyttes for personer som er omfattet av garantien, men tiltakene *lønnstilskudd*, *AMO-kurs*, *avklaring og oppfølging* peker seg ut som de mest aktuelle tiltakene. Brukere som omfattes av garantien er ulike med hensyn til alder, utdanningsnivå, arbeidserfaring og innvandrersstatus, noe som reflekteres i tiltaksbruken.

Utfordringer og tiltak

Det er usikkert om brukere som faller innunder langtidsledighetsgarantien får like stor oppmerksomhet i NAV-kontorene som for eksempel ungdom. I tillegg rapporterer fylkene at registreringsrutiner ikke er tatt tilstrekkelig i bruk, noe som kan speiles i den relativt lave måloppnåelsen for garantiordningen. Det er mest sannsynlig underrapportering, fordi personforhold ikke registreres korrekt.

I 2013 vil vi ha økt oppmerksomhet på at flere av dem som faller innunder garantiordningen får en utvidet behovsvurdering/ arbeidsevnevurdering.

I tillegg er det nødvendig at registreringsrutiner i større grad blir tatt i bruk slik at registrert måloppnåelse gjenspeiler den faktiske aktiviteten. I 2013 vil vi ha økt oppmerksomhet på registreringspraksis og å sikre gode registreringsrutiner.

Særreglene for eldre dagpengemottakere og overgangsordningen ble avvirket, og over halvparten av brukerne tok ut alderspensjon

Særreglene for eldre dagpengemottakere ble avvirket 1. januar 2011. Personer som på dette tidspunktet mottok dagpenger og som hadde fylt 63 år, kunne likevel motta dagpenger etter særreglene i en overgangsperiode. Overgangsordningen ble avvirket 30. juni 2012, og 578 personer mistet retten til dagpenger. Over halvparten av disse tok ut alderspensjon når dagpengene opphørte.

For nærmere informasjon, se vedlegg 4 under delmål «Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad».

Innvandrere er høyt prioritert ved bruk av arbeidsmarkedstiltak

Innvandrere fra land utenfor OECD var den eneste gruppen som hadde en økning i ledigheten i 2012. Til tross for dette var ikke langtidsledigheten i denne gruppen vesentlig høyere enn for andre grupper. Dette er delvis et resultat av at tiltak er prioritert for denne gruppen. Gruppen har den høyeste tiltaksintensiteten sammenliknet med alle andre grupper.

I 3. tertial 2012 var 8 200 personer fra OECD-land og 13 400 personer fra land utenfor OECD registrert som helt ledige.

For innvandrere fra OECD-land har langtidsledigheten gått ned fra 27 prosent i 3. tertial 2011 til 25 prosent i 3. tertial 2012. Langtidsledigheten for personer med innvandrerbakgrunn fra land utenom OECD var derimot stabilt på 25 prosent både i 3. tertial 2012 og tilsvarende periode året før.

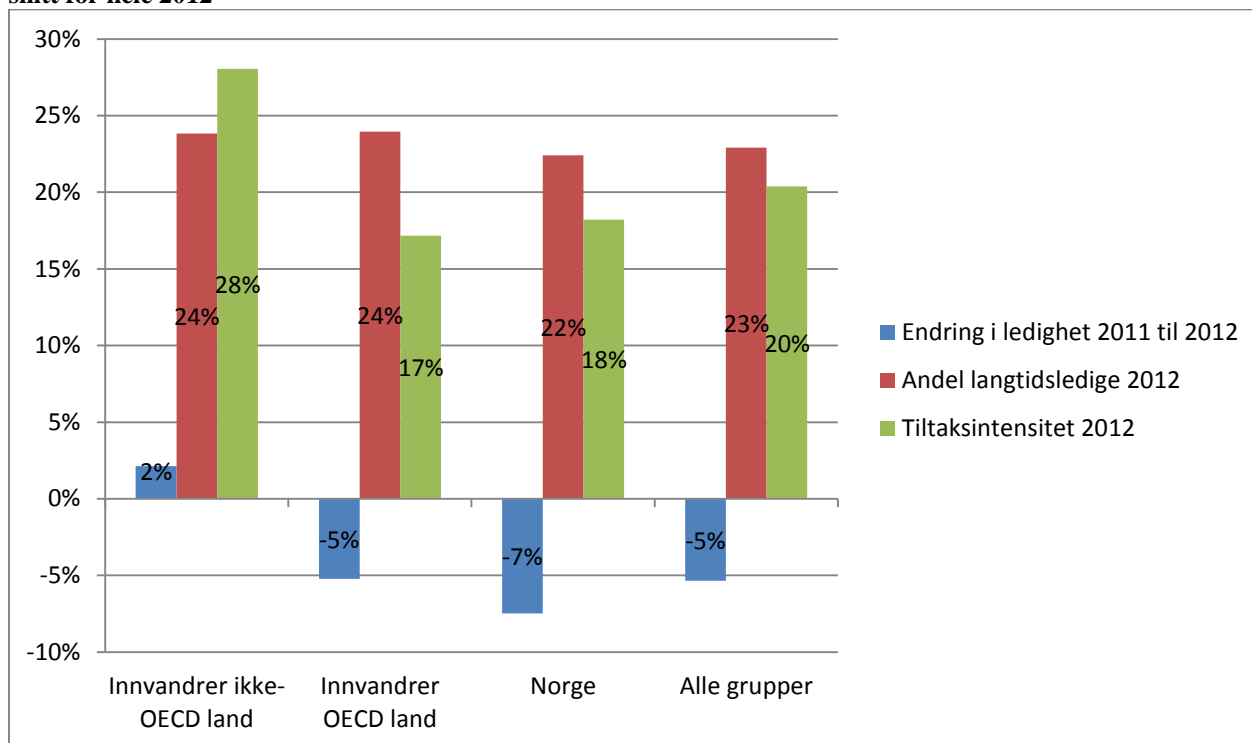
Tiltaksoppfølging av personer med innvandrerbakgrunn

For 2012 var tiltaksintensiteten samlet for innvandrere i gjennomsnitt 20 prosent, en økning på to prosentpoeng i forhold til 2011. For 3. tertial i 2011 og 2012 var den 21 prosent. Tiltaksintensiteten for innvandrere fra OECD-land og fra land utenfor OECD var henholdsvis 18 prosent og 29 prosent i 3. tertial 2012.

Alle fylker har oppmerksomhet på å sikre god oppfølging av denne gruppen. For å øke kompetansen gjennomføres det regelmessig kurs i flerkulturell kompetanse³¹ for ansatte ved NAV-kontorene. I tillegg er NAV Intro i Bergen, Kristiansand, Trondheim og Oslo sentrale for å øke kompetansen til veilederne ved NAV-kontorene.

Det arrangeres også fagsamlinger, ofte i samarbeid med IMDi. Målet er å bedre samarbeidet om oppfølging, tiltak og gjennomføring av introduksjonsprogrammet uavhengig av om det ligger i eller utenfor NAV-kontoret.

³¹ Fylkene og NAV-kontorene deltar også på ulike arenaer, f.eks. Råd for Mangfold og Inkludering (KRM).

Figur 10 Endring i ledighet, andel arbeidsledige og tiltaksintensitet blant innvandrergupper, gjennomsnitt for hele 2012

Samarbeidsavtalene mellom fylket og IMDi, kommunene, frivillige organisasjoner, voksenopp-læringen og andre, er noe ulikt organisert, men alle fylker har samarbeidsavtaler. Det er et kontinuerlig fokus på samarbeidet for å imøtekomme målgruppens behov.

Det benyttes tolk der det er nødvendig. Behovet for tolk er økende på grunn av arbeidsinnvandring, bosetting av flyktninger, familiegjennforening mv., og fordi det er behov for tolking på flere områder enn tidligere³². NAV-kontorene bestiller selv tolketjenester etter behov. Det er varierende praksis når det gjelder rutiner for bruk og bestilling av tolk for fremmedspråklige i NAV. Direktoratet har derfor utarbeidet retningslinjer³³ som vi regner med vil bidra til å bedre tolketjenesten og til å sikre et mer enhetlig tolketilbud i NAV.

Noen fylker melder om samarbeid med kommunenes flyktningetjeneste. Tilgangen på tolker synes å være god, bortsett fra i distriktene. Der brukes ofte telefontolk. I fire fylker er det igangsatt et skjerm-tolkningsforsøk, som anses å være et effektivt og rimelig tolketilbud, godt egnet for NAVs arbeid.

Se nærmere informasjon i vedlegg 4 Innvandrere under delmål «Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad».

NAV har mange spesielt tilrettelagte arbeidsrettede tiltak for innvandrere

Innvandrere er en prioritert gruppe når det gjelder arbeidsmarkedstiltak. Innvandrere deltar på lik linje med andre brukere på hele spekteret av tiltak. I tillegg har de fleste fylker spesielt tilpassede tiltak for innvandrere. Nesten alle fylker har i 2012 arrangert AMO-kurs der hovedinnholdet har vært yrkeskvalifisering, og hvor norskopplæring har vært en integrert del. Dette har blant annet omfattet kurs

³² F.eks. familieytelser og dagpenger

³³ Retningslinjene bygger på de generelle retningslinjene som er utarbeidet av IMDi som har overordnet ansvar for tolking for fremmedspråklige i offentlig sektor. NAVs retningslinjer sier blant annet at bruk av slektninger, bekjente og særlig bruk av barn som tolk, ikke skal forekomme. Retningslinjene legges ut på Navet primo 2013

som arbeidslivskunnskap, jobbkubber med arbeidspraksis, ulike lavterskelkurs og yrkesrettede kurs som inneholder en periode med arbeidspraksis.

Flere innvandrere som deltar på tiltaket arbeidspraksis har fått individuell oppfølging siste tre måneder

Om lag 66 prosent av ordinære arbeidssøkere har fått en eller flere individuelle oppfølgingssamtaler i løpet av de siste tre månedene. Dette er fire prosentpoeng bedre enn i tilsvarende måned 2011. For personer med nedsatt arbeidsevne er andelen 51 prosent, en forbedring på ett prosentpoeng sammenliknet med desember 2011.

Se nærmere omtale i vedlegg 4 Innvandrere under delmål «*Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad*».

Samarbeidet med kommunene om introduksjonsordningen bør styrkes

Det er et uutnyttet potensiale når det gjelder å utnytte NAVs tiltak og tjenester til beste for deltakere i introduksjonsprogrammet. Dette henger nøye sammen med blant annet kvaliteten og innretningen på norskopplæringen og at mange kommuner ikke tilbyr et helårsprogram slik loven krever. IMDi opplyser at det per 31. desember 2012 var 9 155 deltakere i introduksjonsprogrammet med rett og plikt til deltakelse i program.

Det er svært gunstig at den arbeidsrettede kvalifiseringen starter allerede mens deltakerne er i gang med grunnleggende norskopplæring. NAVs involvering i oppfølging av deltakere i introduksjonsordningen varierer, noe som blant annet har sammenheng med hvordan kommunene har bygget opp innholdet i introduksjonsprogrammet. Noen fylker rapporterer at de har særskilte tiltak for deltakere på introduksjonsprogrammet, mens flere viser til at det er en lang rekke tiltak som er tilgjengelig for deltakerne så snart vedkommende er i stand til å nyttiggjøre seg statlige arbeidsrettede tiltak. Det blir vist til at mange av de tiltakene som benyttes ovenfor deltakere i kvalifiseringsprogrammet også kan være godt egnet for gruppen. Flere fylker rapporterer at NAV har informasjonsmøter om arbeidsmarkedet for deltakere og rådgivere i programperioden. Dette inngår som en del av de obligatoriske 50 timene med samfunnskunnskap i introduksjonsprogrammet.

Noen kommuner har hatt problemer med å fylle introduksjonsprogrammet for å få det til å bli et helårsprogram. En ganske stor andel deltakere har også manglende norskkunnskaper etter to til tre år i programmet. Programmets innhold og/eller omfang er ikke godt nok for deltakere med lite eller ingen skolebakgrunn fra hjemlandet. Flere kommuner har ikke gitt språkpraksis i programperioden, og dette fører til at norskkunnskapene for mange er for dårlige etter avsluttet program.

En god del flyktninger er analfabeter. Det er krevende og en stor utfordring å finne egnede tiltak for grupper som verken har skrive- eller leseferdigheter i morsmål, engelsk eller norsk. Disse har ofte behov for grunnskoleopplæring.

Utfordringer i arbeidet med innvandrere er i særlig grad knyttet til personer med dårlige norskkunnskaper

Storbyene har en stor utfordring når det gjelder en kompleks befolkningssammensetning. Mange arbeidssøkere i storbyene har svake norskkunnskaper, noe som fører til begrensede muligheter for arbeid og aktivitet. Noen av disse brukerne er analfabeter på eget morsmål.

Arbeidsinnvandrere har ikke rett til gratis kommunal norskopplæring og har ofte svake norskkunnskaper. De kan ha opparbeidet seg rett til dagpenger, men rask formidling til nytt arbeid kan være vanskelig i og med at språkutfordringene er store.

For innvandrere med lang botid er det fortsatt utfordringer knyttet til kompetanse, språknivå og kravene på arbeidsmarkedet.

Tiltak

Koordinert oppfølging og tett samarbeid mellom stat og kommune er viktig for å få flere i arbeid. Samarbeidet med kommunene om introduksjonsordningen bør styrkes.

Det vil være både nyttig og tidsbesparende om NAV får tilgang til NIR (Nasjonalt introduksjonsregister)³⁴, fordi en slik tilgang vil bidra til en raskere avklaring av arbeidssøkeres muligheter når det gjelder norskopplæring. En eventuell henvendelse om tilgang til NIR må rettes til Barne-, likestillings og integreringsdepartementet fra Arbeidsdepartementet.

Meld. St. 6 (2012-2013) «En helhetlig integreringspolitikk» slår fast at regjeringen vil gjennomgå grenseflatene og samarbeidet på integreringsområdet mellom Arbeids- og velferdsetaten og kommunene om blant annet deltakere i introduksjonsordningen. En bedre måloppnåelse når det gjelder samarbeidet vil kreve et helhetlig blikk på selve innretningen og omfanget av programmet, samt en vurdering av hva som er realistiske og konkrete mål når det gjelder Arbeids- og velferdsetaten innsats ovenfor deltakere i introduksjonsordningen.

Enslige forsørgere: 3 av 5 hadde arbeidsinntekt ved siden av stønaden

Ved utgangen av 2012 fikk 28 800 personer ytelse som enslig mor eller far. Av disse mottok 21 300 personer overgangsstønad, mot 22 400 ved utgangen av 2011. Ved utgangen av 2012 fikk nærmere 3 av 5 mottakere av overgangsstønad redusert ytelse (dvs. de hadde arbeidsinntekt ved siden av stønaden). For første gang i siste tiårsperiode har andelen overgangsstønadmottakere av overgangsstønad gått ned sammenliknet med alle som mottok en ytelse som enslig forsørger. Samtidig økte andelen med bare stønad til barnetilsyn for første gang i tiårsperioden. Disse endringene skyldes trolig endringene i regelverket³⁵.

Aktivitet blant enslige forsørgere er 49 prosent for dem med barn under ett år, 66 prosent for dem med barn ett-to år og 84 prosent for dem med barn over tre år. Enslige forsørgere som er registrert som arbeidssøkere følges opp på lik linje med øvrige arbeidssøkere.

Se for øvrig statistikkvedlegg (vedlegg 7) over enslige forsørgere fordelt på mottakere med og uten aktivitetskrav i henhold til arbeid, utdanning og tilmeldt NAV som arbeidssøker.

Liten gjennomstrømming av personer med nedsatt arbeidsevne

Den store gjennomstrømmingen vi har for arbeidssøkere gjelder ikke for personer med nedsatt arbeidsevne. Her er det mye mer stabilt. I 2012 var det registrert ca. 270 000 personer med nedsatt arbeidsevne i NAV, mens gjennomsnittlig beholdning var 210 700. Av disse var 9 600 fra land i OECD-området og 22 900 fra land utenfor OECD.

Det var fra 2011 til 2012 en nedgang på 2 prosent i antall personer som er registrert med nedsatt arbeidsevne. I samme periode var antall innvandrere som var registrert med nedsatt arbeidsevne stabilt. Dette gjelder både innvandrere fra OECD-land og fra land utenfor OECD-området.

Flere med nedsatt arbeidsevne fikk oppfølging i 2012

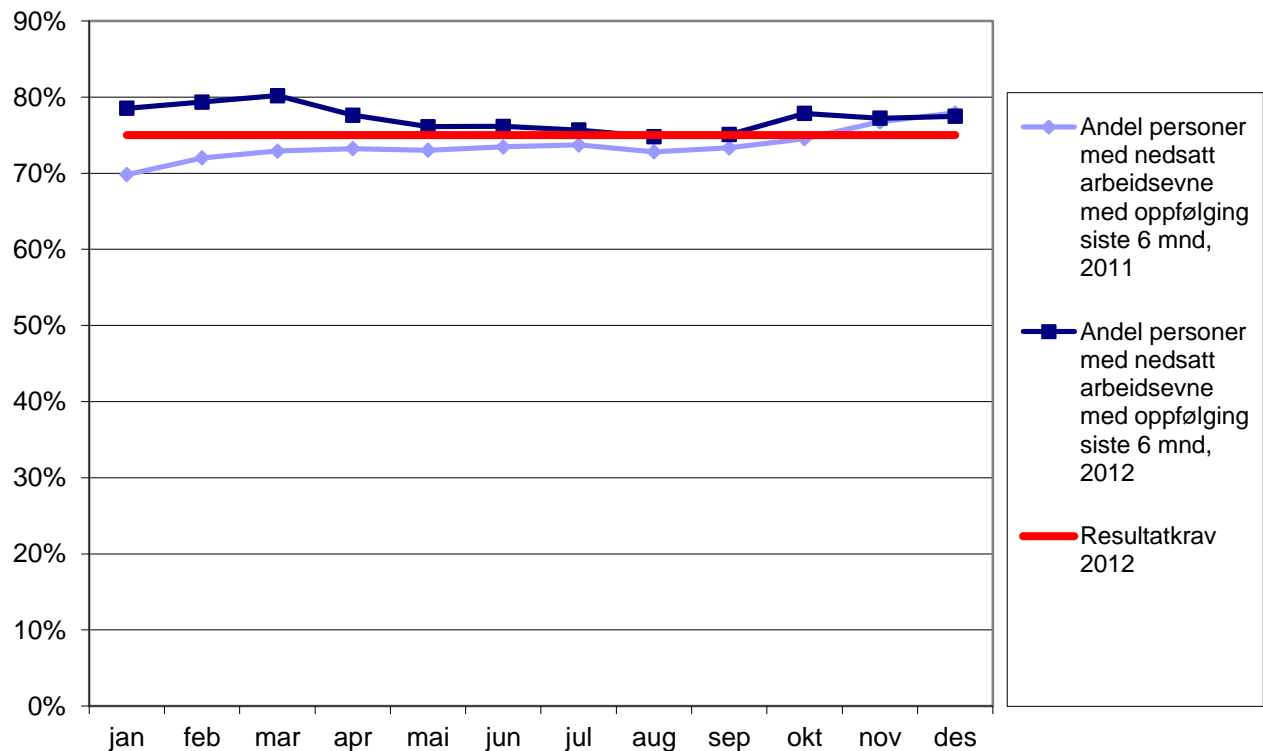
I 2012 har 77 prosent i gruppen med nedsatt arbeidsevne fått oppfølging i løpet av de siste 6 måneder (gitt ved veiledningssamtale, tilvisning eller arbeidsrettede tiltak). Dette er tre prosentpoeng mer enn i tilsvarende periode i 2011. Det er også to prosentpoeng bedre enn resultatkravet som NAV har satt på

³⁴ NIR gir nødvendig oversikt over rettigheter og plikter for personer som faller inn under lov om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere. Dette registeret viser hvorvidt den enkelte har deltatt og fullført introduksjonsprogrammet, og i hvilken grad vedkommende omfattes av mulighet for ytterligere gratis opplæring i norsk fra kommunen.

³⁵ Fra januar 2012 ble det innført nye regler slik at aktivitetskravet for alle nye mottakere av overgangsstønad inntrådte fra yngste barns fylte 1 år mot tidligere 3 år. Vi har imidlertid ikke statistikk som skiller mellom gamle og nye tilfeller.

denne indikatoren. De fleste fylker rapporterer at oppfølging av brukere med spesialtilpasset innsats skjer etter individuelt behov.

Figur 11 Andel personer med nedsatt arbeidsevne som har fått oppfølging siste 6 måneder



Personer som mottar arbeidsavklaringspenger (AAP) utgjorde hoveddelen av de som er registrert med nedsatt arbeidsevne. For mottakere av arbeidsavklaringspenger var andelen som har fått oppfølging siste 6 måneder på 77 prosent i 3. tertial 2012³⁶.

Tidsbruk i vente og avklaringsfaser for personer med nedsatt arbeidsevne

Det er oppdaget svakheter ved ventetidsstatistikken, samt feil i datavarehus. Vi har derfor ikke pålitelig statistikk over ventetid på aktivitetsplan og tiltak i 3.tertial. Vi viser her til forklaringer nedenfor.

Andel med oppfølgingsvedtak eller godkjent aktivitetsplan

Vi mangler data for å besvare spørsmål på dette området. Årsaken er at datavarehusrapporter som skulle være satt i produksjon er utsatt på grunn av feil i AAP-tallene. Også her viser vi til forklaringen nedenfor.

Feil i datavarehus

Det er i løpet av de siste månedene avdekket en rekke feil i den delen av NAVs datavarehus som blant annet tilrettelegger data for arbeidsavklaringspenger. Disse feilene knytter seg til svakheter ved den tekniske løsningen som også gjør drift, vedlikehold og feilretting vanskelig. Det kreves betydelig innsats for å rette feilene og etablere en teknisk struktur med akseptabel risiko for nye feil. Arbeidet med dette ventes ikke å være ferdig før i 2. halvår av 2013.

Svakheter ved ventetidsstatistikken

Som beskrevet i møte 6.2.2013 med Arbeidsdepartementet har Arbeids- og velferdsdirektoratet avdekket en svakhet ved ventetidsmålingene. For eksempel vil en person som først får et oppfølgings-

³⁶ Direktoratet er bedt om å rapportere andelen av arbeidsavklaringspengemottakere som har to oppfølgingstidspunkter i løpet av ett år. Denne statistikken er ikke tilgjengelig men andel med oppfølging siste 6 måneder gir et tilnærmet svar til dette spørsmålet. Har 78 prosent av en gruppe minst en oppfølging i løpet av 6 mnd. er det grunn til å anta at samme andel vil ha minst to oppfølginger i løpet av ett år.

vedtak, så en aktivitetsplan, så et nytt oppfølgingsvedtak og så en ny aktivitetsplan, få to målinger for tid fra oppfølgingsvedtak til aktivitetsplan: en måling fra første oppfølgingsvedtak til første aktivitetsplan og en måling fra andre oppfølgingsvedtak til andre aktivitetsplan. Det som ikke tas hensyn til er at den første aktivitetsplanen fortsatt vil kunne være gjeldende når det andre oppfølgingsvedtaket fattes. Da vil personen i deler av den tiden som betegnes som «ventetid fra oppfølgingsvedtak til aktivitetsplan», ha en gyldig aktivitetsplan. Siden alle tre ventetidsmålingene er basert på samme metode, vil de være sårbare for denne svakheten på samme måte: Noen vil delta på et tidligere startet tiltak i en periode som også måles som «ventetid fra aktivitetsplan til tiltak» etter «ventetid fra oppfølgingsvedtak til tiltak». Arbeids- og velferdsdirektoratet anser at dette vil forekomme sjeldnere for den nye målingen av ventetid fra oppfølgingsvedtak til tiltak enn for de allerede etablerte ventetidsmålingene.

Siden videreutvikling av ventetidsmålingene for å bøte på de svakhetene som er omtalt vil måtte komme etter at den generelle feilrettingen av datavarehuset er gjennomført, er det usikkert om dette kan skje i løpet av inneværende år.

Utfordring i arbeidet overfor personer med nedsatt arbeidsevne

Beholdningen av personer med nedsatt arbeidsevne er stor, og noen brukere har behov for hyppigere oppfølging enn minimumsnormen. Det er kapasitetsutfordringer i NAV-kontorene knyttet til å gi tett oppfølging med god kvalitet til brukere som har behov for dette. Evaluering av arbeidsevnevurderingen³⁷ viser fortsatt kvalitetsutfordringer i dette arbeidet.

Samtidig er økt arbeidsretting og en kvalitativ god oppfølging med riktig virkemiddelbruk viktig for å få flere i arbeid.

Tiltak

Vi vil vektlegge tidlig intervensjon for å redusere inngangen til AAP (*se tiltak for oppfølging av syk-meldte*). Videre vil vi prioritere arbeidet med å sikre gode arbeidsprosesser, øke arbeidsrettingen og bedre kvaliteten gjennom implementering av standard for arbeidsrettet oppfølging og kompetanseheving. I tillegg vil vi foreta kvalitetsmålinger på gjennomførte arbeidsevnevurderinger.

Vi vil i en periode ha et spesielt fokus på oppfølging av konverterte AAP-mottakerne som i mars 2013 har hatt AAP i tre år.

Jobbstrategien for personer med nedsatt funksjonsevne blir prioritert

Jobbstrategien ble innført i 2012, og målgruppen³⁸ prioriteres i oppfølgingsarbeidet. De øremerkede stillingene³⁹ har vært viktige «motorer» i arbeidet, og det har vært et høyt aktivitetsnivå i oppstartsåret. Lederforankring, informasjonsarbeid og etablering av samarbeidsarenaer hadde stor oppmerksomhet i 1. tertial. I 2. og 3. tertial har identifisering av brukere og målrettet arbeid med enkeltsaker vært vektlagt, samt utvikling av et kompetanseprogram for arbeidslivet. En stor del av brukerne er unge med psykiske vansker⁴⁰, noe som innebærer behov for samarbeid med helsesektoren.

I oppstartfasen var en opptatt av å etablere samarbeid mellom ulike ressurs- og kompetansemiljøer i NAV, eksempelvis satsingen Arbeid og psykisk helse, koordinator for Tilretteleggingsgarantien og NAV Hjelpemiddelsentral. Det er gjort positive erfaringer med å trekke kompetansemiljøer i NAV tidlig inn i kartlegging av brukere. Dette sikrer et helhetlig og effektivt tiltaksløp. Standarden for arbeidsrettet brukeroppfølging blir vist til som et svært egnet verktøy for å kvalitetssikre arbeidet overfor målgruppen.

³⁷ Proba. Arbeidsevnevurderinger i NAV 2012.

³⁸ Målgruppen er personer under 30 år som har mottatt AAP i mer enn 1 år.

³⁹ De to stillingene for Jobbstrategien i hvert fylke og i Arbeids- og velferdsdirektoratet ble besatt innen utgangen av 1. tertial.

⁴⁰ Tall fra NAVs registre viser at av personer under 30 år med rettighetsstatus arbeidsavklaringspenger har 43 prosent psykiske lidelser og 3 prosent rusmisbruk som atferingsårsak/diagnose (januar 2013).

Brukermedvirkning ble vektlagt, og det ble opprettet egne samarbeidsgrupper for Jobbstrategien der brukerorganisasjonene er representert.

Informasjons- og kommunikasjonsarbeid har hatt oppmerksomhet gjennom hele året. Dette gjelder både internt i NAV og overfor eksterne samarbeidspartnere. Arbeidslivet fikk informasjon gjennom NAV Arbeidslivssentre, IA-rådene og markedsteamene. Det ble arrangert jobbmesser/-seminar, der virksomheter og unge arbeidssøkere møtes. Kontakt ble etablert med store virksomheter om arbeidspraksis for jobbstrategiens målgruppe. Vellykkede eksempler på at unge med nedsatt funksjonsevne kommer i arbeid ble omtalt i flere medier.

«Mentor» ble benyttet i økende grad for jobbstrategiens målgruppe utover i 2012. Ordningen vurderes som et godt virkemiddel og benyttes ofte i kombinasjon med arbeidspraksis, lønnstilskudd og utdanning.

«Tilretteleggingstilskuddet for arbeidssøkere» er i beskjeden grad tatt i bruk, til tross for intensivt opplæring 2. halvår. Dette forklares med at tilskuddet er nytt og har til dels overlappende innretning mot andre virkemidler.

Tilretteleggingsgarantien (TG) har hatt stor oppmerksomhet i arbeidet med Jobbstrategien. TG ses på som et egnet virkemiddel for å kvalitetssikre NAVs arbeid overfor bruker og arbeidsgiver. Antall TG-er har økt betydelig i løpet av året og nytteverdien vurderes som stor.

Utfordringer i arbeidet er i hovedsak knyttet til tre hovedområder

Behovet for tidlig intervensjon gjør at det er ønskelig å endre målgruppen til «Alle unge under 30 år som mottar AAP, uavhengig av varigheten på stønaden». Dagens avgrensning om at en må ha mottatt AAP i mer enn 1 år gir uheldige signaler.

En stor del av målgruppen er unge med psykiske helseproblemer. Det er behov for å samarbeide nært med ressurspersoner og kompetansemiljøer som er etablert gjennom satsingen Arbeid og psykisk helse, samt ungdomssatsingen.

Det er nødvendig å øke kompetansen og sikre bedre kvaliteten i brukersaker. I tillegg er det behov for å øke kunnskapen og kompetansen i arbeidslivet om personer med nedsatt funksjonsevne.

Tiltak

Behov for å endre målgruppen vil bli tatt opp i dialog med departementet.

Videre ser vi behov for økt oppmerksomhet overfor unge med nedsatt funksjonsevne som avslutter et utdanningsløp fra videregående skole, høyskole eller universitet vår/sommer 2013 og som har behov for arbeidsrettet bistand for å komme i jobb.

Etablere enda bedre samhandling med andre aktører som eksempelvis utdannings- og helsesektoren og mer tverrfaglig samarbeid internt.

Vi vil øke kompetansen til NAV-ansatte om unge med ulike funksjonsnedsettelse, deres muligheter i det ordinære arbeidsliv og virkemiddelbruk. Opplæringen vil implementeres i Standard for arbeidsrettet brukeroppfølging, veiledningsplattformen og arbeidsmarkedskompetansen i NAV. I tillegg vil vi gjennomføre kompetanseprogram for arbeidslivet.

For nærmere informasjon knyttet til jobbstrategien, herunder erfaringer med forsøkene med funksjonsassistanse, mentor, tilretteleggingstilskudd, arbeids- og utdanningsreiser – samt tilretteleggingsgarantien viser vi til vedlegg 4 og omtale om *Jobbstrategien under delmål «Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad»*.

Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse ble avsluttet som egen satsing

Regjeringens strategiplan for arbeid og psykisk helse (2007-2012) ble avsluttet ved utgangen av 2012 som en egen, øremerket innsats. Alle tiltak ble evaluert eksternt og det ble gjennomført en oppsummerende internevaluering av innsatsen.

Primært har fokuset på innsatsen i strategiperioden vært på metodeutvikling/-utprøving og på å supplere det eksisterende tjenesteapparatet der det har vært nødvendig med utvidet innsats. Det har vært satset på kompetanseheving både for å utvikle tjenestetilbudet i NAV og kompetanseheving rettet mot arbeidslivet.

Erfaringene og evalueringene fra strategiperioden peker på noen viktige faktorer for å lykkes med å gi flere mennesker med psykiske helseproblemer mulighet til å komme i arbeid:

- Tett samarbeid og koordinering mellom tjenestene (NAV, helsetjeneste, utdanningssektor og arbeidsliv) på alle nivå
- Kompetanseheving på arbeid og psykisk helse hos tjenesteytere og i arbeidslivet
- Tett individuell oppfølging
- Fokus på rask overgang/utprøving i ordinært arbeidsliv
- Bruk av evidensbasert metodikk

Supported Employment (SE) og Individual Placement and Support (IPS) har vist seg å være de mest effektive metodene for å få personer med psykiske lidelser i ordinært arbeid⁴¹. Det har derfor vært satset på tre større effektstudier/forskningsprogram i strategiperioden som bygger på denne type metodikk i skjæringspunktet mellom arbeid og helse – *Jobbmestrende oppfølging, Senter for jobbmestring og Individuell jobbstøtte (IPS)*. Disse planlegges videreført i forsøksfylkene i tett samarbeid med Helse- og sosialdepartementet ut forskningsperioden. Det vil i perioden bli fokus på hvordan erfaringene fra disse programmene kan understøtte etatenes øvrige virksomhet, og dersom resultatene er gode vil vi se på hvordan dette kan videreføres som ordinære tjenester.

Utfordringer og tiltak

Hovedutfordringen framover er å få de gode erfaringene spredd, implementert og videreutviklet innenfor etatenes ordinære virksomhet, samt å sikre at kompetansen på feltet opprettholdes når det ikke lenger er en øremerket satsing. En stor utfordring vil også være å spre virksom metodikk og kompetanse til hele NAV slik at det kommer en større brukergruppe og arbeidslivet til gode.

Innsatsen må ses i sammenheng med øvrige satsinger, som eksempelvis Jobbstrategien. Det vil kreve tett samarbeid med helse- og utdanningsmyndigheter. I samsvar med føringer fra departementet legger direktoratet opp til at ressurser og 1 010 tiltaksplasser knyttet til satsingen videreføres utover planperioden for å understøtte en videre satsing på feltet.

Vi viser for øvrig til rapporten for 2. tertial 2012 til departementet.

4.1.3. Sykefraværsoppfølgingen

Sykmeldte

Intensjonen med regelendringene fra 1. juli 2011 har vært å bidra til økt felles innsats for tidligere og tettere oppfølging av sykmeldte. Økt bruk av gradert sykmelding er et sentralt tiltak i IA-arbeidet og bruken av gradert sykmelding økte gjennom hele 2012.

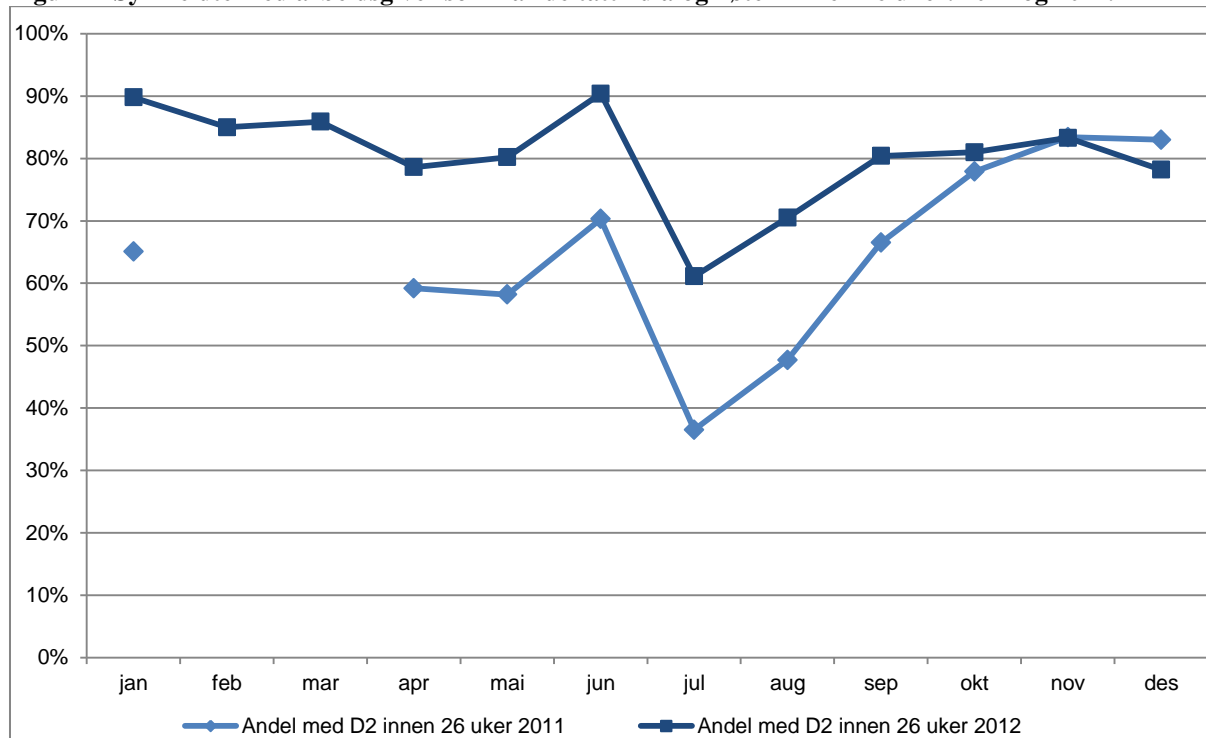
⁴¹ Forskning fra Europa tyder på at de positive funnene fra USA også er gyldige i Europa (Ose et al.2008). Man vet også at kognitiv terapi er en virksom terapiform, men man vet ikke i hvilken grad den bidrar til større arbeidsdeltakelse.

Økt oppfølging av sykmeldte**Sykmeldte med arbeidsgiver**

Det har vært en betydelig økning i andelen som deltar i et dialogmøte i regi av NAV (dialogmøte 2) det siste året. I 2012 har 82 prosent av målgruppen deltatt i et *dialogmøte 2 innen 26 uker*, mens andelen i 2011 var 63 prosent.⁴²

Det var også en økning i andelen i 3. tertial 2012 sammenlignet med tilsvarende periode foregående år. I 3. tertial 2012 deltok 81 prosent av målgruppen i dialogmøte 2 innen 26 uker, mens andelen i 3. tertial 2011 var på 77 prosent.

Figur 12 Sykmeldte med arbeidsgiver som har deltatt i dialogmøte 2 innen 26 uker. 2011 og 2012.



Det ble gjennomført i underkant av 50 000 dialogmøter i løpet av året (gjennomsnitt på 4 100 møter per måned). Dette var en økning på 11 prosent. I 2012 var det en nedgang i antall registrerte unntak fra dialogmøte 2 på 14 prosent.

I tillegg ble det i 2012 avholdt i alt 5 500 dialogmøte 3 (i gjennomsnitt vel 460 møter per måned).

Direktoratet er fornøyd med utviklingen i andel og antall avholdte dialogmøter, som i økende grad blir gjennomført innen 26 ukers sykmelding.

Sykmeldte uten arbeidsgiver:

Tallene for oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver er fra og med mars 2012. I 2012 fikk totalt i underkant av 25 000 sykmeldte uten arbeidsgiver et oppfølgingsvedtak (i gjennomsnitt vel 2 000 per måned). Videre fikk om lag 11 000 i gruppen en aktivitetsplan (vel 900 planer per måned).

For sykmeldte uten arbeidsgiver som passerte 12 ukers sykmelding fikk 21 prosent i gruppen et oppfølgingsvedtak etter NAV lovens § 14a (i gjennomsnitt i underkant av 300 personer per måned). 13 prosent av denne gruppen var registrert med unntak for oppfølging.

⁴² I februar 2011 ble det produksjonssatt flere endringer og feilrettinger i Infotrygd som medførte feil i SYFO-statistikken i februar og mars 2011. Vi har derfor ikke tall for sykmeldte som er aktuelle for dialogmøte 2 innen 26 uker, og følgelig heller ikke statistikk som viser andelen med dialogmøte i disse to månedene.

Utfordringer

NAV må tidligere inn i sykefraværsoppfølgingen for å sikre økt arbeidsretting og bedre kvalitet. Dette vil kunne hindre unødig overgang til AAP. Det er fortsatt store utfordringer i oppfølgingen av sykmeldte uten arbeidsgiver

Tiltak

Fylkene arbeider med innhold og kvalitet i dialogmøtene, for at disse skal være mest mulig arbeidsrettet og bidra til å motvirke unødig overgang til arbeidsavklaringspenger. Noen fylker har gjennomført kvalitetsundersøkelser og iverksatt/planlagt tiltak knyttet til dette. De fleste fylkene viser til at kvaliteten på dialogmøtene har blitt bedre og at standarden for arbeidsrettet sykefraværsoppfølging bidrar til å støtte opp under kvaliteten på oppfølgingsarbeidet.

Direktoratet vil i 2013 skaffe et større erfaringsgrunnlag fra fylkene/NAV-kontorene for å få kunnskap om kvaliteten på dialogmøtene og oppfølgingen som har skjedd i forkant av møtene. Vi vurderer også å gjøre egne kvalitetsundersøkelser.

Standard for arbeidsrettet sykefraværsoppfølging vil bedres, slik at den sikrer en mer ensartet oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgivere. Oppfølging av denne gruppen vil også være tema i dialog med fylkene.

For en nærmere beskrivelse av sykefraværsoppfølgingen i regi av NAV og arbeidsgiver, samt utviklingen i sykefraværet, viser vi til vedlegg 5: *Måloppnåelse IA-avtalen*.

4.2. Et inkluderende arbeidsliv

NAVs nye oppgaver på sykefraværsområdet er godt forankret i etaten

I løpet av 2012 er NAVs nye oppgaver på sykefraværsområdet blitt godt forankret i etaten. Som det er redegjort for i tidligere tertialrapporter, har regelendringene på en del områder vært utfordrende for alle berørte aktører. Arbeids- og velferdsdirektoratets oppfatning er at de nye rutineene nå i stor grad er innarbeidet og fungerer etter forutsetningene.

Spesielt for arbeidsgivere har kravene til økt oppfølging og rapportering vært merkbare, ikke minst grunnet det nye sanksjoneringsregimet. Arbeids- og velferdsdirektoratet har i 2012 gjort flere grep for at systemet med rapportering, forhåndsvarsel og sanksjonering skal fungere så enkelt som mulig. Direktoratet er i gang med å utvikle en App til støtte for arbeidsgiveres oppfølgingsarbeid. I tillegg etablerte vi i 2012 en integrert løsning mot HR-systemer med mulighet til direkte elektronisk rapportering. Det er stadig flere arbeidsgivere som benytter elektronisk innsending av rapporteringsskjemaet.

Tidligere og tettere oppfølging av sykmeldte

De nye rapporteringskravene til NAV ved 9 uker har ført til at vi nå har bedre kunnskap om virksomhetene utarbeider oppfølgingsplaner og avholder dialogmøter. 9-ukersrapporten har dessuten gitt tall for involvering av sykmelder, og en rekke opplysninger om gjennomføringen av dialogmøte 1. *Se vedlegg 5: Måloppnåelse IA-avtalen for nærmere detaljer.*

Sanksjonsregimet har krevd mye ressurser

Sanksjoneringsregimet som ble innført i 2011 har krevd mye ressurser i NAV, og spesielt har sanksjoner overfor arbeidsgiver vært utfordrende grunnet den store mengden saker. For å sikre riktig innregistrering og unngå feilaktige varsler valgte direktoratet i 2012 å sentralisere oppgavene med innregistrering av rapporteringsskjemaer og oppfølgingsplaner.

Ved utgangen av 2012 var antall restansesaker på sanksjonsområdet redusert fra ca. 30 000 til ca. 5 000. Saksområdet er ressurskrevende, men vi anser at produksjonen er kommet over i en normal

driftssituasjon ved inngangen til 2013. Etter vår mening har tiltakene for å få kontroll med sanksjonsområdet og restansesituasjonen så langt hatt ønsket effekt.

Det er fortsatt mange arbeidsgivere som får sanksjonsvarsel på grunn av manglende rapportering til NAV innen 9 uker. I 2012 ble det sendt ut til sammen 112 828 varsel til arbeidsgivere om manglende 9-ukersrapport og/eller manglende oppfølgingsplan, og gjort 10 926 sanksjoneringsvedtak. Erfaringen er at mer enn 80 prosent av de som mottar et varsel, oppfyller sine forpliktelser etter regelverket.

Som følge av høyere produksjon av sanksjonsvedtak øker også antall klagesaker ved NAV Aa-registret og NAV Klageinstans. Erfaringen til nå er at ca. 40 prosent av sanksjonsvedtakene blir påklaget. Klagenes er en utfordring med hensyn til omfang og behov for ressurser.

Når det gjelder ressursbruk og effekt må vi vurdere om det er hensiktsmessig å ha som mål å sanksjonere i alle saker. Målet med innføring av nye sanksjonsregler har ikke vært bruk av sanksjoner i seg selv, men å få innarbeidet en oppfølgingskultur hvor de ulike aktørenes oppgaver i sykefravær-arbeidet ivaretas som forutsatt.

Samarbeid med sykmeldere i sykefraværsoppfølging

Verktøyene som ble utviklet gjennom Prosjekt Sykmelder er nå implementert. Disse består av Faglig veileder, Regelmessig tilbakemelding til sykmelder om egen sykmeldingspraksis og Obligatorisk opplæring for sykmeldere. Bruken av verktøyene er foreløpig lav, men vi vil i samarbeid med Legeforeningen arbeide for økt bruk for å nå effekten og intensjonen med tiltakene.

Faglig veileder for sykmelder

Faglig veileder er et elektronisk oppslagsverk for sykmeldere i sykmeldingsarbeid. Helsedirektoratets brukerstatistikk viser at det er ca. 11 000 oppslag per måned. Det er åpen tilgang til verktøyet. 56 prosent av oppslagene kommer imidlertid via Norsk Helsenett som er et lukket nett for helsepersonell. Tallene viser en gradvis økning av unike brukere.

Statistikkportal for sykmeldere om egen sykmeldingspraksis

En forbedret og videreutviklet versjon av portalen ble lansert 17. oktober i 2012. Statistikken er tilgjengelig kun for sykmeldere. Arbeids- og velferdsdirektoratets brukerstatistikk viser gradvis økende bruk. Ved utgangen av 2012 var det ca. 850 sykmeldere som har tatt i bruk statistikkportalen, de fleste er fastleger. Av fastlegene har knapt en fjerdedel tatt i bruk løsningen. Disse fordeler seg på alle fylker, men omfanget varierer fra fylke til fylke.

Status Obligatorisk opplæring for leger

Forskrift om obligatorisk opplæring i sykmeldingsarbeid for leger ble vedtatt av Arbeidsdepartementet i desember, med iverksetting fra 1. januar 2013. Kravet til opplæring kan oppfylles gjennom tre likestilte alternativer: Gjennomføring av e-læringsprogram eller utfylt egenerklæringsskjema der legen enten oppgir at han/hun har gjennomført kurs i trygdemedisin for å få rett til trygderefusjon (Grunnkurs B) eller sannsynliggjør at vedkommende har tilegnet seg tilstrekkelig kunnskap på annen måte. NAV skal foreta stikkprøver av opplysningene som er gitt i egenerklæringene. I samarbeid med Helsedirektoratet er det utviklet IKT-løsninger for gjennomføring av kurs alternativt utfylt egenerklæring, samt registrering av leger som godkjennes som sykmeldere.

God samhandling NAV – allmennleger

Det rapporteres fortsatt om god samhandling med allmennlegene. I flere fylker er det tatt initiativ til opplæring og faglig nettverksarbeid for allmennleger og NAV-ansatte i ulike former.

Obligatorisk opplæring for nye allmennleger

Legeforeningen har startet oppdatering av grunnkursene i spesialiteten allmennmedisin hvor Grunnkurs B inngår. Arbeids- og velferdsdirektoratet har ansvar for to dager med temaet trygdemedisin og avventer videre samarbeid med Legeforeningen.

Høyt aktivitetsnivå har preget NAV Arbeidslivssenter sin oppfølging av IA-avtalen

I 2012 har NAV hatt fokus på å utvikle kvalitetssystem, samt innføring av målekort for NAV Arbeidslivssenter. Dette muliggjør en mer enhetlig nasjonal praksis og målstyring av dette arbeidet. Både kvalitetssystem og målekort for NAV Arbeidslivssenter vil bli arbeidet videre med i 2013.

NAV Arbeidslivssenter følger opp IA-avtalen gjennom et nært lokalt samarbeid med partene i arbeidslivet. Dette samarbeidet har blitt ytterligere styrket i 2012 gjennom fylkesvise handlingsplaner styrket av øremerkede midler til IA-rådene. Alle virksomheter som tegner Samarbeidsavtale om IA er tildelt en egen kontaktperson fra NAV Arbeidslivssenter. NAV Arbeidslivssenter har levert tjenester på alle tre delmål i IA-avtalen⁴³.

Arbeidslivssentrene hadde et gjennomgående høyt aktivitetsnivå og stod i 2012 for ca. 55.000 leveranser til IA-virksomhetene. Hovedoppgavene til NAV Arbeidslivssenter er å understøtte og dyktiggjøre IA-virksomhetene i deres arbeid med å nå egne delmål for IA-arbeidet.

Hovedvekten av leveranser i 2012 har vært knyttet til delmål 1. De største virksomhetene med høyest sykefravær har vært prioritert. Hovedvekten av disse er kommuner. Det har vært et høyt aktivitetsnivå knyttet til opplæring og veiledning av ledere og tillitsvalgte på sykefraværsområdet.

Også på delmål 2 har aktiviteten vært betydelig, men effekten er vanskelig å måle. Jobbstrategien og tilsetning av arbeidslivsscoacher i NAV Arbeidslivssenter har bidratt til økt samhandling i NAV og mer målrettet kompetanseheving og veiledning overfor virksomhetene. I det videre arbeidet må det virksomhetsrettede arbeidet styrkes og videreutvikles og erfaringene overføres til veiledere i NAV kontor som arbeider med markedsarbeid.

Leveranser på delmål 3 er langt færre enn for de andre delmålene. Etablering av fast nasjonalt fagnettverk på området har vært med på å styrke fagområdet og vil på sikt føre til flere leveranser på delmålet. Utviklingen på delmål 3 er for øvrig positiv selv om det er grunn til å anta at dette i hovedsak skyldes forhold utenom arbeidslivssentrenes aktivitet.

Utfordringer i IA-arbeidet

Utfordringene knytter seg til å sikre økt oppmerksomhet og effekt av arbeidet knyttet til delmål 2 (Se for øvrig vedlegg 4 med omtale av Jobbstrategien).

Tiltak

Arbeidslivssentrene vil øke aktiviteten mot arbeidslivet. For 2013 vil det være styringsparameter vedrørende rekruttering av personer med nedsatt arbeidsevne i IA-virksomheter. Det er løpende resultatoppfølging av styringsparameterne, og vi forventer at dette vil ha effekt på måloppnåelsen.

For nærmere informasjon, samt bruk av virkemidler i IA-arbeidet, se vedlegg 5: *Måloppnåelse IA-avtalen*.

4.3. Virksomheter med ledige jobber får dekket sitt behov for arbeidskraft

Kontakt med, og bistand til arbeidsgivere, er helt avgjørende dersom vi skal få flere av NAVs brukere i arbeid. Arbeidet med å styrke kvaliteten og innholdet i tjenestetilbud og kontaktarbeid mot bedriftene er et langsiktig arbeid, som vil ha sterk oppmerksomhet i 2013.

Stabil måloppnåelse for andel stillinger med tilvisning

Arbeidsgivere som melder ledige stillinger til NAV-kontorene får rekrutteringsbistand. NAV tilbyr ulike arbeidsformidlingstjenester for rask kobling mellom arbeidsgivere som har rekrutteringsbehov

⁴³ Utdyping av leveransene finnes i vedlegg Måloppnåelse IA arbeidet.

og aktuelle arbeidssøkere. Mange arbeidsgivere benytter selvbetjeningstjenestene på nav.no, hvor arbeidsgivere selv kan utlyse ledige stillinger eller søke etter arbeidskraft i etatens arbeidssøkerbase (CV-basen). I fylkene arrangeres regelmessig jobbmesser hvor en eller flere arbeidsgivere med rekrutteringsbehov får treffe et antall interesserte arbeidssøkere som har relevant kompetanse og/eller yrkesønske.

NAV's andel av offentlig utlyste stillinger (markedsandel) var 29 prosent i snitt for hele 2012 og 30 prosent i 3. tertial. Resultatene i 2012 er som i 2011. Etaten arbeider for å øke markedsandelen ved forenkling og nye tekniske løsninger.

Andelen stillinger meldt til NAV-kontor med tilvisning er 86 prosent for 2012. Dette er på samme nivå som i 2011.

NAV har fortsatt god beredskap og bistår bedrifter som melder om permitteringer eller nedbemanning.

Utfordringer og tiltak

Utfordringene er i særlig grad knyttet til NAV-kontorenes kompetanse og samhandling med arbeidsgivere. Det er behov for å styrke både arbeidsmarkedskompetansen blant etatens medarbeidere og omfanget av arbeidsgiverkontakten. Kontakt og dialog med virksomheter og bransjer er avgjørende for at etaten skal få best mulig kunnskap om arbeidsgivernes utfordringer og etterspørsel etter arbeidskraft, samt om brukernes muligheter for arbeid.

Det har i 2012 vært iverksatt kompetansetiltak og styrking av bedriftskontakten gjennom økt bruk av informasjonstiltak og bemanningsaktiviteter. Direktoratet er i gang med å utvikle et opplæringsprogram i markedskunnskap. Dette arbeidet vil bli fullført sommeren 2013.

EURES og rekruttering: Økt kontakt med arbeidssøkere og arbeidsgivere

EURES oppdrag består i å bidra til økt mobilitet i det europeiske arbeidsmarkedet. NAV EURES bidrar til å rekruttere etterspurte arbeidskraft fra EU-/EØS området når den etterspurte kompetanse ikke finnes i Norge. I 2012 ser man en videreføring av kompetansebehovet fra årene før. Ingeniører og helsepersonell er blant de mest etterspurte yrker.

I 2012 har messeaktiviteten vært høy og det har vært gitt mye rekrutteringsbistand til norske arbeidsgivere. Dette har ført til økt kontakt både med arbeidsgivere og arbeidssøkere. Tall for 3. tertial i hhv. 2011 og 2012 viser følgende:

- Antall kontakter med arbeidsgivere økte fra 6 451 i 2011 til 7 090 i 2012
- For arbeidssøkere har antall kontakter økt fra 8 112 i 2011 til 17 267 i 2012.

Det har også vært økt tilgang på stillinger til EURES, og antall formidlinger har økt med 22 prosent totalt i 2012 sammenlignet med 2011⁴⁴. Det har imidlertid vært nedgang i antall formidlinger siste tertial.

EURES-tjenesten har i mange fylker en sentral rolle i forhold til klargjøring av rettigheter for arbeidsinnvandrere. Det bidras også med gjennomføring av informasjonsmøter for målgruppen med sikte på arbeid, eller informasjon om muligheter i hjemlandet (*da med bistand fra kollegaer fra andre land*). NAV har laget en veileder for mottak og oppfølging av EØS-borgere til bruk i NAV-kontorene.

Fra EURES i kommisjonen satses det på elektroniske jobbmesser. Dette betyr at deltagere ikke trenger reise til et fysisk messested, men kan følge messene og delta om de har internettforbindelse. Dette konseptet vil fortsette sin utvikling i 2013.

⁴⁴ Omlegging av statistikk gjør det vanskelig å gi en mer grundig sammenligning.

Iverksette pilotprosjekt om arbeidsinnvandring fra tredjeland

Arbeids- og velferdsdirektoratet skal iverksette et pilotprosjekt knyttet til arbeidsinnvandring fra tredjeland ved utenriksstasjonene i Murmansk og New Dehli. Pilotprosjektet skal være operativt innen utgangen av første halvår 2013⁴⁵.

Direktoratet har gjennomført en første sondering av behovet hos utenriksstasjonene i Murmansk og New Dehli. Som en oppfølging vil Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomføre en kartlegging av informasjonsbehovet hos utenriksstasjonene i Murmansk og New Dehli, samt ha kontakt med samarbeidspartnere i Utenriksdepartementet og Utlendingsdirektoratet.

Utfordringer

En økning i antall arbeidsgiver- og arbeidssøkerkontakter bør ideelt sett føre til økning i antall henvendelser som leder til matching mellom arbeidssøker og arbeidsgiver. Til tross for at vi har en total økning i antall formidlinger fra 2011 til 2012 så ser vi en nedgang fra foregående tertial 2012, og fra 3. tertial 2011. Fokuset er altså ikke volum men kvalitet i form av matching og formidling. Her kan også økt konkurranse i Europa om den samme kompetansen være en forklaring på at antall kontakter ikke gir økte formidlingstall. Dette er en betydelig utfordring som gir økte krav til mer effektiv og målrettet innsats.

Tiltak

NAV EURES må ha et enda sterkere fokus på forhåndsvurdering av hvilken effekt en involvering vil gi mht. formidling. I sammenheng med iverksetting av EURES reformen vil fokuset på effekt bli ytterligere styrket i 2013. Dette vil kreve endrede arbeidsrutiner og organisering.

For nærmere informasjon, se vedlegg 4 om *Eures under delmål «Virksomheter med ledige jobber får dekket sitt behov for arbeidskraft»*.

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

4.4.1. Hjelpemidler

Det arbeides målrettet med å utvikle hjelpemiddelområdet. De prioriterte områdene i 2012 var i særskilt grad knyttet til tilrettelegging av arbeidsplass, tolketjenesten og omorganiseringen på bilområdet.

Tilrettelegging av arbeidsplass: Fokus på aktiviteter som understøtter jobbstrategien

Innen tilrettelegging av arbeidsplass har det i 2012 vært særlig fokus på aktiviteter som har understøttet arbeidet med jobbstrategien.

Det sentrale i dette arbeidet er økt innsats i samhandlingen mellom hjelpemiddelsentralene, arbeidslivssentrene, arbeidsrådgivningskontorene og NAV-kontorene. Det er igangsatt ulike aktiviteter for å øke den interne samhandlingen og for å skape større bevissthet om hjelpemiddelområdet på NAV-kontorene og arbeidslivssentrene. Alle hjelpemiddelsentralene har etablert et samarbeid på systemnivå med fylkeskontoret, og sammen organiserer de arbeidet rettet mot NAV-kontor og andre relevante aktører.

Økte kunnskaper om hjelpemiddelsentralenes muligheter er sentralt i arbeidet for å sikre en mer helhetlig og koordinert tilrettelegging. Det er derfor et mål å synliggjøre områdets kompetanse, tjenester og muligheter til å bidra - for at flere skal stå i arbeid. Økt satsing på tilretteleggingsgarantien som

⁴⁵ Pilotprosjektet knyttet til utenriksstasjonen vil sees i sammenheng med prosjektet med nettveiviseren.

arbeidsmetode står sentralt i arbeidet med å oppnå større intern samhandling både i det systemrettede arbeidet og i enkeltsaker.

Det er etablert et nytt kompetansesenter på hjelpemiddel- og tilretteleggingsområdet. Kompetansesenter for tilrettelegging og deltakelse har i 2012 jobbet med fagutvikling og overføring av kompetanse til samarbeidspartnere som NAV-kontor og hjelpemiddelsentraler. Det er lagt stor vekt på fag- og kompetanseutvikling knyttet til aktiviteter og innsats som kan styrke etatens arbeid med jobbstrategien.

Hjelpemiddelsentralens tolketjeneste har prioritert tolk til utdanning

Med de ressursene etaten har til rådighet (enten det er egne ansatte eller tilgang til frilanstolker) er det utfordrende å kunne møte behovet for tolking blant brukerne. Tolk til utdanning har vært prioritert også i 2012, og hjelpemiddelsentralene har i stor grad klart å dekke behovet gjennom omprioritering fra andre områder.

I løpet av høsten 2012 ble det gradvis innført en ny IKT-løsning på tolkeområdet, men løsningen er ikke ferdig utviklet. Vi har derfor ikke tilgjengelig statistikk når det gjelder bestilte oppdrag og dekningsgrad for 2012. Den nye løsningen kan kommunisere på tvers av fylkesgrensene.

Det ble i 2012 besluttet å samordne enkelte tjenester på tolkeområdet. Gjennomføringen vil foregå i første halvdel av 2013.

4.4.2. Bilområdet - Siste fase av omorganiseringen er gjennomført

Formidling og forvaltning av bilsaker har lenge hatt stor oppmerksomhet. Oppgavene ble tidligere utført både i det enkelte fylke og i hjelpemiddelsentralene. Resultatansvaret på bilområdet ble i 2010 samlet i en styringslinje, og vedtaksressursene ble overført til fem regionale bilsentre.

Høsten 2012 ble siste fase av omorganiseringen gjennomført der også bilformidlerne er tilsatt og samlokalisert med de som gjør vedtak. Ved utgangen av 2012 var det etablert fem fullverdige bilsentre.

Det har i forbindelse med omorganiseringen vært utskifting av en stor del av personalet, og det har derfor vært stor oppmerksomhet på opplæring av nytilsatte. For å øke samhandlingen og kvaliteten på bilområdet har det i 2012 vært arrangert ulike fagsamlinger for alle ansatte. Det er også utviklet felles arbeidsmetodikk og rutiner. Det skal gjennomføres kvalitetsundersøkelse innen 1. mai 2013.

Kort saksbehandlingstid på søknader om hjelpemidler

Hjelpemiddelsentralene har kort saksbehandlingstid på søknader om hjelpemidler. 88 prosent av sakene innen dagligliv ble behandlet innen normtiden (*kravet er 75 prosent*). Administrative forenklinger har også bidratt til kort saksbehandlings- og leveringstid på hjelpemiddelområdet. Når det gjelder tilrettelegging av arbeidsplassen ble 78 prosent av sakene behandlet innen normtiden.

Arbeids- og velferdsdirektoratet vil legge vekt på at hjelpemiddelsentralene i 2013 sikrer at det blir gitt et tilfredsstillende tjenestetilbud. Her vil tilrettelegging og veiledning overfor barn og unge stå sentralt. Resultatområdet Hjelpemidler og tilrettelegging skal videre prioritere å jobbe for at flere av brukerne kommer i arbeid og utdanning. Samarbeid mellom enhetene på resultatområdet og andre NAV-enheter som NAV-kontor og arbeidslivssentrene, vil i denne sammenheng stå sentralt.

For nærmere informasjon, se vedlegg 4 Hjelpemidler under delmål «*Bidra til at personer med nedsatt funksjonsevne kan ha en aktiv hverdag*».

4.5. Bedre levekårene for de vanskelig stilte

Personer med lavinntekt står ofte utenfor arbeid. Stram økonomi innebærer at mange mangler materielle goder, de bor oftere dårlig og har dårligere helse enn befolkningen for øvrig. Isolert sett bidrar tilskuddsmidler og annet arbeid som retter seg mot kommunene til at personer får bedret sin livssituasjon.

Utfordringer

Situasjonen for enslige forsørgere, barnerike familier med innvandrerbakgrunn og personer på langvarig økonomisk sosialhjelp er fortsatt en utfordring.

Utfordringer vedrørende ungdom med sammensatt problematikk som har behov for koordinert innsats fra flere aktører, jf. side 20 - 23.

Tiltak

Det vil i løpet av første halvår 2013 bli tatt initiativ å utvikle et program (pilot) for fattige familier. Programmet skal ha fokus på hele familiens behov og levekår. Formålet er å fremme overgang til arbeid for foreldrene ved hjelp av kvalifiseringsprogrammet eller andre arbeidsrettede program eller tiltak. Samtidig skal barna ivaretas.

Hele NAV-kontorets virkemidler og tjenester skal kunne benyttes i tett samarbeid med kommunens øvrige hjelpeapparat.

Ny GIV er en satsing som bidrar til at ressursene fra ulike sektorer målrettes.

Rundskriv til lov om sosiale tjenester

Rundskrivet til lov om sosiale tjenester i NAV ble publisert i juni 2012. Loven er et viktig virkemiddel for å bidra til å bedre levekårene for de vanskeligst stilte. Ved aktiv bruk av formålsparagrafen, skal den enkelte tjenestemottaker få vurdert hvilke tiltak som er formålstjenlig for å fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet. Fylkesmannen har gjennomført opplæring av NAV-ledere og ansatte. Opplæringen fortsetter i 2013.

4.5.1. Kvalifiseringsprogrammet (KVP)

KVP med tilhørende stønad retter seg mot personer med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne. Dette handler i stor grad om personer som ellers vil være avhengig av økonomisk sosialstønad som hovedinntektskilde over lengre perioder. Av de som planmessig avsluttet programmet gikk 31 prosent til ordinært arbeid⁴⁶ i 3. tertial 2012 (ned fra 38 prosent i 3. tertial 2011). For å øke andelen til jobb ble det i 2012 startet arbeid med å styrke arbeidsmarkedskompetansen i NAV.

Deltakelsen i KVP er lavere enn tidligere

Deltakelsen i kvalifiseringsprogrammet er lavere i 2012 sammenlignet med 2011. Ved utgangen av desember 2012 var det totalt 5 613 deltakere i KVP som var registrert i saksbehandlingsverktøyet Arena mot 6 715 på samme tidspunkt i fjor.⁴⁷ Det er lagt til grunn at gjennomsnittlig 55 prosent av deltakerne i kvalifiseringsprogrammet deltar i statlige tiltak til enhver tid. De aller fleste deltar i statlige tiltak i løpet av programperioden. Antall deltakere i alt ved utgangen av året var 6 241.⁴⁸

⁴⁶ Heltid eller deltid, med eller uten lønnskutt. Tallene er basert på quest-backundersøkelse i NAV-kontor, og kan ikke sammenlignes med overgang til arbeid for hhv. ordinære arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne som er basert på AA-registeret.

⁴⁷ Dette er deltakere som er aktuelle for statlige tiltak.

⁴⁸ Inkluderer deltakere på kommunale tiltak (basert på quest-back undersøkelse i NAV-kontor).

Vi forventer at informasjonskampanje rettet mot brukere og ansatte ved NAV-kontorene og opplæringen vedrørende nytt rundskriv til lov om sosiale tjenester vil ha effekt på deltakelsen og kvaliteten på tjenesten.

Statlige tiltak i KVP: Lavere antall deltakere i statlige arbeidsmarkedstiltak

Ved utgangen av desember 2012 var 2 753 deltakere i KVP registrert som deltakere i arbeidsmarkedstiltak i statlig regi⁴⁹, mot 3 254 ved utgangen av desember 2011⁵⁰. Årsaken til at tildelte plasser ikke blir benyttet skyldes at deltakelsen i KVP er lavere enn tidligere (*jf. forrige pkt.*). Arbeidsmarkedssatsingen under Handlingsplan mot fattigdom, med unntak av satsingen for personer som mottar legeomiddelassistert rehabilitering (LAR), ble faset ut fra 1.1.2011.

Ulike typer AMO-kurs, arbeidspraksis og APS-plasser samt oppfølging er de statlige arbeidsmarkedstiltakene som hovedsakelig benyttes for deltakere i kvalifiseringsprogrammet.

Fylkene rapporterer at de statlige tiltakene er tilgjengelige for og fungerer bra for målgruppen.

Det er nå økt fokus på tiltaksbruk i ordinært arbeidsliv. For at dette skal fungere godt i forhold til målgruppen vil det kunne kreve at NAV bistår med ekstra tilrettelegging og tett oppfølging.

Fra fengsel til KVP

Det treårige prosjektet fra fengsel til kvalifiseringsprogram ble avsluttet desember 2012. Direktoratet har samarbeidet tett med kriminalomsorgens sentrale forvaltning for å holde fokuset på å nå prosjektets målsetting. Målet var å finne modeller som sikrer kontinuitet, integrerte tjenester og tettere individuell oppfølging.

Kommunale tiltak i KVP: Stor variasjon mellom kommunene

Det er stor variasjon mellom kommunene om det finnes kommunale tiltak for deltakere i KVP. Noen steder blir norskopplæring og grunnskoleutdanning benyttet som kommunale tiltak. Andre har kommunale sysselsettingstiltak som benyttes for målgruppen, arbeidstrening og arbeidspraksis med språkopplæring, rusbehandling, oppfølging vedrørende psykisk helse, booppfølging og gjeldsrådgivning. Det kan være en utfordring å finne hensiktsmessige tiltak for dem som står lengst unna arbeidslivet.

Boligsosialt arbeid

Det har vært en gradvis økning av antall søknader om tilskudd til boligsosialt arbeid de senere år. Erfaringer fra NAV-kontorene viser at en sammenkobling mellom det boligsosiale arbeidet og kvalifiseringsprogrammet øker muligheten for bredere deltakelse og høyere gjennomføringsprosent i kvalifiseringsprogrammet. Et økende antall tiltak er rettet inn mot ungdom i aldersgruppen 18-25 år.

For nærmere informasjon om kvalifiseringsprogrammet, arbeidsmarkedssatsingen mot fattigdom, boligsosialt arbeid - samt arbeid mot menneskehandel: *Se vedlegg 4 under delmål «Bedre levekårene for de vanskeligst stilte»* og egen rapport, vedlegg 9 om *Kvalifiseringsprogrammet*.

4.5.2. Forebygge og bekjempe barnefattigdom

Andelen barn som lever i lavinntektsfamilier har vært relativt stabil i de senere år.⁵¹ Innvandrerbarn og barn med én forsørger er klart overrepresentert blant barn med lavinntekt. Felles for barn som lever i familier med vedvarende lavinntekt, er at foreldrene har svak eller ingen tilknytning til arbeidslivet. Den viktigste veien ut av fattigdom er arbeid. Spesielt for innvandrerfamilier, kan det være en utfordring å finne hensiktsmessige tiltak og virkemidler som bidrar til at flere kommer i arbeid. Dette er særlig en utfordring for kvinner med store omsorgsoppgaver, lite eller ingen utdanning og/eller arbeidserfaring, og som har bakgrunn fra land med liten tradisjon for yrkesaktivitet blant kvinner. Gjen-

⁴⁹ I saksbehandlersystemet Arena.

⁵⁰ Andelen på arbeidsmarkedstiltak i 3. tertial 2012 var imidlertid stabil sammenlignet med 3. tertial 2011.

⁵¹ I følge EUs lavinnteksdefinisjon er det 7,7 prosent av alle barn i Norge som lever i vedvarende lavinntekt i perioden 2008-2010. I henhold til OECDs definisjon er det om lag 5 prosent.

nom tilskuddsordningen ønsker direktoratet å stimulere til utprøving av helhetlige oppfølgingsprogrammer for lavinntektsfamilier.

For en del brukere vil det ta tid å komme i arbeid. I den perioden er det svært viktig at barnas behov ivaretas. Stadig flere kommuner mottar barnefattigdomsmidler til tiltak. I 2012 ble midlene fordelt til alt 114 tiltak/prosjekter (herav 31 nye). Midlene ble fordelt til 107 kommuner og bydeler, i alle fylker. De fleste tiltakene var rettet inn mot sosial inkludering av barn, unge og barnefamilier. Tiltak som rettet seg mot barn av foreldre som deltar i KVP og tiltak rettet mot barn og unge av foreldre med minoritetsbakgrunn ble prioritert.

Utfordringer

I 2012 gjennomførte Fylkesmannen ved Statens helsetilsyn et landsdekkende tilsyn der de så på hvordan NAV-kontorene behandlet søknader om økonomisk sosialhjelp fra personer som har forsørgeransvar for barn. Tilsynet avdekket avvik ved en rekke NAV-kontor. Fylkesmannen fant at det tas avgjørelser der barns behov ikke blir tilstrekkelig ivarettatt. Blant annet viser tilsynet at kommunene/bydelene ikke sikrer en systematisk kartlegging av barns behov og at det ikke foretas individuelle vurderinger.⁵²

Tiltak

Direktoratet har allerede gjort dette til et viktig tema i styringsdialogen med Fylkesmannen og i fagmøter. Barneperspektivet er et hovedtema i Fylkesmannens opplæring av NAV-kontorene i rundskriv til lov om sosiale tjenester i NAV. Barneperspektivet i NAV og støtte til tilbud til barn i skolens ferier, vil bli prioritert gjennom tilskuddsordningen. Direktoratet vil, etter dialog med Statens helsetilsyn, se på hvordan kartleggingen i mottakene kan forbedres.

Tiltak for å nå utsatt ungdom

Se omtale vedrørende oppfølging av ungdomsgruppen (pkt. 4.1.2.), samt i vedlegg 4 *Ungdom under delmål «Bedre levekårene for de vanskeligst stilte»* og vedlegg 4 *Samarbeid med utdanningsmyndighetene*.

4.5.3. Økt antall henvendelser om økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning

Gjeldstelefonen 800GJELD har i 3. tertial hatt en økning i antall henvendelser, sammenliknet med samme tidsrom i 2011 og 2010. Vi ser også en dobling i antall henvendelser og svar via e-post, siden oppstarten i 2. tertial. Tilsammen har det vært 342 besvarelser. Servicegraden er god, med lav gjennomsnittlig ventetid. De fleste som ringer er i alderen 40-45 år. Mesteparten av sakene handler om kredittkortgjeld/inkassosaker. Det er liten forskjell mellom landsdelene.

Det arbeides ut mot fylkene og NAV-kontorene for å gjøre telefontjenesten kjent og for å få til et tettere og mer forpliktende samarbeid. Samarbeidet har som mål å få redusert pågangen på det enkelte NAV-kontor, samt bedre tilgjengeligheten til denne tjenesten i NAV.

Direktoratet kommer i 2013 til å utrede muligheten for en nettside til hjelp for brukere som trenger økonomisk rådgivning. Til denne tjenesten vil det foreligge mulighet for en chattetjeneste direkte til 800GJELD. Dette som et supplement til telefontjenesten.

For nærmere informasjon, se vedlegg 4 *Økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning under delmål «Bedre levekårene for de vanskeligst stilte»*.

⁵² Slike vurderinger kan for eksempel dreie seg om barns behov i forhold til ferie- og fritidsaktiviteter og -utstyr.

4.5.4. Tilskudd til frivillige organisasjoner

Frivillig arbeid mot fattigdom og sosial ekskludering

Bevilgningen er økt for å styrke dialogen og samarbeidet med frivillige organisasjoner og som et ledd i innsatsen mot fattigdom. Det er gitt driftsstøtte til 16 organisasjoner og tilskudd til 21 prosjekter⁵³. De er ikke innvilget støtte til nye prosjekter eller støtte til drift av nye organisasjoner i 2012. Gjennom driftsstøtten til ulike organisasjoner er mulighetene for egenorganisering og selvhjelpsaktiviteter for mange sosialt og økonomisk vanskeligstilte betydelig styrket.

Humanitære organisasjoner som driver arbeid for vanskeligstilte, fikk støtte til 8 prosjekter i 2012. I denne kategorien faller prosjektene til Kirkens Bymisjon rundt i landet, i alt fire stykker utenom de ulike Batteriene.

Aktivisering og arbeidstrening av personer med liten eller ingen tilknytning til arbeidsmarkedet i regi av frivillige organisasjoner

I 2012 var den økonomiske rammen på 23,5 millioner kroner. Ved fordeling av midler blir nyskapende tiltak gitt hovedprioritet. Rusmiddelavhengige og tidligere rusmiddelavhengige er en særlig prioritert målgruppe. 43 prosjekter fikk støtte i 2012. Av disse har 31 av prosjektene hovedvekten på arbeidstrening. Store landsdekkende organisasjoner med nettverk og lokale organisasjoner (som Kirkens Bymisjon, Kirkens Sosialtjeneste, Røde Kors, Frelsesarmeen) driver 19 av 43 prosjekter.

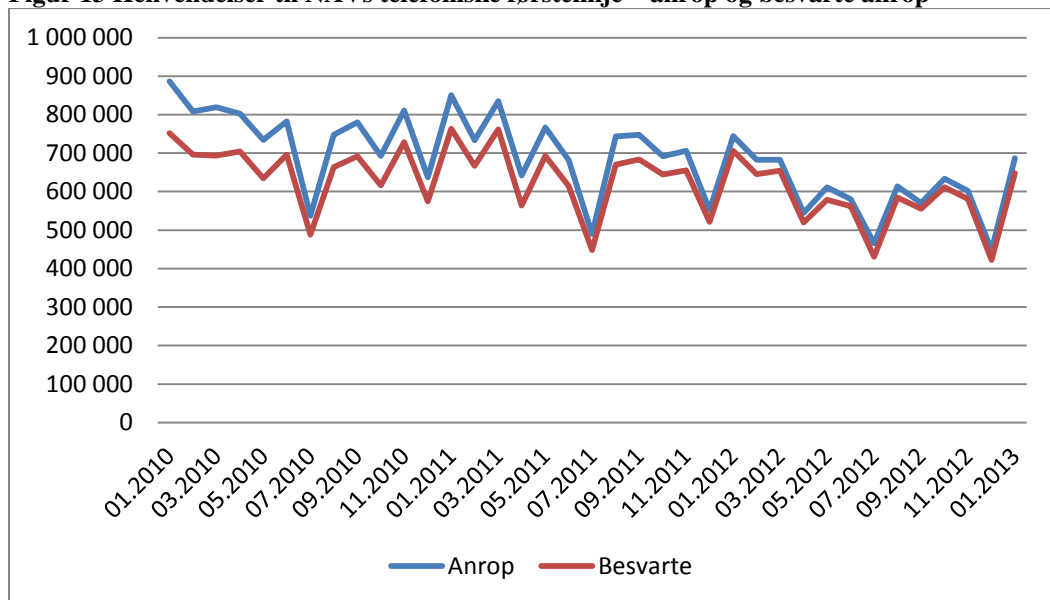
For nærmere informasjon om tilskudd til frivillige organisasjoner, se vedlegg 4 under delmål «Bedre levekårene for de vanskeligst stilte».

4.6. Tjenester og informasjon tilpasset brukernes behov

Kontaktsenter strategien

I 3. tertial ble 70 prosent av alle henvendelser til NAVs telefoniske førstelinje besvart innen 30 sekunder. Dette er i tråd med etatens mål og er 4 prosentpoeng bedre enn samme periode i 2011.

Figur 13 Henvendelser til NAVs telefoniske førstelinje – anrop og besvarte anrop



Kontaktsenterstrategien fase 2 ble i 2012 realisert ved at alle fylkene nå betjenes av en felles kø og ett telefonnummer til NAV. Spesialisering er etablert på områdene foreldrepenger, arbeidsgiver, pensjon

⁵³ Prosjekter inkluderer også drift av de fem lokale batteriene, drift av Samarbeidsforum og Kontaktutvalget for representanter for sosialt og økonomisk vanskeligstilte og myndighetene.

og internasjonale henvendelser. Dette skal bidra til å øke den faglige kvaliteten i 1. linje, slik at flere henvendelser blir besvart og avsluttet i første kontaktpunkt. Vi antar at dette, i kombinasjon med blant annet rask svartid, bidrar til færre telefonhenvendelser.

NAV vil jobbe videre med utvikling av tjenesteinnhold og spesialisering i kontaktsentrene. Effekten av leveranser fra modernisering vil ha konsekvenser for tjenesteinnhold og belastning for kontaktsentrene.

Klarspråk i NAV

Klarspråkprosjektet i NAV tar for seg brev på de tre områder: foreldrepenger, arbeidsavklaringspenger og feilutbetalinger. Valget er tatt med bakgrunn i hvilke brev som belaster brukerne og organisasjonen mest. I forbedringsarbeidet har representanter for alle nivåer i organisasjonen deltatt. Brevene bruktestes både før og etter endringene.

Brevene på de tre områdene er forbedret i løpet av 2012 og planlegges implementert i 2013.

Erfaringene fra brevarbeidet blir oppsummert i det som vil bli en ny brevstandard for NAV. Standarden vil angi hvordan brev fra NAV skal utformes i framtiden. Brevstandarden blir forpliktende for alle i etaten som forvalter statlige standardbrev. Kommunene vil også kunne benytte brevstandarden.

Nettveiviser prosjektet

Prosjektet Nettveiviser for arbeidsinnvandring og tjenesteimport ble etablert august 2012. I løpet av høsten ble konseptet for nettveiviseren konkretisert. Våren 2013 er satt av til avklaring av nettveiviserens innhold med sikte på lansering primo juni 2013. Arbeidet er i rute og innholdet i nettveiviseren vil ruller ut gradvis. Tilretteleggingen av informasjon rettet mot tjenesteimport vil det bli jobbet videre med utover høsten 2013.

Handlingsplanen for samiske språk

Siden 2009 har NAV oversatt til samisk den mest sentrale faktainformasjonen på arbeids-, familie- og pensjonsområdet, sammen med relevante skjema og brosjyrer. Den samiskspråklige informasjonen er samlet på en egen side og har eget meny punkt på forsiden av nav.no.

NAV har også et eget samisk tilbud på telefon. Tjenesten er bemannet med samisktalende veiledere (nordsamisk). Hvis en veileder ved et NAV-kontor har en bruker på telefonen som ønsker å snakke med en samisk veileder, kan han sette over til tjenesten via et eget internummer. Tjenesten er også tilgjengelig gjennom NAV kontaktsentertelefon (55 55 33 33).

I løpet av 2012 gjennomførte NAV en samisk brukerundersøkelse. Undersøkelsen var en del av den lokale brukerundersøkelsen i Finnmark som ble gjennomført ved alle NAV kontor i fylket våren 2012. Undersøkelsen, utarbeidet av Arbeids- og velferdsdirektoratet, inneholdt en samisk del der brukerne ble bedt om å ta stilling til en del påstander som omhandlet det samiskspråklige tilbudet i NAV. Spørsmålene om det samiskspråklige tilbudet ble stilt i kommunene i det samiske forvaltningsområdet. Kun 26 prosent av de 315 respondentene oppga at de ønsker å bruke samisk i sitt møte med NAV.

Brukermedvirkning på systemnivå

I 2012 hadde Arbeids- og velferdsdirektoratet 4 møter i Sentralt brukerutvalg. Dagsorden til møtene blir utarbeidet av et redaksjonsråd som består av medlemmer fra 2 av brukerorganisasjonene og direktoratet. Av temaer som har vært oppe i brukerutvalget, kan bla nevnes: Navs kompetansestrategi, kvalitetssystem, personbruksundersøkelsen, oppfølging av ungdom, evaluering av arbeidsevnevurdering, tiltak for å redusere ventetiden på hjelpemidler og omorganiseringsprosessen i Nav.

I tillegg har direktoratet hatt dialogarenaer med brukerorganisasjonene hvor følgende temaer ble lagt fram og diskutert: Jobbstrategien for personer med nedsatt funksjonsevne⁵⁴, Navs kompetansestrategi, Veiledningsplattformen og Moderniseringsprogrammet.

Direktoratet har også hatt separate møter med noen av brukerorganisasjonene.

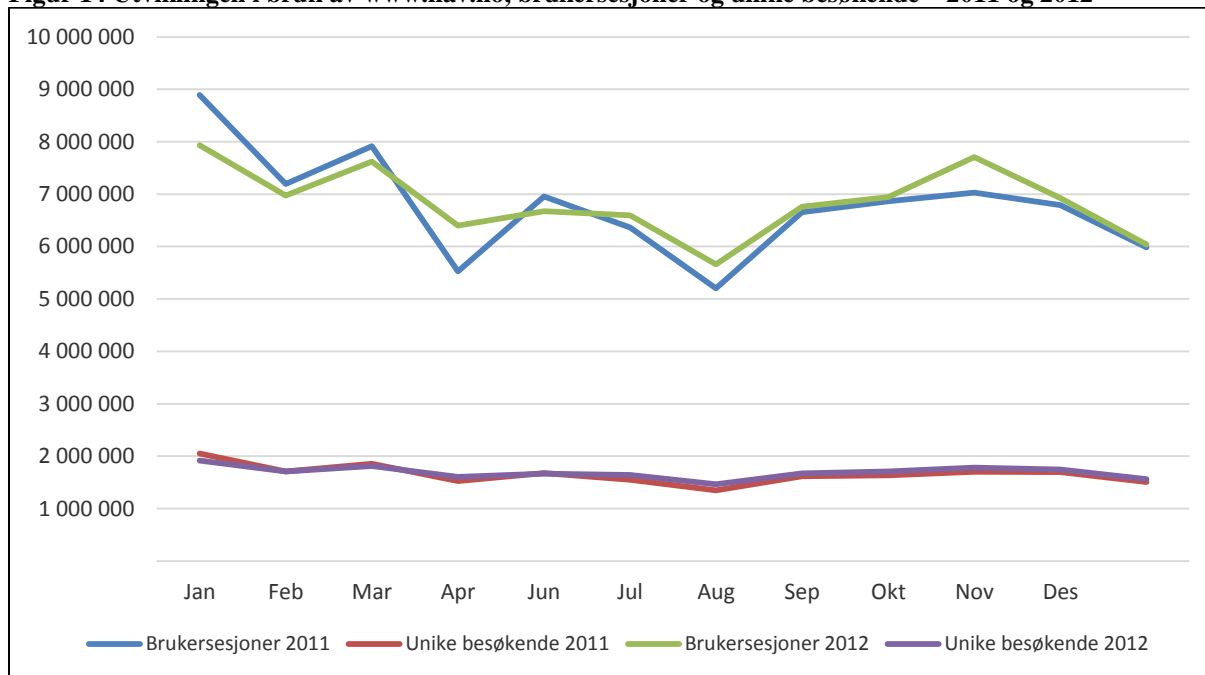
Fylkene har jevnlig møter med sine brukerutvalg. Samtlige fylker har representanter fra de største brukerorganisasjonene i utvalgene. I de fleste fylker er også NHO og LO representert i brukerutvalgene.

4.6.1. Selvbetjeningsløsninger og utviklingen på nav.no

Besøkstallene på nav.no er på et høyt nivå

Besøkstallene på nav.no ligger på et høyt nivå med i snitt 546 019 unike besøkende hver uke i 2012, en økning på to prosent fra 2011. Antall besøk (brukersesjoner) i 2012 var over 82 millioner. Gjennom 2012 har bruk av mobile enheter på nav.no økt, og vi vurderer hvordan vi kan tilpasse innhold og tjenester på nett til brukernes endrede preferanser.

⁵⁴ Se for øvrig rapporteringen vedr. jobbstrategien.

Figur 14 Utviklingen i bruk av www.nav.no, brukersesjoner og unike besøkende – 2011 og 2012

Brukere av selvbetjeningsløsninger fulgte samme utvikling som øvrig trafikk på nav.no i 2012. I løpet av 2013 kommer nye tjenester på nav.no gjennom moderniseringsprosjektet og det blir iverksatt tiltak for å støtte opp om økt brukerdialog på nett. Det forventes at dette på sikt vil gjøre at flere av brukerne bruker nav.no i informasjonssøk og dialog med NAV. Når brukere logger seg inn, vil dette gi NAV en mulighet til å tilpasse informasjon og gi innsyn i egen sak hos NAV.

Nettstedet «Din Pensjon»

Selvbetjeningsgraden (andelen av krav om alderspensjon som er mottatt elektronisk ved at brukeren selv har registrert sin søknad i Din pensjon) ble på 37 prosent for 2012 som helhet. I 1. og 2. tertial var selvbetjeningsgraden 36 prosent. Selvbetjeningsgraden var 40 prosent i 3. tertial. Målet for 2013 er en selvbetjeningsgrad på minst 40 prosent.

Automatiseringsgraden (andelen automatisert behandling av krav) for registrerte førstegangskrav i Din pensjon var 52 prosent i 3. tertial og 52 prosent for 2012 som helhet. Automatiseringsgrad sett ut fra alle førstegangskrav om alderspensjon var 32 prosent i 3. tertial og 31 prosent for året som helhet. Automatiseringsgraden er avhengig av at brukere eller saksbehandlere registrerer krav med all aktuell informasjon i Din pensjon.

4.6.2. Om virkningen av den nye ordningen for håndtering av serviceklager

Etaten har fått god kontroll med innkomne serviceklager

Første året med felles mottak for fordeling av serviceklager var 2012. Alle innkomne serviceklager går nå gjennom NAV Klageinstans. Klageinstansen fordeler serviceklagene til aktuelle enheter det klages på. All oppfølging av klagene gjøres på laveste enhetsnivå.

Vi mottok i 2012 totalt 5 114 serviceklager. De fleste klagene, 82 prosent, kommer elektronisk gjennom nav.no.. Erfaringene så langt viser at papirklagene er relativt mer omfattende i sin dokumentasjon.

Tabell 1 Fordeling av årsaker til serviceklager (det er flere årsaker per klage) 2012. N=5 114

Urimelig lang saksbehandlingstid	2 189
Ikke fått svar	2 018
Mangelfull veiledning	2 256
Manglende tilgjengelighet	1 312
Misfornøyd med oppfølging	2 429
Uklart eller utilstrekkelig regelverk	797
NAV ansattes oppførsel	1 850

Mange brukere er usikre på forskjellen mellom serviceklager og ordinære klager

Mye tyder på at brukerne er usikre på hva som menes med de ulike kategoriene som skal benyttes på serviceklageskjemaet. For å tydeliggjøre hva en serviceklage er, vil vi redusere antall valg.. Den hyppigste klageårsaken er lang saksbehandlingstid, og dette henger sammen med restansesituasjonen i NAV. Redusert saksbehandlingstid vil trolig redusere antallet serviceklager ytterligere.

Flest serviceklager gjelder korttidsytelsene til livsopphold. Disse utgjorde over 55 prosent av totalt antall mottatte serviceklager. Tiltak som kan bedre samhandlingen med bruker på disse stønadsområder vil bli vurdert nærmere i 2013.

4.6.3. Brukerundersøkelser

For informasjon om brukerundersøkelser som er gjennomført i 2012, viser vi til 1. og 2. tertialrapportene.

4.7. Rett stønad til rett tid***Overordnet vurdering av resultatoppnåelsen på ytelsesområdet***

NAV leverer også stadig bedre resultater på dette området. Saksbehandlingstiden på flere områder er gått ned – særlig er vi fornøyd med saksbehandlingstidene på Arbeidsavklaringspenger og dagpenger. Vi behandler saker innen normert tid på flere og flere områder (9 av 15 områder hittil i år). En stadig større andel av sakene på familieområdet blir behandlet innen normert tid.

Etter innføring av fleksibel alderspensjon, har vi greid å ta unna for en kraftig økning i antall nye søknader. Nye alderspensjonister med komplette søknader mottar sin pensjon fra pensjoneringstidspunktet og mer enn 98 prosent av vedtakene er korrekte.

I tråd med virksomhetsstrategien og for å sikre kvaliteten i saksbehandlingen har vi i løpet av 2. halvår 2012 innført saksbehandlingsstandarder for ytterligere to stønadsområder; foreldrepenger og sykepenger. I tillegg er egne standarder for ytelser under revurdering og tilbakekreving blitt ferdig utviklet og er nå under implementering. Når det gjelder ytelser til revurdering vurderer vi at delmålene for 2012 vil nåes på de fleste områdene og det er lav risiko for at målet som er satt fram til 2014 ikke skal nås, dette til tross for en stor økning av inngang av saker på området.

Det er imidlertid fortsatt utfordringer på noen områder i ytelsesforvaltningen. Særlig gjelder dette utlandsområdet, herunder NAV Internasjonalt og NAV Pensjon Oslo som behandler pensjoner med utenlandstilsnitt. Den fastsatte tiltaksplanen for utlandsområdet, jf. brev til departementet av 30. mars og 7. september følges og området er ytterligere styrket for å kunne fortsatte innsatsen resten av året.

For ytterligere å sikre lik og korrekt behandling arbeides det nå med en plan for spesialisering av ytelsesbehandlingen. Dette innebærer at forvaltningsenhetene spesialisere seg på saksområder, slik at ikke alle enhetene behandler saker på alle områdene. Derved får vi løst forvaltningsoppgavene i mer robuste miljøer.

4.7.1. Et økonomisk og bærekraftig pensjonssystem

Spørreundersøkelse om tidlig uttak av alderspensjon

Arbeidet med undersøkelsen ble igangsatt medio september 2012. Representanter fra Arbeidsdepartementets pensjonsavdeling og Arbeids- og velferdsdirektoratet samarbeidet om å utforme et spørreskjema i henhold til departementets kunnskapsbehov. Opinion har stått for den praktiske gjennomføringen av datainnsamling. Status for undersøkelsen medio februar 2013, er at vi nylig har fått oversendt data fra Opinion, som er klare til å analyseres. Utvalget bestod av 6000 personer. Svarprosenten ble 62,1. Det har vært en liten forsinkelse fra Opinion sin side, men vi tar sikte på å levere rapporten til avtalt tid i starten av juni.

Vurdering av pensjonssystemet som bærekraftig og sosial må ivaretas.

Det her til informasjon og vurderinger under pkt. 3.3.

4.7.2. Ytelser utbetales nå raskere

Ved utgangen av 2012 er hovedtrekkene i ytelsesforvaltningen de samme som ved utgangen av 2. tertial. Den positive utviklingen fortsatte i 3. tertial. En økende del av sakene blir behandlet innen normert tid, og det blir færre saker over ytre grense.

Tabell 2 Andel saker vedtatt inn normert tid - trygdeytelser

Stønadsområde	Krav	3. tertial 2011	2012 Jan	2012 Feb	2012 Mar	2012 Apr	2012 Mai	2012 Jun	2012 Juli	2012 Aug	2012 Sep	2012 Okt	2012 Nov	2012 Des
I alt	75	75	82	83	81	79	80	80	79	71	76	80	81	83
Arbeidsavklaringspenger*	75	90	86	90	89	88	89	89	91	83	89	91	90	93
Barnebidragsområdet	75	55	50	59	64	59	59	55	58	57	61	59	61	65
Barnetrygd	75	66	73	72	75	76	77	75	74	77	78	78	80	80
Eneforsørger	75	59	60	62	64	61	64	72	75	75	70	64	63	61
Foreldrepengeområdet	75	73	74	74	73	70	70	71	70	63	70	79	81	83
Grunn og hjelpestønad	75	80	89	88	91	90	91	89	84	91	87	88	91	96
Hjelpemidler	75	87	89	91	90	88	90	88	83	71	83	87	90	87
Kontantstøtte	75	60	70	64	64	67	69	69	71	68	63	67	61	77
Medlemskap	75	10	20	19	26	29	28	47	68	15	16	20	69	84
Supplerende stønad	75	91	89	87	86	90	85	87	88	81	86	82	92	95
Yrkesskade	75	92	90	93	93	92	90	91	88	85	91	92	91	91
Gjenlevendeytelse	75	77	83	86	88	74	77	78	76	76	77	74	75	74
Uførepensjon	75	64**			46	39	42	42	45	42	48	55	56	64

* Gjelder ytelsesvedtaket §11-13
 ** Gjelder kun Infotrygd 3. tertial 2011

Samlet sett er andelen vedtak fattet innen normert tid, godt over kravet på 75 prosent. Fortsatt er det manglende måloppnåelse på enkelte områder og det er geografiske variasjoner i saksbehandlingstid og i kvalitet.

Behandlingen av medlemskapssaker er sesongavhengig og viser derfor store variasjoner. Det er stor saksinnngang i måneder med skolestart/studiestart. NAV Internasjonalt har vurdert saksbehandlingsprosessen og gjort endringer, blant annet slik at enkle saker behandles først.

Samtidig, som vi har redusert saksbehandlingstider og antall saker til behandling, har vi arbeidet målrettet med kvaliteten i saksbehandlingen. Det jobbes videre med standardisering av saksbehandlingsprosesser og utvikling og kontroll av kvaliteten i ytelsesforvaltningen. Nye saksbehandlingsstandarder skal forenkle arbeidet med saksbehandling, og sikre mer enhetlig praksis.

Nye organisatoriske og metodiske endringer iverksettes for å sikre effektivitet og redusere variasjoner i ytelsesforvaltningen

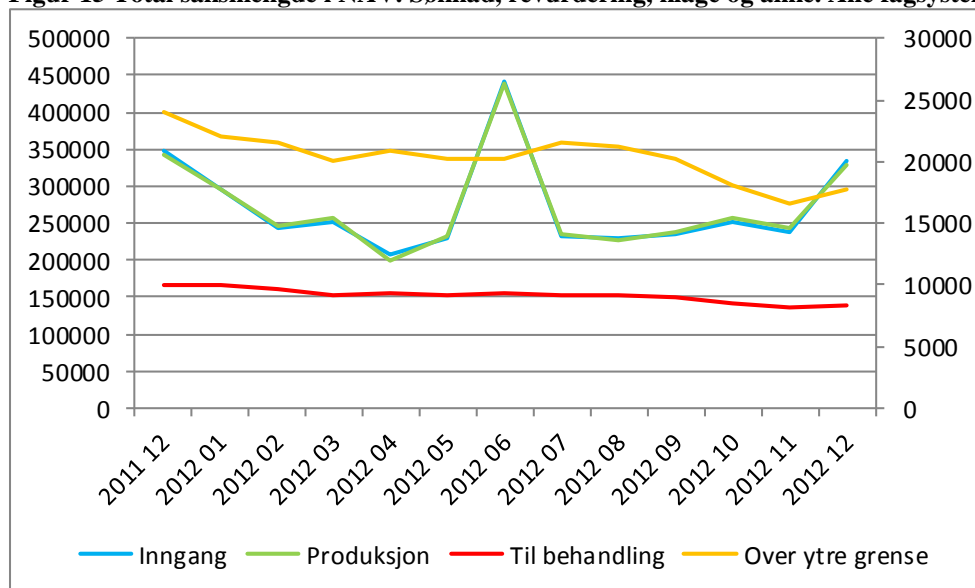
På tross av store forbedringer i ytelsesforvaltningen i både 2011 og 2012, er ikke etaten helt der den ønsker å være. For å få mer kraft i forbedringsarbeidet tas det i 2013 organisatoriske og metodiske grep. Forvaltningsenhetene har nå blitt flyttet ut av fylkene og inn i et eget resultatområde, NAV Forvaltning. Ytelsesforvaltningen skal spesialiseres de kommende årene, og første del av spesialiseringen starter i 2013. De enkelte stønadsområdene skal samles i en til syv enheter. Dette er det viktigste grepet som tas i ytelsesforvaltningen, ved siden av moderniseringen av IKT-systemene. Hensikten er å sikre mer effektive og kompetente fagmiljøer og å redusere de store geografiske variasjonene i ytelsene til brukerne. Spesialiseringen forutsetter en omfattende opplæring av medarbeidere i nye stønadsområder. Det er derfor en risiko for at vi kan se negative effekter ved produksjonskapasiteten i en overgangsfase.

Antall saker til behandling gikk ned

Antall saker til behandling gikk ned med 8 prosent (12 992 saker) i 3. tertial. I 2012 ble antallet saker til behandling redusert med 16 prosent (25 931 saker). Om lag halvparten av nedgangen skyldes opprydding i beholdningen ved at etatens saksbehandlingssystem for behandling av uføreytelser skiftet fra Infotrygd til Pesys i desember 2011. Endring av registreringsrutiner på medlemskapsområdet i NAV Internasjonalt medførte også en nedgang i 2012. Andre stønadsområder med større nedgang er foreldrepenger, barnetrygd og kontantstøtte.

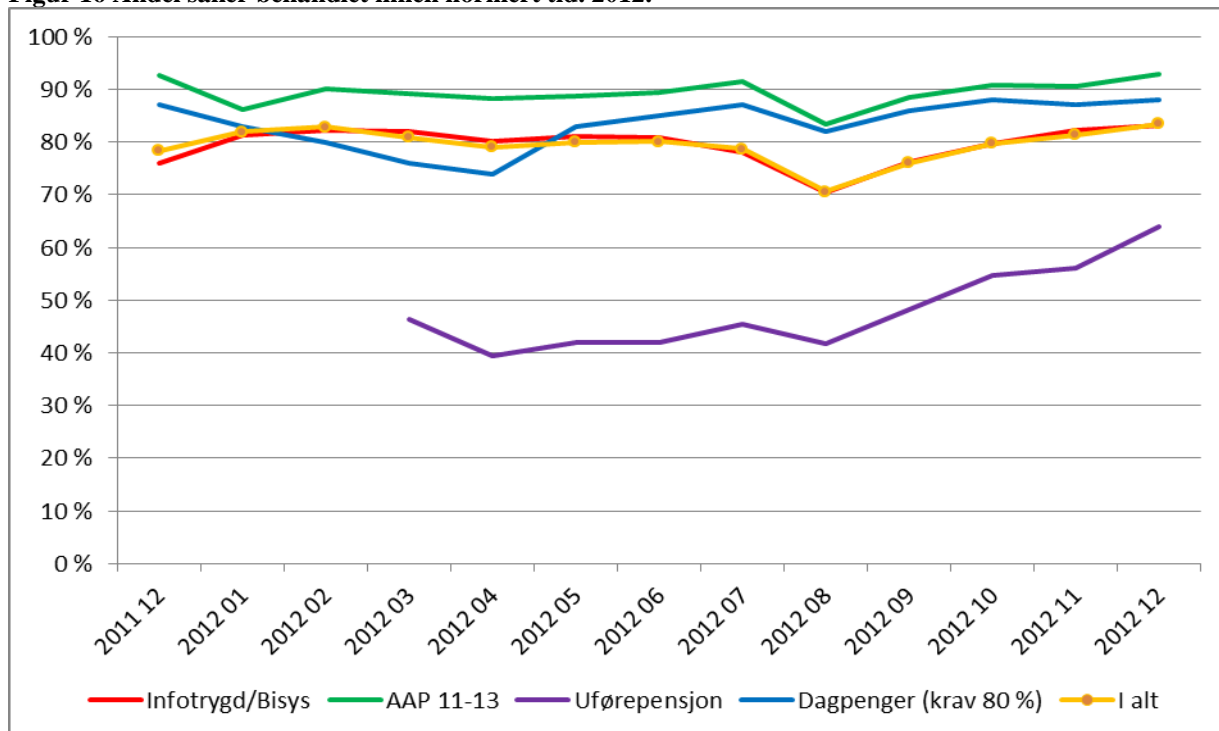
4.7.3. Total saksmengde i NAV

Figur 15 Total saksmengde i NAV. Søknad, revurdering, klage og anke. Alle fagsystemer. 2012



Flere saker behandles innen normert tid

Resultatene for andel saker som behandles innen normert tid, viser måloppnåelse for alle ytelser sett under ett. Målkrevet ble nådd i de fleste månedene i 2012. Men det er fortsatt utfordringer på noen områder.

Figur 16 Andel saker behandlet innen normert tid, 2012.

4.7.4. Bidragsområdet

Det kompliserende ved bidragsområdet er at sakene har to parter. En normert tid på to måneder er derfor krevende. De bidragssakene som kommer til NAV, er i hovedsak tilfeller der foreldre ikke har klart å bli enige. Det er ekstra tidkrevende å få inn god og korrekt informasjonen, og dessuten må informasjonen aksepteres av begge parter. Fem fylker klarer normtidskravet. Vi har fra 2013 valgt å øke normtidskravet til tre måneder. Det jobbes med å bedre informasjonen på familiekontorene, slik at flere kan inngå private avtaler. Målet er å redusere antallet bidragssaker som kommer til NAV.

4.7.5. Uførepensjon

Uførepensjon er nå den mest krevende delen av ytelsesforvaltningen. Ny saksflyt ble innført på området i desember 2011, og saksbehandlingen foregår nå bare i Pesys. Andel saker som er behandlet innen normert tid, er fortsatt en del under kravet, men det går tydelig i riktig retning for landet som helhet. En betydelig andel av kravene om uførepensjon kommer uten at søkers arbeidsevne er ferdig avklart. NAV har ikke mulighet til å avslå en søknad om uførepensjon med begrunnelsen at arbeidsevnevurdering mangler. Vår erfaring med saker der arbeidsevnevurderingen foreligger fra start, er at søknadene da i hovedsak blir behandlet i løpet av få dager.

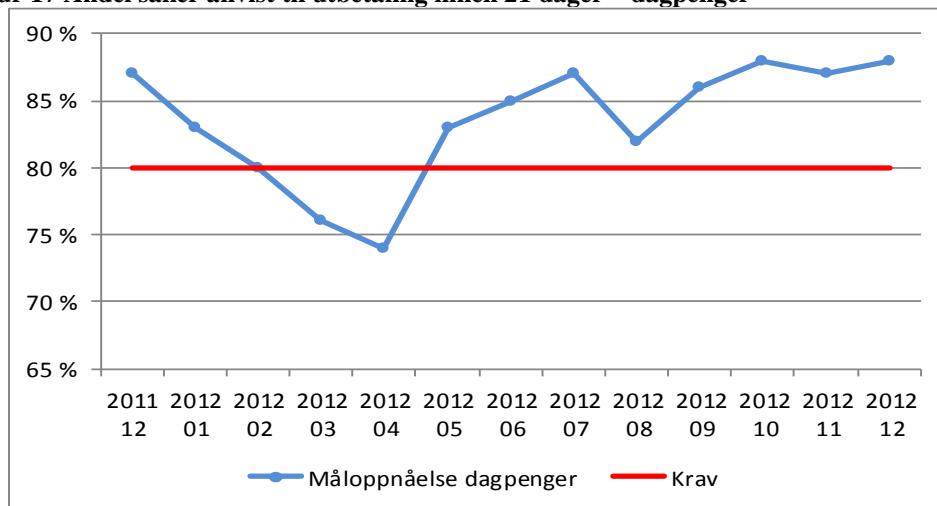
I de tilfeller hvor kravet er fremmet for tidlig (dvs. før arbeidsevnen er avklart), skal NAV-kontorene gå i dialog med bruker om å trekke kravet til en arbeidsevnevurdering er gjennomført. NAV-kontoret kan også gi tilbakemelding til forvaltningsenheten om at saken skal behandles med foreliggende dokumentasjon. I en del tilfeller trekkes ikke saken tilbake, noe som fører til lav måloppnåelse.

Rutinene for behandling av krav som etaten mottar uten at brukers arbeidsevne er ferdig avklart, er formidlet til forvaltningsenheten. Det er derfor grunn til å vente forbedring. Det er nå såpass mange gamle saker ved forvaltningsenhetene at resultatet trolig blir svakt også de neste månedene. Mangelen på styringsdata 1. halvåret etter omlegging til ny saksflyt, har gjort at vi ikke har fått synliggjort den lave måloppnåelsen.

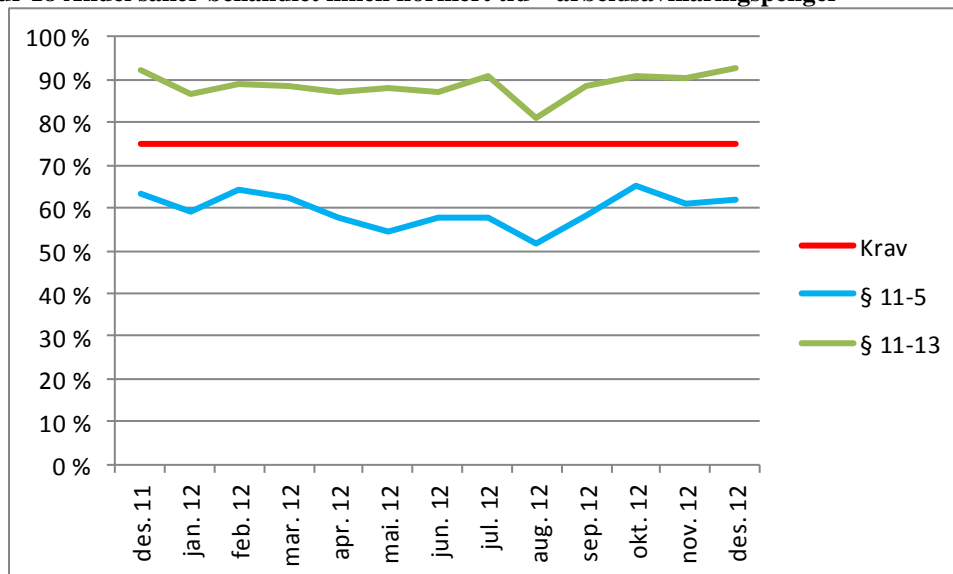
4.7.6. God måloppnåelse over tid for dagpenger og arbeidsavklaringspenger (AAP) § 11 -13

På dagpengeområdet var det stabilt høy måloppnåelse i 3. tertial. Med unntak av mars og april, har andelen vært over kravet i hele 2012. Saksbehandlingen på AAP er todelt. NAV-kontorene fatter vedtak etter § 11-5 (arbeidsevne), mens NAV Forvaltning fatter vedtak etter § 11-13 (ytelsesvedtaket). Måloppnåelsen for vedtak § 11-5 (arbeidsevne) var under kravet i hele 2012. Ved utgangen av 2012 er nivået omtrent som for et år siden. Vedtak etter § 11-13 ligger stabilt over målkravet på 75 prosent.

Figur 17 Andel saker anvist til utbetaling innen 21 dager – dagpenger



Figur 18 Andel saker behandlet innen normert tid – arbeidsavklaringspenger



I 2012 ble det er innført en standard for brukerrettet oppfølging.. Standarden ble først testet i tre fylker. Deretter startet innføringen i øvrige fylker i mai 2012. Standarden inneholder blant annet sjekklister til bruk i arbeidet med AAP. Standarden skal bidra til både mer effektivitet i saksbehandlingen og til å bedre kvaliteten på oppfølgingsarbeidet.

For AAP § 11-5 er det en utfordring at mange saker kommer sent fra NAV-kontor til forvaltning. Dette kan blant annet skyldes at innhenting og kvalitetssikring av dokumentasjon som skal legges til grunn ved arbeidsevnevurderingen, tar lengre tid enn forutsatt. Dette påvirker muligheten for måloppnåelse.

Andel alderspensjonister som får svar minst en måned før ønsket uttak

I 3. tertial fikk 95 prosent av de som søkte om alderspensjon senest tre måneder før ønsket sluttdato, svar minst en måned før ønsket uttak, mot 85 prosent i 2. tertial. For 2012 som helhet ble resultatet 87 prosent. Resultatforbedringen skyldes at NAV Pensjon har innført en aktiv produksjonsstyring rettet mot denne gruppen av våre brukere. Framtidig resultatmål i denne resultatindikatoren vil være 95 prosent, da det alltid vil være noen saker som ikke kan behandles innen fristen på grunn av ulike feil og mangler.

Utvikling i saksbehandlingstid for sykepengesaker

Avviksrapportering for 1. tertial 2012 viser at fylkene hovedsakelig overholder saksbehandlingstiden for komplette saker. I saker som mangler dokumentasjon kan saksbehandlingstiden i en del tilfeller overstige 1 måned.

4.7.7. Sikre rett ytelse og riktig beløp***Avslag, klager, anker og omgjøringer i NAV******Avslagsprosent i forvaltningsenhetene***

Det ble i 2012 behandlet 2 186 436 saker i forvaltningsenhetene. Tallene gjelder for fagsystemene Infotrygd, Bisys og Arena. Av disse sakene ble 226 767 saker avslått. Dette gir en avslagsprosent på 10,3 prosent. Avslagsprosenten var høyest i Bisys (23,2 %), og lavest i Infotrygd (7,4 %). For Arena var avslagsprosenten 19 prosent. Vi har foreløpig ikke tall for avslag i Pesys.

Antall klager i forvaltnings- og pensjonsenhetene

Inngangen av klagesaker i forvaltnings- og pensjonsenhetene i 2012 er var 69 415 saker. Det ble behandlet 66 072 klager i disse enhetene.

Stor andel omgjøringer i forvaltningsenhetene

Før klagesaker oversendes Klageinstans, skal det organ som fattet førstegangsvedtaket gå igjennom saken på ny og prøve sin tidligere vurdering i det påklagede vedtaket. I 43 prosent av sakene medførte dette at forvaltningsenheten omgjorde sitt eget tidligere vedtak. Gjennom samling av forvaltningsenhetene i ett resultatområde vil oppfølgingen og sammenligningen på tvers av geografi få stort oppmerksomhet. Tydelige krav til felles faglige vurderinger og prøving av kvalitet, skal medføre lavere omgjøringsfrekvens i forvaltningsenhetene.

Økende saksmengde, men stabil omgjøringsfrekvens i NAV Klageinstans

I 2012 behandlet NAV Klageinstans 26.300 klagesaker, mot 24.300 i 2011. Dette innebærer for sjette år på rad en sterk økning i antall behandlede klagesaker.

Omgjøringsfrekvensen i Klageinstans ligger stabilt rundt 14 prosent av alle behandlede klager (3.700 av i alt 26.300 saker i 2012). NAV anser dette som en akseptabel omgjøringsfrekvens, så lenge vi behandler saker med så vidt skjønnsmessige områder.

Saker til Trygderetten.

Etter at sakene er ferdigbehandlet i Klageinstansen har bruker rett til å bringe saken inn for trygderetten. 2189 saker ble videresendt og behandlet i Trygderetten. 478 saker endte her med oppheving, medhold eller delvis medhold. Dette gir en omgjøringsprosenten i Trygderetten på 22 prosent.

4.7.8. Systematisk arbeid med internkontroll i forvaltningen

Forvaltningen av folketrygdens ytelser skal være i samsvar med gjeldende regelverk. Arbeids- og velferdsetaten har i 2012 arbeidet systematisk med å bedre kvaliteten i ytelsesforvaltningen og balansere dette med kravene til saksbehandlingstid. Arbeidet omfatter standardisering, forebyggende (nøkkelkontroller) og etterfølgende kontroller (stikkeprøvemålinger).

Nøkkellkontrollene fører til bedre kvalitet i saksbehandlingen

Nøkkellkontrollregimet på ytelsesområdet har blitt en integrert del av saksbehandlingen på ytelsesområdet. Nøkkellkontrollene avdekker avvik som følges opp, og ytelsen blir riktig behandlet og beregnet.

I perioden mai – desember 2012 har avvik av antall kontrollerte saker for alle ytelser og alle fylker, samlet sett, variert mellom 4,4 og 3,5 prosent. På bakgrunn av risikovurderingen fra november 2011, merknader fra Internrevisjonen og Riksrevisjonen og innspill fra de operative enhetene, endret direktoratet nøkkellkontrollene fra 1. februar og 1. september. Endringene fra 1. september består for en stor del av tekstlige presiseringer.

Nøkkellkontrollene for sykepenger er også utvidet. I tillegg er det gjort endring i lederkontrollen for alle ytelser med nøkkellkontroller. Endringen innebærer at lederen fra 1. september 2012 ikke lenger skal foreta såkalte dybdekontroller.

Direktoratet innførte den 1.2.2012 rapportering fra forvaltningsenhetene på hvor mange avvik som blir lukket hver måned. Et lukket avvik er en feil eller mangel i saken, der tiltak for å rette avviket er igangsatt eller ferdigstilt. Rapporteringen viser fortsatt at forvaltningsenhetene i stor grad etterlever kravene til nøkkellkontroll. Stort sett blir alle avvik rapportert lukket samme måned.

Funn som Internrevisjonen har gjort viser imidlertid forbedringspotensiale i etterlevelsen av nøkkellkontrollene. Etaten har som del av Handlingsplanen for Internkontroll under planlegging et tiltak for å heve kontrollbevisstheten i NAV. Ytterligere tiltak er under vurdering.

Standardiserte saksbehandlingsprosesser sikrer likere praksis

Innføring av saksbehandlingsstandardene er en del av arbeidet med kvalitetssystemet i NAV. Standardenes funksjon er å tydeliggjøre arbeidsprosessen og å hindre at feil gjøres der det har vist seg å være stor risiko for feil.

Det er etablert saksbehandlingsstandarder for ni ytelsesområder i 2012. Dette gjelder på områdene enslige forsørgere, arbeidsavklaringspenger, uførepensjon, barnebidrag og alderspensjon (fra 1.januar). Saksbehandlingsstandarder på foreldrepenge- og sykepengeområdet ble tatt i bruk fra 1. juli, saksbehandlingsstandarder for ytelser under revurdering og tilbakekreving tatt i bruk i alle aktuelle enheter fra 1. november. Denne standarden er utarbeidet med formål om å gjelde generelt for flere fagområder og saksbehandlingssystemer. Barnebidrag ble ikke omfattet av den generiske standarden for feilutbetaling.

Saksbehandlingsstandardene oppdateres med jevne mellomrom på bakgrunn av følgende:

- Regelverksendringer
- Riksrevisjonens gjennomgang
- Oppdatering av nøkkellkontroller
- Innspill fra saksbehandlere i etaten
- Erfaringer fra gjennomføring av kvalitetsmålinger
- Etatens egne vurderinger

En egen feilutbetalingsstandard for bidragsforskudd blir ferdigstilt på nyåret, og vil bli tatt i bruk fra 1. mars 2013. Dagpenger er det tiende området som det er blitt utviklet saksbehandlingsstandard for. Standarden omfatter ny søknad og dagpenger under permittering, men gjøres ikke gjeldende i første omgang for det internasjonale området. Standarden tas i bruk fra 1. april 2013 og er innrettet for også å ivareta merknadene fra Riksrevisjonen fra 2012.

Resultater fra stikkprøvemålinger viser klar forbedring i dokumentasjon av vurderinger og økende andel riktige vedtak. Det har vært en klar bedring i utviklingen av saksbehandlers dokumentasjon av vurderinger som grunnlag for vedtak i sakene og det er en økende andel riktige vedtak. Vi har innført støtte for dokumentasjon og vurderinger (saksbehandlings- blanketter og sjekklister). Som forventet

har etterlevelsen økt. Kvalitetsundersøkelsene gjennomføres tertialvis. Det vil gjøres mindre tilpasninger av opplegget i 2013.

I stikkprøvemålingene konsentrerer vi oss om følgende to kvalitetsindikatorer:

1. Etterprøvbarehet: Andel saker der kontrollør med eksisterende dokumentasjon kan ta stilling til om vedtaket er riktig eller ikke.
2. Vedtaks kvalitet: Andel riktige vedtak i sakene som har tilstrekkelig dokumentasjon (etterprøvbarehet).

Resultatene av målingene vil gi signifikante resultat på landsbasis per år.

Stikkprøvemålinger har vært gjennomført månedlig i pensjonsenhetene siden januar 2011. Det ble våren 2012 besluttet at alle målinger skal skje tertialvis. I tråd med dette ble målingen på alderspensjon fra og med 2. tertial 2012 gjort tertialvise.

Stikkprøvekontroller ble introdusert i fylkene på arbeidsavklaringspenger og barnebidrag 1. tertial 2012 og på enslig forsørgerområdet 2. tertial 2012. Det er i 3. tertial gjennomført tredje runde stikkprøvekontroller i fylkene på arbeidsavklaringspenger og barnebidrag, og andre runde på enslige forsørgere.

Resultater av stikkprøvemålingene

Alderspensjon: Kravet etaten har satt til NAV Pensjon er at minst 95 prosent av manuelle førstegangsvedtak alderspensjon, skal ha vært gjort på tilstrekkelig saksgrunnlag. Andelen manuelle førstegangsvedtak med riktig vedtak skal være minst 98 prosent.

Målingene for 2011 viste at 94 prosent av vedtakene var etterprøvbare. Av disse var 97 prosent av vedtakene riktig. Tilsvarende tall for 2012 viser 97 prosent etterprøvbarehet, og 99 prosent riktige vedtak.

For å få et mer fullstendig bilde av kvaliteten på førstegangsvedtak alderspensjon, ble det i desember 2011 og januar 2012 gjennomført en testing av stikkprøvemålinger på automatiske førstegangssaker i pensjonsløsningen. Månedlige stikkprøvemålinger på slike saker ble satt i gang fra februar 2012. Disse ble gjennomført tertialvis fra 2. tertial 2012. Dersom vi også inkluderer automatiske vedtak (lagt inn av saksbehandler eller av bruker i Din pensjon), er resultatene på 98 og 99 prosent.

Som tidligere varslet er den første ordinære målingen å regne for en prøverunde og vi har som forutsatt ikke signifikante årsresultater for 2012 på barnebidrag og arbeidsavklaringspenger.

Stikkprøvekontroller er gjennomført som planlagt.

Vi vil etter en metodefaglig vurdering justere behovet for saker til kontroll i 2013 for alle områdene. Dette skal likevel gi et statistisk signifikant resultat. Kvalitetsmålingene vil også måtte underlegges tilpasninger som følge av spesialiseringen av ytelsesforvaltningen.

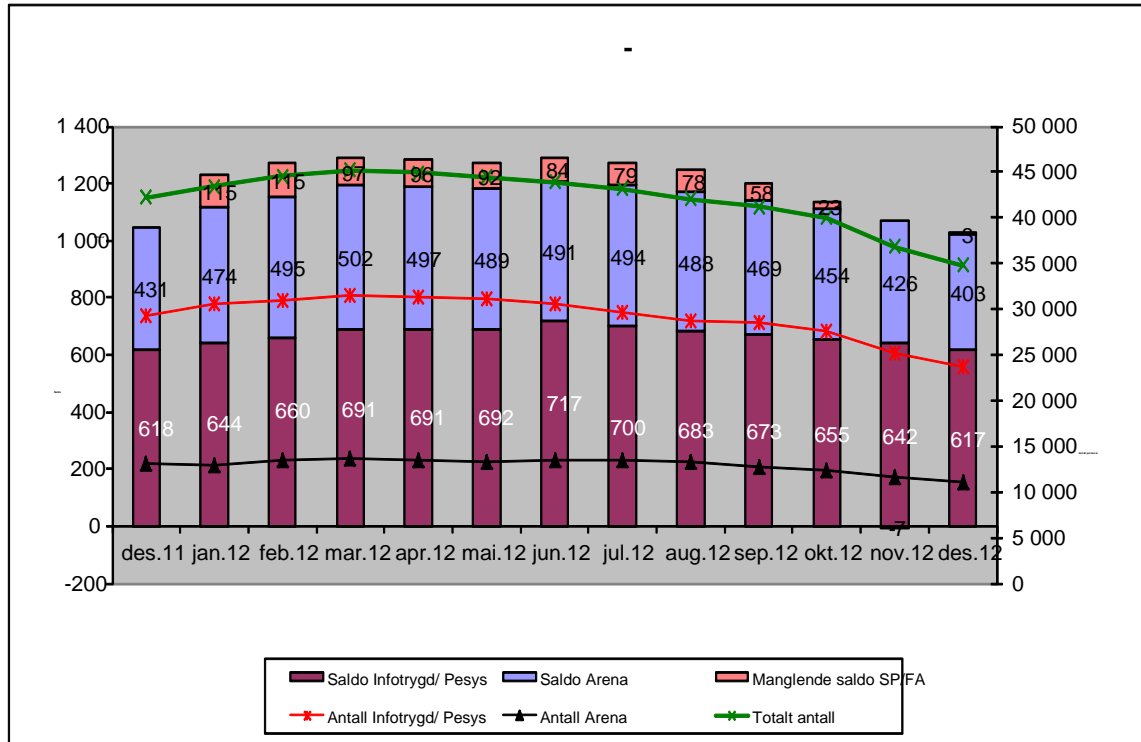
Ny saksbehandlingsrutine for refusjonskrav fra Pensjonstrygden for sjømenn og andre pensjonsordninger

Direktoratet utarbeidet i 2012 en revidert rutine for refusjonskrav i arbeidsavklaringspenger fra offentlige tjenestepensjonsordninger i samarbeid med Pensjonstrygden for sjømenn. Rutinen er tatt i bruk i egen etat og i alle offentlige pensjonsordninger.

4.7.9. Ytelser til revurdering og effektiv innkreving

Utvikling ytelse under revurdering

Figur 19 Ytelser til revurdering - Samlet beløp i saker der det skal fattes vedtak om eventuell tilbakekreving.



Forklaring til figuren:

Infotrygd/PESYS: De store områdene er Uførepensjon, Enslig forsørgere/gjenlevende ektefelle.

Saldo Arena: Gjelder dagpenger og arbeidsavklaringspenger. På dette området har vi kun antall tilfeller. er beregnet ut fra snittbeløp pr sak kr 36 000.

Manglende saldo SP/FA: Syke- og foreldrepenger er avhengig av manuelle posteringer. Ny rutine etablert 2011. Fra november er en ajour i forhold til innføring av nye rutiner.

Etaten har gjennom 2012 hatt oppmerksomhet på utviklingen av revurderte ytelser, med månedlige analyser og rapportering. Alle styringslinjene nådde sine resultatkrav i 2012. Likevel er det fortsatt en utfordring at gamle saker med store beløp ikke er ferdigbehandlet når det gjelder spørsmålet om tilbakebetaling. For 2013 settes det resultatkrav til de operative enhetene som spesifikt innebærer et fokus på å hindre at saker blir gamle.

Etaten har også vurdert andre alternativer for å ferdigstille gamle saker på en korrekt og effektiv måte. Dette er et komplisert område der saksbehandling og regnskap henger tett sammen. Med bakgrunn i dette ble det iverksatt tiltak på et begrenset antall saker hvor det var stor sannsynlighet for at hele saken var foreldet. Tiltaket går ut på at både saksbehandlingen og regnskapsføringen utføres av Økonomiavdelingen, slik at prioriteringen av disse sakene ikke kommer i konflikt med prioritering av nye saker eller andre saker som skal revurderes. Løsningen evalueres i begynnelsen av 2013. Ved utgangen av 2012 er ca. 220 mill. kroner foreldet.

Effektiv innkreving

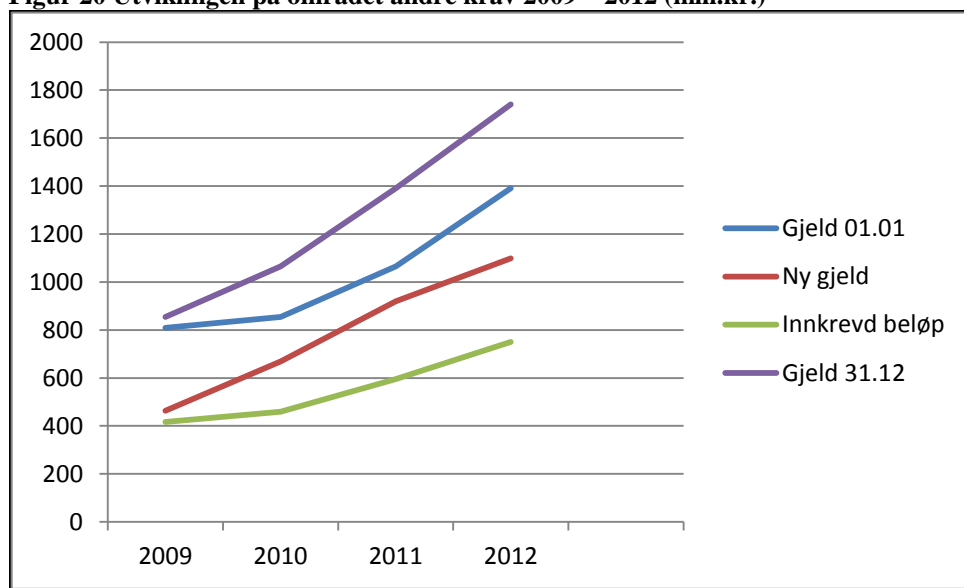
Antall saker og beløp som overføres til NAV Innkreving

Andre krav omfattes av feilutbetalinger, SYFO-gebyrer, gebyr AA-registeret, lønnsgaranti og gebyr GFF krav. Tabellen gir en oversikt over utviklingen på andre krav området i 2012. Feilutbetalinger (Sum NAV) utgjør hovedtyngden av den totale saksmasse.

Tabell 3 Den total saksmassen andre krav

Kravtype	SUM NAV		SYFO-gebyr		AA-reg		Lønnsgaranti		GFF		SUM TOT.	
	Antall	Kroner	Antall	Kroner	Antall	Kroner	Antall	Kroner	Antall	Kroner	Antall	Kroner
Saksmasse per 1. jan	33 153	1 356 449,2	0	0,0	655	9 561,2	180	19 700,5	958	4 964,3	34 946	1 390 675,2
+ Nye saker hittil i år	38 301	1 079 470,8	2 299	15 062,3	61	132,9	173	15 769,0	785	3 950,2	41 619	1 114 385,2
- Gjeldsreduksjon i år	33 434	738 195,9	961	6 053,1	331	4 474,0	37	4 019,4	686	3 320,1	35 449	756 062,5
Saksmasse per d.d	38 020	1 697 724,1	1 338	9 009,3	385	5 220,1	316	31 450,1	1 057	5 594,3	41 116	1 748 997,9
Andel nedb./Løsn.gr	46,8 %	30,3 %	41,8 %	40,2 %	46,2 %	46,2 %	10,5 %	11,3 %	39,4 %	37,2 %	46,3 %	30,2 %

Kroneverdier oppgis i hele tusener

Figur 20 Utviklingen på området andre krav 2009 – 2012 (mill.kr.)

I 2012 fikk NAV Innkreving (NAVI) overført 38 301 feilutbetalingssaker med en samlet gjeld på 1 079 mill. kroner. I 2011 ble det overført 31 179 saker med en samlet gjeld på 889 mill. kroner.

Etaten besluttet i 2011 at revurderingsvedtak med høyest gjeld skulle prioriteres og denne prioritering ble videreført i 2012. Ny gjeld til innkreving har økt med 21 prosent sammenliknet med 2011, mens antallet nye saker har økt med 23 prosent sammenliknet med 2011.

Underholdsbidrag:

I 2012 ble det overført 19 681 nye saker til innkreving. Alle nye saker til innkreving starter med gjeld og samlet gjeld i nye saker var 197 mill. kroner. I 2011 kom det 22 460 nye saker med en samlet gjeld på 176,4 mill. kroner. Antall nye saker i 2012 er redusert sammenliknet med 2011, men gjelden er 20,6 mill. kroner høyere. Dette har sammenheng med at gjennomsnittlig startgjeld er høyere i 2012 enn i 2011. Gjennomsnittlig startgjeld er økt med 28 prosent sammenliknet med 2011.

Samlet påløp i alle bidragssaker var på 2 283 mill. kroner i 2012. Dette er en reduksjon fra 2011 med 25 mill. kroner. Årsaken til at samlet bidragskrav reduseres er at flere inngår private avtaler. Totalt har 104 732 bidragssaker vært under innkreving i 2012.

Resultater og utfordringer i innkrevingsarbeidet

Feilutbetalinger:

Gjelden (innfordret beløp, avskrivninger og kravkorrigeringer) i feilutbetalingssakene ble redusert med 738 mill. kroner i 2012. I 2011 ble gjelden redusert med 579 mill. kroner. Økningen er på 27 prosent sammenliknet med 2011.

Skattemotregning for feilutbetalinger fikk et resultat på 109 mill. kroner i 2012. Dette er en økning på 30 mill. kroner sammenliknet med 2011.

Nye feilutbetalingssaker i 2012 skal ha en løsningsgrad (andel oppgjort gjeld) på 30 prosent. Resultatet ble 32 prosent.

De største utfordringene på feilutbetalingsområdet er det økende antall saker og fortsatt høye gjelden i nye saker. Det er store restanser i etaten på ”ytelser under revurdering” i tillegg til at etatens kontrollregime stadig avdekker nye områder med misbruk. Gjennomsnittlig gjeld i nye saker ligger på samme nivå i 2012 som i 2011, dvs. ca. 28 000 kroner. Mange av sakene som kommer til innkreving har høy gjeld og i innkrevingssammenheng betyr dette at det tar lengre tid å få nedbetalt kravene. Disse sakene krever mer manuell behandling og tettere oppfølging.

Underholdsbidrag:

Det er innkrevd 2 300 mill. kroner i 2012. Innkrevd beløp er 47 mill. kroner lavere enn i 2011. Påløp (påløp er vedtatt månedlig underholdsbidrag) er på 2 283 mill. kroner i 2012, som er 25 mill. kroner lavere enn påløpet i 2011. Årsaken til reduksjon i påløp henger blant annet sammen med færre saker på bidragsområdet.

Totalt er innbetalt beløp 17 mill. kroner mer enn påløp. Hver måned kommer det nye krav på nærmere 200 millioner kroner som skal kreves inn. Samtidig med denne kravøkningen skal tidligere gjeld nedbetales.

Skattemotregningen på bidrag ga et resultat på 90 mill. kroner i 2012. Dette er på samme nivå som i 2011.

De største utfordringene på bidragsområdet gjelder misligholdte saker, saker med betalingsutsettelse og utenlandsområdet.

NAVI har en saksmasse på bidragsområdet som er todelt. 70 prosent av saksmengden håndteres i stor grad via maskinelle løsninger. Den øvrige saksmengden består av saker med stadig økende gjeld som er mer komplisert og ressurskrevende i form av mer manuelt arbeid med misligholdsoppfølging. Det er 3 033 saker med 252 mill. kroner i gjeld som har utsettelse i innkrevingen ved årets slutt. 619 av disse sakene har løpende bidrag, og gjelden i disse sakene øker med 1,5 mill. kroner per måned. Samlet bidrar saker med utsettelse til en årlig gjeldsøkning på ca. 18 mill. kroner.

Utenlandssaker, spesielt RAV-saker (Resten Av Verden, utenom Norden) viser en lav, men jevn økning i antall. I RAV-sakene vil det også kunne være en økning i saker i land vi ikke har konvensjon med, eller saker som ikke lar seg innkreve i konvensjonsland på grunn av landets interne regler. Innkreving av slike saker er både utfordrende og ressurskrevende

Utviklingen i bidragsgjeld og feilutbetalte ytelser

Feilutbetalinger:

Ved utgangen av 2012 var beholdningen 38 020 feilutbetalingssaker med en samlet gjeld på 1 698 millioner kroner. Antall saker har netto økt med 4 867 og gjelden har økt med 342 mill. kroner siden 2011. Årsaken er økningen i antall nye saker samt at det tar lengre tid å få nedbetalt en sak pga. høyere gjeld. Samlet sett har utestående gjeld på andre krav området økt med 103 prosent siden 2009.

Underholdsbidrag:

Samlet bidragsgjeld (inkl. uerholdelig) er i 2012 redusert med 49 millioner kroner i 2012, se Tabell 4.

Tabell 4 Utvikling bidragsgjeld i 2012 (mill. kr)

Bidragsgjeld total	31.12.2012	1.1.2012	Endring total-krav
Innlandsgjeld	2 275	2 346	-71
Utlandsgjeld	724	702	22
Total gjeld	2 999	3 048	-49
<i>Privat krav</i>	1 202	1 158	44
<i>Offentlig krav</i>	1 797	1 890	-93

Tabell 5 Utvikling i gjelden på de saker som hadde gjeld per 1.1.2012 (mill. kr)

Bidragsgjeld før 2012	Rest etter 2012	Gjeld 1.1.12	Endring av gammel gjeld i 2012
Innlandsgjeld	1 854	2 346	-492
Utlandsgjeld	664	702	-38
Total gjeld	2 518	3 048	-530
<i>Privat krav</i>	906	1 158	-252
<i>Offentlig krav</i>	1 612	1 890	-278

4.7.10. Avdekke og forebygge trygdemisbruk

Størrelsen på anmeldte beløp økte i 2012

Samlet anmeldt beløp økte fra ca. 189 mill. kroner i 2011 til 211 mill. kroner i 2012, en økning på nesten 12 prosent. For å målrette ressursene mot saker med høye beløp, er beløpsgrensen for å vurdere anmeldelse hevet. Dette kan forklare at antall anmeldelser har gått noe ned, samtidig som anmeldt beløp har økt. Samlet sett mener vi at dette gir økt preventiv effekt av anmeldelsene. Økningen i antall anmeldte på sykepengeområdet skyldes at det er tatt i bruk nye maskinelle etterkontroller, se nærmere omtale nedenfor.

Tabell 6 Antall anmeldelser, beløp og antall saker 2010 - 2012

	2010	2011	2012
Antall anmeldelser	975	1 358	1 199
Beløp (Kr)	133 931	188 880	210 581
	418	735	756
Antall saker	1 026	1 396	1 265

Se vedlegg 6: Statistikk trygdemisbruk året 2012.

Målrettede kontroller med økt oppmerksomhet på svart arbeid og fiktive arbeidsforhold gir gode resultater

Den overordnede planen omfatter prioriteringer av aktiviteter som er spesielt rettet inn mot å forebygge og motvirke trygdemisbruk. Det har vært foretatt kontroller på følgende områder:

- kontroller av svart arbeid og fiktive arbeidsforhold
- organisert trygdebedrageri
- maskinelle etterkontroller
- enslige forsørgere som urettmessig mottar stønad

Det er gjennomført 22 stedlige kontroller mot transport-, renholds-, bipleie- og restaurantbransjen, hjemlet i folketrygdlovens § 21-4a 2. ledd. Resultatet viser at seks stønader er brakt til opphør og i fire

saker er det krevd tilbake om lag 875 000 kroner. Videre har etaten deltatt i 18 aksjoner mot utvalgte bransjer i samarbeid med andre etater. Flere av disse sakene er fortsatt under utredning. Etterarbeid fra aksjoner i restaurantbransjen i 2011, resulterte i 12 anmeldelser i 2012.

Etaten har deltatt i skatteetatens prosjekt om fiktiv fakturering, med gode erfaringer for begge etater. Samarbeidet har gitt god dokumentasjon om fiktive arbeidsforhold som grunnlag for blant annet syke- og foreldrepenge. Dette har resultert i anmeldelse.

Etaten har avtalt å videreutvikle det operative samarbeidet med Skattedirektoratet, spesielt relatert til enkelte bransjer, deriblant renholdsbransjen.

Økt innsats mot organisert trygdebedrageri

Etaten har nå et eget team som arbeider med saker relatert til organisert trygdebedrageri. Teamet har konsentrert sitt arbeid med å utrede 12 sakskomplekser denne perioden.

Dette har ført til 12 anmeldelser for organisert trygdebedrageri. Sju saker er fortsatt under utredning. Arbeidet med disse sakene er omfattende og tidkrevende, og det tar tid før vi ser resultater. Arbeids- og velferdsetaten fortsetter arbeidet med å videreutvikle dette området i 2013, jf. også forutsetninger i Prop. 1 S.

Antall anmeldte saker og anmeldt beløp økte betydelig på sykepengeområdet i 2012

Det er foretatt en overordnet vesentlighets- og risikovurdering av de ulike stønadsområdene. Ut fra denne er det foretatt prioriteringer av maskinelle etterkontroller med hensyn til innretning, omfang og utviklingsaktiviteter. Utvikling av maskinelle etterkontroller i 2012 har vært på stønadsområdene sykepenge og foreldrepenge.

Sykepenge

Det er utviklet og gjennomført to maskinelle etterkontroller for sykepenge til arbeidstakere:

Grunnlagsskontroll: Av mulig fiktivt eller for høyt oppgitt inntektsgrunnlag

Overlappskontroll: Av mottatt pensjonsgivende inntekt fra annen eller samme arbeidsgiver, eller som selvstendig næringsdrivende, i tillegg til sykepenge i sykmeldingsperioden

Arbeids- og velferdsetaten anslår at disse feilutbetalingssakene beløper seg til omkring 25 mill. kroner årlig. Kontrollene har medvirket til at antall anmeldte saker og anmeldt beløp på sykepenge har økt betydelig i 2012 i forhold til 2011. Vår vurdering er at slike kontroller har betydelig preventiv virkning selv om de avdekker bare en liten del av det anslåtte mørketall for misbruk.

Foreldrepenge

Etaten trenger fortsatt mer tid på utvikling av gode kriterier for målrettet kontroll på dette området. En kontroll av urettmessig utbetaling av foreldrepenge er under utprøving. Foreløpig er det bare avdekket få urettmessige utbetalinger. Ved videreutvikling av metoden vil det bli lagt vekt på den kommende Proba-rapporten om misbruk på området.

Færre anmeldte enslige forsørgere som urettmessig mottar stønad

Antall anmeldte saker er redusert fra 2011 til 2012. Dette skyldes at 2011 var et år med spesielt mange saker, blant annet som resultat av målrettede kontroller og et godt samarbeid med politiet. Et godt samarbeid med politiet er ofte nødvendig for å avdekke og dokumentere samboerforhold.

Videre antas det at ordningen med egenerklæring fra stønadsmottakere har betydning for misbruksnivået. Målrettet bruk av ordningen med egenerklæringer har i flere tilfeller ført til stans av stønad. Den samme virkning ses også etter medieomtale av tilfeller av trygdemisbruk.

Økt fokus på kontrollutfordringer som følge av økt migrasjon

Arbeids- og velferdsetaten har fått økte kontrollutfordringer som følge av økt migrasjon. Målrettede kontroller gjøres mot utvalgte stønadsområder knyttet til utland. I 2012 ble 810 saker behandlet. 262 saker blir utredet videre. Av disse er 43 stønadsforhold brakt til opphør og det er fattet 42 vedtak om tilbakekreving.

Et bedre kontrollarbeid over landegrensene forutsetter at etaten viderefører sitt tverretatlige samarbeid med utenriktjenesten og UDI. Vi samarbeider tett med flere norske utenriksstasjoner, og har også deltatt i et samarbeidsmøte ved den danske ambassaden i Madrid.

Etaten deltar i en arbeidsgruppe, ledet av Nederland: «Working Group European Benefit Fraud». Gruppen møtes årlig. Temaer er blant annet utveksling av erfaring og samarbeid innen rammen av Forordning 883/04. Med bakgrunn i dette samarbeidet, er det gitt bistand til Nederland for kontroll av inntekt og arbeidsforhold av nederlandske statsborgere i Norge.

Vi deltar også i et nystartet prosjekt i regi av EU «H5NCP – Cooperation on fraud and error». Formålet er et tettere operativt samarbeid i EØS-området. Prosjektet skal innen utgangen av 2013 gi en sluttrapport til Ministerrådet i EU.

Oppfølging av Regjeringens handlingsplan mot økonomisk kriminalitet

Etatens oppfølging av planen er det redegjort for i brev til Arbeidsdepartementet datert 23.1.2013.

4.7.11. Risikoanalyser av kritiske områder

Basert på den årlige overordnede vesentlighets- og risikovurdering av de ulike stønadsområdene, er det gjort nærmere risikovurdering av stønader med høy og middels risiko. Behovet for forebyggende (nøkkelkontroller) og avdekkende kontroller (etterkontroller) er vurdert. Med utgangspunkt i risikoanalysene prioriterte vi i 2012 å utvikle nye maskinelle etterkontroller for stønadene sykepenger og foreldrepenger.

Status, utfordringer og planer når det gjelder arbeidet med å forebygge og avdekke trygdesvindler blir det rapportert om til Arbeidsdepartementet i tråd med egen bestilling om dette. Redegjørelsen vil blant annet baseres på rapportene fra Proba.

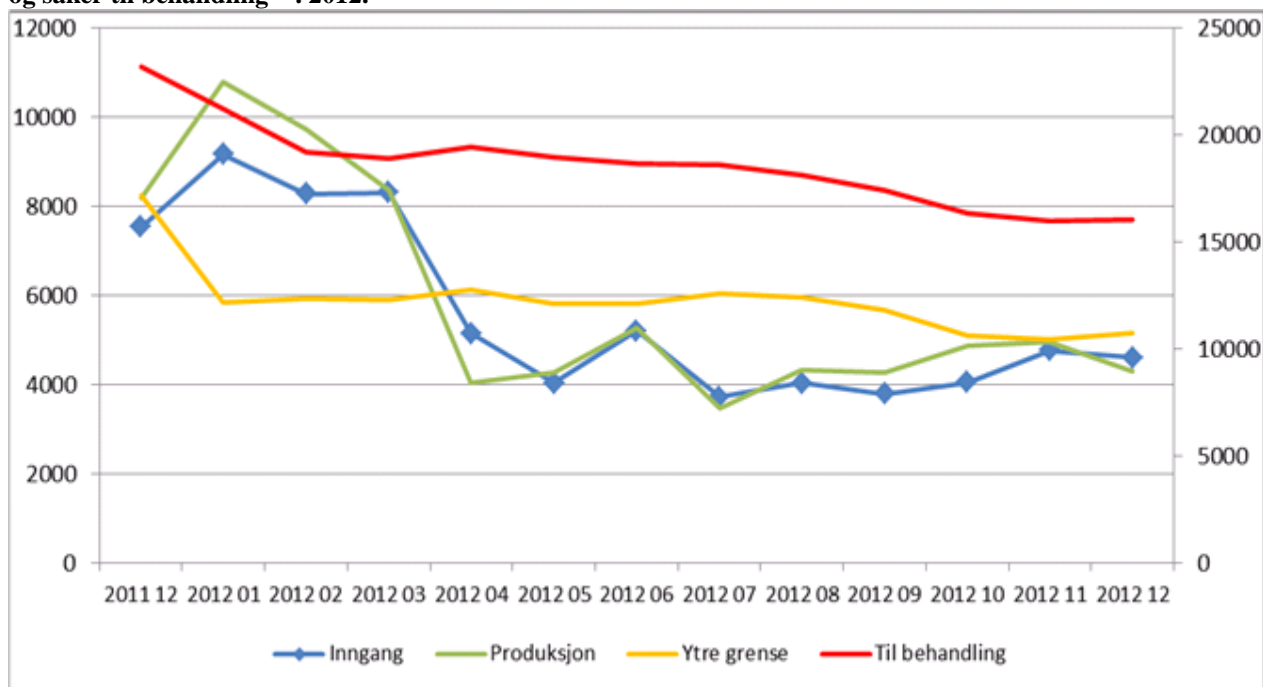
4.7.12. NAV Internasjonalt***Bedre muligheter for å følge opp sykmeldte som oppholder seg i utlandet***

NAV Internasjonalt har tidligere hatt store utfordringer med å følge opp sykmeldte som har sykepengerrettigheter fra Norge, men som oppholder seg i bostedslandet og bruker lege der. Enheten har ikke vært tilkoblet saksbehandlersystemet Arena for oppfølging av sykmeldte. Fra 1. juli 2011 har de hatt denne tilgangen. Dette gir enheten bedre mulighet til å følge opp sine brukere. Etter en tids bruk viser det seg at de fortsatt har noen systemutfordringer. Dette dreier seg i all hovedsak om prosesser som er automatiske for brukere bosatt i Norge, men hvor disse må utføres manuelt for brukere bosatt i utlandet. Direktoratet arbeider nå aktivt med å løse disse utfordringene. De er også godt i gang med å implementere rutinen for oppfølging av sykmeldte ved bruk av Standarden for arbeidsrettet brukeroppfølgning, og har fra mars 2012 styrket sykefraværsoppfølgingen med flere ressurser.

Redusert saksbehandlingstid på flere ytelsesområder.

Andel saker som er behandlet innen normert tid har økt fra 37 prosent i begynnelsen av året til 59 prosent i desember. Dette indikerer at tiltakene på utlandsområdet bidrar til kortere saksbehandlingstider.

Figur 21 Utvikling i saksmengde* NAV Internasjonalt. Inngang, produserte saker, saker over ytre grense og saker til behandling. 2012.**



*Figuren inkluderer ikke unntakssakene som utgjør en vesentlig del av totalvolumet for enheten.

**Saker til behandling vist på høyre akse

Produksjonen har økt for 9 av 13 ytelser i forhold til samme tid i fjor, og antallet saker til behandling og saker over ytre grense går ned. Likevel har NAV Internasjonalt fortsatt store utfordringer med resultater under målkravene for de fleste ytelser. Tiltakene er tidligere beskrevet i brev til departementet, senest 7. september 2012. De fastsatte tiltakene i planen følges og området er styrket ytterligere for å kunne fortsette innsatsen inn i 2013.

Ansvar for innkreving av trygdeavgift for flere grupper overført fra NAV til Skatteetaten

Riksrevisjonen pekte i Dokument 1 (2009-2010) på manglende samhandling mellom NAV og Skatteetaten på området for fastsettelse og innkreving av trygdeavgift. De to direktoratene har samarbeidet for å identifisere og løse utfordringene på området.

I 2012 er ansvaret for innkreving av trygdeavgift for flere grupper overført fra NAV til Skatteetaten. Rutinene for samhandling er oppdatert som følge av som en følge av at Europaparlamentets og Rådets forordninger 883/04 og 987/09 trådte i kraft for ETFA-landene 1. juni 2012.

NAV har etablert en løsning for registrering av medlemskapsinformasjon. Løsningen ble satt i drift 26. mai 2012, og medfører at informasjon om medlemskap kan overføres elektronisk til Skatteetaten. Intensjonen på lang sikt er at fastsettelse og innkreving av trygdeavgift for de resterende medlemskapsgrupper skal overføres til Skatteetaten. Det rettslige grunnlaget for dette ble i sin helhet overført til Skatteetaten i juni 2012. Forskrift som vil gi nødvendig hjemmel for at Arbeids- og velferdsetaten fortsatt skal kunne fastsette og innkreve trygdeavgift for resterende medlemskapsgrupper, er foreløpig ikke på plass. NAVs endelige vedtak om trygdeavgift skjer ved årsavregningen. Etter våre interne saksbehandlingsfrister skal denne foretas innen 18 måneder fra avsluttet kalenderår. Forsinket forskrift har dermed foreløpig ikke medført en risiko.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har redegjort for situasjonen ved NAV Internasjonalt innen 1. april 2012.

EESSI

Europaparlamentets og Rådets forordninger 883/04 og 987/09 trådte i kraft 1. juni 2012. Nye papirblanketter (SED - Strukturerte Elektroniske Dokumenter) er tatt i bruk på enkelte fagområder. På andre områder skal E-blanketter fortsatt benyttes.

Sentrale komponenter som skal utvikles av EU er ennå ikke på plass. Derfor er videre utvikling av elektronisk løsning for SED fortsatt lagt på is. Arbeidet tas opp igjen når de sentrale komponentene fra EU er levert med tilstrekkelig kvalitet. Midlertidige løsninger som scanning, ruting og brevløsning er utviklet og fungerer tilfredsstillende.

4.7.13. Arbeidskravet for EØS-borgere***Tilrettelagt for registrering av statistikk***

Tilrettelegging for statistikkproduksjon er gjennomført og fagmelding som skal sikre god registreringskvalitet ble publisert 09.11.2012. Det ble videre publisert fagmelding om den nye funksjonaliteten i Arena før denne ble implementert mars 2012.

Antall dagpengevedtak registrert i Arena 3. tertial hvor det er overført opptjente rettigheter fra annet EØS-land til Norge er 35 vedtak. Av disse er det 24 vedtak hvor dagpengemottakeren har en forutgående arbeidsperiode i Norge på åtte uker eller mere, og 11 vedtak hvor arbeidsperioden er mindre enn 8 uker.

4.7.14. Foreldrepenger***Økning i antall fedre som benytter fedrekvoten***

Statistikken viser en årlig økning i antall fedre som benytter fedrekvoten. Effekten av økning til 12 uker fedrekvote fra og med 1.juli 2011 framkommer i statistikken for 2012.

Tabell 7 Antall menn fordelt på uttak av fedrekvote/foreldrepenger ved fødsel

År	Antall menn i alt	Bare fedrekvote	Bare foreldrepenger ved fødsel	Har både fedrekvote og foreldrepenger ved fødsel	I alt	Bare fedrekvote	Bare foreldrepenger ved fødsel	Har både fedrekvote og foreldrepenger ved fødsel
2009	45 521	36 711	4 492	4 318	100	80,6	9,9	9,5
2010	49 193	40 912	4 234	4 047	100	83,2	8,6	8,2
2011	55 184	47 559	3 692	3 933	100	86,2	6,7	7,1
2012	58 426	51 487	3 533	3 406	100	88,1	6,0	5,8

Informasjon om rettigheter

NAV informerer brukerne gjennom nav.no, der det er egen informasjon om fars rettigheter til foreldrepenger ved fødsel eller adopsjon. Når begge foreldrene har rett til foreldrepenger, er ni uker forbeholdt mor, 12 uker forbeholdt far (fedrekvoten) og resten av perioden er til valgfri fordeling mellom foreldrene (fellesperioden).

I november 2010 ble det gjennomført en omlegging av søknadsprosessen for foreldrepenger, som medførte at mor og far må søke om foreldrepenger på hvert sitt søknadsskjema. Samtidig ble det sendt et eget informasjonsbrev til far samtidig med at det ble fattet vedtak til mor. I dette informasjonsbrevet har vi et eget avsnitt om fellesperioden. Vi sier blant annet at far og mor kan dele fellesperioden mellom seg, og vi informerer om hvilke krav som stilles til hva mor gjør dersom far skal ha foreldre-

penger av fellesperioden. Det ble også laget nye standard vedtaksbrev som er spesialtilpasset far og mor.

Det er lagt ut en egen informasjon på nav.no om ordningen med tredeling av foreldrepengeperioden som skal gjelde fra 1. juli 2013.

Spesialisert veiledning om foreldrepenger på Facebook

NAV Kontaktsenter gir spesialisert veiledning om foreldrepenger til brukerne og betjener også foreldrepenger på Facebook. Arbeids- og velferdsetaten får særdeles gode tilbakemeldinger fra brukerne. NAV Foreldrepenger vant nylig prisen som årets Facebook-side på Social Media Days.

4.7.15. Barnebidrag

Bidragsveilederen er oppdatert og tilgjengelig for brukerne

I desember 2012 kunne vi ta i bruk ny utvidet bidragsveileder. Den nye bidragsveilederen beregner bidraget for flere barn og bidragsmottakere. Den er utvidet for å kunne beregne barnebidrag etter alle relevante bestemmelser. Sammen med samværsveilederen som tidligere er innført som en del av bidragsveilederen, vil den nye bidragsveilederen være et verktøy for partene til selv å kunne beregne barnebidraget i de aller fleste tilfeller. I tillegg vil den være et godt hjelpemiddel når saksbehandlere og veiledere er i kontakt med våre brukere.

Forbedringer som følge av gjennomførte kvalitetsundersøkelser

Det ble gjennomført kvalitetsundersøkelse på bidragsområdet hvert tertial i 2012. Den første ordinære målingen regnes som en prøverunde og vi har som forutsatt ikke signifikante årsresultater for 2012 på barnebidrag. Den største forbedringen som følge av kvalitetsundersøkelsene er en markant økning i bruk av saksbehandlingsnotatet.

Gjennomføringen av kvalitetsundersøkelser bekrefter nødvendigheten av et kontinuerlig forbedringsarbeid i fylkene.

Gjennom oppfølging av kvalitetsundersøkelsene får vi flere gode innspill på forbedringer fra fylkene på bidragsområdet. Vi har blant annet gjort endringer i flere skjemaer og i fagsystemet (Bisys) på bakgrunn av innspill fra forvaltningsenhetene.

Saksbehandlingsstandard for tilbakekreving av forskudd skal sikre lik praksis

Saksbehandlingsstandard for tilbakekreving av feilutbetalt forskudd ble publisert i januar 2013. Saksbehandlingsstandarden skal sørge for at alle forvaltningsenhetene har samme praksis i saksbehandlingsprosessen. Den tydeliggjør arbeidsprosessen og samler alt veiledningsmaterieell (bestemmelser, sjekklister, brukerhåndbok mm) til bruk i saksbehandlingen.

For å effektivisere saksbehandlingen er det startet et arbeid med å utforme varsler og saksbehandlingsnotat på bidragsområdet som skal innføres i IKT-systemene. Det forventes at dette arbeidet vil være ferdig i løpet av mars 2013.

4.8. God gjennomføring av reformer/organisasjonsutvikling og effektivitet

4.8.1. Arbeidsrettede virkemidler

God gjennomføring av arbeidsmarkedstiltakene

Arbeids- og velferdsdirektoratet vurderer gjennomføringen i 2012 som svært bra.

Det rapporteres månedlig på gjennomføring av tiltak for arbeidssøkere til Arbeidsdepartementet. For mer fullstendig og detaljert informasjon vises det til rapport for 2012 sendt Arbeidsdepartementet 21.januar 2013.

Forbruk midler ressursrammen 2012:

Det er i 2012 et mindreforbruk av ressursrammen på 9,356 mill. kroner, tilsvarende 0,1 prosent. Tildelt ressursramme er 7 277,400 mill. kroner. Faktisk forbruk utgjør 7 268,044 mill. kroner.

Tiltaksgjennomføringen (tiltaks plasser)2012:

Det er en overproduksjon av tiltaks plasser i 2012 på 1 045 plasser i gjennomsnitt per måned, tilsvarende 1,5 prosent. Planlagt tiltaksnivå er 71 200 og faktisk gjennomføring 72 245 plasser.

Avvik mellom avtale og faktisk gjennomførte plasser for tiltakene arbeidspraksis, avklaring og varig tilrettelagt arbeid i skjermet sektor

Se omtale i vedlegg under «Arbeidsrettede virkemidler».

Utviklingen blant VTA-deltakere (statistikk)

Se omtale i vedlegg «Arbeidsrettede virkemidler».

Tilskuddsordning for kjøp av helse- og rehabiliteringstjenester

Se omtale i vedlegg «Arbeidsrettede virkemidler».

Metodeutviklingsprosjekt innen arbeidsrettet rehabilitering

Se omtale i vedlegg «Arbeidsrettede virkemidler»

4.8.2. Kompetansetiltak som gjennomføres i arbeids- og velferdsforvaltningen knyttet til arbeidsrettet veiledning og oppfølging

Alle fylker har i 2012 igangsatt innføring av standard for arbeidsrettet brukeroppfølgning i NAV-kontorene. Standarden omhandler alle fasene i oppfølging av brukere⁵⁵ og er en tydeliggjøring av vedtatt oppfølgingsmetode i NAV. Innføringen har hatt fokus på økt kunnskap og forståelse for veiledning og oppfølging mot arbeid. De fleste kontorene har hatt oppstartsamling hvor det er lagt vekt på koblingen mellom Virksomhetsstrategien i NAV, Lov om sosiale tjenester i NAV og NAV-lovens § 14a. Videre er det reflektert omkring hvilke brukere som skal ha arbeidsrettet veiledning og oppfølging og hva «arbeid først» betyr i praksis.

Selve innføringen og gjennomgangen av standarden i kontoret er et stort kompetansetiltak i seg selv, men avdekker også ofte at det er behov for kompetanseheving på flere fagområder.⁵⁶ Tilbud fra fyl-

⁵⁵ Gir et oversiktlig bilde av alle arbeidsprosessene knyttet til brukeroppfølgning i kontoret.

⁵⁶ F.eks. behovsvurdering, CV-kvalitet, jobbmatch, arbeidsevnevurdering, aktivitetsplan og arbeidsrettede tiltak.

kene om kompetansetiltak til kontorene blir derfor strukturert og skreddersydd, rettet mot det enkelte kontorets behov. Standarden brukes også i opplæring av nyansatte. I 2013 vil kontorene sikre fortsatt innføring/etterlevelse og bruke standarden som utgangspunkt for videre opplæring. I tillegg vil kvalitetsundersøkelser kunne øke kompetansen på innholdet i planer, vedtak etc. samt sikre at standarden følges og kvaliteten øker.

Fylkene er opptatt av å se innholdet i standard for arbeidsrettet brukeroppfølgning og behovet veilederne har for ferdigheter i å kommunisere og samhandle med bruker (veiledningskompetanse) i sammenheng. Det opprettes kollegaveiledningsarenaer og/eller «Læringsverksted» for å sikre en praktisk tilnærming. Dette mener vi vil bedre ansattes veilednings- og samhandlingsferdigheter i møte med brukeren, samt gjøre veilederne bedre i stand til å arbeide etter standarden for arbeidsrettet brukeroppfølgning. Noen NAV-kontor har i tillegg gitt enkelte veiledere i kontoret dybdekompetanse i karriereveiledning.

Nesten alle fylkene har gjennomført eller planlagt kortere eller lengre kurs i MI (Motiverende intervju) for veilederne. Dette inngår oftest som en grunnkompetanse i metode for veiledning og samhandling med bruker, men kan også inneholde mer avanserte strategier for hvordan ansvarliggjøre den enkelte bruker i sin egen endringsprosess. Således har opplæringen derfor tilført økt kompetanse for både erfarne og nye veiledere.

Se for øvrig virksomhetsrapportens vedlegg 4 og omtale av *Praksis og kunnskapsutvikling*.

4.8.3. Elektronisk Dialog med ArbeidsGivere – EDAG

I samarbeid med Skattedirektoratet (SKD) og Statistisk Sentralbyrå (SSB), vil etaten etablere en ny innrapporteringskanal som fra 2015 skal bidra til løpende oppdatering av informasjon om inntekt og arbeidsforhold. Det innebærer at etaten som forvalter av Aa-registeret vil kunne tilby et register med lagt bedre kvalitet og flere informasjonselementer enn i dagens register til både eksterne og interne brukere som har hjemmel til å hente opplysninger fra registeret. I tillegg vil etaten etablere automatiske samhandlingstjenester for innhenting av ferske inntektsdata i de tilfeller det er behov, blant annet ved beregning av sykepenger og ved løpende justering av ny uføretrygd. Nytt Aa-register og tilgang til effektive spørretjenester om lønnsforhold vil få betydning for forvaltning av alle arbeidsavhengige ytelser og tjenester både med hensyn til kvalitet og effektivitet.

Status i januar 2013 er at Hovedprosjektet med de enkelte etater er i avslutningsfasen når det gjelder regelverksutvikling. Tilhørende løsningsbeskrivelse leveres med en framdrift i tråd med felles plan og etter de interne planene i etaten.

Samarbeid med Skattedirektoratet om modernisering av Folkeregisteret

Samarbeid med andre etater om videreutvikling og modernisering av fellesoffentlige komponenter og registre er både viktig og nødvendig. Derfor deltar etaten i Skattedirektoratets prosjekt for Modernisering av Folkeregisteret, blant annet for å sikre at Folkeregisteret i framtiden blir en felleskomponent som dekker etatens behov best mulig.

Status i januar 2013 er at NAV bidrar med at et halvt årsverk i SKD sitt prosjekt som er i avslutningen på en forfaserapport som skal på bred høring i første halvår 2013.

4.8.4. Ny utførereform og identifisering av avhengigheter i regelverk og i ytelsessystemene

For å sikre gjennomføring av utførereformen og god koordinering med tilstøtende aktiviteter og moderniseringsarbeidet er det opprettet en egen arbeidsgruppe. Gruppen skal kartlegge avhengigheter mellom utvikling av ny løsning for nye uføresaker i Moderniseringsprogrammet, endringer i pensjonsløsningen og eventuelle andre arkitektur- og parallellitetsutfordringer knyttet til prosjekt Alders-

pensjon 2016. Sentrale problemstillinger er knyttet til eksempelvis regelverksutvikling, oppgavedeling mellom nye og eksisterende løsninger, arkitekturstyring, tjenesteorientering og overgangs- og omstillingsaktiviteter. Arbeidsgruppen skal bidra til felles og helhetlige målbilder og plangrunnlag for alle involverte parter.

Arbeidsgruppen vil også jobbe med å definere og avdekke regelavhengige krav i forbindelse med tilpasningen av eksisterende systemer som følge av uførereformen.

Følgende fagområder er identifisert og vil behandles:

- behandling av krav m/ virkning tilbake i tid før 2015
- opptjening til alderspensjon fra uføretrygd
- kombinasjonen uføretrygd og annen ytelse
- sammenstøpsproblematikk – person som mottar uføretrygd har en ektefelle som mottar en annen ytelse fra NAV, hvor disse ytelsene har avhengigheter
- aldersovergang – overgang fra uføretrygd til alderspensjon
- generell problematikk rundt barnetillegg, utlandsområdet og gjenlevenderett i forhold til avdødes uførepensjon
- overgangsregler og konverteringsproblematikk

Arbeidet har en nær knytning til prosjektaktiviteter i Moderniseringsprogrammet og linjeaktiviteter knyttet til innføringen av uførereformen.

4.8.5. Prosjekt Alderspensjon 2016

Formålet med prosjekt Alderspensjon 2016 er å sikre full støtte for veiledning, selvbetjening, saksbehandling og utbetaling av alderspensjon etter folketrygdlovens kapittel 20, og eventuelle endringer i ytelser til gjenlevende ektefelle etter kapittel 17. Dette skal skje i samsvar med de endringer i lover og forskrifter som Arbeidsdepartementet utarbeider og Stortinget vedtar på de relevante regelverksområdene.

I januar er prosjektet i gang med foranalysefasen som planlagt. Denne fasen består av arbeid med regelverksavklaringer, innledende regresjonstest og analyse av enkeltområder.

Hovedutfordringen for prosjektet nå, er å få nødvendige regelverksavklaringer fra departementet på plass i tide til at disse kan implementeres i de planlagte IKT-leveransene. Prosjektet har dialog med departementet om dette, og ønsker videre å forankre sentrale tidspunkt for avklaring på de ulike regelverksområdene.

4.8.6. Organisering av framtidig ytelsesforvaltning

Ny organisering legger grunnlaget for mer effektiv forvaltning

I 2012 ble det besluttet å samle de fylkesvise forvaltningsenhetene til ett resultatområde i etaten. De fylkesvise forvaltningsenhetene skal med virkning fra 1.1.2013 heretter rapportere til styringsenheten i NAV Forvaltning.

Som et ledd i Moderniseringsprogrammet ble det besluttet at ytelsesforvaltningen skal spesialiseres. Dette vil bidra til å sikre effektiv behandling av saker, sikre rett ytelse til rett tid uavhengig av bosted og oppbygning av robuste kompetansemiljøer. Spesialiseringen vil også bidra til å redusere risiko for innføring av nye IKT-løsninger (Moderniseringsprogrammet) og styrke mulighetene for framtidig uttak av gevinster.

Det gjennomføres spesialisering i tre puljer

Organiseringen til ett felles resultatområde gjør det enklere å starte prosessen med spesialisering av saksarbeidet. For å kontrollere belastningen i resultatområdet planlegges det en tredelt gjennomføring

av spesialiseringen. Pulje 1 vil være i løpet av 2013, pulje 2 i 2015 og pulje 3 i 2018. Det forsøkes å tilrettelegge for at puljene utgjør om lag 1/3 av oppgavemengden og bemanningen. Et prosjekt som skal styre, gjennomføre og følge opp spesialiseringen og organiseringen av oppgaver mellom forvaltningsenhetene er etablert.

Robust kompetansemiljø

Et robust kompetansemiljø må ha en størrelse som tåler svingninger ved fravær og sikrer fleksibilitet. Kompetansemiljøet skal sikre at medarbeiderne deler erfaringer, har effektiv oppgaveløsning også av komplekse saker og utøver skjønn på en mer enhetlig måte.

En hensiktsmessig spesialisering bygger på prinsippet om mer effektivitet og lik praksis i saksbehandlingen. Dette krever at det gjøres en vurdering av hva som er en hensiktsmessig organisering av ytelsesområdene i hver av forvaltningsenhetene. For å etablere lik praksis er det nødvendig å definere standardiserte roller og ansvar i saksbehandlingen. Det er derfor etablert «løsningsrolle» og «ferdigstillingsrolle» som skal bidra til å sikre mer enhetlig praksis

4.8.7. Moderniseringsprogrammet

Innledning

Moderniseringsprogrammet (MOD) vil ha en varighet på ca. 6 år med en trinnvis gjennomføring av sekvensielle prosjekter, hvor Prosjekt 1 vil gå fram til sommeren 2015. Første del av 2012 var preget av arbeid med gjennomføring av KS2 og etablering av programmet. 2. halvår har vært preget av oppstart av selve utviklingsarbeidet.

Sentralt styringsdokument (SSD) ble levert ved årsskiftet. Programmet fulgte opp oversendelsen av SSD med ytterligere informasjon og supplerende vedlegg. Videre ble det gjennomført en rekke møter med eksterne kvalitetssikrere for å avklare enkeltpunkter, og for å gi dem innsikt i forberedelsesarbeidet. Andre endringer enn i kontraktsstrategi ble ikke foretatt i SSD gjennom kvalitetssikringsperioden. Blant annet gjennom et konstruktivt samarbeid med departementet ble kvalitetssikringen gjennomført til 27. april 2012. Eksterne kvalitetssikrere ga sin tilslutning til alle hovedtrekk i SSD, med tilhørende anbefaling om ytterligere kvalitetssikringstiltak gjennom programperioden. Det ble også pekt på områder hvor NAV jobbet med forbedringer som måtte gjennomføres før programoppstart. Forslag fra eksterne kvalitetssikrere til kvalitetssikringstiltak i forkant av oppstart er fulgt opp i planlegging av programmet. Det planlagte forbedringsarbeidet ble slutført i løpet av august, og NAV fikk på det grunnlaget formelt godkjent oppstart fra departementet. Kontrakter for programmets utviklingsaktiviteter ble inngått av linjen etter planen før sommeren. Samlet gav dette grunnlag for oppstart av programmet høsten 2012.

Programmet gjorde innledende arbeid med produktkøen før sommeren, og startet løsningsbeskrivelse sammen med leverandørene i september med sikte på oppstart av konstruksjon i oktober. Grunnet usikkerhet rundt bygg-estimer, besluttet styringsgruppen å utsette oppstart konstruksjon for å gjennomføre en 6-ukers intern kvalitetssikring. Konklusjonen fra kvalitetssikringen var at totalrammen for Prosjekt 1 holdes selv om kostnaden for samlet leveranse økte noe, og at overordnet leveranse- og milepælsplan ligger fast i tråd med KS2.

Konstruksjon startet opp 12. november 2012, og MOD gjennomførte de to første sprintene med konstruksjon før utgangen av 2012. Gjennom dette har programmet fått bekreftet at hovedprosessene fungerer etter intensjonen. Samtidig er det avdekket forbedringsområder. Disse blir løpende forbedret gjennom en aktiv risikostyring og hendelseshåndtering, kombinert med mer langsiktige utviklingstiltak i programmet. Ved utgangen av 2012 har programmet vært for kort tid i konstruksjon til at det kan gis en erfaringsbasert vurdering av mulighetene for å innfri alle mål for prosjekt 1.

Overordnet Status: Mye har skjedd i de første sprintene***Tid - leveransedatoene står fast***

Reestimeringen av programmet høsten 2012 viste at programmet har et større omfang av utvikling enn tidligere lagt til grunn. Veksten var størst i de to første leveransene, samtidig som leveranse 1 på grunn av reestimeringen ble 6 uker kortere enn opprinnelig planlagt. Styringsgruppen har på dette grunnlag besluttet å flytte ferdigstillingen av noe funksjonalitet til senere leveranser. Leveranse 1 og 2 er fortsatt større enn ønskelig. Dette vil bli søkt løst gjennom flytting av brukerhistorier og kravpoeng til leveranse 3 og 4 gjennom den løpende bearbeidingen av produktkøen.

Resultatene fra sprintene og framdriften i leveranseprosessen generelt er lavere enn planlagt. Dette synliggjøres blant annet gjennom slak utvikling av CPI (Cost Performance Index)/SPI (Scheduling Performance Index). Det er imidlertid viktig å understreke at planlagt framdrift er lagt jevnt ut i tid, og at det dermed ikke er tatt høyde for noe redusert produksjon i oppstartsfasen.

Kostnad – utsatte kostnader, positiv trend

Programmet gjennomførte de to første sprintene med konstruksjon i 2012. CPIen utvikler seg positivt, og den akkumulerte CPI etter sprint 2 er på 0,54. Det har i perioden vært jobbet målrettet med tiltak for å understøtte effektivitet og kvalitet i leveranseprosessen. Som forventet tar det tid før rutiner og prosesser er hensiktsmessig utformet, og medarbeiderne har kompetanse og trygghet til å utføre sine oppgaver effektivt og med ønsket kvalitet.

Budsjett for 2013 og resten av prosjekt 1 er revidert og godkjent av styringsgruppen på bakgrunn av planlagt leveranseplassing. Det er etablert rutiner for framdriftsrapportering som vil videreutvikles særlig for å gi et bedre bilde av inntjent verdi i produktkøfasen.

Modernisering har et mindre forbruk mot budsjett i 2012. Dette henger sammen med utsatte kostnader, og mindre forbruket overføres til 2013.

Kvalitet – høyt prioritert, i modning

Kvalitet er øverste resultatmål for programmet. Arkitekturarbeidet er gitt høy prioritet og ressurser prioritert slik at de kommer tettest mulig på produktkøfasen, samtidig som programmet sikrer grep om den helhetlige arkitekturen. Arbeidet med å konkretisere og å sikre etterlevelse av ikke-funksjonelle krav har vært prioritert i perioden. Konkretisering av de mest sentrale IFK er gjennomført og en rekke andre implementeres gjennom rammeverk, testkrav osv. Samtidig foregår det en modning i linjen på disse områdene som både understøtter og utfordrer programmet. Videre arbeides det med å sikre hensiktsmessige prosesser og etablering av roller og fullmakter i programmet som både gir trygghet for kvalitet, ansvar og beslutningsmyndighet. Krav til løsningsbeskrivelser er ytterligere konkretisert og skjerpet. Programmet har startet med tidlig testing og å inkludere testtenking allerede i løsningsbeskrivelsesfasen.

Integrert modell

IKT-moderniseringen gjennomføres ved en integrert modell, og det stiller høye krav til samhandling mellom linje og program. Det handler om felles eierskap og forståelse for omfang og innhold til programmets leveranser. Gjennomføringsmodellen skal sikre eierskap, og bygge tilstrekkelig kapasitet og kompetanse i etaten. Her er det framdeles utfordringer, som blant annet berører ressurser og prioritering. Videreutvikling av etatens verktøy, metoder og helhetlige løsninger har gitt oppstartsbelastninger for programmet. Målet er at dette skal gi mer effektiv overgang til forvaltning og drift i parallell med programmet i resten av programperioden.

Prosjektorganisasjonen og etatens ordinære drifts- og forvaltningsorganisasjon jobber sammen om å gjennomføre leveransene. Det stiller store krav til linjen både i form av egeninnsats og bidrag. Linjens rolle er dels å sikre nødvendig generell kapasitet i støttefunksjoner for programmet, og dels bidra med konkrete leveranser inn i programmet som gjennomføringsstrategien for Moderniseringsprogrammet med underliggende målbilder forutsatte. I KS1 og KS2 kalkyler har linjens bidrag ikke vært inkludert i

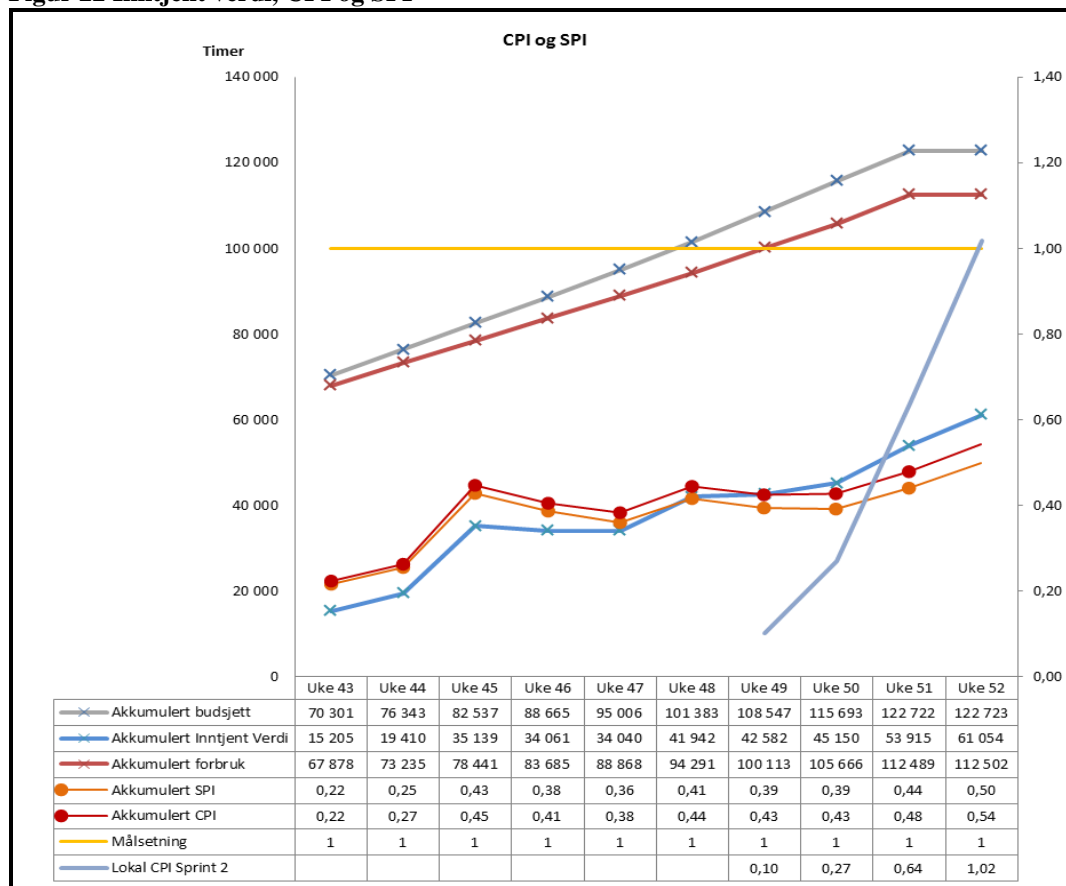
budsjettrammen til prosjekt 1, men vært betraktet som etatens egenfinansieringsbidrag til programmet. Kapasitet skulle frigjøres gjennom å redusere utviklingsaktivitet på andre områder gjennom streng styring av utviklingsporteføljen. Omfanget av grenseaktiviteter mellom brutto- og nettotilnærmingen er forhold som ikke ble vurdert godt nok i forbindelse med KS 1 og KS 2. Da Moderniseringsprogrammet ble planlagt var det vanskelig å ha full oversikt over hvilke konsekvenser innføringen av nye leveranser ville ha på linjeorganisasjonen. Dette gjelder både hvordan eksisterende IKT-systemer ville bli berørt av moderniseringen og hvilken innvirkning andre pågående statlige satsinger ville ha, som for eksempel EDAG. Videre hadde vi ikke god nok oversikt over øvrige utviklingsbehov og har hatt mindre muligheter enn planlagt til å frigi ressurser. I modningsperioden etter KS1 og detaljeringsarbeidet som ble foretatt i forbindelse med KS2 og re-estimeringsprosessen i oktober/november 2012, har det også vært en kostnadsøkning i linjeorganisasjonen.

Framdrift – vi har lavere fart enn opprinnelig planlagt

Tross positiv utvikling har programmet en lavere framdrift enn en lineær fordeling av verdiskaping tilsier. Dels er dette knyttet til en lavere produktivitet i oppstarten av programmet, som var forventet. Dels er det et resultat av høy prioritering av kvalitet og arbeid med informasjons- og løsningsarkitektur, samtidig som det er ressursmangel på disse områdene. Programledelsen gjennomfører tiltak for å øke effektiviteten i programmet og utnytte tilgjengelige ressurser mest mulig effektivt.

Figuren nedenfor beskriver inntjent verdi ved utgangen av sprint 3. De viktigste indikatorene er SPI, som viser framdrift mot plan, og CPI som viser framdrift mot faktisk påløpte kostnader/timer. Når SPI/CPI er <1 indikerer dette at vi produserer mindre enn planlagt, og at vi har lavere effektivitet enn estimert. Indikatorverdiene er stigende, noe som reflekterer at konstruksjonsarbeidet begynner å komme opp i fart.

Figur 22 Inntjent verdi, CPI og SPI



Økonomi – mindreforbruk grunnet utsatte kostnader

Midlene under post 21 og 45 for kap. 604 for 2012 er fordelt på to prosjekter:

- Støttetiltak Pensjonsløsningen: 54,6 mill. kroner.
- Moderniseringsprogrammet: 224,3 mill. kroner.

Totalt er det et mindreforbruk på kapittel 604 på 51,4 mill. kroner⁵⁷ som knytter seg til Moderniseringsprogrammet. Dette har to hovedårsaker:

Konstruksjonsarbeidet er fortsatt ikke oppe i den farten som man la opp til før re-estimering, og to større investeringer (knyttet til anskaffelse av testverktøy og BPM-verktøy) utsettes til 2013. Udisponerte midler på kap. 604 vil bli overført til 2013, da mindreforbruket i 2012 i all hovedsak representerer en forskyvning av kostnader.

Risiko – sammensatt risikobilde, tett oppfølging

Samlet er det naturlig nok risiko forbundet med et slikt program. Programmet har implementert prosess for risikostyring på alle nivåer av organisasjonen. Risikoelementer med tilhørende tiltak følges opp ukentlig, og sees også i sammenheng med hendelser og usikkerhet for programmet. Det samlede risikobildet viser at det er mange forhold som krever oppmerksomhet fra programledelsen og styringsgruppen. De viktigste risikoene ved årsskiftet omhandler blant annet:

- Produktkø: Programmet klarer ikke å framskaffe tilfredsstillende og tilstrekkelig stort omfang for produksjon
- Modernisering får ikke rekruttert tilstrekkelig kapasitet med riktig kompetanse
- Linja som eier, premissgiver og leverandør
- Manglende eierskap til enkelte sentrale fellesfunksjoner, manglende modenhet når det gjelder metode og verktøy og utfordringer knyttet til forberedelse til mottak
- Effektivitet i prosessene, ref. for lav CPI

Det er definert tiltak for å redusere hver risiko. Dette følges tett opp av programledelsen og rapporteres jevnlig til styringsgruppen.

Tabell 8 Oppdatert prognose for Prosjekt 1

	2012 (Eks. forprosjekt)	2013	2014	2015	Prosjekt 1 Total
Budsjett	197 257	613 220	436 418	100 715	1 347 610
Oppdatert prognose	147 270	663 206	436 418	100 715	1 347 610
Avvik	49 987	-49 987			

Veien videre

Ved avslutningen av programmets 2 første sprinter, er det ingen avvik i forhold til totale prognoser for programmet. Mindre forbruket for 2012 overføres til 2013, og forventes brukt i løpet av 2013. Dette som et resultat av at programmet vil øke kapasiteten for løsningsbeskrivelse og konstruksjon for å kunne levere i henhold til plan for Leveranse 1 til tross for utsatt oppstart.

Programmets oppmerksomhet vil framover være knyttet til:

- 1) Tiltak for å øke effektivitet
- 2) Sikre kvalitet i løsninger blant annet gjennom arkitekturstyring, operasjonalisering av ikke-funksjonelle krav og testing i tråd med planene
- 3) Tilpasse innhold i leveranse 1 til utviklingskapasitet

For å øke muligheten for å lykkes med Moderniseringsprogrammet vil direktoratet også jobbe målbevisst for å

⁵⁷ Moderniseringsprogrammet har hatt et mindreforbruk på 53,4 mill. kroner i 2012, men siden Støttetiltak Pensjonsløsningen hadde et merforbruk på 2 mill. kroner i 2012 vil 51,4 mill. kroner overføres til 2013.

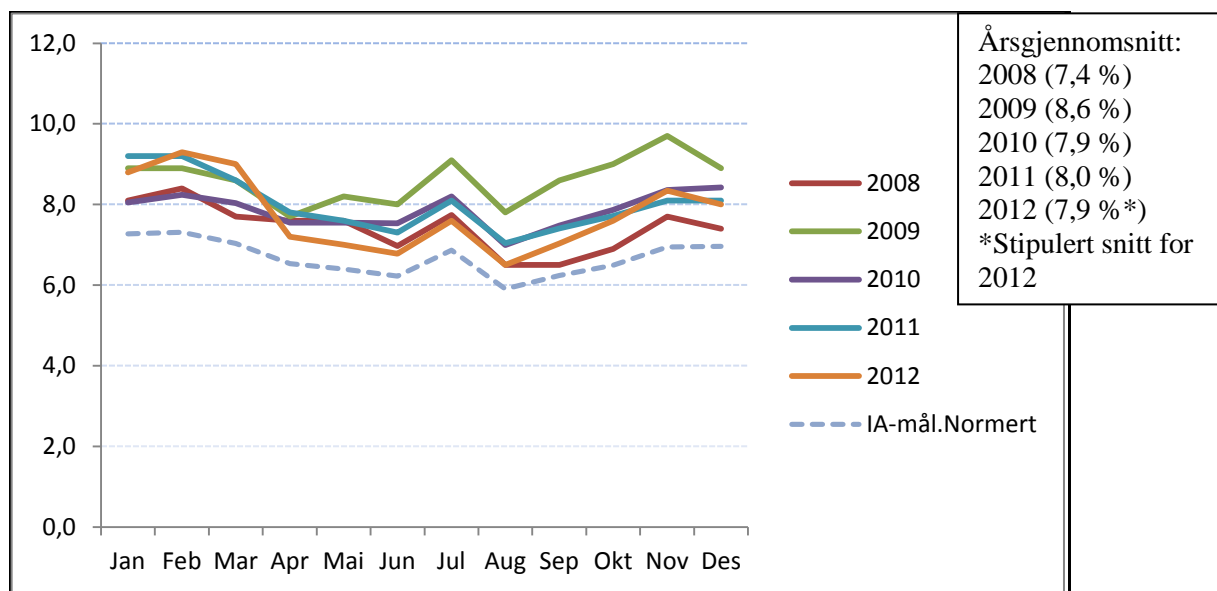
- 1) Få prioritert og tilpasset utviklingsporteføljen til den samlede gjennomføringsevne i direktoratet og sikre klarhet i avhengigheter, finansiering og styringsmekanismer mellom MOD og andre vedtatte eller potensielle prosjekter
- 2) Etablere robuste planer for mottak og forvaltning av nye løsninger

De samlede utfordringene etaten har knyttet til gjennomføring av Moderniseringsprogrammet, øvrig utviklingsportefølje, mottak av løsninger og framtidig realisering av gevinst er betydelige og vil få stor oppmerksomhet fra etatens ledelse. Full trygghet for en vellykket gjennomføring av programmet vil vi først ha etter leveransene i 2013.

4.9. Øvrige rapporteringskrav fra Arbeidsdepartementet

4.9.1. Utviklingen i sykefraværet i NAV

Figur 23 Sykefraværet i NAV 2008 – 2012



Figuren viser egenmeldt og legemeldt sykefraværutvikling. Kurven for IA-målene (stiplet linje) er sesongjustert med utgangspunkt i fraværprofilen for de månedlige variasjonene basert på gjennomsnittet av de to foregående år (2010 og 2011). Tallet for desember 2012 er basert på foreløpig tall oppjustert med 0,6. Det ser ut til at etatens samlede sykefravær for 2012 vil være på nivå med 2011/2010.

Sykefraværet lå meget høyt de første månedene i 2012. Fra andre kvartal følger sykefraværutviklingen tidligere års sesongvise svingninger. Sykefraværet fram til november 2012 var samlet for etaten på 7,8 prosent, litt under snittet for samme periode i 2011 (8 %). Etatens samlede sykefravær for 2012 vil være på nivå med 2011/2010. At sykefraværet ser ut til å stabilisere seg på dette høye nivået er bekymringsfullt, særlig sett i lys av at sykefraværet i landet for øvrig er går ned.

Direktoratet startet derfor høsten 2012 et prosjekt for å styrke nærværs- og HMS-arbeidet i etaten. Prosjektet omfatter syv driftsenheter. Vernetjenesten og tillitsvalgte deltar i prosjektet. Prosjektet skal arbeide både med det forebyggende (nærværsperspektivet) og styrke oppfølgingen av syke. Det er behov for å øke nærværet, slik at etaten kan styrke produksjonskapasitet og leveranseevne. Dette er spesielt relevant når etaten går inn i en periode med økt endringsbelastning som følge av Moderniseringsprogrammet.

For rapporteringskrav som ikke er omtalt i dette dokument, viser vi til vedlegg nr. 3.

5. Styring og kontroll av virksomheten

5.1. Virksomhetens risikovurdering og tiltak for å redusere risiko

Det ble våren 2012 gjennomført en risikovurderingsprosess i direktørmøtet i Arbeids- og velferdsdirektoratet. Resultatet ble en liste med de ti mest kritiske overordnede risikoene i NAV. Risikoene ble blant annet forankret i arbeids- og velferdsetatens topplederforum.

Delmål	De ti mest kritiske risikoene	Hovedgrep virksomhetsstrategien
Delmål 1; Flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad	Risiko for at lite fleksibel og hensiktsmessig tiltaksbruk/styring av tiltakene ikke gir god nok effekt mht. overgang til arbeid	<ul style="list-style-type: none"> •Styrke arbeidsmarkedskompetansen •Styrke den arbeidsrettede brukeroppfølgningen •Tydeliggjøre roller og styrke samarbeidet med arbeidslivet, helsevesenet og skoleverket •Ha en fleksibel tiltaksportefølje og treffsikker bruk av tiltak •Styrke ferdighetene i veiledning og samhandling med brukeren •Legge til rette for medvirkning og tydeliggjøre brukerens eget ansvar
	Risiko for at det ikke er god nok kobling mellom den arbeidsrettede brukeroppfølgningen og markedets behov	
	Risiko for mangelfull kvalitet på etatens oppfølgingsarbeid	
Delmål 8; Rett stønad til rett tid	Risiko for at omstillingsaktiviteter i etaten fører til lavere produksjon	<ul style="list-style-type: none"> •Følge felles og tydelige krav til kvalitet og like arbeidsprosesser •Løse forvaltningsoppgaver i robuste miljøer •Fortsette å øke effektiviteten og utvikle evnen til endring •Utvikle nye IKT-løsninger og sikre implementering
	Risiko for lav produktivitet og kvalitet i saksbehandlingen	
	Risiko for ulik praksis i etaten	
Delmål 9; God gjennomføring av reformer/organisasjonsutvikling og effektivitet	Risiko for mangelfull definering av faglige behov som grunnlag for utviklingen av IKT-systemene	<ul style="list-style-type: none"> •Målrette kompetanseutviklingen •Øke kunnskapen om hva som virker •Utøve tydelig ledelse og helhetlig styring •Videreutvikle partnerskapet •Sammen styrke NAV som lærende organisasjon
	Risiko for at NAV ikke evner å redusere det interne sykefraværet	
	Risiko for at ikke NAV jobber godt nok med å integrere kompetanseutvikling i organisasjonen	
	Risiko for mangelfull samhandling i NAV-kontoret (partnerskapet)	

Virksomhetsstrategien ble ferdigstilt i 2011, og arbeidet med å realisere denne er i full gang i etatens enheter. De fire hovedgrepene som ble valgt som nasjonale satsinger i 2012 er viktige bidrag for å redusere risikoene. I 2013 er det pekt ut to nye hovedgrep slik at etaten nå arbeider med realisering av seks hovedgrep.

- Styrke arbeidsmarkedskompetansen og styrke den arbeidsrettede brukeroppfølgningen under innsatsområdet «Arbeid først»
- Følge felles og tydelige krav til kvalitet og like arbeidsprosesser under «Pålitelig forvaltning»
- Styrke ferdighetene i veiledning og samhandling med brukeren under «Aktive brukere»
- Utøve tydelig og helhetlig ledelse og videreutvikle partnerskapet under «Løsningsdyktig organisasjon»

En del av risikoene vil også reduseres gjennom etableringen av kvalitetssystemet og arbeidet med standarder. Arbeidet med kvalitetssystemet er forsinket, jf. omtalen under pkt. 5.2, mens arbeidet med standarder pågår som planlagt. Omorganiseringen av etaten er også et viktig bidrag for å redusere risiko, sammen med kompetansestrategien og intensivert satsing på nærvarsarbeid for å redusere etatens eget sykefravær.

Arbeidet med å utarbeide et samlet risikobilde både for utviklingsaktivitetene og for løpende drift for 2013 er godt i gang.

5.2. Kvalitetssystemet

Kvalitetssystemet skal på den ene siden ivareta etterlevelse av lover og regler og nødvendige kontroller, og på den annen side prosessperspektiv, brukerperspektiv og kontinuerlig forbedring.

Kvalitetssystemet har som formål å strukturere de ulike prosessene i NAV for å sikre god, effektiv og trygg gjennomføring av NAVs samfunnsoppdrag. Kvalitetssystemet vil dermed bidra til å sikre rett kvalitet på tjenester og ytelser til brukerne. Utarbeidelse og innføring av kvalitetssystemet vil gi gevinster på kort og lang sikt. Kvalitetssystemet i NAV har i løpet av 2012 arbeidet med å få på plass et felles rammeverk og arbeidsstandarder innenfor deler av kjerneområdene (tjenester, ytelser, utbetaling og regnskap).

Prosjektet har i løpet av 2012 foreslått tiltak for å sikre bedre gjennomføring av prosjektet herunder omorganisering og tilsetting av prosjektdirektør for kvalitetsprosjektet. I perioden etter beslutningen om å omorganisere prosjektet har Tjenesteavdelingen, Ytelsesavdelingen og Økonomiavdelingen arbeider videre med arbeidsstandardene

Prosjektet antas å få på plass et omorganisert prosjekt i løpet av første halvår 2013.

I 2012 har prosjektet levert følgende leveranse:

- Koordinert og fulgt opp delprosjektene (Standarder er utarbeidet og innført på tjenester, ytelser og økonomi)
- Utarbeidet prinsipper for dokumentstruktur for kvalitetssystem i NAV
- Ferdigstilt en mal for en ny dokumenttype – prosedyre – som skal inneholde en samlet oversikt over roller, ansvar, risikovurdering og kompetansebehov for de enkelte områdene.
- Utarbeidet prinsipper og en veileder for hvordan kvalitetsmålinger skal gjennomføres i NAV
- Utarbeidet prototypen til en intern nettside for publisering av de standardiserte arbeidsprosessene.
- Utarbeidet en innføringsmetode som skal brukes til innføring av prosjektets leveranser, herunder de standardiserte arbeidsprosessene.

5.3. Internkontrollarbeidet i Arbeids- og velferdsetaten

NAVs arbeid med forbedring av den interne kontrollen på ytelsesområdet er forankret i Kontrollstrategien for 2009-2015. De langsiktige tiltakene innen internkontroll og kvalitet ivaretas av kvalitetssystemet og moderniseringsprogrammet. Mer kortsiktige tiltak ivaretas av handlingsplan for intern kontroll, som revideres ved behov. I den første handlingsplanen i 2010 var etableringen av nøkkelkontroller det viktigste tiltaket, og senere tiltak har støttet opp om dette. Tiltakene for 2011/2012 ble fullført første halvår 2012.

Handlingsplanen ble revidert høsten 2012, og en arbeidsgruppe utarbeidet syv nye tiltak. I utføringen av tiltak ble det særlig lagt vekt på at:

- Tiltakene skal ivareta de delene av Kontrollstrategien som ennå ikke er gjennomført
- Tiltakene skal sikre bedre etterlevelse av nøkkelkontroller og andre kontrolltiltak

Av de totalt syv tiltakene skal derfor tre bidra til større forståelse for formålet med internkontroll og risikostyring. Videre skal tre tiltak sikre etablering av relevante kontroller i ulike sammenhenger – i ytelsene som omfattes av modernisering, og i forebygging og avdekking av feilutbetalinger og misbruk. Det syvende tiltaket skal sikre tydelige ansvar og roller i grensesnittet mellom NAV-kontorer og forvaltningsenheter. Vi forventer at effekten av tiltakene kommer i slutten av 2013 og i 2014.

Om internkontrollen har avdekket vesentlige svakheter, feil og mangler i kritiske prosesser og aktiviteter

Svakheter, feil og mangler på ytelsesområdet vil kunne avdekkes gjennom rapportering av gjennomføring av nøkkelkontroller og ved stikkprøvebaserte kvalitetsundersøkelser. Dette er beskrevet i avsnittene om internkontroll på ytelsesområdet, se 4.7.8 Systematisk arbeid med internkontroll i forvaltningen.

Etaten er ikke kjent med vesentlige feil og mangler i kritiske prosesser og aktiviteter utover det som framgår av Internrevisjonens rapporter for 2012 samt Riksrevisjonens foreløpige kommunikasjon av resultater knyttet til revisjon av 2012. Etaten slutter seg derfor til Internrevisjonens vurdering av status på intern kontroll uttrykt gjennom modenhetsmodellen (internkontrolltrappen).

5.4. Regnskapsarbeidet og økonomiforvaltningen

Drift og utvikling

Av en samlet tildeling til drift av etaten på 10,7 mrd. kroner i 2012 har vi hatt et mindreforbruk på 285,7 mill. kroner (2,7 prosent).

Den viktigste forklaring til mindreforbruket er forskyvning i planlagte aktiviteter og investeringer. Forskyvningen skyldes delvis forberedelse til IKT-modernisering og delvis etatens endringskapasitet. Etaten må ha gjennomføringskapasitet for å kunne ivareta nyutviklingen som kommer gjennom moderniseringsprogrammet, og for å ha sikker og stabil drift og forvaltning i samme periode. Å sørge for denne kapasiteten tar tid, og dette arbeidet vil fortsette også i 2013.

I 2012 har hadde etaten fått en bevilget 278,9 mill. kroner til utviklingsaktiviteter (kapittel 604). Av dette utgjorde 224,3 mill. kroner tildeling til programmet for IKT-modernisering. Programmet skal bidra til en enhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning, bedre tjenester for brukeren og bedre tjenester overfor sentrale samarbeidspartnere. Moderniseringsprogrammet har i 2012 et mindreforbruk på 51,4 mill. kroner, som skyldes forskyvning i planlagte aktiviteter og investeringer.

Regnskap og økonomiforvaltning.

Plan for utvikling og kvalitetssikring av etatens økonomiforvaltning 2011–2015 av desember 2011 og aktivitetsplan med tiltak for 2011 og 2012 følges opp. I 2012 ble det gjennomført aktiviteter knyttet til implementering av kvalitetssystemet i NAV. Arbeid for å sikre og utvikle økonomisystemene har omfattet avstemming av regnskapet, prosjekt eFaktura og gjennomgang av grenseflatene mellom fag og økonomi.

5.5. Vesentlige merknader fra Riksrevisjonen og oppfølging av tidligere merknader

Arbeids- og velferdsetaten omtaler her saker som Riksrevisjonen har anmerket i årene 2009, 2010 og 2011.

Vi har lagt inn alle åpne tiltak i et nytt verktøy som skal gjøre oppfølgingen mer systematisk og dokumenterbar. Fra 2013 vil Styringsstaben også følge opp internrevisjonsmerknadene på samme måte som vi følger opp Riksrevisjonsmerknader.

Totalt har vi i underkant av 60 åpne merknader fra Riksrevisjonen. Flere av disse er forsinket, noen har stillstand i påvente av interne prioriteringer eller i påvente av Moderniseringsprogrammet.

Hittil i 2013 har vi besvart tre brev fra Riksrevisjonen som gjelder 2012. Vi skisserer opp mange nye tiltak i våre svarbrev, slik at antall åpne merknader vil øke betraktelig i 1. tertial. Vi forventer ytterligere brev fra Riksrevisjonen i februar og mars.

Under har vi utdypet status på utvalgte områder.

Informasjonssikkerhet

Landsdekkende tilganger og tilganger til sensitive data er gjennomgått av alle enheter og kraftig redusert på enkelte områder. Det er også laget ny dokumentasjon for at lokale ledere og identadministratorer lettere skal kunne tildele mest mulig presise tilganger.

Logging av oppslag og kontroll av at det ikke gjøres uautoriserte oppslag er nå på plass for Arena, Gosys og Pesys, som er de systemene NAV bruker som har størst mengde sensitiv informasjon og flest brukere i NAV. Det vil arbeides videre med etablering av logger i flere systemer i 2013 i henhold til planen som ble lagt etter revisjonen i 2011.

Styringssystemet for informasjonssikkerhet er under årlig revisjon. Det er satt i verk ekstra tiltak for å sikre og dokumentere etterlevelse i alle enheter. Metode for verdivurdering og klassifisering oppdateres og benyttes når prosesser og informasjonselementer beskrives i Moderniseringsprogrammet. Dette arbeidet er i henhold til planen som ble lagt etter revisjonen i 2011.

NAV har prosjektorganisert arbeidet med å lukke merknader på informasjonssikkerhetsområdet. De aller fleste merknadene kan løses med tiltak på kort sikt og disse tiltakene følges nå opp gjennom prosjektet. Noen av merknadene fra tidligere revisjoner er avhengig av gjennomføringen av Moderniseringsprogrammet og vil bli håndtert gjennom dette.

Pensjon

Det gjenstår to tiltak som gjelder utlisting og gjennomgang av saker for brukere som mottar kommunal AFP og oppdatering av datagrunnlag for AFP mottakere. Det som gjenstår av oppdatering av datagrunnlaget på AFP, vil inngå i mai-leveransen 2013. Forsinkelsen i utsending av uttrekk på kommunal AFP skyldes utfordringer med etteroppgjøret for 2012, samt noen tekniske rettinger i desember 2012. Listene vil bli sendt ut innen utgangen av april 2013.

5.6. Redegjørelse for virksomhetens ressursbruk og vurdering av om denne er effektiv

Gjennomsnittlig antall årsverk i Arbeids- og velferdsetaten (stat) er redusert med om lag 500 årsverk fra 2010 til 2012, se Tabell 9. Tabellen viser utlønnede årsverk, som inkluderer alle tilknyttede ressurser (inkl. permisjoner). Høyre kolonne viser utlønnede ressurser ekskl. fødselspermisjoner.

Tabell 9 Gjennomsnittlig antall årsverk i Arbeids- og velferdsetaten (stat) for årene 2010-2012

	Årsverk utlønnet	Utlønnet ekskl. fødselspermisjoner
2010	13 380	13 122
2011	12 881	13 282
2012	12 900	12 674

Ressurskartlegging ved NAV-kontor 2012

Høsten 2012 ble det gjort store endringer i registreringsskjemaet, slik at tallene ikke er sammenliknbare med tidsserien 2008-2011. Vi kan derfor ikke si noe om størrelsen reelle endringer i ressursbruk i forhold til effekter av nytt kartleggingsskjema. Tidsbruk på støttetjenester er om lag uendret fra foregående år.

Kartleggingen viser at NAV-kontorene bruker 61 prosent av de brukerrettede ressursene på oppfølging.

Tabell 10 Fordeling av tidsbruk på oppgaver ved NAV-kontorene

Fordeling av tidsbruk	Prosent
1. Motta bestilling og beslutte handling	5,8
2. Informere og veilede	24,1
3. Behandle sak	6,1
4. Utbetale	0,0
5. Oppfølging	64,0
SUM	100,0

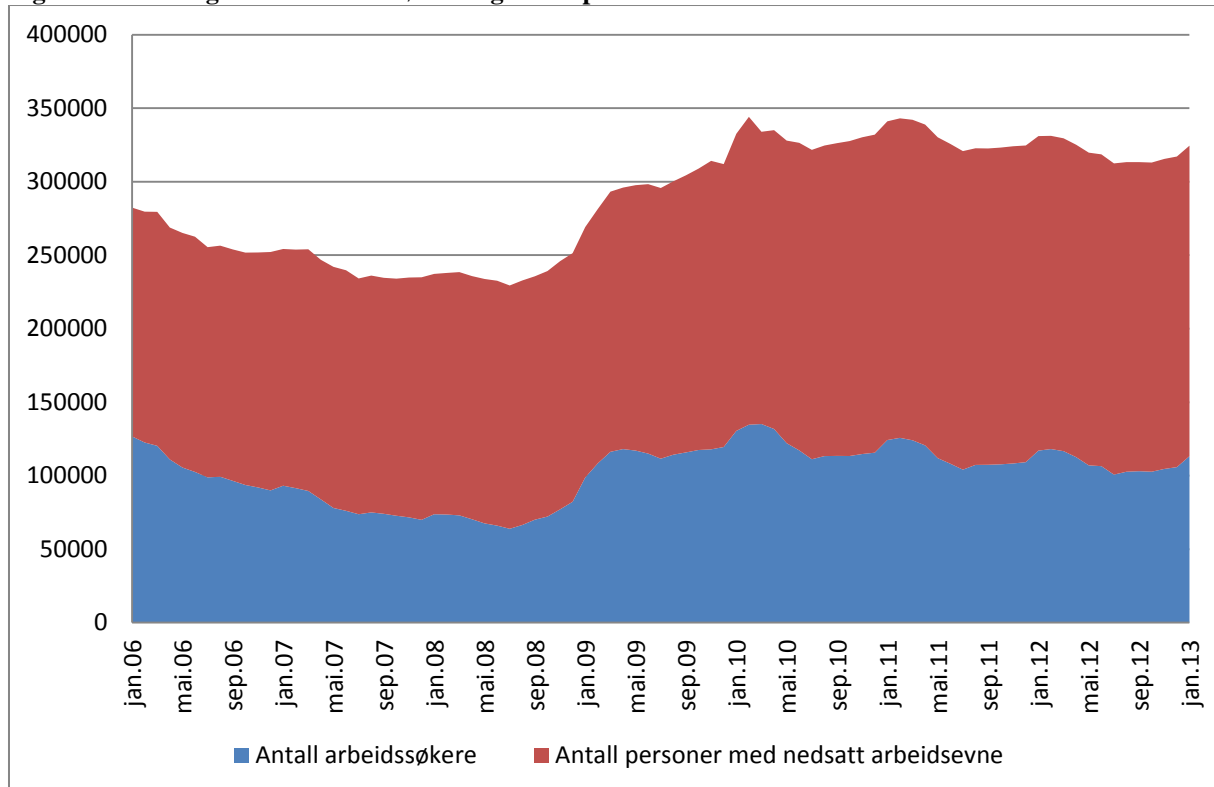
Ressursbruk på NAV-kontorene knyttet til oppfølging av brukere

Siden etablering av NAV har det vært en betydelig økning i antall brukere samt at flere av brukerne har et større behov for bistand fra NAV (innholdsreformen, sykefraværsreformen, KVP, jobbstrategien). NAV-kontorene har siden 2008 brukt en stadig større andel av ressursene til oppfølging av brukere med behov for arbeidsrettet bistand.

Tabell 11 Fordeling av tidsbruk på hovedområder i NAV—kontor (statlig ansatte). Prosent. 2012. Synkende sortert.

Hovedområder	Prosent
Følge opp bruker	18,4
Avklare bestilling og gi informasjon	13,4
Sykefraværsoppfølging	8,1
Arbeidsevnevurdering	4,0
Avklare bestilling og gi informasjon og behandle sak - sosialhjelp	3,4
Veiledning og selvbetjening	3,2
Andre ytelser/tjenester i NAV	2,2
Tjenester for arbeidsgiver	2,1
Behovsvurdering	1,5
Aktivitetsplan	1,4
Generell info og veiledning	0,5
Internopplæring	9,7
Styring og ledelse	5,9
Administrasjon	11,4
Fravær	14,6
I alt	100,0

Figur 24 Utvikling i antall arbeidssøkere og antall personer med nedsatt arbeidsevne



Totalt sett utgjorde disse to gruppene om lag 240 000 i januar 2008. Antallet hadde i januar 2010 økt til om lag 330 000, en økning på 40 prosent. Det var deretter en svak økning til begynnelsen av 2011 før det samlede antallet begynte å gå ned.

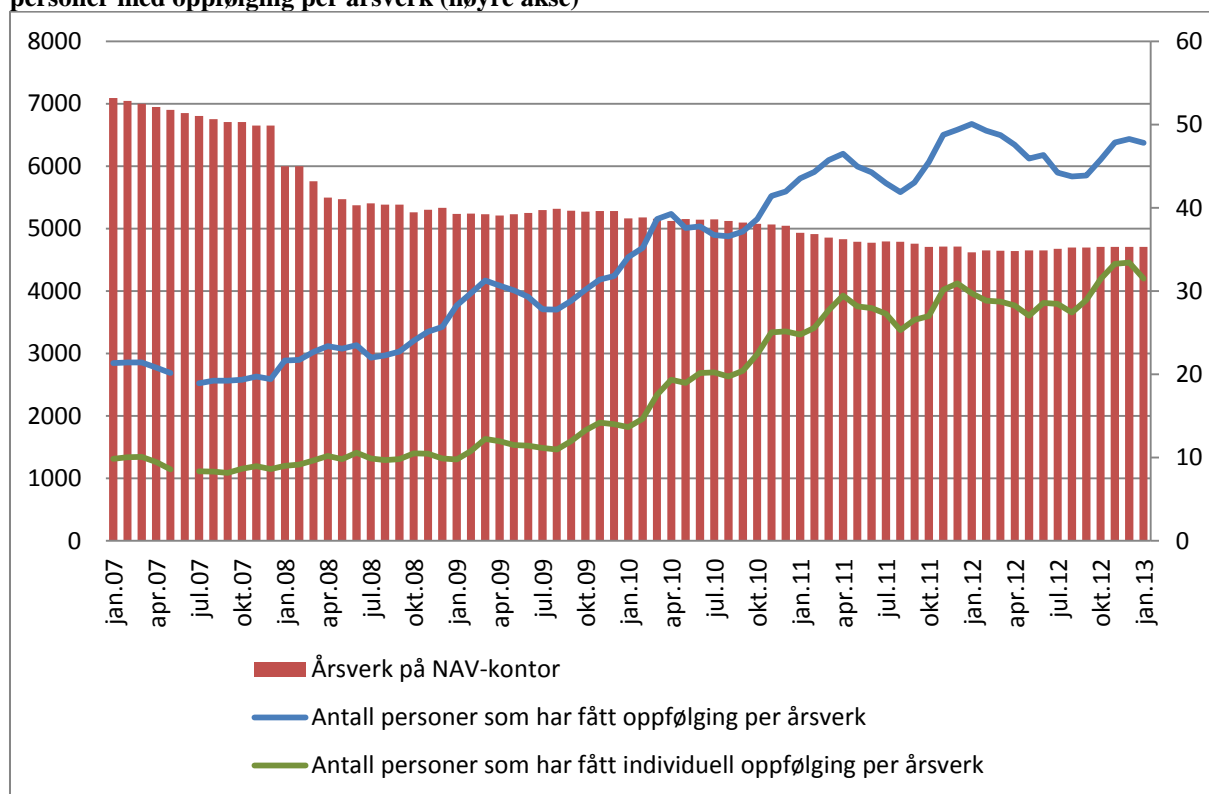
Et stort antall brukere og et mangfoldig oppgavespekter gjorde at det var vanskelig å sikre tilstrekkelig kompetanse i NAV-kontor. Innføring av NAV medførte en puljevis etablering av NAV-kontor gjennom flere år, dvs. at etablering og drift gikk parallelt.

Det ble i løpet av 2008 etablert forvaltningsenheter som tok over ytelsesbehandlingen fra NAV-kontorene. I 2. halvår 2011 ble det også etablert nye kontaktsentre for å ta i mot telefonhenvendelser. Disse to endringene medførte færre oppgaver ved NAV-kontor og tilsvarende utflytting av ressurser. Endringen innebar også at NAV-kontorene i større grad kunne konsentrere seg om oppfølgingsarbeidet (brukere og arbeidsgivere).

Tallene viser at oppfølgingsaktivitetene har økt i denne perioden. Fra januar 2008 til oktober 2012 har antall brukere (arbeidssøkere eller personer med nedsatt arbeidsevne) økt med 33 prosent, mens antall i disse gruppene som har fått oppfølging har økt med 166 prosent i samme periode. Oppfølgingsaktivitetene økte med andre ord mer i denne perioden enn økning i antall brukere.

Siden vi ikke har tilgjengelig statistikk over oppfølging av rehabiliteringspengemottakere og personer med tidsbegrenset uførestønad før AAP ble innført i mars 2010 er en økning på 166 prosent ikke et helt korrekt bilde av situasjonen. Det er imidlertid klare indikasjoner at det har vært en betydelig økning i oppfølgingsaktiviteter på NAV-kontor både før og etter innføring av AAP. I figur 2 viser vi utviklingen i årsverk ved NAV-kontorene samt hvor mange brukere som har fått oppfølging per årsverk.

Figur 25 Utvikling i antall årsverk på NAV-kontorene (venstre akse) og produktivitet gitt ved antall personer med oppfølging per årsverk (høyre akse)



De røde søylene i figuren viser utviklingen i antall årsverk ved NAV-kontorene. Den blå linjen viser utviklingen i antall personer som har fått en eller annen type oppfølging per årsverk. Det kan være gruppeinnkallinger, individuelle samtaler, tilvisninger eller tiltak. Den grønne linjen viser antall bru-

kere med individuell oppfølging per årsverk. Denne siste indikatoren er en delmengde av indikatoren vist ved den blå linjen, og ekskluderer blant annet førstegangssamtale og tiltaksdeltakelse.

Vi ser at antall personer med oppfølging per årsverk har økt betydelig siden begynnelsen av 2008 og at dette har skjedd både i perioden før og etter innføringen av AAP i mars 2010. Vi ser i figuren at det er en bratt økning i mars 2010. Nivået på oppfølgingsaktiviteter før innføringen av AAP er noe for lav siden vi manglende data når det gjelder oppfølging av tidligere rehabiliteringspengemottakere og tidsbegrenset uføretrygd. Likevel viser figuren at det gjennom hele perioden har vært en økning i oppfølgingsaktiviteter ved NAV-kontor, delvis på grunn av økt antall brukere men også på grunn av økt innsats på dette området (en større andel av brukerne får oppfølging fra NAV).

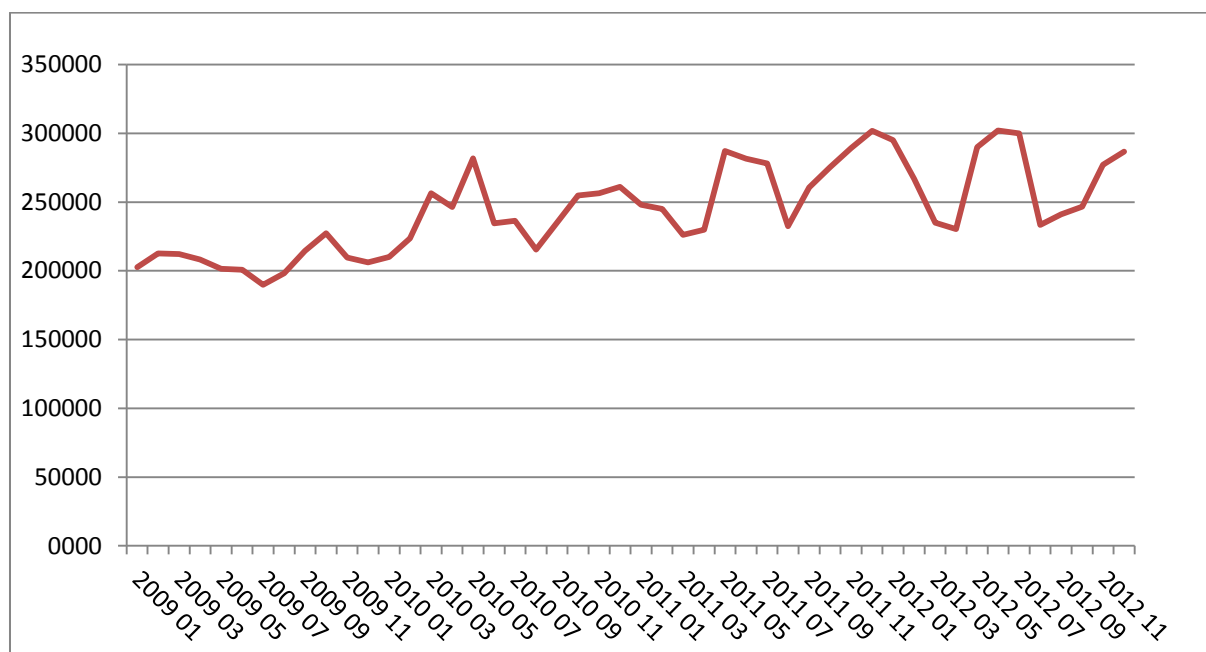
5.6.1. Ytelsesforvaltning – Utvikling i produksjonen 2009-2012.

Saksmengdeutvikling og årsverk i produksjon

Produksjonen i NAV har vært økende i perioden januar 2009 – desember 2012.

Figur 26 under viser samlet produksjon for enhetene: Alle fylkene, NAV Internasjonalt, NAV Hjelpemidler, NAV Pensjon, NAV Klageinstans og sakstypene: Søknad, Klage, Anke, Revurdering, Stans, Gjenoptak

Figur 26 Produksjon per måned. Tre måneders glidende gjennomsnitt. Alle fylker, NAV Internasjonalt, NAV Hjelpemidler, NAV Pensjon og NAV Klageinstans



De store månedlige variasjonene skyldes at tallene inkluderer automatiske saker, og at disse produseres i spesielt stort volum enkelte måneder, for eksempel i juni i forbindelse med G-regulering av pensjonene.

Produksjon og bemanning

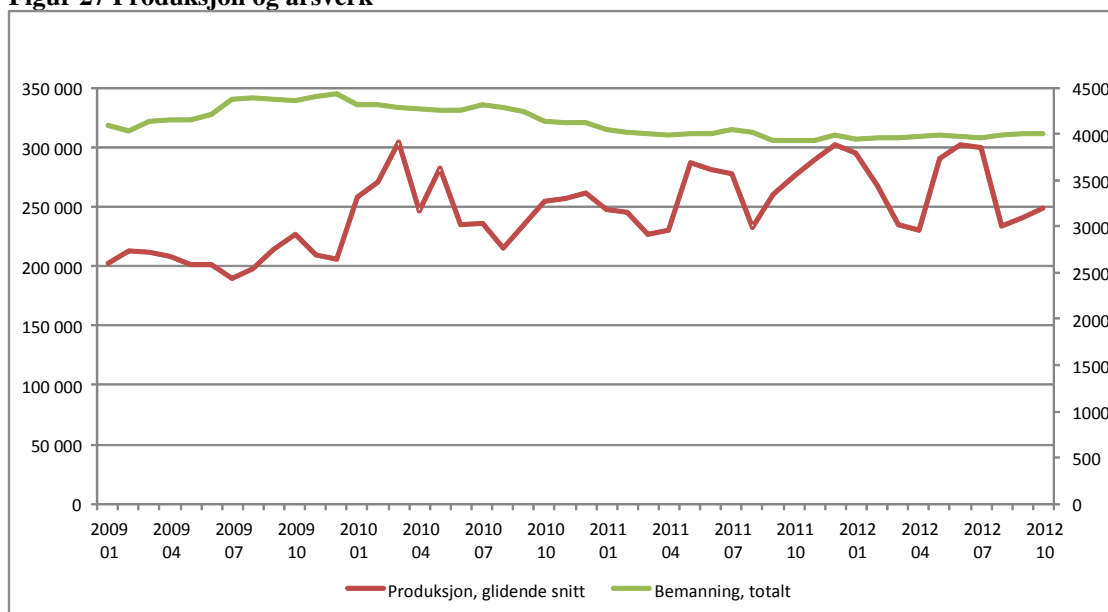
Dette er ikke en nøye utarbeidet produktivitetsanalyse, men en grovmasket sammenstilling av produksjons- og bemanningsdata. Det er knyttet en del forbehold til nøyaktigheten i disse resultatene, men i hovedsak burde de representere virkeligheten ganske godt.

Tallene for produksjon er de samme som i figuren over. Bemanningsdataene er antall årsverk i enhetene som i hovedsak bidrar til denne produksjonen, det vil si:

- Årsverk i forvaltningsenhetene i fylkene
- Årsverk i NAV Internasjonalt, totalt
- Årsverk i NAV Klageinstans, totalt
- Årsverk i NAV Hjelpemidler, totalt
- Årsverk i NAV Pensjon, totalt.

Sammenstillingen indikerer at NAV produserer stadig flere saker, med en bemanning som har flatet ut på et lavere nivå enn i 2009-2010. Denne utviklingen understøttes av produktivitetsanalyser som er gjort på lavere nivå i etaten (fylkene), samt ved at etaten behandler stadig flere saker innen normert tid. Antall ytre grenser, som er ubehandlede saker som har ligget uakseptabelt lenge, har også gått ned i 2011 og 2012.

Figur 27 Produksjon og årsverk



Det er nå vedtatt at ytelsesforvaltningen skal spesialiseres (jf. kapittel 4.9.6). Dette skal gi større, mer effektive og robuste fagmiljøer på sikt - og vil være en viktig forutsetning for å sikre en effektiv innføring av moderniserte systemer innenfor ytelsesforvaltningen. Denne omstillingen vil bli krevende og vil ha høy lederoppmerksomhet i tiden framover. I forbindelse med omorganiseringen vil det bli gjennomført en omfattende spesialisert opplæring av medarbeidere i nye ytelsesområder.

5.7. Rapportering om vesentlige forhold knyttet til personalmessige forhold, likestilling, HMS/arbeidsmiljø, diskriminering og ytre miljø

Rapportering på disse områdene framkommer i eget vedlegg.

6. Årsregnskapet

Det vises her til vedlegg 1 med ledelseskomentar, bevilgningsoppstilling, regnskap, balanse og noter.

Figuroversikt

Figur 1 Arbeids- og velferdsetaten fra 1. januar 2013.....	8
Figur 2 Hovedbilde av NAVs aktiviteter og tjenester	9
Figur 3 Fordeling av omtale av NAV (Kilde: Retriver)	9
Figur 4 Antall personer med overgang til arbeid.....	17
Figur 5 Andel personer med overgang til arbeid.....	18
Figur 6 Andel arbeidssøkere med overgang til andre statuser enn arbeid.....	19
Figur 7 Andel arbeidssøker med overgang til arbeids fordelt etter fødeland	20
Figur 8 Andel med oppfølging i 2011 og 2012 fordelt på alle arbeidssøkere og arbeidssøkere i aldersgruppen 20-24 år.....	22
Figur 9 Endring i ledighet, andel arbeidsledige og tiltaksintensitet blant ungdom	22
Figur 10 Endring i ledighet, andel arbeidsledige og tiltaksintensitet blant innvandrergupper, gjennomsnitt for hele 2012.....	27
Figur 11 Andel personer med nedsatt arbeidsevne som har fått oppfølging siste 6 måneder	30
Figur 12 Sykmeldte med arbeidsgiver som har deltatt i dialogmøte 2 innen 26 uker. 2011 og 2012. ..	34
Figur 13 Henvendelser til NAVs telefoniske førstelinje – anrop og besvarte anrop.....	44
Figur 14 Utviklingen i bruk av www.nav.no, brukersesjoner og unike besøkende – 2011 og 2012.....	47
Figur 15 Total saksmengde i NAV. Søknad, revurdering, klage og anke. Alle fagsystemer. 2012	50
Figur 16 Andel saker behandlet innen normert tid. 2012.	51
Figur 17 Andel saker anvist til utbetaling innen 21 dager – dagpenger	52
Figur 18 Andel saker behandlet innen normert tid – arbeidsavklaringspenger	52
Figur 19 Ytelser til revurdering - Samlet beløp i saker der det skal fattes vedtak om eventuell tilbakekreving.....	56
Figur 20 Utviklingen på området andre krav 2009 – 2012 (mill.kr.)	57
Figur 21 Utvikling i saksmengde* NAV Internasjonalt. Inngang, produserte saker, saker over ytre grense og saker til behandling**. 2012.	62
Figur 22 Inntjent verdi, CPI og SPI.....	70
Figur 23 Sykefraværet i NAV 2008 – 2012	72
Figur 24 Utvikling i antall arbeidssøkere og antall personer med nedsatt arbeidsevne	77
Figur 25 Utvikling i antall årsverk på NAV-kontorene (venstre akse) og produktivitet gitt ved antall personer med oppfølging per årsverk (høyre akse)	78
Figur 26 Produksjon per måned. Tre måneders glidende gjennomsnitt. Alle fylker, NAV Internasjonalt, NAV Hjelpemidler, NAV Pensjon og NAV Klageinstans.....	79
Figur 27 Produksjon og årsverk	80

Tabelliste:

Tabell 1 Fordeling av årsaker til serviceklager (det er flere årsaker per klage) 2012. N=5 114	48
Tabell 2 Andel saker vedtatt inn normert tid - trygdeytelser.....	49
Tabell 3 Den total saksmassen andre krav	57
Tabell 4 Utvikling bidragsgjeld i 2012 (mill. kr)	59
Tabell 5 Utvikling i gjelden på de saker som hadde gjeld per 1.1.2012 (mill. kr)	59
Tabell 6 Antall anmeldelser, beløp og antall saker 2010 - 2012	59
Tabell 7 Antall menn fordelt på uttak av fedrekvote/foreldrepenger ved fødsel.....	63
Tabell 8 Oppdatert prognose for Prosjekt 1	71
Tabell 9 Gjennomsnittlig antall årsverk i Arbeids- og velferdsetaten (stat) for årene 2010-2012	76
Tabell 10 Fordeling av tidsbruk på oppgaver ved NAV-kontorene	76
Tabell 11 Fordeling av tidsbruk på hovedområder i NAV—kontor (statlig ansatte). Prosent. 2012. Synkende sortert.....	77