



# **Virksomhetsrapport for 2013**

Arbeids- og velferdsdirektoratet

**Innholdsfortegnelse**

1	Leders beretning .....	5
2	Samfunnsutviklingen .....	7
2.1	Samfunnsutviklingen i 2013 – vurdering av framtidssikter .....	7
2.1.1	Utviklingen på arbeidsmarkedet .....	7
2.1.2	Utviklingen i sykefravær .....	7
2.1.3	Utviklingen i nedsatt arbeidsevne og uførepensjonister .....	8
2.2	Utviklingen på fattigdomsområdet .....	9
2.2.1	Lavinntekt .....	9
2.2.2	Økonomisk sosialhjelp og kvalifiseringsprogrammet .....	10
2.3	Sentrale regelverksendringer .....	10
2.3.1	Regelverksendringer for fedres uttak av foreldrepenger .....	10
2.3.2	Regelverksendringer for enslige forsørgere .....	10
2.3.3	Regelverksendringer i kontantstøtteleven .....	11
2.3.4	Regelverksendringer i barnetrygdloven .....	11
2.3.5	Regelverksendringer på alderspensjon og avtalefestet pensjon .....	11
2.3.6	Regelverksendringer på individstønad .....	12
2.3.7	Regelverksendringer på dagpenger under permittering .....	12
2.3.8	Nye stønadssatser .....	12
3	Tertialets aktiviteter og resultater .....	13
3.1	Delmål 1 Flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad .....	13
3.1.1	Overordnet vurdering av måloppnåelsen .....	13
3.1.2	Overgang til arbeid .....	14
3.1.3	Stabil måloppnåelse i den arbeidsrettede brukeroppfølgingen .....	17
3.1.4	Arbeidsrettet oppfølging av ulike brukergrupper .....	18
3.1.5	Jobbstrategien for personer med nedsatt funksjonsevne er prioritert i oppfølgingsarbeidet .....	26
3.1.6	Videreføring av innsatsen på feltet arbeid og psykisk helse .....	27
3.1.7	Sykefraværsoppfølgingen: Nedgang i andel med dialogmøte 2 .....	27
3.2	Delmål 2 Et inkluderende arbeidsliv .....	28
3.2.1	Reglene for oppfølging av sykmeldte .....	28
3.2.2	NAV Arbeidslivscenter sin oppfølging av IA-avtalen .....	29
3.3	Delmål 3 Virksomheter med ledige jobber får dekket sitt behov for arbeidskraft .....	31
3.3.1	Fortsatt utfordringer i markedsarbeidet .....	31
3.3.2	EURES .....	31
3.4	Delmål 4 Bidra til at personer med nedsatt funksjonsevne kan ha en aktiv hverdag .....	33
3.4.1	Hjelpemidler .....	33
3.4.2	Bilområdet .....	34
3.4.3	Hjelpemiddelsentralens tolketjeneste .....	35
3.5	Delmål 5 Et økonomisk og sosialt bærekraftig pensjonssystem .....	36
3.5.1	Tilstand og utviklingstrekk på pensjonsområdet .....	36
3.5.2	Nye alderspensjonister .....	36
3.5.3	Aldersgruppa 62-66 år .....	36
3.5.4	Økt sysselsetting blant eldre og pensjonsmottakere .....	37
3.6	Delmål 6 Bedre levekårene for de vanskeligst stilte .....	39
3.6.1	Lov om sosiale tjenester .....	39
3.6.2	Noe nedgang i antall deltakere i Kvalifiseringsprogrammet (KVP) .....	39
3.6.3	Forebygge og bekjempe barnefattigdom .....	40
3.6.4	Tilskudd til frivillige organisasjoner .....	40
3.7	Delmål 7 Tjenester og informasjon tilpasset brukernes behov .....	42
3.7.1	God tilgjengelighet på telefonen og bedre tjenester .....	42
3.7.2	Økt bruk av selvbetjening på nav.no .....	42
3.7.3	Mer enn 50 prosent søker nå alderspensjon elektronisk via nav.no .....	43
3.7.4	Om tiltak for å gi god informasjon til brukerne .....	43

3.7.5	Om likeverdig tilbud til alle - Tilrettelegging for kommunikasjon på ulike språk overfor brukere. ....	44
3.7.6	Serviceklageordningen .....	45
3.7.7	Brukerundersøkelser.....	45
3.7.8	Brukermedvirkning på systemnivå.....	46
3.7.9	Universell utforming, inkludert hensynet til taushetsplikt og personvern i NAV-kontorene .....	46
3.8	Delmål 8 Rett stønad til rett tid .....	47
3.8.1	Overordnet vurdering av ytelsesforvaltningen .....	47
3.8.2	Total saksmengde i NAV .....	48
3.8.3	Utbetaling av ytelser til rett tid.....	48
3.8.4	Andel alderspensjonister som får svar minst en måned før ønsket uttak.....	51
3.8.5	Utvikling i saksbehandlingstid for sykepengesaker .....	51
3.8.6	NAV Internasjonalt .....	51
3.8.7	Innkrevning av trygdeavgift som er overført til Skatteetaten.....	52
3.8.8	EESSI .....	53
3.8.9	Klagesaksbehandlingen i forvaltningen og NAV Klageinstans .....	53
3.8.10	Ytelser til revurdering og effektiv innkreving.....	54
3.8.11	Arbeidet mot trygdesvindler og resultater av arbeidet.....	55
3.8.12	Innkrevingsarbeidet .....	57
3.9	Delmål 9 Effektiv forvaltning .....	62
3.9.1	Utførereformprosjektet .....	62
3.9.2	Alderspensjon 2016.....	62
3.9.3	EDAG i NAV .....	63
3.9.4	Om partnerskapet.....	64
3.9.5	Kompetansetiltak til understøttelse av virksomhetsstrategien.....	64
3.9.6	Arbeidet med modernisering i NAV .....	64
3.9.7	Innkrevning på feilutbetalingsområdet (Merinnkrevingsprosjektet) .....	65
3.9.8	Driftsøkonomien 2013.....	66
3.9.9	Rammestyrt virkemidler .....	66
3.10	Delmål 10 Bidra til likeverdig foreldreskap og godt samarbeid til beste for barna.....	67
3.10.1	Om fedres uttak av foreldrepenger .....	67
3.10.2	Endret normtidskrav .....	67
3.10.3	Omlegging av kontantstøtteordningen og arbeidsmarkedstilknytning .....	68
3.10.4	Oppdrag .....	69
4	Rapportering: Øvrige rammer og retningslinjer .....	70
4.1.1	Etatens rekruttering av personer med nedsatt funksjonsevne.....	70
4.1.2	Vurdering av sikkerhetstilstanden i etaten.....	70
4.1.3	Sykefraværet i arbeids- og velferdsetaten .....	70
4.1.4	Vold og trusler .....	70
4.1.5	Utviklingsarbeidet på utlandsområdet .....	71
4.1.6	Sikkerhet og beredskap.....	71
4.1.7	Lønnsgarantiordningen.....	72
4.1.8	Likestillingsredegjørelse.....	72
4.1.9	I tjeneste for Norge (Tjenester) .....	73
4.1.10	Ufrivillig deltid.....	73
5	Styring og kontroll av virksomheten .....	74
5.1	Risikovurderinger og risikoreduserende tiltak .....	74
5.2	Tiltak og status i arbeidet med å bedre etatens internkontroll og kvalitet .....	75
5.2.1	Arbeidsstandarder.....	76
5.2.2	Kvalitetsmålinger .....	76
5.2.3	Resultater på kvalitetsindikatorerne i 2013.....	76
5.2.4	Utfordringer og tiltak.....	77
5.2.5	Kvalitetsmålinger på nye områder i 2014.....	77

5.2.6	Kvalitetsmåling av gjennomførte arbeidsevnevurderinger.....	77
5.2.7	Nøkkelkontroller.....	78
5.3	Resultater fra revisjonsgjennomganger .....	78
5.3.1	Om oppfølging av revisjonsmerknader på pensjonsområdet.....	79
5.3.2	Riksrevisjonens regnskapsrevisjon i 2013.....	79
5.4	Virksomhetsstrategien .....	80
5.4.1	Kanalstrategien.....	80
5.4.2	Kompetansestrategien.....	80
6	Årsregnskapet 2013 .....	81
6.1	RESULTATREGNSKAP NAV PER 31.12. 2013.....	81
6.2	BALANSEREGNSKAP NAV PER 31.12.2013.....	82
6.3	Noter.....	83

# 1 Leders beretning

## Vold, trusler og sikkerhet

2013 var et tøft år for NAV. Vi mistet en kollega etter en tragisk hendelse på jobb. Alle ansatte ble naturlig nok rystet. Ingen skal være redde for å jobbe i NAV, og ingen skal være redde for å oppsøke et NAV-kontor. Arbeidsgruppen som gjennomgikk sikkerheten ved NAV-kontorene har levert sin rapport. Forslagene til tiltak som arbeidsgruppen har lagt fram, danner grunnlaget for det arbeidet vi skal gjøre slik at hverdagen vår blir tryggere og sikrere.

## Arbeid først

Svakere økonomisk vekst førte til at det ble flere arbeidsledige og færre nye jobber i 2013. Vi ser nå tegn til bedring i internasjonal økonomi som vil gi høyere sysselsettingsvekst framover. Veksten i arbeidsstyrken vil imidlertid bidra til at vi fortsatt vil ha en moderat vekst i arbeidsledigheten i 2014.

Andelen med overgang til arbeid er på om lag samme nivå som i 2012, både for ordinære arbeidssøkere og for personer med nedsatt arbeidsevne. Siste del av 2013 var preget av et omfattende og krevende arbeid med å avklare arbeidsevnen til personer som fikk sin ytelse konvertert til arbeidsavklaringspenger i 2010, og som går ut hovedperioden med denne ytelsen i begynnelsen av 2014. Omfanget av gjenstående saker er betydelig redusert de siste månedene. Som følge av dette regner vi med en viss vekst i antallet uførepensjonister utover i 2014.

Målet er å øke kvaliteten på den arbeidsrettede oppfølgingen ytterligere. Dette er nærmere konkretisert i *Langsiktig plan for oppfølgingsarbeidet i NAV*. Standarden for arbeidsrettet brukeroppfølging er nå tatt i bruk i alle fylker. Standarden øker også oppmerksomheten og bevisstheten om behovet for å styrke markedsarbeidet, både med ressurser og kompetanse. Det vil imidlertid ta tid før arbeidsprosessene er helt innarbeidet og gir ønsket effekt.

Ressurskartleggingen NAV gjennomførte i 2013 i forbindelse med utarbeidelse av nevnte langsiktig plan for oppfølgingsarbeidet, viser at NAV-kontorene har kapasitetsproblemer på oppfølgingsområdet. Kapasitetsproblemene øker jo større kontorene er, og jo flere brukere hver veileder har i sin portefølje. Dette innebærer at kontorene står overfor utfordrende prioriteringer som gjør at det blir krevende å nå det ambisjonsnivået som NAV-reformen la til grunn.

Mer kontakt med arbeidslivet er en viktig forutsetning for å lykkes i arbeidet med å få flere i arbeid. Vi opplever at god kontakt med arbeidsgivere bedrer muligheten for våre brukere. Dette arbeidet vil derfor ha stor prioritet fremover. Gjennomføringen av arbeidsmarkedstiltakene vurderes som bra, men det må fortsatt arbeides for å målrette tiltaksbruken enda bedre.

Bruken av selvbetjeningsløsningen fortsetter å øke og besøkstallene på nav.no er høye. I tillegg betjenes brukerne av flere telefonnummer til NAV. Vi vil jobbe videre med utvikling av tjenesteinnhold og spesialisering av kontaktsentrene.

## Forvaltning av ytelser og spesialisering

Det er fortsatt en gjennomgående positiv utvikling i saksbehandlingstid av de økonomiske ytelsene.

Spesialisering av ytelsesbehandlingen startet i 2013 og skjer puljevis. I 3. tertial spesialiserte vi behandlingen av seks ytelser. Spesialiseringen danner også et viktig grunnlag for uførereformen og arbeidet med å øke kvaliteten og likheten i saksbehandlingen på alle ytelser.

I 2013 lyktes vi godt i arbeidet med å bekjempe trygdesvindler. Informasjon fra våre og andre instansers registre har gitt oss muligheter for mer effektive og målrettede kontroller. Vår prioritering av de største misbrukssakene, har også bidratt til den gode måloppnåelsen. Dette arbeidet skal fortsette i 2014.

### Styring og kontroll

Internkontrollen blir stadig bedre. Riksrevisjonen har for tredje år på rad (for 2012), bekreftet at NAVs regnskap er uten vesentlige feil og mangler. Selv som Riksrevisjonen mener at vi gjør en bedre jobb, blir det innen vårt forvaltningsarbeid, også pekt på vesentlige forbedringspunkter. Disse tilbakemeldingene tar vi på alvor og Riksrevisjonens funn gir oss et godt grunnlag for målrettet forbedringsarbeid og hjelper oss til å bli bedre.

### Moderniseringsarbeidet

I 1. halvår 2013 avdekket vi at det å implementere uførereformen ville bli mer komplisert og krevende enn vi opprinnelig forutså. Derfor besluttet jeg å endre realiseringsstrategien for uførereformen ved økt bruk av etatens eksisterende løsninger. Den nye strategien sikrer god oversikt over de viktigste avhengighetene mellom de store utviklingsprosjektene som i denne perioden omfatter Uførereformprosjektet, Alderspensjon 2016 og EDAG i NAV. I 2013 har EDAG i NAV hatt god fremdrift og reviderte planer er fulgt etter samordning med nytt uførereformprosjekt. I tillegg omfatter SSD Prosjekt 1 digitalisert søknadsdialog for dagpenger og ny intern arbeidsflate for å gjøre det enklere å ha god dialog med brukeren. Arbeidet har vært krevende og vil fortsatt være det. Jeg mener vi nå har bedre kontroll på det kommende moderniseringsarbeidet. Oppgavene framover vil likevel stille oss overfor flere utfordringer og dilemmaer, blant annet gjennom endringer som skal gjennomføres i samarbeid med andre etater og virksomheter.

### Framtidsutsikter

Vi behandler flere saker, vi besvarer flere henvendelser på kortere tid og vi når flere av de målene vi setter oss. Selv om vi ofte er i medienes søkelys på en negativ måte, gleder det meg å se at også gode historier fra hverdagen ved NAV-kontorene omtales i pressen. Flere brukerne er mer fornøyd, men vi har fortsatt for mange dårlige brukeropplevelser. Dette har og vil fortsatt ha min største oppmerksomhet.

NAV skal være der brukerne er. Det arbeides aktivt med å utvikle en ny kanalstrategi. Dette skal gi våre brukere flere og mer tidsriktige muligheter for å velge den kontaktformen med oss de selv foretrekker. Erfaringer fra pensjonsløsningene viser at brukerne ønsker og velger selvbetjening når løsningene er gode for dem. Innføringen av slike løsninger forutsetter også et godt samarbeid med kommunene.

Jeg har samtidig stor oppmerksomhet mot de kommende utfordringer, utfordringer som tilsier omstilling til nye oppgaver både for organisasjonen og den enkelte medarbeider. Vårt oppdaterte risikobilde viser at arbeidet framover blir krevende. Dette stiller krav til hvordan vi aktivt arbeider for å bedre samhandlingen mellom ulike deler av organisasjonen og til hvordan vi evner å involvere og dra nytte av den kompetanse de tillitsvalgte har. Takk være innsatsen til våre medarbeidere går den daglige driften i NAV bedre. At sykefraværet, selv om det fortsatt er for høyt, viser noe nedgang det siste året, tar jeg som et tegn på at organisasjonen fungerer bedre.

Vi vil bidra til forenklinger på områder hvor vi selv kan gjøre dette. Vi ønsker å sikre bedre brukeropplevelser og bedre effekt av etatens arbeid. Derfor vil vi også bidra på en positiv og konstruktiv måte inn i den gjennomgangen av NAV som regjeringen har bebudet.

Oslo 28. februar 2014

Joakim Lystad  
Arbeids- og velferdsdirektør

## 2 Samfunnsutviklingen

### 2.1 Samfunnsutviklingen i 2013 – vurdering av framtidsutsikter

#### 2.1.1 Utviklingen på arbeidsmarkedet

##### Konjunktursituasjonen, arbeidsmarkedet og utviklingen framover

Veksten i norsk økonomi har avtatt og ligger i 2013 lavere enn den historiske trendveksten. Vi er inne i en moderat nedgangskonjunktur som også gjenspeiler seg i utviklingen på arbeidsmarkedet. I de tre første kvartalene i 2013 var veksten i sysselsettingen ifølge kvartalsvis nasjonalregnskap (KNR) svakere enn i samme periode i 2012. Imidlertid viser sesongjusterte AKU-tall en oppgang mot slutten av 2013. Dette kan peke i retning av en noe høyere sysselsettingsvekst framover.

Også veksten i arbeidsstyrken var lavere i fjor enn i 2012, ifølge AKU-tall. Yrkesdeltakelsen i 2013 var på 71,2 prosent av befolkningen mellom 15 og 74 år, som var 0,3 prosentpoeng lavere enn i 2012.

Nedgangen ga også økt vekst i den registrerte arbeidsledigheten i løpet av 2013, særlig i 2. halvår. Fra desember 2012 til desember 2013 økte antallet helt ledige med 7 800, en økning på 12,4 prosent. Ledigheten økte mest innen bygg-/anlegg og butikk- og salgsarbeid. Ved utgangen av desember 2013 var det registrert 70 300 helt ledige hos NAV, som utgjør 2,6 prosent av arbeidsstyrken. Ifølge sesongjusterte tall økte bruttoledigheten (summen av helt ledige og deltakere på arbeidsmarkedstiltak) gjennom hele 2013.

I 2013 var i gjennomsnitt 69 700 personer registrert som helt ledige hos NAV, tilsvarende 2,6 prosent av arbeidsstyrken. Fire ganger så mange, det vil si hele 278 600 personer, var registrert som helt ledige en eller annen gang i løpet av fjoråret. Dette tyder på at arbeidsmarkedet i Norge er dynamisk, og at de fleste blir værende ledige i en kort periode.

Nedgangen i norsk økonomi skyldes i stor grad svekket eksport som følge av svak vekst hos mange av våre handelspartnere. Vi ser nå klare tegn til bedring i internasjonal økonomi. Den amerikanske økonomien har hatt en tiltakende vekst i 2013, og Europa er ikke lenger i resesjon. Dette vil virke positivt på norsk eksportrettet industri, samtidig som aktiviteten i mange andre sektorer vil holde seg høy. Vi forventer at arbeidsmarkedet vil følge utviklingen i realøkonomien slik at den gjennomsnittlige årsveksten i sysselsettingen blir høyere i år enn i fjor, målt ved AKU. Imidlertid vil veksten i befolkningen i yrkesaktiv alder bidra til at den registrerte ledigheten vil øke og utgjøre 78 000 i år. Fordi vi venter å gå inn i 2015 med høy ledighet, vil årsgjennomsnittet i 2015 øke til 80 000 ledige, selv om vi venter redusert ledighet gjennom året.

##### Lavere nettoinnvandring og arbeidsinnvandring i 2013

SSBs befolkningsstatistikk viser at nettoinnvandringen i 3. kvartal 2013 var på 12 500. Det er lavere enn den har vært i 3. kvartal de siste tre årene. Polakker sto for størst andel av nettoinnvandringen i 3. kvartal 2013, fulgt av svensker og litauere.

Nedgangen i arbeidsinnvandringen skyldes først og fremst konjunkturedgang og redusert arbeidskraftetterspørsel. Arbeidsinnvandringen i 2013 ligger likevel betydelig høyere enn før EU-utvidelsen i 2004.

#### 2.1.2 Utviklingen i sykefravær

Justert for sesong- og influensavariasjoner gikk sykefraværet noe ned de tre første kvartalene i 2013. Nedgangen var på 0,4 prosentpoeng for kvinner og 0,3 prosentpoeng for menn. I 3. kvartal 2013 var sykefraværet dermed på det laveste nivået, så lenge sykefraværstatistikken har vært produsert. Det totale fraværet var 12 prosent lavere enn i annet kvartal 2001; som er IA-avtalens referansekvartal. Nedgangen var på 8 prosent for kvinner og 18 prosent for menn.

De siste årene har fravær knyttet til symptomer og plager økt kraftig og utgjør nå nesten 40 prosent av det totale fraværet. Bruken av gradert sykmelding har økt noe de siste årene, men det var små endringer fra 2012 til 2013.

#### Sykefraværsoppfølgingen

Endringene i regelverket fra 1. juli 2011 med innføring av nytt oppfølgingsregime, mer bruk av sanksjoner mv., kan ha bidratt noe til nedgangen i sykefraværet de siste årene. Den klare nedgangen i det sesong- og influensajusterte fraværet allerede fra 2. og 3. kvartal 2011 tyder på at det er en slik sammenheng. Vi vet imidlertid lite om slike effekter vil være varige eller forbigående.

Det er fortsatt lite kunnskap om effekter av sykefraværsoppfølgingen på individnivå. Det er gjennomført noen effektstudier av gradert sykmelding som tyder på at gradering reduserer varigheten av sykefraværet og øker sannsynligheten for å fortsette i arbeidslivet. Imidlertid er det knyttet usikkerhet til disse resultatene, fordi det er svært vanskelig å kontrollere godt nok for seleksjon til gradering.

De fleste som bruker opp sykepengeretten går over på arbeidsavklaringspenger eller uførepensjon. Det er derfor grunn til å anta at reduksjon i sykefraværnivået i alminnelighet, er viktig for å få redusert tilstrømmingen til de andre helserelaterte ytelsene og styrke sysselsettingen.

#### Betydningen av demografi, konjunkturer, regelendringer mv.

En analyse utført av Arbeids- og velferdirektoratet viser at demografiske endringer i befolkningen det siste tiåret har hatt lite å si for sykefraværet utover arbeidsgiverperioden. Tidligere har sykefraværet hatt en tendens til å variere med konjunktorene slik at fraværet stiger når ledigheten synker og omvendt. Det siste tiåret ser det imidlertid ut til at andre faktorer, som sykmeldingsreformen i 2004, har vært viktigere. Det ble da lagt økt vekt på bruk av aktivitetskrav, den enkeltes restarbeidsevne og gradering. Selv om konjunktorene fortsatt kan ha betydning, ser det ut til at sammenhengen er mindre entydig enn man tidligere har trodd.

#### Konklusjon og utsikter framover

Selv om sykefraværet har gått noe ned de siste par årene, ser det ikke ut til at den gjeldende IA-avtalens virkemidler er tilstrekkelige for å oppnå delmål 1. Hovedbildet er at sykefraværet i Norge er relativt stabilt over tid, og på et svært høyt nivå sammenlignet med andre land. Den internasjonale statistikken basert på Arbeidskraftundersøkelsene kan imidlertid ikke kontrollere for ulikheter i sykepengerregelverk, stillingsvern og annet.

Det er vanskelig å gi gode prognoser for sykefraværet framover. Vi kjenner ikke til forhold knyttet til arbeidsmarkedet, konjunkturutvikling, o.l. som tilsier større endringer i fraværsutviklingen. Vi venter derfor at sykefraværet vil være på omtrent samme nivå som i dag også i kommende fireårsperiode. Dette gjelder under forutsetning av at det ikke vedtas større endringer i sykepengerregelverket for eksempel når det gjelder kompensasjonsgrad. Endringer i arbeidsgivers finansiering, strengere krav til sykmelders diagnosesetting og hvor lenge det kan gis sykmelding for en gitt diagnose, er andre mulige tiltak som kan tenkes å redusere sykefraværet.

#### *2.1.3 Utviklingen i nedsatt arbeidsevne og uførepensjonister*

##### Nedsatt arbeidsevne/AAP

Etter at arbeidsavklaringspenger (AAP) ble innført i mars 2010, hadde vi en økning i antall personer som mottok AAP og antall personer med nedsatt arbeidsevne. Fra sommeren 2011 har imidlertid antallet i begge gruppene gått ned. Ved utgangen av desember 2013 var 209 000 personer med nedsatt arbeidsevne registrert hos NAV, som var 2 300 færre enn i desember 2012. I underkant av 80 prosent av disse mottok AAP.

I 2014 vil mange av de som mottar AAP nå fireårsgrensen for denne ytelsen og miste AAP-rettigheten. Vi venter derfor at antallet AAP-mottakere vil gå ned i 2014, og at flere av de som har mottatt ytelsen i fire år vil gå over på uførepensjon.



Vi anslår at det i gjennomsnitt vil være om lag 157 000 personer som mottar AAP i 2014. Dette vil utgjøre en nedgang på ca. 9 000 fra 2013. Vi vil derfor også vil få en nedgang i antall personer med nedsatt arbeidsevne. Vi anslår at antallet personer med nedsatt arbeidsevne vil falle om lag like mye som antallet mottakere av AAP og at det i gjennomsnitt vil være om lag 204 000 personer med nedsatt arbeidsevne i 2014. Prognosen er usikker blant annet fordi faktorer som, bruk av unntak fra fireårsregelen, saksbehandlingstid mv., vil ha stor betydning.

#### Økning i antallet uførepensjonister

Siden det er mange personer som i 2014 passerer fireårsgrensen for AAP, venter vi at antallet uførepensjonister vil øke i 2014. Blant de som passerer fireårsgrensen 1. mars vil mange ha en lang trygdehistorikk. Ved innføringen av AAP fikk disse sin ytelse konvertert fra en av de tidligere ytelsene rehabiliteringspenger, attføringspenger eller tidsbegrenset uførestønad. Det er grunn til å tro at mange av disse vil gå over på uførepensjon. Vi anslår derfor at antallet uførepensjonister vil øke fra et gjennomsnitt på 307 200 i 2013 til 311 000 i 2014. Prognosen innebærer at vi i løpet av 2014 (fra januar til desember), vil få om lag 10 000 flere uførepensjonister.

## 2.2 Utviklingen på fattigdomsområdet

### 2.2.1 Lavinntekt

#### Små inntektsforskjeller – men en liten økning i andel med årlig lavinntekt fra 2010 til 2011

Norge er et av verdens rikeste land med jevn og stabil inntektsfordeling. Den økonomiske veksten har i denne perioden vært høyere enn de fleste land, samtidig som andelen innbyggere med lav inntekt holder seg relativt lav. Utviklingen de siste årene viser at realinntektsveksten øker, også for mange av de som ligger nederst på inntektskalaen. Likevel er det noen som har så lav inntekt og levestandard at dette begrenser deres muligheter for sosial deltakelse.

Det finnes ingen offisielt fastsatt fattigdomsgrense i Norge, derfor vil andelen med lavinntekt være avhengig av hvilken definisjon vi velger. Legger vi EUs mål for «fattigdomsrisiko» til grunn og trekker grensen på 60 prosent av medianinntekten, har vi hatt en gradvis nedgang i andelen av befolkningen med lavinntekt fra 2006 og framover. Benytter vi målet for vedvarende lavinntekt (dvs. endringer mellom gjennomsnitt av treårsperioder), har andelen innbyggere i Norge med lavinntekt for perioden 2006-2008 til 2009-2011 falt fra 8,2 til 7,7 prosent. Når vi benytter EU-målet for årlig lavinntekt pr innbygger, var det en liten økning fra 2010 til 2011, fra 9,4 til 9,6 prosent.

#### Flere unge og færre eldre med lavinntekt – Innvandrere er overrepresentert i lavinnteksgruppene

Lavinntekt er ujevnt fordelt i befolkningen. Tidligere var eldre spesielt utsatt for lavinntekt. På grunn av bedre pensjoner har andelen over 66 år med lavinntekt falt betydelig. For første gang var andelen med lavinntekt høyere blant unge mellom 18 og 34 år enn blant personer over 66 år i perioden 2009-2011. Andelen barn i husholdninger med lavinntekt økte fra 1996 til 2008, men har holdt seg stabil de siste årene. Imidlertid utgjør andelen barn med innvandrerbakgrunn en gradvis større andel av alle barn med lavinntekt. Nærmere halvparten av barna fra lavinntektshusholdninger hadde innvandrerbakgrunn (vedvarende lavinntekt i perioden 2008-2011, EU-60).

Innvandrere er overrepresentert i lavinnteksgruppen generelt. I 2011 hadde 36 prosent av alle personer i husholdninger der hovedinntektstaker var innvandrer med landbakgrunn fra Øst-Europa, Asia, Afrika og Latin-Amerika en inntekt under lavinntektsgrensen (EU-definisjon). Til sammenligning var andelen med lavinntekt i hele befolkningen 9,6 prosent.

#### Relativt mange med lavinntekt blant noen av våre stønadsmottakere

Ytelsene fra folketrygden skal gi økonomisk trygghet og hjelpe til å jevne ut inntekt og levekår. Disse ytelsene, og andre offentlige overføringer, bidrar sterkt til å redusere andelen med lavinntekt i Norge, og i større grad enn i mange andre land. Likevel er forekomsten av lavinntekt høy blant noen av våre

brukere, blant annet mottakere av kvalifiseringsstønad, aleneboende minstepensjonister, sosialhjelpsmottakere og langtidsledige.

### 2.2.2 Økonomisk sosialhjelp og kvalifiseringsprogrammet

#### Antallet mottakere av økonomisk sosialhjelp er redusert de siste årene

Til sammen 115 000 personer fikk i løpet av 2012<sup>1</sup> økonomiske sosialhjelp, en nedgang på 3 000 sammenlignet med året før. Antallet har falt de to siste årene, og nedgangen var omtrent dobbelt så stor i 2102 som året før. 3,5 prosent av befolkningen mellom 18 og 66 år mottok økonomisk sosialhjelp i løpet av 2012. Andelen som får sosialhjelp er høyest i aldersgruppen 18–24 år. Andelen av befolkningen mellom 25 og 66 år som fikk sosialhjelp var lavere enn på svært lang tid.

Innvandrere og norskfødte med innvandrerbakgrunn utgjør en økende andel av sosialhjelpsmottakerne. I 2012 utgjorde de 35 prosent, en økning fra 25 prosent i 2005 og 31 prosent i 2010. Denne økningen må sees i sammenheng med at innvandrerbefolkningen har økt de siste årene. Andelen med innvandrerbakgrunn som får sosialhjelp, har samtidig falt fra 11 prosent i 2005 til 7 prosent i 2012. Ser vi på husholdningsnivå, ikke bare på individer som mottar sosialhjelp, har hele 46 prosent av alle personer som tilhører en husholdning der hovedinntektstaker mottar sosialhjelp, innvandrerbakgrunn.

## 2.3 Sentrale regelverksendringer

### 2.3.1 Regelverksendringer for fedres uttak av foreldrepenger

#### *Endring i 2013*

Fedrekvoten ble utvidet fra 10 til 12 uker for barn født etter 1. juli 2011, og til 14 uker fra 1. juli 2013.

Erfaringen så langt er at de fleste fedrene har tilpasset seg utvidelsen i 2011 ved å ta ut de nye ukene med fedrekvoten. To av tre fedre tar ut foreldrepenger tilsvarende fedrekvoten, mens nær 15 prosent tar ut mer enn fedrekvoten. Dette gjelder også for fedre til barn født etter 1. juli 2011.

Det meste av fedrenes permisjonstid blir tatt ut på slutten av foreldrepengeperioden. Utvidelse av fedrekvoten fra 1. juli 2013 har derfor liten effekt før i 2014. For barn født 1. juli 2014 og senere, blir fedrekvoten redusert fra 14 uker til 10 uker.

Det er stadig flere foreldre som kombinerer arbeid og foreldrepenger. Av fedre med foreldrepenger hadde én av fem gradert uttak i 2011, og én av fire i 2013. Erfaringsmessig har lengre fedrekvoten ført til at fedre oftere deler opp sin del av perioden, og at det blir flere vekslinger mellom utbetaling til mor og utbetaling til far. Vi forventer at dette vil føre til at saksmengden vil øke de nærmeste årene, for så å stabilisere seg.

### 2.3.2 Regelverksendringer for enslige forsørgere

#### *Endring fra 2013*

Det har tidligere vært mulig å motta overgangsstønad i flere treårsperioder. Fra 2013 er muligheten til nye perioder med overgangsstønad begrenset frem til nytt barn har rett til barnehageplass. Det stilles også som krav at personer som søker om overgangsstønad ikke har sluttet i jobb uten rimelig grunn de siste 6 månedene. I 2012 ble dessuten aktivitetskravet utvidet til å gjelde alle nye mottakere av overgangsstønad med yngste barn på over ett år. Tidligere gjaldt aktivitetskravet fra yngste barn fylte tre år.

Endringene har som forventet ført til en reduksjon i antall mottakere, og til at en høyere andel av mottakerne er i aktivitet. Antall mottakere av overgangsstønad gikk ned med knapt 5 prosent i 2013. Andelen av mottakerne med yngste barn på 1–2 år som er i aktivitet har økt gradvis fra 60 prosent i

---

<sup>1</sup> Tall for 2013 foreligger ikke før senere i 2014.

ved utgangen av 2011 til 70 prosent ved utgangen av 2013. Blant de aktive mottakerne er rundt to av tre i arbeid, mens rundt én av tre er i utdanning.

NAV tar sikte på en grundigere evaluering av disse regelverksendringene høsten 2014.

#### *Endring i 2014*

Overgangsstønaden blir i dag skattlagt som pensjonsinntekt, dvs. med lav trygdeavgift og lavt minstefradrag. Fra 1. april 2014 blir overgangsstønaden til enslig mor/far skattlagt som lønnsinntekt for alle nye mottakere av stønaden. Dette vil gi bedre insentiv til å arbeide, samtidig som ytelsen skattlegges på samme måte som de øvrige korttidsytelsene i folketrygdloven.

Skatteendringen vil gi mindre stønad etter skatt for mottakere med liten eller ingen inntekt ved siden av overgangsstønaden. For å kompensere for økt skatt økes satsen for «ny» overgangsstønad fra 2 til 2,25 G. Dette vil gi omtrent samme ytelse etter skatt for en enslig mor eller far med full overgangsstønad som etter dagens regler. Samtidig økes nedtrappingen mot inntekt over ½ G fra 40 pst. til 45 pst. Stønaden vil med dette være fullt avkortet ved samme inntektsnivå som i dag. Endringen skal kun gjelde nye mottakere fra 1. april 2014. Fra 1. januar 2017 gjøres endringen gjeldende for alle som mottar overgangsstønad

#### *2.3.3 Regelverksendringer i kontantstøtteleven*

##### *Endringer i kontantstøtteleven 2012*

Flere endringer i kontantstøtten trådte i kraft fra august 2012:

- Kontantstøtten ble avvirket for toåringer
- Satsene for de yngste ettåringene (13–18 måneder) ble økt fra 3 303 kroner til 5 000 kroner per måned
- Graderingsreglene for ettåringer ble endret fra fem til to satser

Høyere satser for de yngste barna har ført til at flere med barn i denne aldersgruppen tar ut kontantstøtte. Før trenden ble brutt i 2012, var det en nedgang i antall kontantstøttmottakere hvert år de siste ti årene, ettersom flere og flere barn fikk plass i barnehage som følge av høy barnehageutbygging.

Avviklingen av kontantstøtten for toåringer har ført til økt yrkesdeltakelse blant kvinner med barn i denne aldersgruppen. Andelen kvinner som er tilbake i jobb to år etter fødselen har økt med 2–3 prosentpoeng som følge av endringen. Se også omtale under delmål 10: Bidra til et likeverdig foreldreskap og godt samarbeid til beste for barna i kapittel 3.10.3.

##### *Endringer i kontantstøtteleven 2014*

Det er vedtatt satsendringer for kontantstøtte som trer i kraft 1. august 2014. Endringene innebærer at satsen for kontantstøtte økes til 6 000 kroner per måned for alle ettåringer. De aldersgraderte satsene som ble innført 1. august 2012 avvikes. Graderingsreglene med to satser, hel eller halv sats, videreføres.

#### *2.3.4 Regelverksendringer i barnetrygdloven*

Finnmarks- og svalbardtillegget i barnetrygden skal avvikes fra 1. april 2014.

Det er sendt ut ca. 11 500 informasjonsbrev til mottakere av finnmarks- eller svalbardtillegg.

#### *2.3.5 Regelverksendringer på alderspensjon og avtalefestet pensjon*

##### *Tilføyelse i folketrygdloven § 19-17 om avkall på alderspensjon*

Folketrygdloven § 19-17 fikk ved lov av 14.6.2013 et nytt tredje ledd som trådte i kraft straks. Endringen medfører at gifte alderspensjonister som har gitt avkall på alderspensjon, for at pensjonistparet samlet sett skal få høyere ytelse, ikke skal kunne «spare opp» pensjon i de årene vedkommende har gitt avkall på alderspensjon. Endringen er en nødvendig tilpasning til reglene om

fleksibel alderspensjon fra 2011 og innebærer i realiteten en videreføring av bestemmelsene fra før 2011.

#### *Endring i folketrygdloven § 20-20 om garanti for opptjente rettigheter til alderspensjon*

Bestemmelsen gir regler om garanti for opptjente rettigheter når nye opptjeningsregler trådte i kraft 1. januar 2010. Folketrygdloven § 20-20 fikk ved lov av 14.6.2013 et nytt femte ledd som trådte i kraft straks. Tidligere femte ledd ble nytt sjettede ledd. Endringen innebærer at det ved beregning av garantitillegget til personer som tar ut pensjon etter 67 skal benyttes sivilstand på uttakstidspunktet og ikke sivilstand en ved fylte 67 år.

#### *Endring av særskilt sats for minste pensjonsnivå*

Fra 1. januar økte den særskilte satsen for minste pensjonsnivå fra 251 957 kroner til 261 957 kroner per år. Endringen hadde sammenheng med endringer i skattereglene. Den særskilte satsen gjelder for alderspensjonister som forsørger ektefelle over 60 år. Den gjelder også for pensjonister med AFP i offentlig sektor eller AFP i privat sektor fra før 1. januar 2011, som forsørger ektefelle over 60 år. Satsøkningen har i noen tilfeller ført til at det blir utbetalt et tillegg i pensjonen som kalles minstenivåtillegg individuelt. De som har fått denne økningen i pensjonen sin på grunn av satsendringen fikk informasjon om dette på utbetalingsmeldingen fra NAV i januar 2014.

#### *2.3.6 Regelverksendringer på individstønad*

Ny forskrift om tiltakspenger (tidligere individstønad) vil tre i kraft 1. januar 2014. Samtidig oppheves gammel forskrift om arbeidsmarkedstiltak.

#### *2.3.7 Regelverksendringer på dagpenger under permittering*

For permitteringer iverksatt 1. januar 2014 eller senere gjelder følgende endringer:

- Antall lønnsplikt dager ved minst 40 prosent reduksjon av arbeidstid øker fra 10 til 20 dager
- Antall lønnsplikt dager ved mindre enn 40 prosent reduksjon av arbeidstid øker fra 15 til 20 dager
- Maksimal dagpengeperiode under permittering reduseres fra 30 til 26 uker for ordinært permitterte

#### *2.3.8 Nye stønadssatser*

Fra 1. januar 2014 gjelder det nye satser på en rekke stønadsområder. I tillegg endres satsene for engangsstønad ved fødsel og adopsjon til 38 750 kroner.

## 3 Tertialets aktiviteter og resultater

### 3.1 Delmål 1 Flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad

#### 3.1.1 Overordnet vurdering av måloppnåelsen

2013 har i stor grad vært preget av arbeidet med å avklare status for konverterte mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP) med vedtak som utløper våren 2014. Dette har vært svært arbeidskrevende. Det har vært mye dugnadsarbeid, bruk av overtid og ekstrahjelp, og mange har «strukket seg langt» for å komme i mål. Direktoratet har tett oppfølging av det enkelte fylke, både i styringsdialogen og ved månedlig rapportering fra fylkene. Det er fortsatt risiko knyttet til arbeidet med å avklare statusen til de konverterte på AAP, men risikoen er betydelig mindre enn ved forrige rapportering.

Til tross for arbeidet med å avklare statusen de konverterte AAP-mottakerne er resultatene av den arbeidsrettede brukeroppfølgingen i stor grad preget av stabilitet sammenlignet med tilsvarende periode i 2012. Måloppnåelsen for oppfølging av ulike brukergrupper som ordinære arbeidssøkere, ungdom og personer med nedsatt arbeidsevne er i hovedsak god. Ungdom er den gruppen som i størst grad er prioritert i oppfølgingsarbeidet, og det er et godt samarbeid med fylkeskommunen i arbeidet med ungdom. Det har også vært bedring i markedsarbeidet, men resultatene er fortsatt dårligere enn ambisjonene på området. Resultatene for oppfølging av sykmeldte (dialogmøte 2) er lavere enn i 2012 og bruken av gradert sykmelding er preget av stabilitet. Gjennomføringen av arbeidsmarkedstiltakene i 2013 vurderes som bra.

Vi gjennomfører og planlegger en rekke satsninger som er viktige for det framtidige oppfølgings- og markedsarbeidet i NAV. Satsingene omfatter blant annet om kompetanseutvikling, kvalitetsmålinger og arbeid for å styrke bruken av ordinært arbeidsliv. Det er innført Standard for arbeidsrettet brukeroppfølging, Felles plattform for ledelse, veiledning og arbeidsmarkedskompetanse, arbeidsstandard for arbeidslivsentrene, og det er utarbeidet nye rolledokument for hvordan vi skal jobbe i EURES, ved arbeidsrådgivningskontorene og i den rådgivende legetjenesten. Rolledokument for NAV Intro er under arbeid. Rolledokumentene implementeres i 2014. I tillegg krever utførereformen som implementeres 1. januar 2015 at det etableres arbeidsprosesser som sikrer at reformens intensjoner blir realisert.

I løpet av 2013 ble det registrert ca. **302 000** arbeidssøkere og ca. **268 000** personer med nedsatt arbeidsevne i NAV (unike brukere). En del brukere har vansker med å nyttiggjøre seg de arbeidsrettede virkemidlene, for eksempel brukere med store helseutfordringer, en del ungdom med sammensatt problematikk og innvandrere med manglende norskkunnskaper. For disse brukergruppene er det behov for tett samarbeid med andre aktører. Dette er ressurskrevende. Ressurskartlegging gjennomført i 2013 avdekket store forskjeller mellom kontorer og veiledere på antall brukere som skal følges opp. Vi arbeider nå for å utjevne disse forskjellene dette blant annet gjennom ny fordelingsmodell. Kontaktsentrene bidrar til å frigjøre tid i NAV-kontorene, og det blir arbeidet med nye løsninger som for eksempel Facebook og chat.

Utfordringer ved overgang til arbeid for spesielt arbeidssøkere: Som vi har rapportert om tidligere, er det manglende samsvar mellom arbeidssøkers kompetanse og de krav arbeidslivet stiller. Mange brukere har ikke den kompetansen som arbeidsmarkedet krever. I tillegg innebærer arbeidsinnvandring et vanskeligere arbeidsmarked for NAVs brukere som skal inn i den delen av arbeidsmarkedet som ikke stiller krav til mye formell utdanning. Svak overgang til arbeid for ordinære arbeidssøkere må blant annet ses i lys av dette. For personer med nedsatt arbeidsevne er overgangen til arbeid omtrent som det interne målkravet. For denne målgruppen er det en større andel som kombinerer arbeid med trygdeytelser. Arbeidssøkere går i hovedsak til fulltidsarbeid.

Prioritering og det sterke lederfokus på arbeidet med å avklare de konverterte på AAP, har hatt konsekvenser for fremdriften i arbeidet med å øke kompetansen, kvaliteten, arbeidsrettingen og

markedsarbeidet. Etaten har fortsatt utfordringer på disse områdene. Det forventes at dette arbeidet vil ta seg opp utover i 2014, når den store gruppen konverterte på AAP er ferdig avklart.

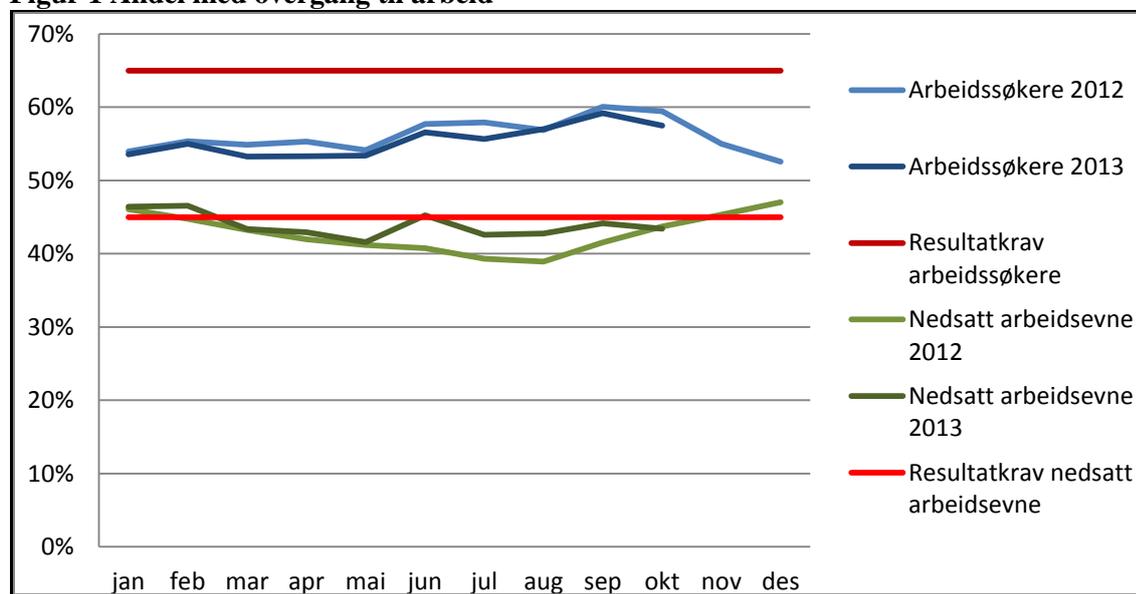
### 3.1.2 Overgang til arbeid

#### **Færre personer med overgang til arbeid**

Antall personer med overgang til arbeid har gått ned både for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. I de 10 månedene fram til oktober var det i gjennomsnitt 7 600 arbeidssøkere som hver måned hadde avgang til arbeid, mot 8 200 i samme periode 2012. For personer med nedsatt arbeidsevne var tilsvarende tall 2 300 med overgang til arbeid, mot 2 500 i samme periode 2012.

Gjennomsnittstall for perioden januar – oktober 2013 viser at 56 prosent av arbeidssøkerne og 44 prosent av personer med nedsatt arbeidsevne har hatt overgang til arbeid. Mens andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid gjennomgående har ligget litt lavere i 2013 enn i 2012, var andelen noe høyere for personer med nedsatt arbeidsevne. Arbeidet med å avklare konverterte AAP-mottakere vil antakelig bidra til at resultatene for denne gruppen blir svakere i begynnelsen av 2014.

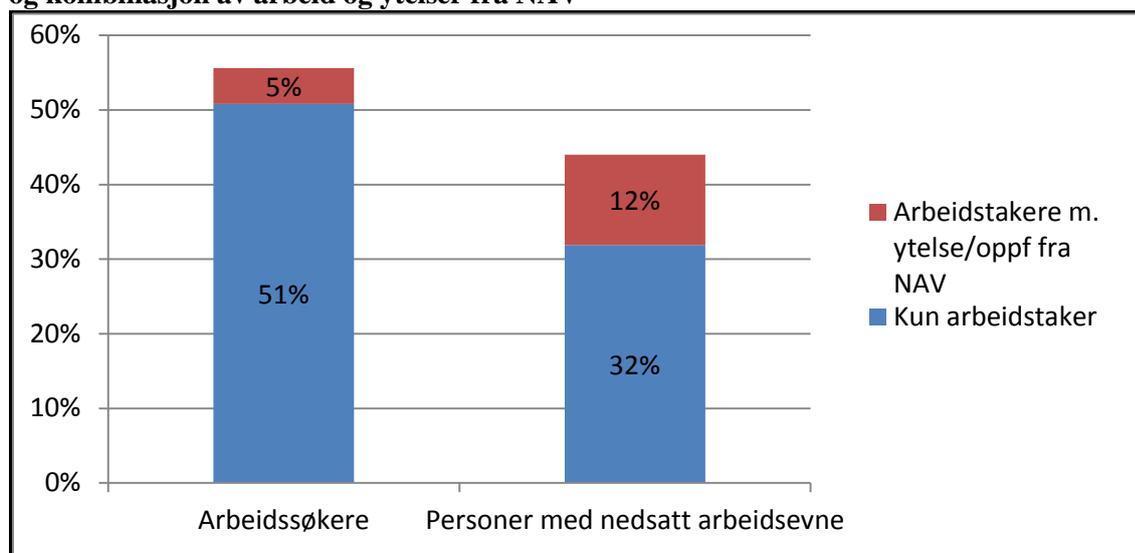
**Figur 1 Andel med overgang til arbeid**



#### **Arbeidssøkere har større overgang til heltidsarbeid enn personer med nedsatt arbeidsevne**

Andelen med overgang til arbeid består av elementene «kun arbeidstaker og arbeidstaker som også mottar ytelse fra NAV (dvs. er delvis i arbeid)». Andelen arbeidssøkere som går over til kun arbeid er 51 prosent, mens tilsvarende tall for personer med nedsatt arbeidsevne er 32 prosent.

**Figur 2 Andel med overgang til arbeids i perioden januar – oktober 2013, fordelt på kun i arbeid og kombinasjon av arbeid og ytelse fra NAV**



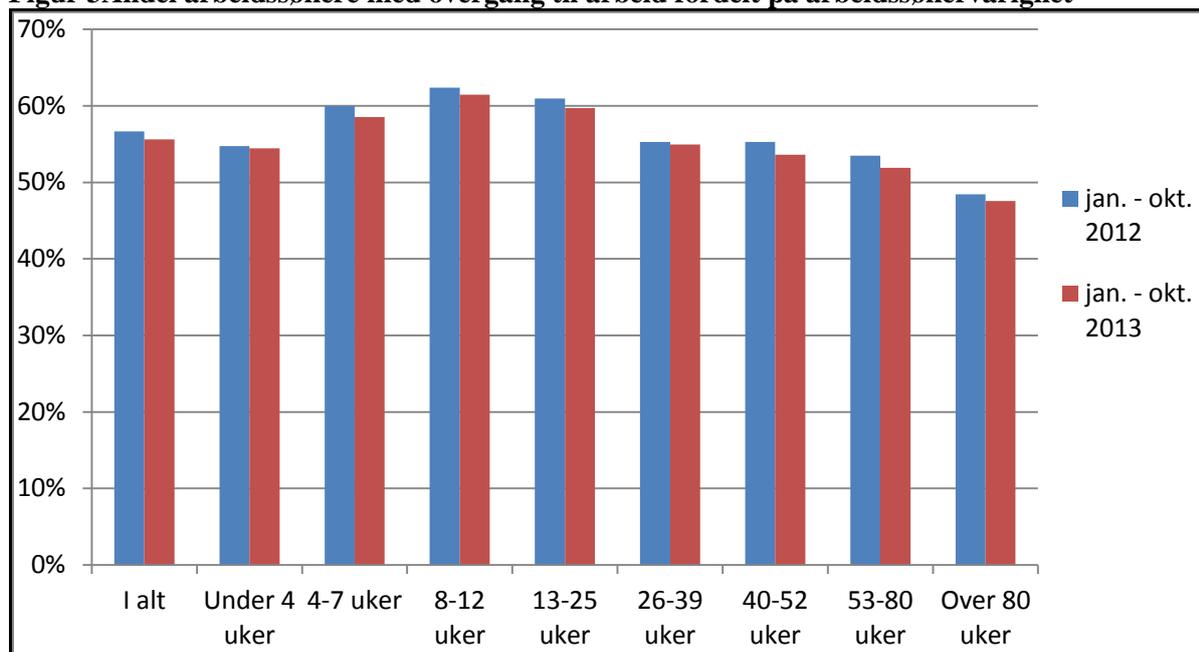
***Andel i målgruppen for jobbstrategien som har avgang til arbeid***

Målgruppen er statistisk sett definert som personer under 30 år som har mottatt arbeidsavklaringspenger i mer enn ett år. Det var 1 983 personer i målgruppen som hadde avgang fra ytelsen i perioden juli 2012 - april 2013. Av disse var 884 (45 prosent) registrert i arbeid seks måneder senere. Dette er om lag på samme nivå som for gruppen med nedsatt arbeidsevne generelt. Resultatene er også om lag på samme nivå som i en tilsvarende periode året før (juli 2011 – april 2012).

***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 med lengst arbeidssøkervarighet (over 80 uker), har en betydelig lavere overgang til arbeid enn de andre gruppene. Det har vært en nedgang i andelen overgang til arbeid fra 2012 til 2013 for alle varighetsgrupper.

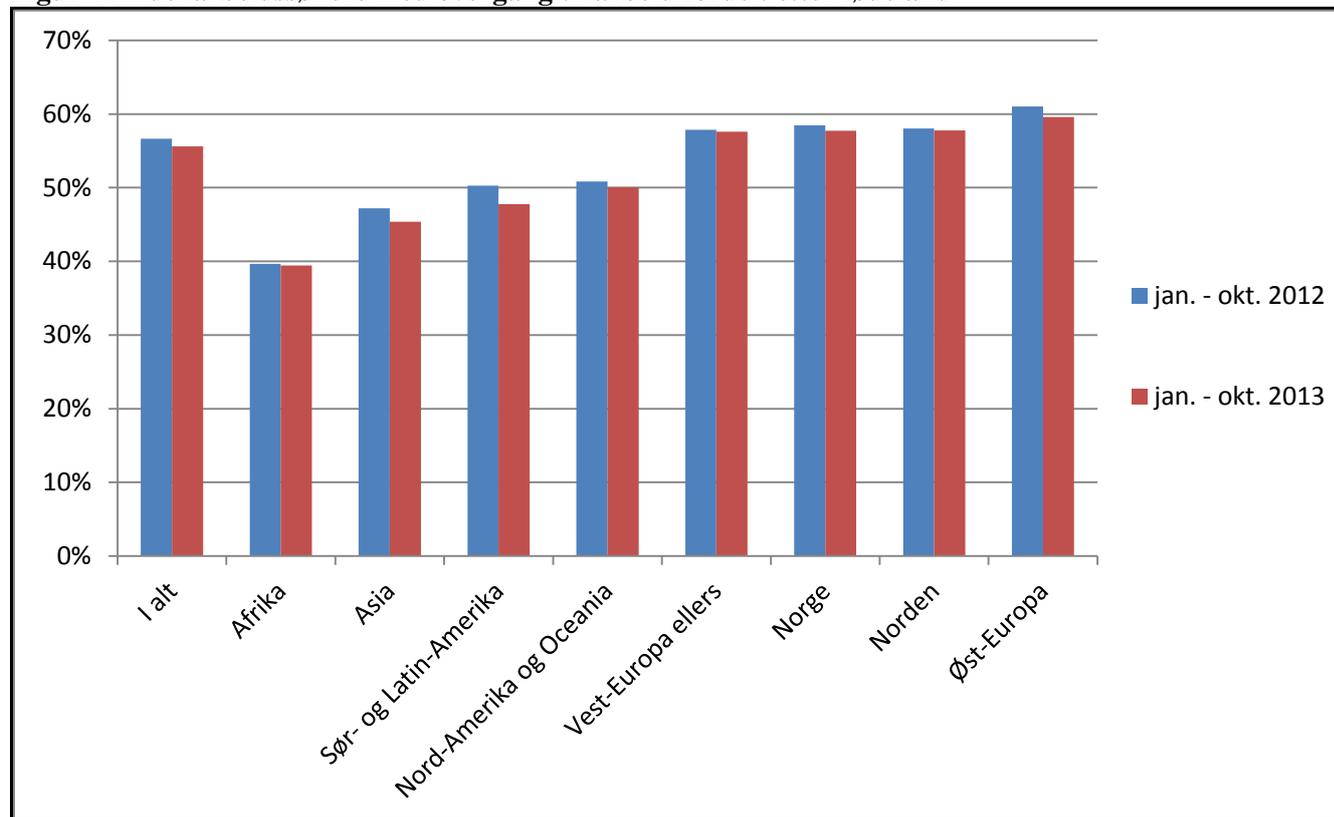
**Figur 3 Andel arbeidssøkere med overgang til arbeid fordelt på arbeidssøkervarighet**



### ***Store variasjoner i overgang til arbeid for arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn***

I perioden januar - oktober 2013 hadde 51 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 (60 prosent), deretter personer født i andre nordiske land eller Vest-Europa (58 prosent). Arbeidssøkere med bakgrunn fra land utenfor Europa ser ut til å ha størst problemer med å komme i arbeid. Personer som er født i Afrika, har lavest overgang til arbeid med 39 prosent.

**Figur 4 Andel arbeidssøkere med overgang til arbeid fordelt etter fødeland**

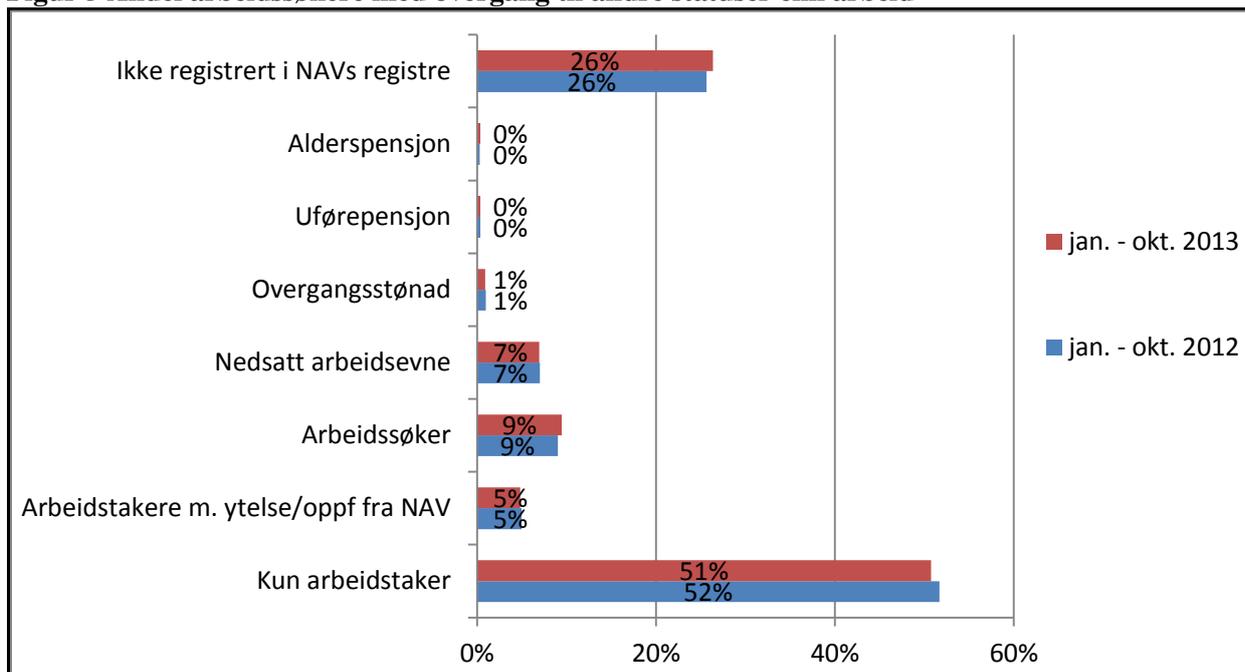


### ***Arbeidssøkeres overgang til andre statuser enn arbeid***

Overgangen til andre statuser enn arbeid viser små endringer fra 2012 til 2013. Det har vært en økning av personer som har hatt avgang som arbeidssøker og som enten er kommet tilbake som arbeidssøker eller som ikke kan finnes igjen i NAVs registre (inkludert Aa-registeret). Dette kan være personer som begynner i utdanning, egenetablering eller lignende. I denne gruppen kan det også være innvandrere som velger å reise tilbake til sitt opprinnelige hjemland.

Det er små endringer i de andre kategoriene. Det er ingen tendens til økt overgang til nedsatt arbeids- evne, overgangsstønad, uførepensjon eller alderspensjon.



**Figur 5 Andel arbeidssøkere med overgang til andre statuser enn arbeid**

De to nederste kategoriene er de som er inkludert i «overgang til arbeid»-indikatoren. Totalt sett har nedgangen for disse to gruppene vært på om lag ett prosentpoeng i de to periodene som sammenlignes i figuren.

### 3.1.3 Stabil måloppnåelse i den arbeidsrettede brukeropfølgingen

2013 har i stor grad vært preget av arbeidet med å avklare konverterte mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP) med vedtak som utløper våren 2014. Arbeidet har vært omfattende og krevende. Til tross for dette er resultatene for den arbeidsrettede brukeropfølgingen preget av stabilitet sammenlignet med tilsvarende periode i 2012. Måloppnåelsen for oppfølging av ulike brukergrupper som ordinære arbeidssøkere, ungdom og personer med nedsatt arbeidsevne er i hovedsak god. Ungdom er den gruppen som i størst grad er prioritert i oppfølgingsarbeidet, og det er et godt samarbeid med fylkeskommunen i arbeidet med ungdom.

Prioritering av arbeidet med å avklare de konverterte AAP-mottakerne har imidlertid hatt konsekvenser for fremdriften i arbeidet med å sikre økt arbeidsretting og kvalitet i oppfølgingsarbeidet. «Standard for arbeidsrettet brukeropfølging»<sup>2</sup> skal sikre mer like arbeidsprosesser og dermed bedre kvalitet i arbeidet. Det vil imidlertid ta tid før etterlevelsen av denne er god nok.

### Utfordringer

- Etaten har kapasitetsutfordringer, spesielt til oppfølging av de volummessig store brukergruppene på helseaksen og brukere med sammensatt problematikk som krever koordinert bistand fra flere etater.
- Det er fortsatt risiko knyttet til avklaring av konverterte AAP-mottakere med vedtak som utløper våren 2014. Risikoen er imidlertid betydelig lavere enn den var ved forrige rapportering.
- Det er fortsatt en utfordring å sikre økt arbeidsretting og bedre kvalitet i oppfølgingsarbeidet.

### Tiltak

- Arbeidet med å sikre avklaring av konverterte mottakere av arbeidsavklaringspenger: Alle fylker/NAV-kontor har høy prioritet på disse sakene, og arbeider etter produksjonsplaner for å sikre jevn produksjon. Det har vært mye dugnadsarbeid, bruk av overtid og ekstrahjelp. Direktoratet har tett oppfølging av det enkelte fylke, både i styringsdialogen og ved månedlig rapportering fra fylkene.

<sup>2</sup> Gradvis innføring. I løpet av 2013 var standarden innført i alle NAV-kontor.

- Det arbeides med både innhold og kvalitet i oppfølging av sykmeldte for at denne skal være mest mulig arbeidsrettet. Dette vil kunne bidra til å motvirke unødige overgang til arbeidsavklaringspenger.
- I 2013 fikk vi felles plattform både for ledelse, veiledning og arbeidsmarkedskompetanse. Sammen med Standard for arbeidsrettet brukeroppfølging, har vi nå et godt grunnlag for å videreutvikle kompetansen i oppfølging av brukerne.
- Fylkene har hatt kompetanseheving for å styrke ansattes arbeidsmarkedskompetanse og ferdigheter i veiledning og samhandling med bruker, inkludert opplæring av nyansatte<sup>3</sup>. Arbeids og velferdsdirektoratet er nå i gang med å utvikle et program for felles basiskompetanse for nytilsatte i NAV. Dette skal bidra til gjennomgående bedre og riktige tjenester til brukerne, og gi våre ansatte en sterkere felles identitet på tvers av linjer og nivåer i NAV. Disse kompetansegrepene vil legge føringer på hvilke læringstiltak som utvikles og følges opp sentralt.
- I 2013 har det vært kvalitetsmålinger på gjennomførte arbeidsevnevurderinger, med påfølgende erfaringsgjennomgang for videre læring.
- Det er utarbeidet nye rolledokument for arbeidsrådgivningskontorene og den rådgivende legetjenesten som implementeres i 2014. Rolledokument for NAV Intro er under utarbeidelse.

#### *3.1.4 Arbeidsrettet oppfølging av ulike brukergrupper*

Sammenlignet med 2012 har det vært en liten økning i antall arbeidssøkere og en liten reduksjon i antall personer med nedsatt arbeidsevne i NAV. I 2013 var det registrert ca. 302 000 arbeidssøkere i NAV (økt med 2,4 %). Antall personer med nedsatt arbeidsevne var ca. 268 000 (redusert med 1,9 %).

#### ***Stabil oppfølging av arbeidssøkere***

I 2013 var det hver måned gjennomsnittlig ca. 112 000 arbeidssøkere registrert i NAV, en økning på 3,6 prosent sammenlignet med 2012.

Andelen arbeidssøkere med oppfølging siste tre måneder var i gjennomsnitt 82 prosent i 2013, litt høyere enn etatens interne målsetting og om lag på samme nivå som i 2012. Ved utgangen av desember var andelen på 84 prosent.

Andelen arbeidssøkere med lengre arbeidssøkervarighet enn tre måneder med oppfølging siste tre måneder var 77 prosent ved utgangen av desember 2013, dvs. litt høyere enn resultatet i 2. tertial og om lag på samme nivå som i 2012.

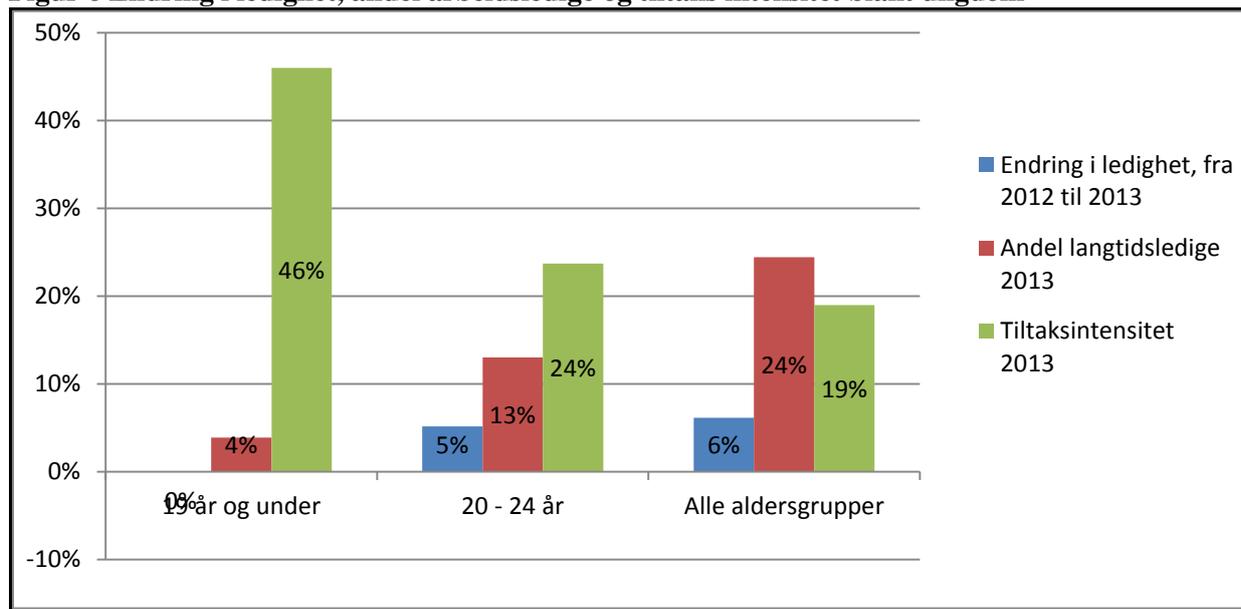
#### ***Ungdom er sterkt prioritert i forhold til oppfølging og tiltak fra NAV***

Ungdom har høy tiltaksintensitet<sup>4</sup> og færre langtidsledige sammenlignet med alle andre aldersgrupper.

---

<sup>3</sup> Jf. etatens virksomhetsstrategi.

<sup>4</sup> Andel tiltaksdeltakere sett i forhold til summen av personer som er helt ledige og på tiltak.

**Figur 6 Endring i ledighet, andel arbeidsledige og tiltaks intensitet blant ungdom**

Andelen med oppfølging siste tre måneder var ved utgangen av desember 97 prosent for ungdom under 20 år og 91 prosent for ungdom i alder 20-24 år, dvs. høyere enn for arbeidssøkere generelt. Oppfølgingen som gis er tilpasset den enkeltes behov. De fleste store NAV-kontor har ungdomsteam, de mindre NAV-kontorene har organisert arbeidet i form av fast kontaktperson. Det legges sterkt vekt på å motivere ungdom til å fullføre videregående skole, i tett samarbeid med oppfølgingstjenesten i fylkeskommunen (OT-tjenesten). Alternativt å fremme tilbud om ordinært arbeid hvis videre skolegang ikke er aktuelt. En del NAV-kontorer har positive erfaringer med bruk av vilkår om arbeid/aktivitet ved tildeling av sosialhjelp.

#### Ungdom under 20 år:

I 2013 var det i gjennomsnitt 2 200 arbeidsledige *under 20 år*. Dette er på samme nivå som i 2012. Av disse var 86 personer (4 %) langtidsledige. Gruppen ungdom under 20 år er den gruppen som har den klart laveste andelen langtidsledige. Årsaken til dette er blant annet at en stor andel av denne gruppen får tilbud om tiltak. I 2013 var i gjennomsnitt 1 880 personer under 20 år på arbeidsrettede tiltak. Tiltaksintensiteten<sup>5</sup> på 46 prosent er to prosentpoeng lavere enn i 2012, men betydelig høyere enn for alle andre aldersgrupper.

Ungdom følges raskt opp. Kontorene tilbyr individuell oppfølging og gruppeinnkallinger for å kartlegge behov og motivere for relevant tiltak, aktivitet og gjenoppta opplæring. Både interne og eksterne ressurser trekkes inn etter behov, som NAVs veilednings- og oppfølgingslos, samt tjenester innen helse, utdanning og andre kommunale tjenester innenfor og utenfor NAV.

Arbeidspraksis i ordinær virksomhet, ulike AMO-kurs, særskilte kvalifiseringskurs rettet mot ungdom og tiltak i arbeidsmarkedsbedrifter er de mest benyttede tiltakene.

#### Ungdom 20 – 24 år:

Det var i gjennomsnitt 10 200 arbeidsledige mellom 20-24 år i 2013. Dette er en økning på om lag 5 prosent sammenlignet med 2012. Økningen i ledighet er litt lavere enn den generelle ledighetsøkningen. Om lag 1 300 personer (13 prosent) er langtidsledige. Samtidig var 3 160 på arbeidsrettede tiltak. Tiltaksintensiteten var 24 prosent, ett prosentpoeng lavere enn tilsvarende periode i fjor. Denne tiltaksintensiteten er fem prosentpoeng høyere enn gjennomsnittet for alle aldersgrupper.

<sup>5</sup> Andel tiltaksdeltakere sett i forhold til summen av personer som er helt ledige og på tiltak

Oppfølgingen er i stor grad lik den for ungdom under 20 år. Det brukes både gruppeinnkallinger og individuelle samtaler. Flere NAV-kontor har egne ungdomskurs gjennom tiltaksarrangør eller internt. For ungdom 20-24 år benyttes flere av de samme tiltakene som for ungdom under 20 år. I tillegg brukes blant annet lønnstilskudd, kvalifiseringsprogrammet eller andre kommunale tiltak.

#### Garantiordningen:

Fra 1. januar 2013 ble garantiordningene for unge mellom 20 og 24 år endret. Ungdom med vedtak om situasjonsbestemt innsats, skal ha en godkjent aktivitetsplan innen en måned etter at oppfølgingsvedtaket ble fattet. Vi har ikke hatt statistikk på dette i 2013. Når statistikk over godkjente aktivitetsplaner foreligger, vil NAV ha et bedre grunnlag for å målrette innsatsen. Direktoratet jobber med å utvikle aktuell statistikk og vi gi tilbakemelding straks denne statistikken foreligger.

Garantiordningene ses blant annet i sammenheng med satsingen på egne kontaktpersoner for arbeidet med oppfølging av ungdom ved NAV-kontorene. Det ble i tillegget til mål - og disponeringsbrevet for 2. halvår til fylkene gitt klarere presisering vedrørende egne kontaktpersoner for ungdom ved de største NAV-kontorene.

#### ***Utfordringer i arbeidet med ungdom***

Ungdom er en svært heterogen gruppe. Noen ungdommer trenger lite bistand fra NAV, mens andre trenger tett individuell oppfølging. Som rapportert tidligere er utfordringer i dette arbeidet i særlig grad knyttet til ungdom med sammensatt problematikk. Mange unge har lav utdanning/lite arbeids erfaring og flere sammensatte problemer<sup>6</sup>. Gruppen er lite homogen og det er i mange tilfeller behov for «skreddersydd» oppfølging. For NAV-kontorene er det krevende å gi bistand til ungdom som ofte ikke møter opp til avtaler, eller uteblir fra tiltak. I en del tilfeller er det vanskelig å finne egnet arbeidsplass eller tiltaksplass hos arbeidsgiver. Det kan også være utfordringer med å gi en god koordinert samhandling i de tilfeller der det gis bistand fra ulike aktører. Tett individuell oppfølging av ungdom med sammensatt problematikk er svært ressurskrevende.

#### **Tiltak**

Som følge av samarbeidet i Ny GIV Oppfølgingsprosjektet er det etablert et betydelig forbedret tverrsektorielt samarbeid, som også inkluderer NAV-kontorenes sosiale tjenester og virkemidler. Det er også utviklet samarbeid med et bredere sett av aktører. Det gjelder både politi, rusomsorg, barnevern og kommunal- og spesialist helsetjenester, i tillegg til samarbeidet som allerede er etablert med utdanningsmyndighetene. Utviklingen er i tråd med intensjonen som framgår av utviklingsplanen mellom KS og Arbeids- og sosialdepartementet.

Det har vært satsingsprosjekt knyttet til arbeidet med utsatt ungdom, blant annet forsøk med *NAV-veiledere i videregående skole*, som er et samarbeidsprosjekt mellom Arbeids- og sosialdepartementet og Kunnskapsdepartementet knyttet til *Ny GIV Oppfølgingsprosjektet*<sup>7</sup>.

I 2013 fikk fylkesmennene og NAV Fylke i oppdrag å iverksette kompetansehevende tiltak, og tilrettelegge for erfaringsutveksling om oppfølging av ungdom.

*Se for øvrig vedlegg med utdypende rapportering på de ulike delområdene: Delmål 6 Bedre levekårene for de vanskeligst stilte».*

---

<sup>6</sup> Blant annet i forhold til rus og psykiatri

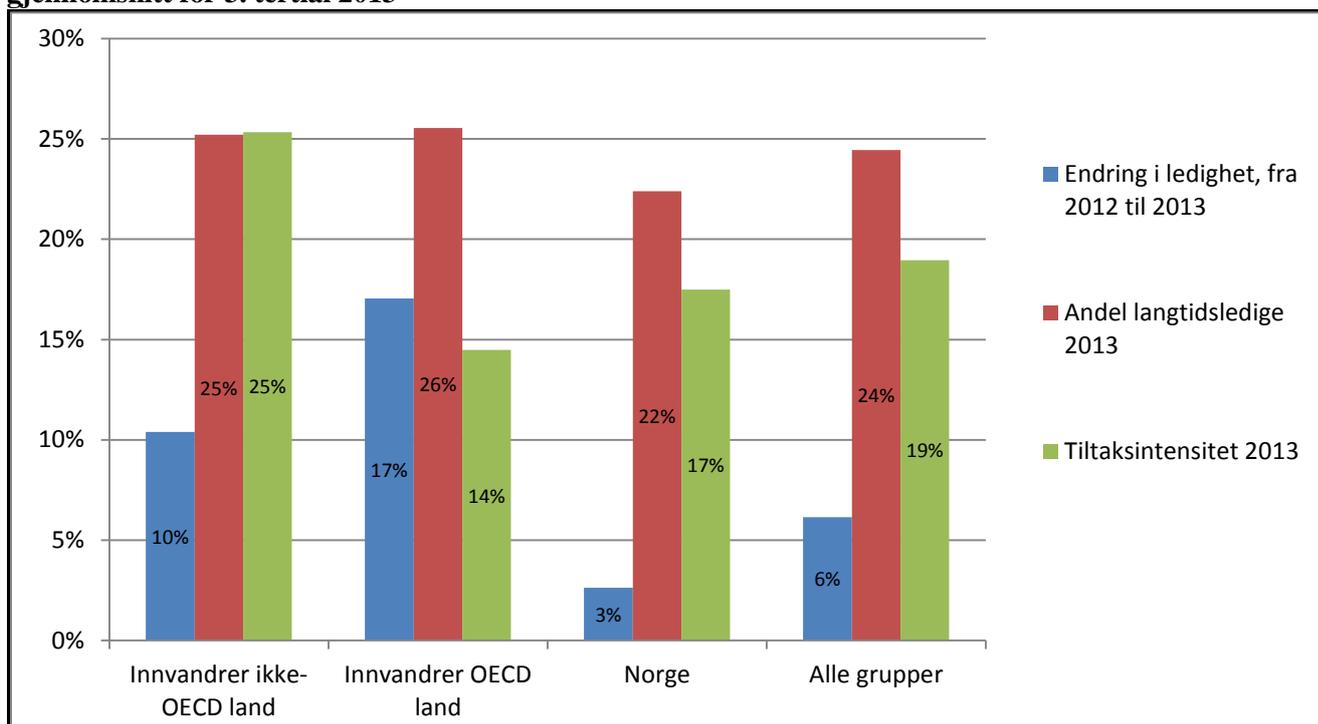
<sup>7</sup> Forsøket prøves ut i Stavanger, Tromsø, Jessheim og Oslo ved 6 videregående skoler hvor 13 NAV-kontor yter tiltak og tjenester. NAV-veilederne inngår her som en del av elevtjenesten ved de videregående skolene fire dager i uken og en dag i uken arbeider de ved ungdomsteamene på NAV-kontorene.

### Økt ledighet blant innvandrere

Antall helt ledig innvandrere har økt betydelig det siste året<sup>8</sup>. Veksten er spesielt stor for innvandrere fra OECD-land. Det er grunn til å tro at dette skyldes den betydelige arbeidsinnvandringen vi har fra land i dette området. Det er også en betydelig økning i ledigheten for grupper som har bakgrunn fra land utenfor OECD-området. Denne gruppen blir spesielt høyt prioritert i forhold til bruk av arbeidsrettede tiltak. Andel med tiltak er imidlertid lav for gruppen med innvandrerbakgrunn fra OECD-land.

Tiltaksintensiteten for alle grupper var 19 prosent i 2013, mens den for innvandrere fra OECD-land var 14 prosent. For innvandrere fra land utenfor OECD var tiltaksintensiteten på 25 prosent. Sammenlignet med 2012 har innvandrergruppene hatt noe større nedgang i tiltaksintensitet enn samlet nedgang i tiltaksintensitet for alle grupper<sup>9</sup>.

**Figur 7 Endring i ledighet, andel arbeidsledige og tiltaksintensitet blant innvandrergrupper, gjennomsnitt for 3. tertial 2013**



Andel arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn med oppfølging siste 3 måneder var 84 prosent ved utgangen av desember 2013, om lag på samme nivå som ved utgangen av 2012. Dette er også samme oppfølgingsandel som for arbeidssøkere generelt.

Innvandrere er en heterogen gruppe<sup>10</sup>. Mange har lav yrkesdeltakelse som følge av svake norskkunnskaper, manglende nettverk, utdanning og yrkeserfaring. I tillegg kan det være andre utfordringer som helse-/sosiale eller kulturelle utfordringer som vanskeliggjør overgang til arbeid. Samtlige fylker følger opp brukere med innvandrerbakgrunn i henhold til individuelle behov, noe som innebærer at noen får tettere oppfølging enn andre. Oppfølgingsarbeidet overfor en del innvandrergrupper kan være svært ressurskrevende.

<sup>8</sup> I 2013 var gjennomsnittlig 9 900 personer fra OECD-land og 15 200 personer fra land utenfor OECD registrert som helt ledige, dvs. en økning på henholdsvis 17 prosent og 10 prosent. Fra 2012 til 2013 økte andelen langtidsledige fra 24 prosent til 26 prosent for personer fra OECD-området og fra 24 prosent til 25 prosent for personer fra land utenfor OECD.

<sup>9</sup> For begge innvandrergruppene var det en nedgang i tiltaksintensitet på om lag tre prosentpoeng sammenlignet med 2012, mens den totalt for alle grupper var på ett prosentpoeng

<sup>10</sup> Nyankomne flyktninger, innvandrere med kort botid, innvandrere med og uten medbrakt kompetanse eller nettverk, familiejenforente og arbeidsinnvandrere.

Innvandrere deltar på lik linje med andre brukere på hele spekteret av tiltak. I tillegg har de fleste fylker spesielt tilpassede tiltak for gruppen<sup>11</sup>. Det arrangeres kurs i yrkesnorsk, med fokus på norskkunnskaper rettet mot de yrkene brukerne ønsker seg arbeid i. Kursene inneholder også praksis i ordinære bedrifter.

### Introduksjonsordningen

Introduksjonsordningen legger opp til et tett samarbeid mellom NAV og kommunene. De kommunale tiltakene er først og fremst norsk-kurs og en del språkpraksiser ved kommunale arbeidsplasser. Bruk av statlige tiltak krever et minimum av norskkunnskaper. De arbeidsrettede tiltakene benyttes derfor i hovedsak i slutten av programperioden, fordi deltakerne da er bedre språklig kvalifisert til å nyttiggjøre seg arbeidsrettede tiltak. De statlige tiltakene som benyttes er i hovedsak AMO kurs og arbeidspraksis i ordinær virksomhet. Tidsbegrenset lønnstilskudd er også et aktuelt tiltak, men benyttes i mindre grad.

### **Utfordringer**

- For mange innvandrere er dagens ordning med to år i introduksjonsordningen for lite. Mange sliter med norsk også etter at de er ferdige med programmet. Et økende antall analfabeter og svakere grupper gjør det ekstra utfordrende å heve norskkunnskapene til nivået som kreves.
- Arbeidsinnvandrere, familieegjenforente og flyktninger med opphold som selv har bosatt seg kommer ikke inn under introduksjonsordningen. Mange har svake norskkunnskaper samtidig som de ikke har rett til gratis kommunal norskopplæring. Dette medfører store utfordringer i møte med kravene i arbeidslivet. NAV ser en økende pågang av EØS-borgere som ikke har krav på gratis norskundervisning, men som har rettigheter til ytelser gjennom NAV. Det er også et betydelig omfang av EØS-borgere som registrerer seg for å bo sammen med familie i Norge.

### **Tiltak**

- Det er viktig at stat og kommune har et tett samarbeid om hva som skal til for at innvandrere når målet om arbeid eller utdanning. Det er innenfor dagens regelverk anledning til å kombinere arbeidspraksis i statlig regi med kommunal norskopplæring på deltid. Det har i 2013 vært i gang prosjekt<sup>12</sup> med sikte på å arbeidsrette norskopplæringen, komme tidligere i gang med arbeidsrettede tiltak og prøve ut parallell-løp norskopplæring og arbeidspraksis for utvalgte flyktninger. Interkommunalt samarbeid med NAV om statlige kombinasjonskurs i distriktene kan være et godt tiltak.
- Partnerskapet bør påse at det samlede ansvaret for brukergruppen ivaretas ved at begge parter stiller med disponible virkemidler ovenfor gruppen. Formaliserte samarbeidsavtaler, faste samarbeidsmøter og felles arenaer for kompetanseheving er midler for å lykkes med å bedre samarbeidet.

*Se for øvrig vedlegg med utdypende rapportering på de ulike delområdene: Delmål 1 «Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad».*

### **Færre personer i målgruppen for langtidsledighetsgarantien**

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 desember 2013 var det om lag 3 200 personer som var omfattet av garantien. Andelen ledige som tilhører målgruppen for langtidsledighetsgarantien er synkende, fra 5,1 prosent i 2012 til 4,6 prosent i 2013. Dette skyldes både at antallet personer i målgruppen synker, og at antallet ledige totalt sett har økt.

---

<sup>11</sup> Eksempler på dette er Pleie og omsorg for minoritetsspråklige, Arbeid og kommunikasjon, Innvandrerkvinnens kompetanse, mm.

<sup>12</sup> Eks. i Finnmark: NAV Vadsø har startet prosjekt med støtte fra IMDi: «Tidlig bruk av NAVs virkemidler – parallell-løp skole/NAV-tiltak».

Registrert måloppnåelse for hele 2013 er om lag 13 prosent<sup>13</sup>, og dette er ett prosentpoeng lavere enn i 2012. Det er store fylkesvise forskjeller. Manglende oppfølging av etablerte registreringsrutiner oppgis å være årsaken til lav måloppnåelse. En betydelig andel av denne gruppen har imidlertid deltatt i tiltak eller fått tilbud om tiltak på et tidligere tidspunkt i arbeidssøkerperioden. En ad hoc analyse av de som tilhørte målgruppen i april 2013, viser at 57 prosent hadde deltatt i tiltak eller fått tilbud om tiltak i løpet av de siste to årene.

NAV-kontorene følger opp de 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 lønnskudd, AMO-kurs, avklaring og oppfølging peker seg ut som de mest aktuelle tiltakene.

Enkelte fylker rapporterer at de har iverksatt egne kurs for målgruppen der innholdet er tilpasset deltakere som har vært lenge uten inntektsgivende arbeid.

### **Stabil oppfølging av personer med nedsatt arbeidsevne**

I 2013 var det gjennomsnittlig hver måned registrert ca. 210 100 personer med nedsatt arbeidsevne i NAV, en nedgang på 0,8 prosent sammenlignet med 2012.

Andelen personer med nedsatt arbeidsevne som har fått oppfølging siste seks måneder var i gjennomsnitt 78 prosent i 2013, om lag på samme nivå som i 2012, og nær måloppnåelse i forhold til det interne resultatkravet. Ved utgangen av desember 2013 var måloppnåelsen som det interne resultatkravet på 80 prosent. De fleste får individuell oppfølging. Ved utgangen av desember fikk 67 prosent individuell oppfølging, litt høyere sammenlignet med samme periode i 2012.

Behovs- og arbeidsevnevurdering etter NAV-lovens § 14a skal gi brukere en avklaring om hvilke virkemidler NAV skal tilby, og hvilke aktiviteter brukeren selv bør gjennomføre for å få eller beholde arbeid. Arbeidsevnevurdering er dessuten obligatorisk ved vurdering av inngangsvilkårene til arbeidsavklaringspenger, Kvalifiseringsprogrammet og uførepensjon. Metodikken krever god veiledningskompetanse, god kunnskap om arbeidsmarked og funksjonelle samarbeidsløsninger lokalt.

På grunn av feil i NAV-datavarehus har det vært forsinkelser i produksjonssetting av statistikken, noe som har gjort det vanskelig å styre arbeidet for andel med oppfølgingsvedtak og aktivitetsplan i 2013. Statistikken ble satt i produksjon i januar 2014, og viser at andelen mottakere av arbeidsavklaringspenger som har et oppfølgingsvedtak (§ 14a) har økt fra 90 prosent i desember 2012 til 96 prosent i desember 2013<sup>14</sup>. Det er imidlertid færre som får aktivitetsplan, der vi ser en nedgang fra 76 prosent i desember 2012 til 64 prosent i desember 2013. I 2013 har arbeidet med avklaring av konverterte mottakere av arbeidsavklaringspenger med vedtak som utløper våren 2014 vært prioritert. Flere brukere er blitt avklart både til varig ytelse og arbeid/jobbsøking. I disse sakene vil det ikke foreligge aktivitetsplan, da de enten mottar ytelse i påvente av at en uføresøknad behandles eller er ferdig avklart mot arbeid (standard innsats) og har ikke krav på aktivitetsplan.

### *Ventetiden fra oppfølgingsvedtak til tiltaksstart for personer med nedsatt arbeidsevne:*

Ved inngangen til 2013 ble det avdekket feil i den delen av NAVs datavarehus som blant annet tilrettelegger data for arbeidsavklaringspenger. Disse feilene var knyttet til svakheter ved den tekniske løsningen, som igjen gjorde drift, vedlikehold og feilretting vanskelig. Mulighetene for rapportering på punktene som er listet ovenfor ble påvirket av dette.

---

<sup>13</sup> Statistikken tar utgangspunkt i personer som har tilhørt målgruppen i løpet av de siste tre måneder, og måler hvor stor andel av disse som har deltatt i tiltak eller fått tilbud om tiltak i løpet av den samme perioden. Lav andel her har delvis sammenheng med hvordan statistikken er definert.

<sup>14</sup> Gjelder også brukere i målgruppen for jobbstrategien

Samtidig viste en gjennomgang av ventetidsstatistikken, at kvaliteten på de utviklede tidsbruksindikatorne ikke var tilfredsstillende. Tallene inkluderte en del tilfeller hvor brukere reelt sett ikke ventet verken på aktivitetsplan eller et arbeidsrettet tiltak, noe som ga for høye tall på målt tidsbruk.

Arbeidet med å forbedre ventetidsstatistikken kunne først igangsettes etter feilen i NAVs datavarehus var ferdig utbedret. Siden løsningen ikke kom på plass før på slutten av 2013, kan Arbeids- og velferdsdirektoratet ikke levere kvalitetssikrede tall på rapporteringspunktene knyttet til tidsbruk.

Det er igangsatt et prosjekt i samarbeid med Arbeids- og sosialdepartementet, hvor formålet er å utvikle statistikk/indikatorer som kan gi et bedre bilde av den reelle ventetiden for brukerne. Prosjektet har som mål å kunne levere tall over ventetid fra § 14a til start på arbeidsrettet tiltak i forbindelse med rapporteringen for første tertial 2014.

Gjennomsnittlig deltok 51 700 personer med nedsatt arbeidsevne i arbeidsrettede tiltak i 2013. Tiltaksdeltakere utgjør 26 prosent av hele brukergruppen personer med nedsatt arbeidsevne. Dette er ett prosentpoeng lavere enn i 2012. Tiltak gis utfra brukers individuelle behov, og hele tiltakspekteret benyttes. De mest benyttede tiltakene var utdanning, arbeid med bistand, arbeidspraksis i ordinær- og i skjermet virksomhet, varig tilrettelagt arbeid i ordinær- og i skjermet virksomhet.

#### *Oppfølging før tiltaksstart:*

Kartlegging, veiledning og motivasjonsarbeid er viktige suksessfaktorer i en tidlig oppfølgingsfase. Kvaliteten i behovs- og arbeidsevnevurderingene er avgjørende for gode aktivitetsplaner og treffsikkerhet i valg og utforming av tiltak.

God arbeidsmarkedskompetanse og kunnskap om virkemidler er også vesentlig for riktig valg av tiltak, og med henblikk på senere formidling til arbeid. Det er videre viktig at planlagte tiltak kan iverksettes så tidlig som mulig. Det er ønskelig at tiltak i så stor grad som mulig foregår i tilknytning til ordinært arbeidsliv.

#### *Oppfølging under gjennomføring av tiltaksløp:*

God samhandling med andre aktører; tiltaksarrangører, leger/behandlere og arbeidsgivere er avgjørende for at mange brukere skal nyttiggjøre seg tiltak som planlagt. Oppfølging krever løpende kontakt med bruker, og i mange tilfelle samarbeid med tiltaksarrangør, arbeidsgiver eller utdanningsinstitusjon. Det kan være en utfordring for NAV-kontoret å frigjøre tilstrekkelig ressurser til oppfølging, både under tiltaksgjennomføring og i påvente av tiltak. Oppfølging foregår på ulike måter; telefon, individuelle samtaler, gruppeinnkallinger, mm.

#### *Formidlingsarbeid etter gjennomført tiltaksløp:*

Arbeidslivskunnskap og kjennskap til lokalt arbeidsmarked danner grunnlag for gode aktivitetsplaner, og er således viktig i alle ledd av oppfølgingsarbeidet. Betydningen av arbeidsfokus er likevel spesielt tydelig i overgangen fra tiltak til arbeid. Mange brukere har behov for formidlingsrettet oppfølging mot slutten av et tiltaksløp.

#### Garantiordning for unge med behov for spesielt tilpasset innsats

Fra 2013 har garantiordningene for unge en endret innretning. Unge i alderen 20-24 år som har behov for spesielt tilpasset innsats skal i følge ny garantiordning ha en aktivitetsplan. Resultatkravet er satt til 90 prosent. Rapporteringen tar utgangspunkt i en statistikk-løsning for måling av andel med aktivitetsplan blant personer med nedsatt arbeidsevne. På grunn av feilen i NAV-datavarehus har det vært vanskelig å styre arbeidet på dette området i 2013.

Statistikken, som ble produsert i januar 2014, viser at for 2013 var det i gjennomsnitt 69 prosent som hadde godkjent aktivitetsplan (64 prosent ved utgangen av desember).



## Utfordringer og tiltak

Det store volumet brukere med nedsatt arbeidsevne gjør det krevende å gi god nok individuell oppfølging både før, under og etter gjennomført tiltaksløp (kapasitetsutfordringer).

Personer med nedsatt arbeidsevne er en svært heterogen brukergruppe, med ulike behov. Mange har store helseproblemer og er i/venter på medisinsk utredning/behandling. For denne gruppen er det ofte vanskelig å sette i gang med arbeidsrettede tiltak. Et godt samarbeid med behandlingsapparatet og felles forståelse av å starte tidlig med arbeidsrettet aktivitet er også en kritisk faktor for å få til større parallellitet med behandling og arbeidsrettet aktivitet.

Det er i hovedsak god kontakt og dialog med tiltaksarrangører. Vi har fortsatt utfordringer med å sikre god nok kvalitet i de vurderingene og planene som utarbeides, noe som kan føre til for dårlig avklaring av brukeren i forkant av et tiltaksløp, eventuelt at bestillingen til tiltaksarrangør ikke er presis nok (kan føre til avbrutt tiltaksløp).

Utfordringene etter gjennomført tiltaksløp er ofte at en ikke gir tett nok oppfølging i avslutningen av tiltaksperioden og tilstrekkelig formidlingsbistand.

### Konverterte AAP-mottakere som nærmer seg makstid for ytelsen:

162 000 personer fikk i 2010 sin ytelse konvertert til AAP fra rehabiliteringspenger, attføringspenger eller tidsbegrenset uførestønad. Ved utgangen av 2013 var 56 100 fortsatt registrert med rettighet til AAP.

29 700 av disse lå ved årsskiftet an til å gå til makstid etter fireårsregelen 28. februar 2014. De resterende har enten en senere makstidsdato (pga. tidligere avbrudd i AAP-perioden) eller de mottar AAP etter hjemler der fireårsregelen ikke gjelder (unntak, vurdering for uførepensjon, AAP som ferdig utført arbeidssøker).

NAV-kontorene har over lang tid jobbet systematisk med å avklare de konverterte sakene, med et særskilt fokus på de som går til makstid etter fireårsregelen 28. februar 2014. I løpet av 2013 har svært mange blitt avklart. Fylkene rapporterte 30. oktober at de da hadde 37 000 gjenstående saker med makstid 28. februar som fortsatt var uavklarte ved NAV-kontoret. 18. desember var dette antallet redusert til 23 600 saker og 3. februar 2014 var tallet redusert til 8 300.

### Kvalitetsmåling av gjennomførte arbeidsevnevurderinger

Det vises her til pkt. 5.2.6 for nærmere informasjon.

### Arbeid for å styrke bruken av ordinært arbeidsliv

Økt bruk av tiltak i ordinært arbeidsliv er en prioritert oppgave. Dette krever god kunnskap om arbeidsmarkedet og god kontakt med arbeidsgivere.

I 2013 er det videreført og iverksatt et betydelig omfang av forsøk på området arbeidsrettede tiltak. Forsøkene *kjerneoppgaver i NAV-kontor, arbeidsavklaringspenger som lønnstilskudd og utvidet oppfølging, og forsøk om arbeidsrettede tiltak og redusert ventetid* er alle delvis en oppfølging av Brofossutvalgets innstilling. Formålet med forsøkene er å fremskaffe erfaringsbasert kunnskap om hva som gir god effekt for overgang til arbeid, og å utvikle den arbeidsrettede oppfølgingen av brukere inn mot inkludering i ordinært arbeidsliv. Forsøkene inkluderer både oppfølgingstjenester som kjøpes av eksterne tiltaksarrangører og oppfølgingstjenester som ytes av NAV. Det pågår kontinuerlig evaluering og læring av de erfaringene man gjør seg i dette arbeidet.

### 3.1.5 *Jobbstrategien for personer med nedsatt funksjonsevne er prioritert i oppfølgingsarbeidet*

Målgruppen i jobbstrategien er personer under 30 år med nedsatt funksjonsevne<sup>15</sup> og behov for arbeidsrettet bistand fra NAV. Målgruppen er todelt og består av:

- personer under 30 år som er i overgangen mellom utdanning og arbeid. Denne målgruppen trenger ikke å ha mottatt AAP og finnes ikke i våre registre.
- personer under 30 år som har mottatt arbeidsavklaringspenger (AAP) i mer enn ett år. Dette er den statistisk definerte målgruppen, og resultatene nedenfor vedrørende oppfølging og tiltaksbruk gjelder kun denne kategorien.

Per desember 2013 har 84 prosent fått oppfølging siste 6 måneder, dvs. noe høyere enn for personer med nedsatt arbeidsevne generelt. Det har vært en økning i andel med oppfølgingsvedtak, men reduksjon i andel med aktivitetsplan. Per desember 2013 har 96 prosent et oppfølgingsvedtak (§ 14a). Andel med aktivitetsplan er redusert fra 80 prosent i desember 2012 til 67 prosent i desember 2013. Manglende statistikk i 2013 har gjort det vanskelig å styre arbeidet på dette området.

Målgruppen for jobbstrategien prioriteres ved tildeling av tiltaksplasser. Per desember 2013 er andelen på tiltak 41 prosent og andelen som er aktuelle for tiltak 59 prosent, for den statistisk definerte målgruppen<sup>16</sup>. Arbeidspraksis<sup>17</sup> benyttes mest, med tilnærmet lik fordeling mellom arbeidspraksis i ordinær virksomhet og skjermet virksomhet. Dernest, og tett fulgt, benyttes utdanning<sup>18</sup>. Mentor brukes oftest i kombinasjon med andre tiltak og vurderes som godt egnet for oppfølging av personer i det ordinære arbeidslivet. Tilretteleggingstilskudd for arbeidssøkere og funksjonsassistanse i arbeidslivet er fremdeles beskjedent tatt i bruk.

Det er et nært samarbeid mellom ansatte for jobbstrategien og tilretteleggingsgarantien (TG). TG vurderes som et nyttig virkemiddel for god oppfølging av bruker og arbeidsgiver. Antall TG-er har økt betydelig for jobbstrategiens målgruppe i løpet av andre halvår<sup>19</sup>.

Arbeidet med jobbstrategien er noe ulikt organisert i fylkene og ved det enkelte NAV-kontor. De øremerkede stillingene som arbeidslivskoach og fylkeskoordinator er sentrale pådrivere for samhandling, både internt i NAV og med eksterne aktører, og det er etablert samarbeids- og koordineringsarenaer på alle nivåer i NAV. Samarbeid med videregående skoler, høyskoler og universitet rundt elever/ studenter som avslutter sin utdanning og med behov for arbeidsrettet bistand for å komme i jobb, har prioritert. Jobbstrategiens ansatte har også rollen som ressurspersoner i brukersaker ved at de bistår veiledere ved NAV-kontor, IA-rådgivere ved NAV Arbeidslivssenter og arbeidsgivere. Kompetansearbeidet i jobbstrategien har vært en integrert del av det generelle kompetansearbeidet i NAV<sup>20</sup>, og direktoratet har ferdigstilt informasjonsmaterieil til bruk for markedsføring av jobbstrategien<sup>21</sup>.

De seks offentlige foregangsvirksomhetene<sup>22</sup> for rekruttering av unge med nedsatt funksjonsevne avsluttet formelt sitt arbeid i desember. Utfordringen for NAV-kontorene i prosjektet har vært å identifisere/klargjøre kandidater til tiltaksplasser hos virksomhetene. Egen sluttrapport for prosjektet er oversendt Arbeids- og sosialdepartementet.

---

<sup>15</sup> Det eksisterer ikke registre over personer med nedsatt funksjonsevne – verken i NAV eller andre steder

<sup>16</sup> Pr desember 2013 utgjorde dette 17 984 personer.

<sup>17</sup> Andelen på arbeidspraksis er 39,4 prosent; 19,6 prosent i ordinær virksomhet og 19,8 prosent i skjermet virksomhet

<sup>18</sup> Andelen på utdanning er 35,4 prosent

<sup>19</sup> Av 5 196 nye TG i 2013 er 48 prosent gitt til personer under 30 år.

<sup>20</sup> Gjennom innføring av standard for arbeidsrettet brukeroppfølging, opplæringsmoduler for økt markeds- og veiledningskompetanse og revidering av arbeidsstandard for NAV Arbeidslivssenter.

<sup>21</sup> Dette omfatter blant annet brosjyre, filmer og messematerieil. Informasjons- og kommunikasjonsaktivitetene har stor bredde. De spenner fra facebooksidene til prosjekt Jusressurs, i samarbeid med advokat Geir Lippestad, til mer tradisjonelle aktiviteter som jobbmesser, fagseminar og informasjons-/dialogmøter.

<sup>22</sup> Kommunene Sarpsborg, Lindesnes, Sandnes og Bergen og de to statlige etatene Statens Pensjonskasse og Arbeidstilsynet (deltar både som direktorat og med regionkontorer).

## Utfordringer

Utfordringene med å få unge med nedsatt funksjonsevne inn i det ordinære arbeidslivet er i stor grad resultat av at mange har psykiske lidelser<sup>23</sup> og kun har grunnskole eller avbrutt videregående skole som høyeste utdanning<sup>24</sup>. Arbeidet med brukersaker har vist at kvalitet i kartleggings- og oppfølgingsarbeidet er av stor betydning for å oppnå gode resultater. Det er et stort behov for å øke andelen med aktivitetsplan i 2014 og kvalitetssikre innholdet i planene.

## Tiltak

- Det blir blant annet lagt vekt på å samordne og benytte kompetansen fra andre aktuelle forsøk og satsinger inn i arbeidet, eksempelvis AAP som lønnstilskudd og oppfølgingsplanen for arbeid og psykisk helse. Det er behov for å styrke samarbeidet ytterligere mellom ulike kompetansemiljøer i NAV og utvikle samhandlingen med helsesektoren.
- Øke andelen tiltaksplasser i ordinære virksomheter for jobbstrategiens målgruppe, bidra til at virksomhetene er positive samarbeidspartnere i rekrutteringsprosessen av unge med nedsatt funksjonsevne og sørge for kvalitet i oppfølgingsarbeidet.

*Se for øvrig vedlegg med utdypende rapportering på de ulike delområdene: Delmål 1»Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad», Jobbstrategien for personer med nedsatt funksjonsevne.*

### 3.1.6 Videreføring av innsatsen på feltet arbeid og psykisk helse

Fylkeskoordinatorene for arbeid og psykisk helse er videreført i de fleste fylker og bidrar til spredning og implementering av innsatsen på feltet i samarbeid med øvrige satsinger, helsetjenesten, Ny Giv og utdanningssektoren. Fylkene har gjennomført kompetansetiltak for NAV-ansatte som veiledning, fagdager og tverrfaglige seminarer på feltet arbeid og psykisk helse som ses i sammenheng med øvrige kompetansetiltak.

Tiltaksplassene til satsingen er videreført og støtter opp om forsøkene, Jobbmestrende oppfølging, Studier med støtte, Grønt arbeid, Senter for jobbmestring og Individuell jobbstøtte (IPS). Hovedutfordringen fremover blir å se tiltakene i Oppfølgingsplanen i sammenheng og spre og implementere virksom metodikk.

De fleste fylkene har opprettet samarbeidsavtaler med helseforetakene, enten overordnede avtaler, eller delavtaler knyttet til konkrete samarbeidsprosjekter. Flere fylker vil starte arbeidet med å utarbeide overordnede samarbeidsavtaler i 2014. Arbeids- og velferdsdirektoratet avventer utdyping fra departementet om på hvilket nivå avtalene skal være og om hva avtalene bør inneholde.

*Se for øvrig vedlegg med utdypende rapportering på de ulike delområdene: Delmål 1»Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad», Arbeid og psykisk helse.*

### 3.1.7 Sykefraværsoppfølgingen: Nedgang i andel med dialogmøte 2

I 2013 var det en nedgang i dialogmøte 2 sammenlignet med 2012. Bruken av gradert sykmelding er på om lag samme nivå som i 2012. Gjennomsnittlig varighet på avsluttede sykefraværstilfeller viser en liten økning fra 3. kvartal 2011 til 3. kvartal 2012<sup>25</sup>. Her er det store fylkesvise forskjeller.

## Sykmeldte med arbeidsgiver

Etter en økning i andelen sykmeldte som deltok i dialogmøte 2 i regi av NAV til og med 2012, har det vært en nedgang det siste året. I 2013 fikk 74 prosent av målgruppen dialogmøte 2 innen 26 uker, mot 82 prosent i 2012, en reduksjon på 8 prosentpoeng. Til sammen ble det avholdt nærmere 45 000 dialogmøte 2 i 2013, mens det i 2012 ble avholdt om lag 50 000 møter.

<sup>23</sup> Registerdata fra NAV viser at for personer under 30 år med rettighetsstatus AAP (27 521 personer) har 44 prosent psykiske lidelser og 3,1 prosent rusmisbruk som atferdsårsak (desember 2013).

<sup>24</sup> Av personer under 30 år med rettighetsstatus AAP (27 521 personer) har 12 prosent grunnskole og 40 prosent avbrutt videregående skole som høyeste utdanning (desember 2013).

<sup>25</sup> Økt fra 43,9 dager i 3kv. 2011 til 45,4 dager i 3kv. 2012

Det har i 2013 vært mindre lederfokus på området blant annet på grunn av arbeidet med å avklare konverterte mottakere av arbeidsavklaringspenger. Vi følger nøye utviklingen i sykefraværsoppfølgingen, blant annet gjennom månedlig resultatoppfølging.

Antall avholdte dialogmøte 3 er fortsatt lavt, men vi ser en liten økning. Til sammen ble det avholdt 6 000 dialogmøte 3 i 2013, mot 5 500 møter i 2012.

### Sykmeldte uten arbeidsgiver

I 2013 hadde 23 prosent av de sykmeldte uten arbeidsgiver som passerte 12 ukers sykmelding et oppfølgingsvedtak (3 000), mens 15 prosent hadde fått et unntak for oppfølgingsvedtak (2 000). Det har vært en liten økning i gruppen med oppfølging, i 2012 var andelen med oppfølgingsvedtak og unntak hhv. 21 prosent og 14 prosent.

Til sammen var det 24 000 sykmeldte uten arbeidsgiver som fikk oppfølgingsvedtak i 2013 (uavhengig av tidspunkt i sykmeldingsperioden), mens 7 000 fikk aktivitetsplan. Antallet med oppfølgingsvedtak og aktivitetsplan gikk noe ned sammenlignet med 2012.

Til tross for at *Standard for arbeidsrettet sykefraværsoppfølging* har tydeliggjort oppfølgingen av denne målgruppen, er ikke resultatene bedret. Vi vil vurdere hvordan dette skal følges opp overfor fylkene.

### **Utfordringer**

Det er fortsatt utfordringer knyttet til kvaliteten i sykefraværsoppfølgingen og overgangen til AAP. Dette gjelder både sykmeldte med og uten arbeidsgivere.

### **Tiltak**

Fylkene har i 2013 arbeidet med innhold og kvalitet i sykefraværsoppfølgingen og har iverksatt tiltak for å komme tidligere inn i oppfølgingsløpet.

- Direktoratet har i samarbeid med fylker gjennomført en kvalitetsundersøkelse av dialogmøte 2 for hele landet. Dette bidrar til et bedre erfaringsgrunnlag om kvaliteten på dialogmøtene og oppfølgingen som skjer i forkant av møtene. Resultater og gode løsninger formidles til etaten.
- Standard for arbeidsrettet sykefraværsoppfølging er oppdatert/forbedret som bidrag til etatens kvalitetsarbeid.
- NAVs erfaringer med tidlig sykefraværsoppfølging er formidlet til departementet i forbindelse med IA-forhandlingene.
- Direktoratet utvikler en ny elektronisk løsning for mer målrettet innhenting av helseopplysninger (EKHO-prosjektet). Ny sykmelding vil legge til rette for tidligst mulig aktivitet, tilrettelegging og økt bruk av gradert sykmelding.

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

## **3.2 Delmål 2 Et inkluderende arbeidsliv**

### *3.2.1 Reglene for oppfølging av sykmeldte*

Regelendringene fra 1.7.2011 og de tydelige kravene til aktørene, medførte stor oppmerksomhet på sykefraværsarbeidet. Men erfaringen var samtidig at de administrative belastningene med rapportering og sanksjonering var store for alle aktører. Det ble derfor meldt inn forenklingsforslag til rapporterings- og sanksjonsregimet<sup>26</sup>.

---

<sup>26</sup> I forbindelse med utløpet av IA-avtalen, har direktoratet systematisert etatens erfaringer i eget brev til departementet av 4. juni 2013 med innspill til IA-avtalen. I tredje tertial har direktoratet bidratt med erfaringer og utredninger som underlag i IA-forhandlingene.

Det er fortsatt mange arbeidsgivere som får sanksjonsvarsel på grunn av manglende rapportering til NAV innen ni uker, men vi ser en viss nedgang i antall forhåndsvarsler og sanksjonsvedtak. I 2013 ble det sendt ut nærmere 100 000 varsel til *arbeidsgivere* om manglende 9-ukersrapport og/eller manglende oppfølgingsplan, og det ble fattet 13 000 sanksjoneringsvedtak. Mens antall varsel per måned ligger på om lag samme nivå som i 2012, synes det å ha vært en nedgang i antall vedtak om sanksjon i løpet av 2013. I 1. tertial 2013 ble det fattet om lag 6 500 vedtak, i 3. tertial 2013 i underkant av 2 000.

I 2013 ble det videre sendt ut varsel til nærmere 600 *sykmeldte* og fattet 180 sanksjoneringsvedtak. Antall varsel til sykmeldte og antall sanksjoneringsvedtak er noe høyere enn i 2012.

Det er relativt få leger/sykmeldere som får varsel eller vedtak om sanksjonering. I 2013 fikk 29 sykmeldere varsel, mens 13 fikk et sanksjoneringsvedtak.

NAV samarbeider stadig tettere med sykmelderne, spesielt fastlegene. I samarbeidet benyttes blant annet Statistikkportal for sykmeldere og de øvrige verktøyene som er knyttet til IA-avtalen.

*Det vises til vedlegg om Måloppnåelse IA-avtalen for nærmere detaljer om sykefraværsoppfølgingen og sanksjoneringsregimet.*

### 3.2.2 NAV Arbeidslivssenter sin oppfølging av IA-avtalen

Hovedoppgavene til NAV Arbeidslivssenter er å understøtte og dyktiggjøre IA-virksomhetene i deres arbeid med å nå egne delmål for IA-arbeidet. Alle NAV Arbeidslivssenter har i 2013 levert tjenester på alle tre delmål i IA-avtalen. Arbeidslivssentrene hadde et høyt aktivitetsnivå gjennom hele 2013 og stod for 60 948 leveranser til IA-virksomhetene mot 55 200 leveranser i 2012. Det betyr at det i 2013 er levert 4 060 flere IA-tjenester enn i tilsvarende periode i 2012.

Over 2/3 deler av leveransene gjelder systemrettet IA-arbeid, noe som er i tråd med gitte føringer for 2013. Mer enn halvparten av de systemrettede IA-tjenestene er innenfor sykefraværsoppfølging, IA-ledelse og helsefremmende og forebyggende IA-arbeid. Etterspørselen etter tjenester på delmål 3 har vært relativt liten. Tjenesteinnholdet for dette delmålet vil derfor bli revidert med tydeligere fokus på livsfaseperspektiv. Som følge av et langvarig fokus på mål- og planarbeidet i IA-virksomhetene har i snitt fire av fem IA-virksomheter satt seg aktivitets- og resultatmål for alle delmålene.

Det systematiske samarbeidet mellom NAV Arbeidslivssenter og NAV-kontor er i positiv utvikling, særlig rundt arbeidet med delmål 2. Jobbstrategien knytter sammen ulike fagområder, som tilretteleggingsgarantien, arbeid- og psykisk helse, markedsarbeid i fylkene og forskjellige prosjekter som NAV-kontor og arbeidslivssenter samarbeider om. Det har vært gjennomført et stort antall «Sees i morgen!» kurs for arbeidslivet i alle fylker som bidrar til kompetanseheving og barrierebryting på området arbeid og psykisk helse. Ved utgangen av året har 13 fylker ansatt arbeidsgiverlos for å styrke IA-arbeidet på temaet psykisk helse og rus.

Arbeidslivscoachens forankring i arbeidslivssentrene ser ut til å lykkes best der de er integrert i senterets delmål 2 arbeid. Fylkene opplever det som utfordrende å skulle påvirke IA-virksomhetenes rekrutteringspolitikk og at virksomhetenes fokus er sterkt varierende når det gjelder å inkludere mennesker med redusert funksjonsevne.

Ny arbeidsstandard for NAV Arbeidslivssenter har bidratt til mer nasjonalt enhetlige tjenester. Arbeidsstandarder er innført i alle fylker, og rådgivere ved NAV Arbeidslivssenter har fått grunnleggende opplæring. Arbeidsstandarder brukes i dialogen mellom ledere og rådgivere i porteføljesamtaler og ved utvikling av kompetanseplaner.

Andel ansatte i IA-virksomheter av virksomheter totalt:

Andelen ansatte i IA- virksomheter holder seg stabilt på 55 prosent, dvs. at nesten 1,4 millioner arbeidstakere er ansatt i en IA-virksomhet.

Andel IA-virksomheter av virksomheter totalt:

Statistikken for 3. kvartal 2013 viser at fordelingen mellom sektorer holder seg ganske stabil.

**Utfordringer i IA-arbeidet**

- Det er fortsatt utfordrende å levere nasjonalt enhetlige tjenester i IA-arbeidet. Mennesker med nedsatt funksjonsevne tilbys i for liten grad arbeid via ordinære ansettelsesvilkår fremfor IA-plass og andre tiltaksplasser.
- Det er vanskelig å finne gode, felles måleparametere i NAV for arbeidet med delmål 2.
- Samarbeidet mellom NAV Arbeidslivssenter og NAV-kontor må ytterligere forbedres for å gi bedre effekt i sykefraværs- og inkluderingsarbeidet.

**Tiltak**

- Det er igangsatt støtte til fylkene for å sikre bruk, videreutvikling og etterlevelse av arbeidsstandardene.
- Fylkene iverksetter tiltak som sikrer nødvendig og målrettet samhandling mellom NAV Arbeidslivssenter og NAV kontor for å få flere med redusert funksjonsevne ut i ordinært arbeid.
- Det vil i 2014 bli igangsatt et arbeid med å utarbeide tydeligere grensesnitt i oppgaveløsningen mellom arbeidsstandardene for NAV Arbeidslivssenter, sykefraværsoppfølging og arbeidsrettet brukeroppfølging.

*Se eget vedlegg om Måloppnåelse IA-avtalen.*

### 3.3 Delmål 3 Virksomheter med ledige jobber får dekket sitt behov for arbeidskraft

#### 3.3.1 Fortsatt utfordringer i markedsarbeidet

Kontakt med virksomheter og bransjer er avgjørende for å øke brukernes muligheter for overgang til ordinært arbeid. Arbeidsgiverkontakten er også nødvendig for å få best mulig kunnskap om arbeidsgivernes utfordringer og etterspørsel etter arbeidskraft, for derigjennom å øke arbeidsrettingen i oppfølgingsarbeidet. I de fleste fylker er markedsarbeidet organisert i markedsteam, markedskontakter/arbeidsgiverkontakter.

NAV tilbyr ulike tjenester for rask kobling mellom arbeidsgivere med rekrutteringsbehov og aktuelle arbeidssøkere. Arbeidsgivere kan kontakte NAV for å få rekrutteringsbistand, benytte selvbetjenings-tjenestene på nav.no og utlyse ledige stillinger eller søke etter arbeidskraft i etatens arbeidssøkerbase (CV-basen). Enkelte fylker har også inngått formidlingsavtaler med utvalgte bedrifter. NAV har fortsatt god beredskap og bistår bedrifter som melder om permitteringer eller nedbemanning.

Det har vært en reduksjon i stillingstilgangen fra 2012 til 2013. Den største endringen i tilmeldte stillinger er på «stillinger overført fra arbeidsgiver» med en nedgang på 24 prosent<sup>27</sup>. Dette skyldes at noen av de større bemanningsbyråene har sluttet å benytte vår tjeneste med automatisk overføring av stillinger (XML stilling). Det har også vært nedgang på 9 prosent av stillinger utlyst i media, og en nedgang på 4 prosent for stillinger registrert av arbeidsgiver på nav.no.

I 3. tertial var det registrert at gjennomsnittlig 14 prosent av virksomhetene hadde fått arbeidsmarkedsbistand fra NAV. For hele 2013 er resultatet 10,3 prosent. Dette er langt under det interne resultatkravet på 20 prosent, men det er en dobling i forhold til gjennomsnittet for 2012 som var på 5 prosent. Det er store variasjoner mellom fylkene.

NAVs andel av offentlig utlyste stillinger (markedsandel) var 31 prosent i 2013, dvs. under det interne resultatkravet på 40 prosent. Markedsandelen for 2012 var 29 prosent. I 2013 er andelen stillinger meldt NAV med tilvisning 87 prosent, dvs. en stor grad av stabilitet sammenlignet med 2012, men også dette under det interne resultatkravet på 90 prosent.

NAV har fortsatt utfordringer i markedsarbeidet, og resultatene er dårligere enn ambisjonene på området. Som nevnt har arbeidet med å avklare konverterte mottakere av arbeidsavklaringspenger med vedtak som utløper våren 2014 vært svært arbeidskrevende. Dette har fått konsekvenser for blant annet fremdriften i arbeidet med å utvikle markedsarbeidet i NAV.

#### 3.3.2 EURES

NAV EURES bidrar til å rekruttere etterspurt arbeidskraft fra EU-/EØS området når den ønskede kompetansen ikke kan fremskaffes i Norge. I alle fylker arrangeres jobbmesser hvor en eller flere arbeidsgivere med rekrutteringsbehov får treffe et antall interesserte arbeidssøkere som har relevant kompetanse og/eller yrkesønske. NAV EURES bistår også norske arbeidsgivere med deltagelse på jobbmesser i Europa. Fra EURES i kommisjonen satses det på elektroniske jobbmesser. Dette betyr at deltagere ikke trenger reise til et fysisk messested, men kan følge messene, delta og bidra om de har internettforbindelse.

I 2013 var det en reduksjon i antall stillinger innmeldt til EURES sammenlignet med 2012, mens antall formidlinger har en liten økning.

*Se forøvrig vedlegg med utfyllende rapportering på de ulike delmålene. Delmål 3: «Virksomheter med ledige jobber får dekket sitt behov for arbeidskraft».*

---

<sup>27</sup> Nedganger 4 600 stillinger

**Utfordringer**

For at NAV skal fremstå mer enhetlig overfor arbeidsgiver er det fortsatt behov for bedre koordinering av NAVs aktivitet rettet mot arbeidsgivere på områder som for eksempel formidling, tiltaksbruk i ordinært arbeidsliv, oppfølging av sykemeldte og arbeidslivssentrenes arbeid.

Det er behov for å styrke både formidlingsarbeidet og omfanget av arbeidsgiverkontakten. Dette vil kunne påvirke markedsandelen positivt. Vi ser fortsatt store variasjoner i tjenestene som tilbys arbeidsgivere rundt i landet, noe som blant annet kan ha sammenheng med kompetanseutfordringer og usikkerhet i forhold til system og rutiner.

En stor del av de ledige stillingene blir utlyst gjennom andre kanaler enn NAV, som for eksempel virksomhetenes egne nettsider eller at andre aktører sine nettsider blir benyttet. Det er fortsatt behov for å styrke den generelle arbeidsmarkedskompetansen blant etatens medarbeidere for å sikre mer arbeidsrettet oppfølging av brukerne.

**Tiltak**

- Direktoratet har igangsatt et utviklingsarbeid på markedsarbeid i tett samarbeid med tre fylker som har oppnådd gode resultat. Målsettingen er å definere og å utvikle system og metoder som kan styrke markedsarbeidet i hele landet.
- Markedsveilederen, som er oppdatert, er et oppslagsverk med relevant fagstoff, nyttige tips og råd for alle i NAV som jobber med markedsarbeid.
- Direktoratet har igangsatt et opplæringsprogram i arbeidsmarkedskunnskap, programmet gjennomføres som e-læring. Opplæringsprogrammet omfatter den minimumskompetansen medarbeidere med brukerkontakt bør inneha om arbeidsmarkedet. Det er også utviklet en egen ledermodul innen arbeidsmarkedskompetanse<sup>28</sup>.
- Gjennom økt kontakt med og informasjon til virksomheter arbeides det for at flere stillinger skal utlyses gjennom NAV. Når det gjelder utlysning av kommunale stillinger har flere fylker tatt opp i partnerskapsmøtene ønsket om at kommunale stillinger i større grad skal utlyses gjennom NAV.
- Det er utarbeidet nytt rolledokument for EURES, som implementeres i 2014.

---

<sup>28</sup> Jf. etatens virksomhetsstrategi



### 3.4 Delmål 4 Bidra til at personer med nedsatt funksjonsevne kan ha en aktiv hverdag

#### 3.4.1 Hjelpemidler

Det arbeides målrettet med å utvikle hjelpemiddelområdet. Arbeids- og velferdsdirektoratet har i 2013 lagt vekt på at hjelpemiddelsentralene sikrer at det gis et tilfredsstillende tjenestetilbud. Tilrettelegging og veiledning overfor barn og unge står sentralt. Det er i 2013 inngått samarbeidsavtaler mellom NAV Hjelpemidler og tilrettelegging og Statped, noe som skal gi barn og unge som har behov for bistand både fra hjelpemiddelsentralene og fra utdanningssystemet et bedre og mer samordnet tilbud.

Resultatområdet *Hjelpemidler og tilrettelegging* skal videre prioritere å jobbe for at flere av brukerne kommer i arbeid og utdanning. Samarbeid mellom hjelpemiddelsentralene og andre NAV-enheter som NAV-kontor og arbeidslivssentrene står i denne sammenheng sentralt. Dette er viktig for å videreutvikle etatens samlede kompetanse og ta i bruk den spesialiserte tilretteleggingskompetansen hjelpemiddelsentralene har.

Hjelpemiddelsentralen har ansvar for å arrangere kurs og gi opplæring, særlig overfor kommunale aktører, som har førstelinjeansvaret i hjelpemiddelformidlingen. Det er utarbeidet et evalueringsverktøy i QuestBack, som de fleste sentralene har tatt i bruk for å kunne evaluere, videreutvikle og målrette kursene overfor samarbeidspartene.

Innenfor velferdsteknologiområdet samarbeider flere hjelpemiddelsentraler med kommuner, høgskoler og utredningsmiljø som jobber med å vurdere hvordan teknologi kan tas i bruk på ulike arena for ulike brukergrupper. Det vektlegges at hjelpemiddelsentralene har ansvar for å gi råd og veiledning om muligheter for tilrettelegging, hjelpemidler og velferdsteknologiske løsninger, også der folketrygden ikke har finansieringsansvar for løsningene.

#### Kort saksbehandlingstid på søknader om hjelpemidler

Hjelpemiddelsentralene har kort saksbehandlingstid på søknader om hjelpemidler. 91 prosent av sakene innen dagligliv ble behandlet innen normtiden (*kravet er 75 prosent*). Administrative forenklinger har også bidratt til kort saksbehandlingstid på hjelpemiddelområdet. Når det gjelder tilrettelegging av arbeidsplassen ble 72 prosent av sakene behandlet innen normtiden.

#### Utfordringer vedrørende arbeidsplass tilrettelegging

Den forholdsvis lave inngangen av saker når det gjelder *arbeidsplass tilrettelegging* kan tyde på at det ikke er tilstrekkelig kunnskap om den muligheten som ligger for tilrettelegging ved bruk av hjelpemidler og teknologi, verken i virksomhetene eller internt i aktuelle enheter i NAV (NAV-kontor, arbeidslivssentrene m.m.). Det er en utfordring å gjøre hjelpemiddelsentralens kompetanse om muligheter og tilrettelegging synlig, både for arbeidsgivere og NAV-kontor, når det ikke er snakk om konkrete hjelpemidler som skal finansieres fra folketrygden.

#### Tiltak vedrørende arbeidsplass tilrettelegging

Vi har i 2013 hatt en sterkere innsats rettet mot samhandlingen internt i NAV, og mot arbeidslivet når det gjelder tilrettelegging og bruk av hjelpemidler. Ny organisering av etaten der hjelpemiddelsentralene nå er organisert i samme styringslinje som NAV-kontor og arbeidslivssentrene, legges det bedre til rette for å fokusere på det interne samarbeidet i NAV. Direktoratet har gjennom året hatt fokus på den interne samhandlingen mellom hjelpemiddelsentralene, arbeidslivssentrene og NAV-kontorene både i forbindelse med aktiviteter i regi av jobbstrategien for personer med nedsatt funksjonsevne og tilretteleggingsgarantien. Det er et mål at etatens enheter som står nærmest virksomhetene eller arbeidstakerne skal få økt basiskompetanse på hjelpemiddel- og tilretteleggingsområdet, men også at hjelpemiddelsentralene skal bli mer synlige i tilretteleggingsarbeidet på arbeidsplassen.

Flere hjelpemiddelsentraler rapporterer ved årets slutt om et økende samarbeid med NAV-kontor, NAV Arbeidslivssenter og andre fagmiljøer i NAV. Hjelpemiddelsentralenes kompetanse blir etter-

spurt i større grad, og de er med på flere arbeidsplassbesøk. Arbeidsplassbesøket kan resultere i tilretteleggingstiltak, uten at det nødvendigvis gis stønad til hjelpemidler gjennom folketrygden. Det er særlig ved tilrettelegginger for arbeidstakere som har syn- og/eller hørselshemming eller kognitive problemer at hjelpemiddelsentralen kompetanse i større grad blir etterspurt. Direktoratet vil opprettholde fokuset på det interne samarbeidet mellom de ulike NAV-enhetene også i 2014.

#### 3.4.2 Bilområdet

Ved utgangen av 2012 var alle fem bilsentrene ferdig omorganisert og oppbemannet med en tverrfaglig sammensatt stab. 2013 er derfor det første året der alle fem bilsentrene er i full operativ drift. Arbeids- og velferdsdirektoratet vurderer at omorganiseringen på bilområdet har gitt mer robuste fagmiljøer, hvor forvaltnings- og formidlingspraksis i all hovedsak er samordnet.

Fordi omorganiseringen har medført mange nytilsatte i bilsentrene, har det i 2013 vært fokus på kvalitetshevende tiltak, både fagspesifikke og tverrfaglige tiltak. Det er god erfaring med de opprettede nettverkene for vedtak, formidling, merkantilt og ledelse som skal ivareta nasjonale samarbeidsarenaer. Formålet med nettverkene er å bidra til en ensartet praksis på området, samt at nettverksarbeidet bidrar til kompetanseheving. Dette arbeidet vil også bli prioritert i 2014. De ansatte ved bilsentrene vurderes som oppdaterte og kunnskapsrike på nyvinninger innen spesialutstyr og teknologi på bilområdet.

Det er måloppnåelse for andel saker behandlet innen normtiden for bil gruppe 2-saker, mens etaten fremdeles har et stykke igjen til målet om at 75 prosent av sakene skal være behandlet innen tre måneder for bil gruppe 1-saker. Andelen saker som behandles over ytre grense på henholdsvis seks måneder for bil gruppe 1, og 12 måneder for bil gruppe 2 har sunket. Direktoratet vurderer at restansenedbyggingen vil fortsette også i 2014.

Direktoratet gjennomførte i 1. tertial 2013 en vedtaksfaglig kvalitetsundersøkelse tilsvarende den som ble gjennomført høsten 2011 (ferdigstilt 30.4.2013). Resultatene fra undersøkelsen viser at kvaliteten på de gjennomgåtte vedtakene i all hovedsak er god, med korrekt stønadsutmåling, samordnet skjønnsutøvelse, riktig begrunnelse og resultat.

Riksrevisjonen reviderte hjelpemiddelområdet i 2012. Det forelå blant annet merknader til inntektene ved salg av biler gjennom auksjonsfirma og at biler skal kasseres, dersom kostnadene overstiger inntektene ved salget. Dette er fulgt opp ved at økonomirutinen på bilområdet er endret. Som tidligere informert har NAV Hjelpemidler og tilrettelegging, inngått avtale med «Stiftelsen Hjelp Hella» om overtakelse av kasserte trygdefinansierte biler. I løpet av sommeren overtok stiftelsen to biler. Det har ikke vært etterspørsel etter flere kjøretøy.

#### Utfordringer

For bilområdet er en av utfordringene den relativt lange saksbehandlingstiden. Det er ønskelig at en større andel av sakene blir behandlet innenfor normert tid. Bilstønadsområdet har en avslagsprosent på rundt 70 prosent på bil gruppe 1. Kvalitetsundersøkelsene fra 2011 og 2013 viser at vedtakene i all hovedsak er korrekte, og direktoratet vurderer derfor at mye av årsaken til den høye andelen avslag skyldes at brukerne ikke fyller vilkårene for stønaden.

#### Tiltak

Direktoratet har i 2013 igangsatt et prosjekt som skal kartlegge og analysere utfordringer på området, og finne løsninger som kan redusere avslagsprosenten på bil gruppe 1. Kartleggingen er slutført. Det er ingen raske løsninger for å få ned andelen søknader der brukere ikke fyller vilkårene. Direktoratet vil i første del av 2014 vurdere å igangsette tiltak som vi i et langsiktig perspektiv håper vil kunne frigjøre ressurser til å behandle flere saker innenfor normert tid og ytre grense.

### 3.4.3 Hjelpemiddelsentralens tolketjeneste

Med de ressursene tolketjenesten ved hjelpemiddelsentralene har til rådighet er det utfordrende å kunne møte behovet for tolking og tolk-ledsaging blant brukerne. Mange oppdrag må løses med frilanstolker. Tjenesten blir derved avhengig av at frilanstolker er tilgjengelige og at tolkeoppdragene fremstår som attraktive for dem.

I 2013 er prioritering av tolkning i høyere utdanning videreført. Dette krever betydelige ressurser og har de senere årene blitt prioritert gjennom omprioriteringer fra andre områder. Ett annet prioritert område har vært utvidet åpningstid for bildetolkningstjenesten, og fra 1. mai ble åpningstiden utvidet med to timer til tidsrommet 08 – 17 på hverdager.

### Utfordringer

På tolkeområdet er den viktigste utfordringen å sikre dekning av tolkebrukerens behov for tolking og tolk-ledsaging. For å sikre at flere får tolketjenester ble tolkeområdet styrket i revidert nasjonalbudsjett med 8,3 mill. kroner fra 1. august 2013.

### Tiltak

Tilleggsbevilgningen ble i hovedsak benyttet til tre tiltak:

- Som er forsøksordning, ytterligere utvidelse av åpningstid fra 1. august i bildetolkningstjenesten til tidsrommet 08 - 20 på hverdager. Formålet med utvidet åpningstid er å gi brukerne bedre tolkedekning på ettermiddag/kveldstid.
- Ansatt 15 nye tolker ved hjelpemiddelsentralene. Formålet er å dekke oppdrag også når det ikke er tilgjengelige frilanstolker eller at oppdraget ikke vurderes som attraktive nok grunnet ugunstig arbeidstid.
- Dekke oppdragskostnader ved bruk av ansatte tolker. Formålet er å kunne bruke ansatte tolker på oppdrag der kostnadene er høyere enn det driftsbudsjettet tillater.

*For nærmere informasjon, se vedlegg med utfyllende rapportering på delmålene: Delmål 4: «Bidra til at personer med nedsatt funksjonsevne kan ha en aktiv hverdag».*

### 3.5 Delmål 5 Et økonomisk og sosialt bærekraftig pensjonssystem

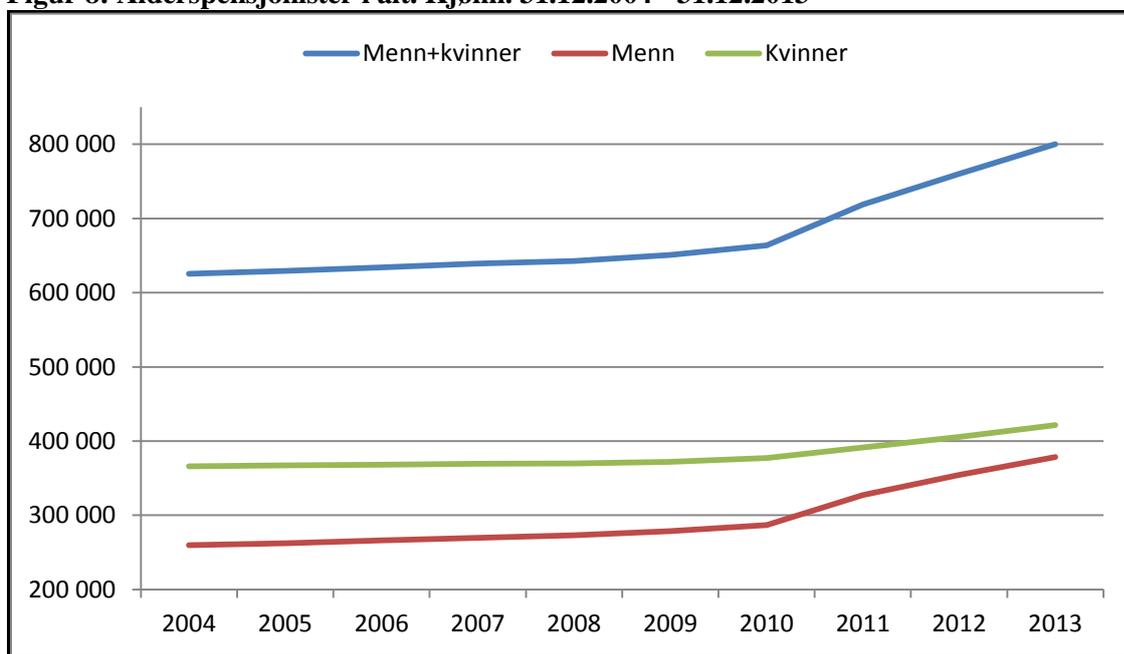
Utover hovedtrekkene beskrevet her viser vi til alderspensjonsstatistikk per 31. desember 2013 som ble publisert på nav.no den 5. februar 2014.

#### 3.5.1 Tilstand og utviklingstrekk på pensjonsområdet

Det er fortsatt en kraftig økning i antall alderspensjonister, men veksten er lavere enn i 2011 og 2012. At økningen er noe lavere enn tidligere kommer først og fremst av at det nå er færre i alderen 62–66 år som tar ut alderspensjon.

Ved utgangen av 2013 hadde antall alderspensjonister så vidt passert 800 000. Dette er 40 000 flere enn ved utgangen av 2012. Fra utgangen av 2010 har det blitt 136 000 flere alderspensjonister. De store årskullene født i etterkrigstiden vil føre til markant økning også fremover. Antall alderspensjonister passerer trolig en million omkring år 2020.

**Figur 8: Alderspensjonister i alt. Kjønn. 31.12.2004 - 31.12.2013**



#### 3.5.2 Nye alderspensjonister

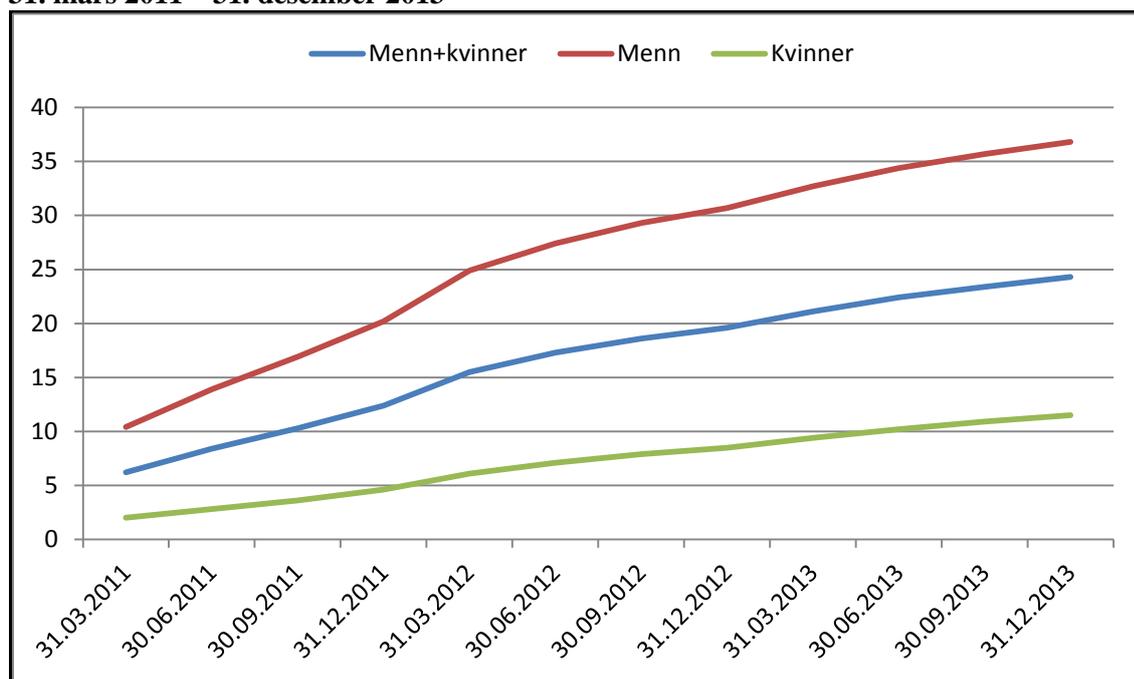
I 2013 var det 77 600 nye alderspensjonister, mot 78 400 i 2012. At tilgangen nå har begynt å avta, må ses i sammenheng med at det var mange i alderen fra 62 til 66 år som fikk rett til å ta ut alderspensjon ved innføringstidspunktet i 2011. Frem til 2016 venter vi fortsatt en viss nedgang i antall nye alderspensjonister, fordi mange under 67 år med rett til uttak allerede har tatt ut alderspensjon.

#### 3.5.3 Aldersgruppa 62-66 år

I desember 2013 mottok i overkant av 70 000 personer under 67 år alderspensjon. Dette er en økning på 13 200 fra utgangen av 2012. Tidligpensjonistene nærmer seg nå 25 prosent av befolkningen i alderen 62–66 år.

Av disse mottakerne var i underkant 80 prosent menn, men andelen menn er noe fallende. En viktig årsak til forskjellen mellom kvinner og menn, er at kvinner i større grad enn menn allerede mottar andre pensjoner og har dermed ikke rett til alderspensjon. Det er også flere kvinner enn menn som har for lav pensjonsopptjening til å kunne ta ut tidlig alderspensjon.

**Figur 9 Alderspensionister 62-66 år etter kjønn. Andel av befolkningen i samme aldersgruppe. 31. mars 2011 – 31. desember 2013**



Det er også en høyere andel menn enn kvinner som har tatt ut tidlig alderspensjon blant dem som har mulighet til det – henholdsvis 60 og 34 prosent ved utgangen av 2013. En forklaring er trolig at lavere pensjonsopptjening for kvinner gjør at de i mindre grad synes tidlig uttak gir en pensjon de kan leve av. Forskjellen kan til dels også forklares med at flere kvinner arbeider 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 har vært en markant økning i andelen av befolkningen i alderen 62–66 år som mottok en form for pensjon etter innføringen av det nye regelverket i januar 2011<sup>29</sup>. I desember 2013 mottok 70 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 uttak av alderspensjon. Samtidig har andelen som mottar AFP og uførepensjon gått ned. Dette tyder på at en del som har tatt ut alderspensjon, har gjort dette i stedet for uttak av uførepensjon eller AFP.

#### 3.5.4 Økt sysselsetting blant eldre og pensjonsmottakere

Selv om flere enn før mottar alderspensjon, fortsetter mange av pensjonsmottakerne å arbeide. Ved utgangen av 3. kvartal 2013 var 64 prosent av alderspensjonistene under 67 år registrert som arbeidstakere.<sup>30</sup> Andelen var like høy både blant pensjonister med hel og gradert alderspensjon. De fleste som kombinerer alderspensjon og arbeid, arbeider heltid. Gjennomsnittlig arbeidstid for kvinner som kombinerer arbeid og pensjon var 31 timer, mens tilsvarende tall for menn var 35 timer. Dette er nesten like høyt som for de som ikke har tatt ut pensjon ennå.

Videre økte andelen av befolkningen over 60 år i registrert arbeid fra utgangen av 3. kvartal 2010 til 2013. Økningen er større enn for befolkningen for øvrig. Dette er en utvikling som har vart i flere år og som skyldes flere forhold; blant annet økt levealder, høyere utdanningsnivå og at flere kvinner som passerer 60 år har høyere yrkesaktivitet enn tidligere.

Som følge av pensjonsreformen har sysselsettingen økt særlig mye for aldersgruppen 62–66 år i perioden 2010 til 2013. Andelen i arbeid økte fra 39 til 44 prosent. I 2011 var sysselsettingsveksten særlig

<sup>29</sup> Omfatter her alderspensjon, AFP, uførepensjon og gjenlevendepensjon.

<sup>30</sup> Ifølge Arbeidsgiver-/arbeidstakerregisteret. Tallet inkluderer ikke selvstendig næringsdrivende.

stor for 62-åringene, som var det første årskullet som fullt ut ble omfattet av fleksibiliteten i det nye pensjonssystemet. Analyser gjort av Arbeids- og velferdsdirektoratet,<sup>31</sup> 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 arbeid. Andre analyser<sup>32</sup> viser at de som arbeider i privat sektor med rett til AFP, har økt sin jobbsannsynlighet mest.

De økonomiske insentivene til arbeid i pensjonsreformen har etter vår vurdering ennå ikke gitt full effekt, blant annet som følge av overgangsregler og gradvis innføring av levealdersjustering. Vi tror dessuten det vil ta noe tid før man fullt ut tilpasser seg nye regler. Reformen vil derfor gradvis gi effekt i mange år framover.

Gevinsten ved å arbeide etter 62 år er klart lavere i offentlig sektor, fordi AFP-ordningen der har blitt videreført uten vesentlige endringer. Hvorvidt AFP-ordningen i offentlig sektor blir endret, vil derfor ha mye å si for pensjoneringsvalgene og sysselsettingsutviklingen for ansatte i offentlig sektor i årene framover.

Vi viser for øvrig til virksomhetsrapporten for 1. tertial vedlegg 1, avsnitt 4.8.4 hvor vi redegjorde nærmere for gjennomførte og planlagte analyser og evalueringer knyttet til effekter av pensjonsreformen. Fremover planlegger NAV hovedsakelig å følge opp effektene av pensjonsreformen gjennom statistikknotater som vil bli publisert på nav.no sammen med vår faste kvartalsvise alderspensjonsstatistikk.

---

<sup>31</sup> Bråthen, Magne og Bakken, Frøydis (2012) «Seniorer i arbeidslivet – hva påvirker beslutningen om å fortsette i jobb?» Arbeid og velferd, 3–2012, 38–48.

<sup>32</sup> Dahl, Espen Halland og Lien, Ole Christian (2013) «Pensjonsreformen – flere eldre i arbeid» Arbeid og velferd, 1–2013, 58–71.

## 3.6 Delmål 6 Bedre levekårene for de vanskeligst stilte

### 3.6.1 Lov om sosiale tjenester

Rundskrivet til lov om sosiale tjenester i NAV ble publisert i juni 2012, og revidert i juni 2013. Loven er et viktig virkemiddel for å bidra til å bedre levekårene for de vanskeligst stilte. Fylkesmennene gjennomfører opplæring i loven med tilhørende forskrifter og rundskriv til NAV-ansatte, i samarbeid med NAV Fylke. Høsten 2012 ble trinn 1 (generell innføring) gjennomført, og i 2013 var det gjennomføring av trinn 2. Dette har vært fordypning i temaene hjelp i en nødssituasjon, utlendingers rett, økonomisk stønad og kvalifiseringsprogrammet.

### 3.6.2 Noe nedgang i antall deltakere i Kvalifiseringsprogrammet (KVP)<sup>33</sup>

Det er store variasjoner knyttet til arbeidet med KVP i landet. Mange NAV-kontor gjør godt arbeid og tilbyr KVP til dem som fyller vilkårene for ordningen. Det er en positiv overgang til arbeid. Gjennom fylkesmennenes rapportering, og det pågående tilsyn, er det imidlertid grunn til å tro at ikke alle som kunne nyttiggjort seg av et KVP, får tilbud om å delta. Per dato er det gjennomført 51 tilsyn hvorav 11 ikke har avvik. Tilsynet omfatter kommunens ansvar for å sikre forsvarlig tildeling og gjennomføring av KVP. Avvikene viser at mange kommuner ikke sikrer dette og at det er mangelfulle behovs- og arbeidsevnevurderinger og ikke tilstrekkelig innhold i program. Flere uttrykker ønske om mer tilgjengelig informasjon om KVP og økt kompetanse i mottak og blant veilederne.

Ved utgangen av 2013 var det 5 580 deltakere i kvalifiseringsprogram, en nedgang på 159 deltakere fra utgangen av august 2013. Rapporteringen fra NAV-kontorene viser at 1 079 personer gjennomførte eller planmessig avvirket KVP i 3. tertial 2013, mot 1 454 i samme tertial året før.

#### *Noe økning i overgang til arbeid*

35 prosent av deltakerne gikk til ordinært arbeid (heltid eller deltid, med eller uten lønnstilskudd) i 3. tertial 2013, mot 31 prosent i samme tertial året før. Sju prosent gikk til skolegang eller utdanning, mot seks prosent i 3. tertial 2012.

#### *Fortsatt nedgang i antall deltakere i KVP i statlige arbeidsmarkedstiltak*

Ved utgangen av desember 2013 var 2 029 deltakere i kvalifiseringsprogrammet registrert som deltakere i arbeidsmarkedstiltak i statlig regi (*i saksbehandlersystemet Arena*), mot 2 664 ved utgangen av desember 2012.

I følge fylkenes rapporter benyttes hele det statlige tiltaksspekteret for deltakerne i programmet. De statlige tiltakene kan tilrettelegges og er fleksible i forhold til brukernes behov. Det er et generelt inntrykk at de statlige tiltakene fungerer godt for en del av deltakerne i kvalifiseringsprogrammet. Mange av deltakerne i kvalifiseringsprogrammet har innvandrerbakgrunn og utfordringer med norsk språk. AMO-kurs som inneholder tett oppfølging, språkopplæring og praksis ute i ordinære bedrifter kan være godt egnet.

#### *Tiltak i regi av kommunene for deltakere i KVP*

Det er stor variasjon i hva som finnes av kommunale tiltak for målgruppen. Det er særlig brukergruppen som ikke kan nyttiggjøre seg statlige tiltak, som har behov for kommunale tiltak. Noen fylker rapporterer om få kommunale tiltak og at det har vært en nedbygging, mens andre rapporterer om gode erfaringer med kommunale tiltak. Det kan være en utfordring at en del av deltakere som er i kvalifiseringsprogrammet har behov for tiltak som er enda mer lavterskel enn det tilbudet omfatter i dag, og fylkene etterspør flere lavterskeltilbud i kommunene.

Kommunale tiltak kan innebære arbeidstrening og arbeidspraksis med norskopplæring, aktivitetshus/dagsenter med krav til oppmøte og deltakelse på det sosiale plan, økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning og arbeidstreningssgrupper i forskjellige former. Kommunene som arbeidsgivere kan også ha

---

<sup>33</sup> Tallene er hentet inn fra NAV-kontorene ved hjelp av internettspørreverktøyet QuestBack.

KVP-brukere på tiltak. Noen kommuner har spesiell satsning innen psykiatri og overfor ungdom som også kan ha betydning for KVP-deltakere.

#### *Forsøk med samordning av tiltak for overføring fra fengsel til KVP*

Forsøket med tettere individuell oppfølging fra fengsel til kvalifiseringsprogram ble avsluttet i 2012. Med utgangspunkt i erfaringene fra forsøket skal direktoratet arbeide videre med en nasjonal implementering av modeller og rutiner for lokalt samarbeid. Det er en forutsetning at midlene skal gå til tiltak i kommunene. Direktoratet har besluttet at to av delprosjektene skal fortsette med oppfølging av innsatte med overførte restmidler, beregnet sluttdato for disse er mai 2014.

*For nærmere informasjon, se vedlegg med utfyllende rapportering på delmålene: Delmål 6: «Bedre levekårene for de vanskeligst stilte», Kvalifiseringsprogrammet – samt eget vedlegg om kvalifiseringsprogrammet.*

#### *3.6.3 Forebygge og bekjempe barnefattigdom*

Andelen barn som lever i lavinntektsfamilier har vært relativt stabil de senere år. 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 arbeidsrettede brukeroppfølgingen i NAV og tilskuddsordningen for å styrke arbeidet mot barnefattigdom er viktige virkemiddel.

Etter det landsomfattende tilsynet med hvordan NAV-kontorene behandlet søknader om økonomisk sosialhjelp fra personer som har forsørgeransvar for barn, konkluderte Helsetilsynet i sin oppsummeringsrapport i 2013 at kartleggingen av barns behov ikke sikres tilstrekkelig. Barneperspektivet har vært et viktig tema i styringsdialogen med Fylkesmannen og i fagmøter, og er hovedtema i Fylkesmannens opplæring av NAV-kontorene i rundskriv til Lov om sosiale tjenester i NAV og i de regionale konferansene om barnefattigdom.

Det ble i 2013 tatt initiativ for på sikt å utvikle et program (pilot) for oppfølging av fattige familier. Programmet skal ha fokus på hele familiens behov og levekår. Formålet er å fremme overgang til arbeid for foreldrene, samtidig som barna skal ivaretas. Før det eventuelt utarbeides en pilot gjennomføres en kunnskapsoppsummering av forskning om helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier. Kunnskapsoppsummeringen skal være ferdig i februar 2014.

*Se for øvrig vedlegg med utfyllende rapportering på delmålene: Delmål 6: «Bedre levekårene for de vanskeligst stilte».*

#### *3.6.4 Tilskudd til frivillige organisasjoner*

##### Tilskudd til frivillig arbeid mot fattigdom og sosial ekskludering

Bevilgningen skal blant annet styrke dialogen og samarbeidet med frivillige organisasjoner som et ledd i innsatsen mot fattigdom og er vel 30 mill. kroner i 2013. Det er gitt driftsstøtte til 23 organisasjoner og tilskudd til 21 prosjekter. Det er innvilget støtte til 12 nye prosjekter og støtte til drift av en ny organisasjon.

##### Tilskudd til aktivisering og arbeidstrening av personer med liten eller ingen tilknytning til arbeidsmarkedet i regi av frivillige organisasjoner

I 2013 er den økonomiske rammen ca. 25 mill. kroner. Ved fordeling av midler blir nyskapende tiltak gitt hovedprioritet. Rusmiddelavhengige og tidligere rusmiddelavhengige er en særlig prioritert målgruppe. 40 prosjekter får støtte i 2013. 31 av prosjektene har hovedvekten på arbeidstrening. 9 av prosjektene har hovedvekten på aktivisering og økt mestring i dagliglivet. Store landsdekkende organisasjoner med nettverk og lokale organisasjoner (som Kirkens Bymisjon, Kirkens Sosialtjeneste, Røde Kors, Frelsesarmeen) driver 19 av de 40 prosjektene.



Tilskudd til sosialt entreprenørskap

Bevilgningen for 2013 er nesten 2,8 mill. kroner. Seks virksomheter får tilskudd til å videreføre og videreutvikle sin aktivitet.

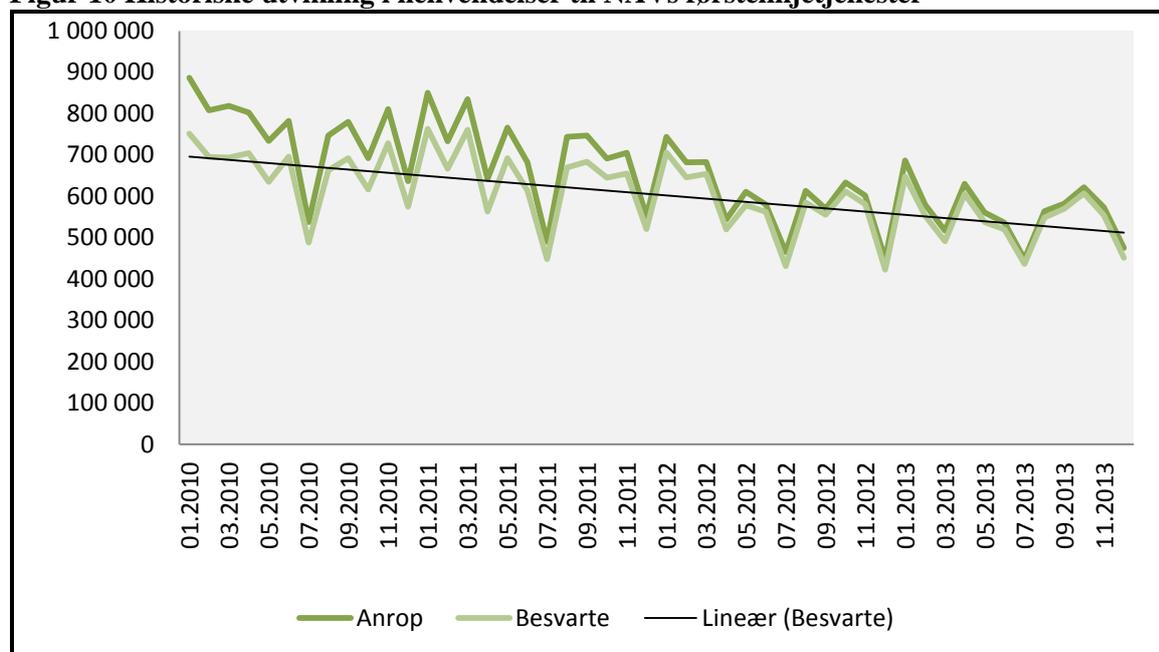
*For nærmere informasjon om tilskudd til frivillige organisasjoner, se vedlegg utfyllende rapportering på delmålene: Delmål 6 «Bedre levekårene for de vanskeligst stilte».*

### 3.7 Delmål 7 Tjenester og informasjon tilpasset brukernes behov

#### 3.7.1 God tilgjengelighet på telefonen og bedre tjenester

I 3. tertial 2013 fikk 71 prosent av brukerne som ringte NAV svar før det var gått 30 sekunder. Dette er i tråd med etatens mål som er 70 prosent besvart innen 30 sekunder. I 2013 var gjennomsnittlig ventetid 30 sekunder og 69 prosent av innringerne fikk raskere svar når de ringte. NAVs førstelinje besvarte 6,5 millioner henvendelser i 2013, jf. figur under.

**Figur 10 Historiske utvikling i henvendelser til NAVs førstelinjetjenester**



På grunn av forventet stor pågang og økt kompleksitet i saker knyttet til uføre, lanserte NAV i desember 2013 tjenesten *Spesialisert veiledning av uføre*. Tjenesten har et eget tastevalg på telefon 55 55 33 33. Den spesialiserte tjenesten skal bidra til at etaten kan håndtere henvendelser i forbindelse med ny uføretrygd og god veiledning til å kombinere arbeid og trygd.

NAV innførte i 3. tertial telefonnummer 55 55 33 36 for arbeidsgivere og leger for å gjøre det enklere for arbeidsgivere og leger å ringe til NAV.

NAV har også utviklet telefontjenestene i NAV Forvaltning i takt med spesialisering av forvaltningsenhetene. Gjennom hele 2013 har tilgjengeligheten blitt bedre. Telefontjenestene bidrar med fagkompetanse på forvaltningsenhetenes områder, og nås av brukerne både gjennom kontaktsentrene og NAV-kontor. Godt samspill mellom enhetene i NAV er viktig for gode helhetlige brukeropplevelser.

NAV arbeider videre med å utvikle tjenesteinnhold og spesialisering i kontaktsentrene. Effekten av modernisering og tjenesteutvikling vil få positive konsekvenser for tjenesteinnhold, men vil også være ressurskrevende for kontaktsentrene.

#### 3.7.2 Økt bruk av selvbetjening på nav.no

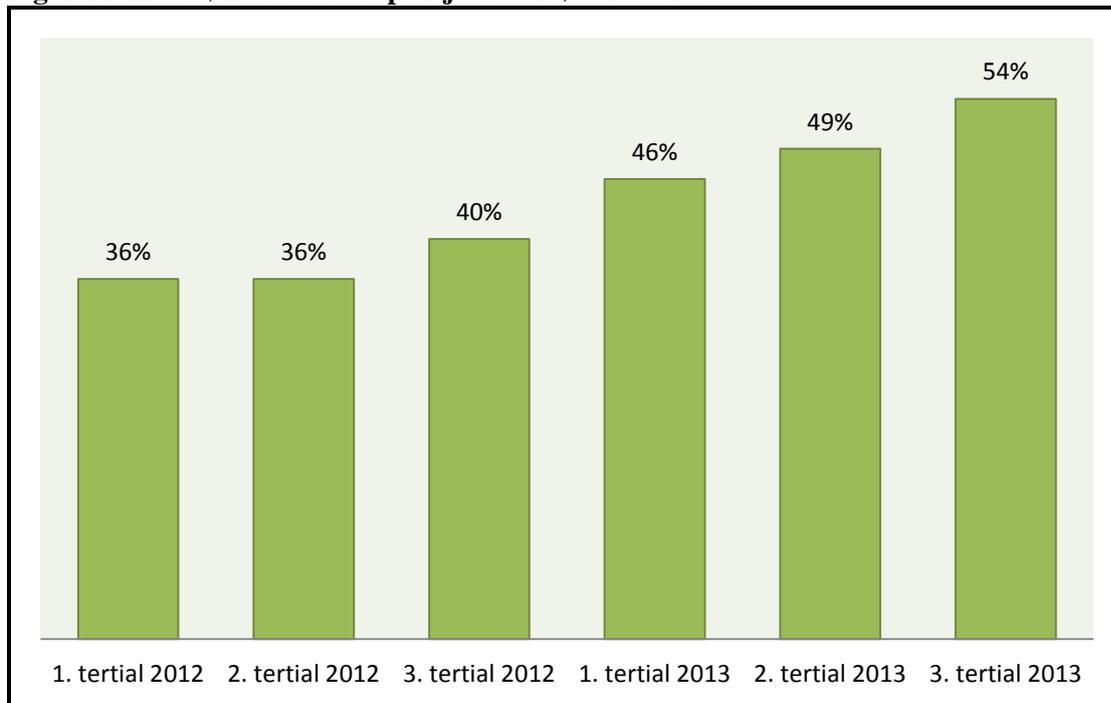
nav.no er mye brukt med over 450 millioner sidevisninger i året og over 80 millioner besøk. NAV arbeider med å utvikle nye nettsider slik at de blir enda mer brukerrettet for å stimulere til økt selvbetjening og slik at flere brukere håndterer egen situasjon.

Bruk av mobile enheter økte i 2012. Denne trenden fortsatte i 2013. Andelen besøk fra mobiltelefoner og nettbrett er nå over 19 prosent. Vi forventer at denne andelen øker, når NAV sine sider fungerer bedre med mobile enheter.

### 3.7.3 Mer enn 50 prosent søker nå alderspensjon elektronisk via nav.no

I 3. tertial var andelen som søkte alderspensjon via nav.no økt til 54 prosent. NAV-kontorene har blitt bedre til å motivere og gi praktisk hjelp til å søke elektronisk. Samlet for året ble resultatet 50 prosent. Dette er godt over etatens mål om minst 40 prosent i 2013.

**Figur 11** Andel søker av alderspensjon som søker via nav.no



### 3.7.4 Om tiltak for å gi god informasjon til brukerne

#### Kanalstrategien

Kanalstrategien skal angi hvordan NAV mest hensiktsmessig møter sine brukere for å nå etatens mål. Eksisterende kanalbruk er blitt kartlagt, og i dette arbeidet ser en på hvordan NAV på best mulig måte kan møte brukerne i fremtiden. Det er stor variasjon mellom formen på brukermøtene. Et brev kan for eksempel ikke sammenlignes med en individuell samtale. Men alt som formidles i brukermøtene er av stor betydning for hvilken holdning brukeren møter NAV med, og i hvilken grad NAV evner å bistå brukeren med å komme tilbake i arbeid. «Arbeid først» skal være førende for NAVs brukerkontakt, også for det videre arbeidet med kanalstrategien.

#### Klarspråk

Med klarspråk mener vi korrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster fra det offentlige. Informasjon fra offentlige myndigheter skal forstås av alle. Derfor er det viktig at språket er klart og brukertilpasset.

NAV avsluttet i 2013 et treårig klarspråkprosjekt der det overordnede målet har vært at medarbeidere i NAV skal utrykke seg klarere, enklere og mer brukervennlig i skriftlig kommunikasjon. Prosjektet har resultert i forbedringer av brev på utvalgte områder ((feilutbetalinger, foreldrepenge, AAP og oppfølgingsvedtaket (§ 14a brevet)). I prosjektet har det i tillegg blitt utarbeidet en ny brevstandard («Slik skriver vi brev i NAV»). Det er dessuten gjennomført en rekke kompetansehevede tiltak for de ansatte slik som e-læringsprogram, samtalepakke, minikurs, foredrag og presentasjoner.

### Om beta nav.no

Arbeidet med ny versjon av nav.no ble påbegynt i 2013. Store deler av arbeidet med å flytte innholdet ble gjennomført i 2013. Ny versjon av nav.no skal lanseres i løpet av 1. halvår 2014 og vil bety en stor forbedring for NAVs brukere. Informasjonen til brukerne vil være vesentlig bedre strukturert og presentert, gjennom en helt ny menystruktur og ett nytt design. Tilpasning til smarttelefon og nettbrett øker også tilgjengeligheten for mange brukere.

### Om Facebook, chat og Twitter

Brukerundersøkelsen som ble gjennomført i november 2013, viser at 95 prosent av de som bruker chat-tjenesten om foreldrepenger får svar på det de lurte på. Tilsvarende resultat for NAV Foreldrepenger på facebook er 84 prosent. Informasjonen som ligger på sosiale medier deles og nyttiggjøres. Undersøkelsen viser at over halvparten av de som ikke har stilt spørsmål selv, også har hatt god nytte av Facebooksiden da de har fått svar på det de lurte på i svarene.

På @NAVnorge, deler vi informasjonen som legges på nav.no og svarer på generelle spørsmål til brukere. Kontoen har i dag 3 517 følgere.

@Alderspensjon og @Arbeidsmarkedet, er ekspertdrevet twitterkontoer. Her deler NAV av sin kunnskap og har dialog med sine følgere. Dette er i all hovedsak journalister, forskere, politikere, partene i arbeidslivet og arbeidsgivere. Det vil si de som er interessert i trender og utviklingen innenfor områdene alderspensjon og arbeidsmarkedet.

### *3.7.5 Om likeverdig tilbud til alle - Tilrettelegging for kommunikasjon på ulike språk overfor brukere*

#### Om hjelpemiddelinformasjonen på nav.no

I 2013 ble det satt i gang et arbeid for å gjøre hjelpemiddelsidene på nav.no mer brukervennlige ved å gjøre informasjonen mer tilgjengelig for enkeltbrukere, arbeidsgivere og samarbeidspartnere. Både innhold og struktur er endret. De nye sidene blir lansert sammen med nye nav.no.

#### Tilrettelegging for kommunikasjon på ulike språk overfor brukerne

nav.no har et eget meny punkt på forsiden som heter «Other languages». Her har vi samlet all informasjon NAV har på fremmedspråk. Hvilken informasjon som blir oversatt til hvilke språk vurderes ut fra behov.

#### Engelsk

NAVs prioriterte fremmedspråk er engelsk. Det er det språket som når flest brukere som ikke har norsk som morsmål. Per i dag er mye av den sentrale faktainformasjonen på nav.no oversatt til engelsk. Det samme gjelder relevante brosjyrer og rundt 80 skjemaer.

I 2013 lanserte vi nettstedet workinnorway.no sammen med flere andre offentlige etater. Nettstedet er en nettveiviser for de som ønsker å jobbe i Norge og som trenger råd og informasjon om jobbsøking, arbeidsliv og flytting. For ytterligere informasjon vises til vedlegg.

På altinn.no har vi sidene «Start and Run Business» i samarbeid med flere andre offentlige etater. Sidene retter seg mot de som skal starte eller drive virksomhet i Norge.

#### Samisk

NAV har oversatt til nordsamisk 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. Det er også inngang til den samiske faktainformasjonen fra de norske sidene under det aktuelle området. NAV har også et eget samisk tilbud på telefon. Tjenesten er bemannet med samisktalende veiledere (nordsamisk).

### 3.7.6 Serviceklageordningen

Det er i 2013 mottatt 5 258 serviceklager. Dette er 144 flere serviceklager enn i 2012. Andelen klager som er mottatt elektronisk, hovedsakelig via nav.no, er i overkant av 90 prosent.

Flest serviceklager er knyttet til dagpenger (1 121), sykepenger (748) og arbeidsavklaringspenger (1 535). Disse klagenes utgjør 65 prosent av totalt antall mottatte klager og andelen har steget sammenlignet med 2012 (55 %). Andel serviceklager på uføreområdet er redusert fra 11 prosent i 2012 til 9 prosent i 2013.

**Tabell 1 Fordeling av årsaker til serviceklager\*, 2013. N=5258**

Årsak	Antall
Urimelig lang saksbehandlingstid	2 099
Ikke fått svar	1 908
Mangelfull veiledning	2 506
Manglende tilgjengelighet	1 281
Misfornøyd med oppfølging	2 878
Uklart eller utilstrekkelig regelverk	948
NAV- ansattes oppførsel	1 958

*\*det er flere årsaker per klage.*

Antall brukere som er misfornøyd med NAV-ansattes oppførsel, er fremdeles høyt. I 37 prosent av serviceklagenes oppgis dette som årsak.

Det høye antallet serviceklager på arbeidsavklaringspenger er urovekkende. Så mye som 64 prosent av brukerne som klager på servicen på dette området, er misfornøyd med oppfølgingen.

#### *Ordning for oppfølging av serviceklager*

Mye tyder på at mange er usikre på hva som menes med de ulike årsakskategoriene og krysser derfor av på flere valg. I nytt system som skal iverksettes i 2014, vil det bli færre og mer tydelige kategorier. Rutinen for oppfølging av serviceklagenes er endret, slik at NAV nå sikrer oppfølging av hver enkelt serviceklage. I tillegg er det presisert at NAV skal møte brukerne på en best mulig måte når serviceklagen følges opp, i personlig møte eller over telefon.

### 3.7.7 Brukerundersøkelser

#### Nasjonale brukerundersøkelser:

##### Andel brukere som opplever god service på telefon.

Det ble rapportert til departementet om dette i virksomhetsrapporten for 1. tertial.

##### Andelen brukere som er fornøyd med helhetlig service og andelen brukere som opplever å bli møtt med respekt.

Det ble rapportert til departementet om dette i virksomhetsrapporten for 1. tertial.

##### Andelen arbeidsgivere som er fornøyd med helhetlig service.

Det ble rapportert til departementet om dette i virksomhetsrapporten for 1. tertial.

#### Brukerundersøkelser på NAV-kontorene

I 2013 ble det gjennomført lokale brukerundersøkelser på NAV-kontorene i 18 fylker, hvorav seks fylker i 1. halvår og 12 fylker i andre halvår. Samlet sett er resultatene på samme nivå som i 2012. Brukernes fornøydhet er gjennomgående noe høyere på denne undersøkelsen enn på den nasjonale personbrugerundersøkelsen.

### 3.7.8 Brukermedvirkning på systemnivå

Arbeids- og velferdsdirektoratet hadde i 2013 fire møter i Sentralt brukerutvalg. Dagsorden til møtene blir utarbeidet av et redaksjonsråd som består av to medlemmer fra brukerorganisasjonene og direktoratet. I 2013 satt medlemmer fra FFO/Unge funksjonshemmede og Velferdsalliansen i redaksjonsrådet. I tillegg har direktoratet hatt dialogarena med brukerorganisasjonene hvor temaet var kunnskapsstrategien.

Fylkene har jevnlig møter i sine brukerutvalg. De største brukerorganisasjonene i de fylkesvise utvalgene er FFO, SAFO (er representert i alle fylker). I noen fylker sitter også LO og NHO i brukerutvalgene.

Direktoratet har i 2013 gjennomført en spørreundersøkelse som var rettet mot det enkelte NAV-kontor. Formålet med undersøkelsen var å få mer kunnskap om hvordan brukermedvirkning ble ivaretatt på systemnivå ved de enkelte NAV-kontorene. Resultatene fra denne undersøkelsen og forslag til tiltak for å styrke den systemrettede brukermedvirkning på NAV-kontor, har vært tema på tre møter i Sentralt brukerutvalg. Direktoratet planlegger i 2014 å iverksette tiltak som kan styrke den systemrettede brukermedvirkningen på lokalt nivå.

Andre temaer i Sentralt brukerutvalg har blant annet vært kvaliteten i brukeroppfølgningen, utviklingen av arbeidsmarkedstiltak, Jobbstrategien, AAP som lønnstilskudd, arbeidet med de konverterte på AAP, NAVs samarbeid med helsevesenet, sikkerhet og tiltak på NAV kontor, spesialisering av forvaltningssenhetene, IKT-satsingen.

### 3.7.9 Universell utforming, inkludert hensynet til taushetsplikt og personvern i NAV-kontorene

Den universelle utformingen benyttes for at alle personer uavhengig av funksjonsevne skal ha god tilgjengelighet til og i våre kontorer. Generelt er bildet at de aller fleste NAV-kontorene har universell utforming. Dette hensynet ivaretas også i planene for ombygging grunnet større behov for sikkerhet. Årsaker til at noen få kontor fortsatt ikke er utformet etter disse kravene er at lokaliseringen i eksisterende (gamle) bygg ikke gjør det mulig eller økonomisk forsvarlig å legge til rette slik kravene er utformet. Ved etablering av nye leiekontrakter er kravene til universell utforming en del av konkurransegrunnlaget for leie av lokaler. Det er også sterkt bevissthet på å sikre hensynet til taushetsplikt og personvern, både ved opplæring av ansatte<sup>34</sup>, og ved at «sensitive» samtaler foregår i egne samtalerom eller «skjermede soner». I samarbeidsavtalene mellom stat og kommunene om NAV-kontoret er det fokus på arbeidet med universell utforming. Status følges løpende opp i partnerskapsmøter og via sikkerhetsansvarlig.

Hovedbilde er at NAV ikke har vesentlige utfordringer på dette området, og det er derfor ikke foretatt ny sentral kartlegging. Enkelte fylker opplyser imidlertid om fylkesvise kartlegginger.

---

<sup>34</sup> Og underskrivelse av taushetserklæring

### 3.8 Delmål 8 Rett stønad til rett tid

#### 3.8.1 Overordnet vurdering av ytelsesforvaltningen

En sentral oppgave på ytelsesområdet er å vurdere vilkårene i søknadene fra brukerne. De fleste av søknadene resulterer i en utbetaling. I 2013 har det vært en gjennomgående bedre resultatoppnåelse både i kapasitet og kvalitet på de fleste områder sammenlignet med året før. Antall saker som venter på behandling er redusert og den positive utvikling for andel behandlede saker innenfor normtiden fortsetter på de fleste områdene. Alderspensjoner på det nasjonale området har stabilt gode resultater. Så godt som alle brukere som fikk sin første pensjonsutbetaling i 3. tertial fikk pengene på konto til riktig tid. Kvalitetsundersøkelsene viser at 98 prosent av søknadene fra brukerne som søkte om ny norsk alderspensjon, fikk vedtak i tide til første pensjonsutbetaling. Ved klageinstansen har det også vært økt produktivitet i klage- og ankebehandlingen de siste årene. NAV Klageinstans har behandlet flere saker i løpet av året med samme antall årsverk til disposisjon. I 2013 økte produktiviteten i klagebehandlingen med ytterligere 17 prosent.

Vi har derimot utfordringer på stønadsområdene uføre og arbeidsavklaringspenger (AAP). I NAV Forvaltning har det vært en tilfredsstillende produksjon på fem av de seks ytelsene som er spesialisert. På uføreområdet har produksjonen vært meget god, men restansene har likevel vokst sterkt på grunn av den store saksinngangen i 2013. Vi venter at antall uføresaker fortsetter å øke også inn i første del av 2014. For AAP har nær 90 prosent av sakene blitt behandlet innenfor fastsatt normtid. Inngangen av saker har vært stigende siden samme tid i fjor. Vi har imidlertid hatt vansker med å følge sakene på en slik måte at vi kan arbeide med de avklarte sakene jevnt over tid. Dette kan føre til kortvarige høye restanser på området.

Kontrollarbeidet har hatt svært god måloppnåelse i 2013. Registerkontrollene nådde målene for året, og dette har bidratt til et godt grunnlag for tilbakekravingsarbeidet. Arbeidet har resultert i en halv milliard kroner i tilbakekrevd beløp for 2013. Denne innsatsen har også betydd svært mye for at vi har økt antallet anmeldelser og anmeldt beløp. Innsatsen ved NAV Kontroll resulterte i en topp i anmeldte beløp på nær 240 millioner kroner i 2013.

Ambisjonene for antall saker for ytelser til under revurdering ble satt høyt for 2013. Resultatene viser at både antall saker går betydelig ned og samlet beløp viser en nedgang, se note 9 i årsregnskapet. Bedre styringsinformasjon blir utviklet videre for blant annet å kunne vise om målene blir nådd for 2014.

Utlandsområdet har hatt særlig oppmerksomhet i 2013. Antall restanser på utlandsområdet er redusert med ca. 30 prosent. Antall saker over ytre grenser er også blitt redusert. Det er dermed en positiv saksutvikling på området til tross for at det har kommet inn svært mange flere saker. NAV Internasjonalt har en stabil resultatoppnåelse gjennom hele året. Det er stor økning i innkomne saker på flere av de viktigste områdene. Andel saker som er behandlet innen normert tid, har økt til nesten 70 prosent og antall saker over ytre grenser har blitt redusert med over 40 prosent.

Et av hovedgrepene for å utvikle ytelsesområdet videre er å endre organiseringen av oppgaveflyten. NAV Forvaltning gjennomførte i 3. tertial spesialisering av pulje 1 i prosjektplanen. Pulje 1 spesialiserte om lag 1/3 av stønadsomfanget. Piloten ble gjennomført i 1. tertial og erfaringene førte bare til mindre endringer i det videre arbeidet. Spesialisering ved pulje 1 inkluderte opplæring av om lag 650 personer. Ekstra fagressurser har bidratt til å holde produksjonen oppe under endringsprosessen. En av stønadene som ble spesialisert var dagpenger. Med én kø på dagpengeområdet har styringsenheten nå større mulighet til å se utfordringene samlet. Virksomhetsstrategiens grep om å følge felles krav til kvalitet og like arbeidsprosesser har bidratt til å tydeliggjøre utfordringene ved tidligere praksis. Vi planlegger å øke kompetansen på disse områdene i 2014.

Klageinstansen gjennomførte tilsvarende spesialisering av oppgaveflyten i 2013. Ny spesialisert oppgavedeling mellom enheter har også på dette området ført til betydelig opplæringsbehov. Våre

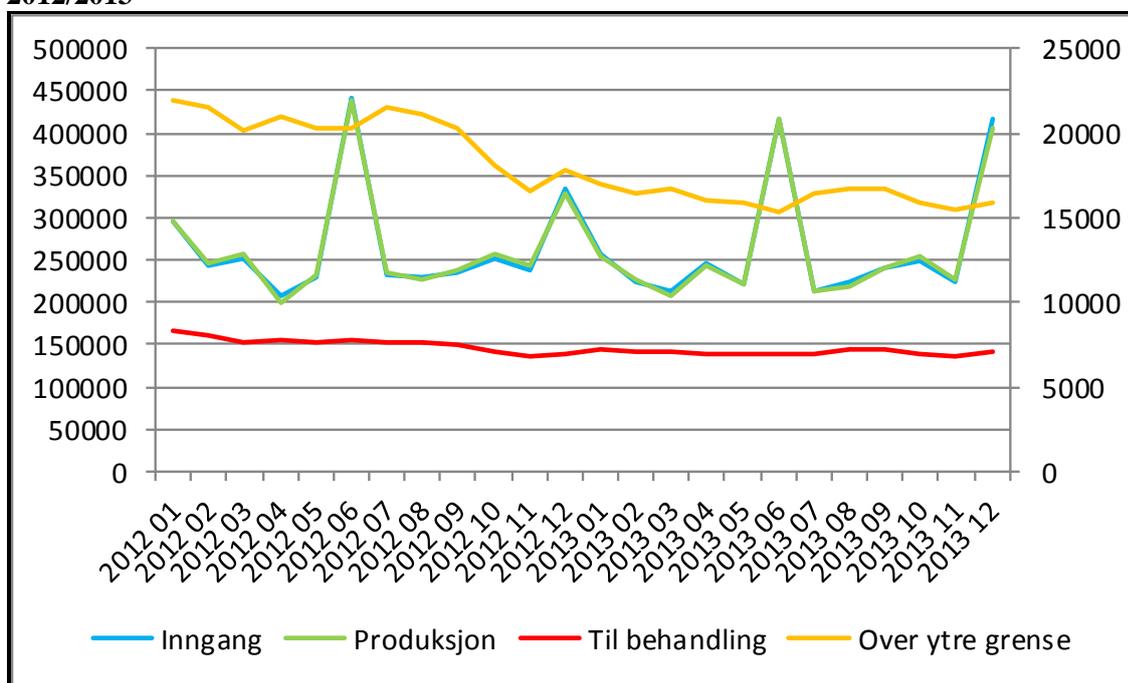
erfaringer så langt er at spesialisering gir bedre mulighet til å sikre lik nasjonal praksis, og klageinstansen har aldri behandlet flere klage- og ankesaker enn i 2013.

I forbindelse med samling av forvaltningsenhetene i ett resultatområde, ble økonomioppgavene spesialisert og lagt til Økonomilinjen. Dette har ført til bedre kvalitet og mer ensartede rutiner.

### 3.8.2 Total saksmengde i NAV

Innsatsen med å styre saksmengden gjøres både ved å rydde i og å behandle gamle saker slik at antallet over ytre grense reduseres. Det totale antallet saker til behandling har hatt en stabil utvikling i 2013, mens saker over ytre grenser har fått en svak reduksjon. Inngang og produksjon er tatt med i figuren under som henholdsvis blå og grønn linje. De store toppene i juni 2012 og juni 2013 synliggjør endringsvedtak i forbindelse med grunnbeløpsreguleringen av arbeidsavklaringspenger. De store toppene i desember gjelder automatiske endringer i pensjonsytelsene etter at årets ligning foreligger.

**Figur 12 Total saksmengde i NAV\*. Søknad, revurdering, klage og anke. Alle fagsystemer. 2012/2013**



\*Inngang, produksjon og til behandling, venstre akse. Antall over ytre grense, høyre akse

### 3.8.3 Utbetaling av ytelse til rett tid<sup>35</sup>

Ved utgangen av 2013 er andel saker behandlet innen normert tid i hovedtrekk på samme nivå sammenlignet med utgangen av sist år. Imidlertid var variasjonen mellom ytelsesområdene større i 2012. Vi har dermed oppnådd en jevnere sakstidsoppnåelse mellom ytelsesområdene i 2013. Dette indikerer en positiv sammenheng med mer enhetlig styring av forvaltningsområdet.

<sup>35</sup> Jf. Note 5 Tilskudds- og stønadsforvaltning i kapittel 6



**Tabell 2 Andel saker behandlet innen normert tid 2013**

Stønadsområde	Krav	2012 3. tert	2013 Jan	2013 Feb	2013 Mar	2013 Apr	2013 Mai	2013 Jun	2013 Juli	2013 Aug	2013 Sep	2013 Okt	2013 Nov	2013 Des
<b>I alt</b>	<b>75</b>	<b>80</b>	<b>77</b>	<b>79</b>	<b>83</b>	<b>82</b>	<b>85</b>	<b>86</b>	<b>83</b>	<b>80</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>84</b>	<b>83</b>
Arbeidsavklaringspenger*	75	91	85	91	93	91	87	91	87	84	91	91	89	87
Barnetrygd	75	79	80	83	86	83	81	77	84	77	77	78	81	85
Eneforsørger	75	65	65	76	81	78	82	78	82	81	77	72	74	73
Grunn og hjelpestønad	75	90	93	95	93	93	97	97	95	91	91	90	91	96
Hjelpemidler	75	87	77	77	83	84	91	91	87	86	93	91	90	88
Medlemskap	75	46	72	85	82	73	82	76	72	58	72	63	66	79
Supplerende stønad	75	91	89	82	86	84	87	85	82	84	89	84	94	98
Yrkesskade	75	91	88	91	92	91	89	92	85	79	89	91	91	90
Gjenlevendeytelse	75	75	80	78	86	72	83	81	74	73	83	82	80	86
Uførepensjon	75	54	63	66	70	74	70	75	73	75	68	73	73	69
Barnebidragsområdet	75	61	55	59	69	65	67	74	79	70	76	75	72	69
Foreldrepengeområdet	75	77	79	81	83	79	79	80	76	66	70	72	75	78
Kontantstøtte	75	66	73	72	73	72	72	77	76	79	72	76	76	82

\*Gjelder pengevedtaket, § 11-13

Andelen saker som behandles innen normert tid er godt over etatens krav på 75 prosent. Fortsatt er det sviktende måloppnåelse på enkelte områder. Behandlingen av medlemskapsaker er sesongavhengig og viser derfor fortsatt større variasjoner enn andre fagområder. Det er likevel positivt at resultatene nå viser mindre sesongmessige variasjoner og er nærmere måloppnåelse i 2013.

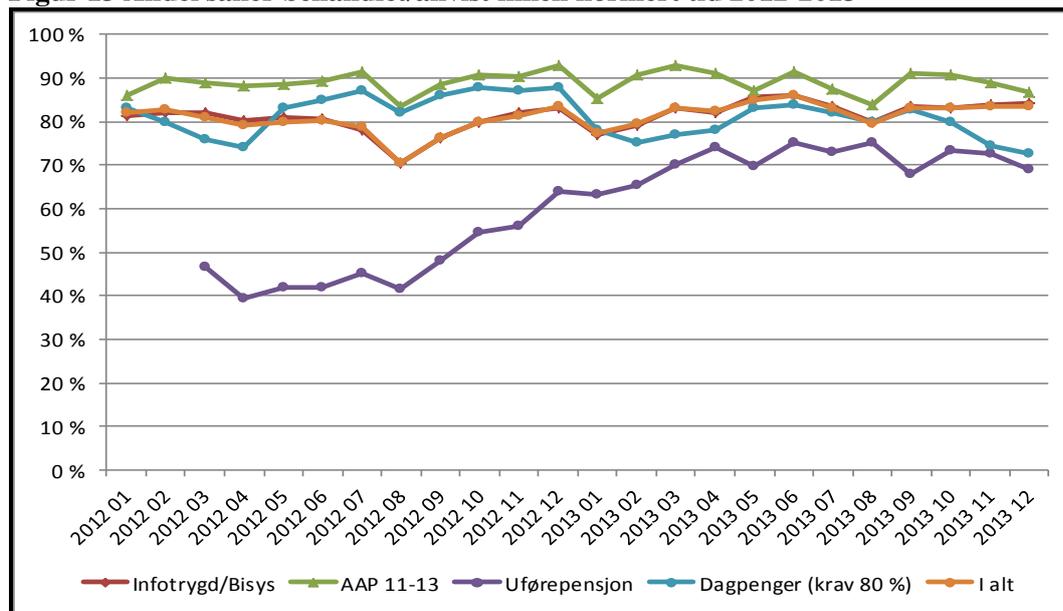
#### *Utfordringer og tiltak*

Familieområdet har bedret resultatene gjennom året, selv om nytt regelverk for foreldrepenge fra 1. juli medførte ekstra utfordringer i saksbehandlingen. Praktisering av det nye regelverket krever flere manuelle oppfølginger og registreringer. Dette vises i de første høstmånedene.

Etaten har endret sitt normtidskrav fra to til tre måneder på barnebidragsområdet. Endringen er begrunnet i det kontradiktoriske prinsipp, det vil si at den ene part skal uttale seg om opplysninger fra den andre part. Dette tar tid og er ofte ikke praktisk mulig med en frist på kun to måneder. I statistikkinformasjonen ble endringen først effektivt i slutten av mai. Tabellen viser derfor først bedre måloppnåelse i siste halvår av 2013. Vi antar at denne kravendringen i større grad bidrar til mer realistisk og positiv mestringssituasjon for medarbeiderne. Ved å sammenligne gjennomsnittlig saksbehandlingstid for 2012 og 2013 har vi klart å redusere denne med 3 dager. Dette indikerer at tiltaket kan ha bidratt til en raskere saksbehandling, jf. også pkt.3.10.2.

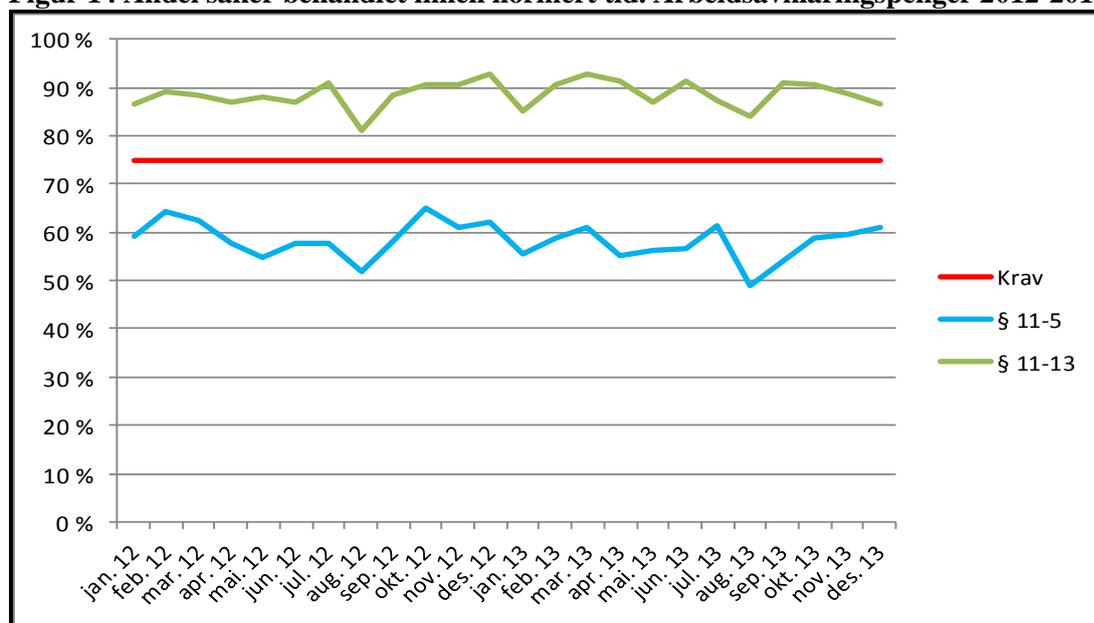
#### *Høy andel saker blir behandlet innen normert tid*

Etaten har tidligere hatt store utfordringer med uføreområdet. I 2013 viser resultatene god utvikling. Behandling av saker innen normert tid har økt fra 53 prosent i 3. tertial i 2012 til 69 prosent i 2013. Imidlertid har økningen av saksinngangen i siste tertial vært krevende.

**Figur 13 Andel saker behandlet/anvist innen normert tid 2012-2013**

I de tilfeller hvor kravet er fremmet for tidlig, det vil si før arbeidsevnen er avklart, skal NAV-kontorene gå i dialog med bruker om å trekke kravet inntil en arbeidsevnevurdering er gjennomført. NAV-kontoret kan også gi tilbakemelding til forvaltningseenheten om at saken skal behandles med foreliggende dokumentasjon. Vår erfaring, er at søknadene i hovedsak blir behandlet i løpet av få dager, der arbeidsevnevurderingen foreligger fra start.

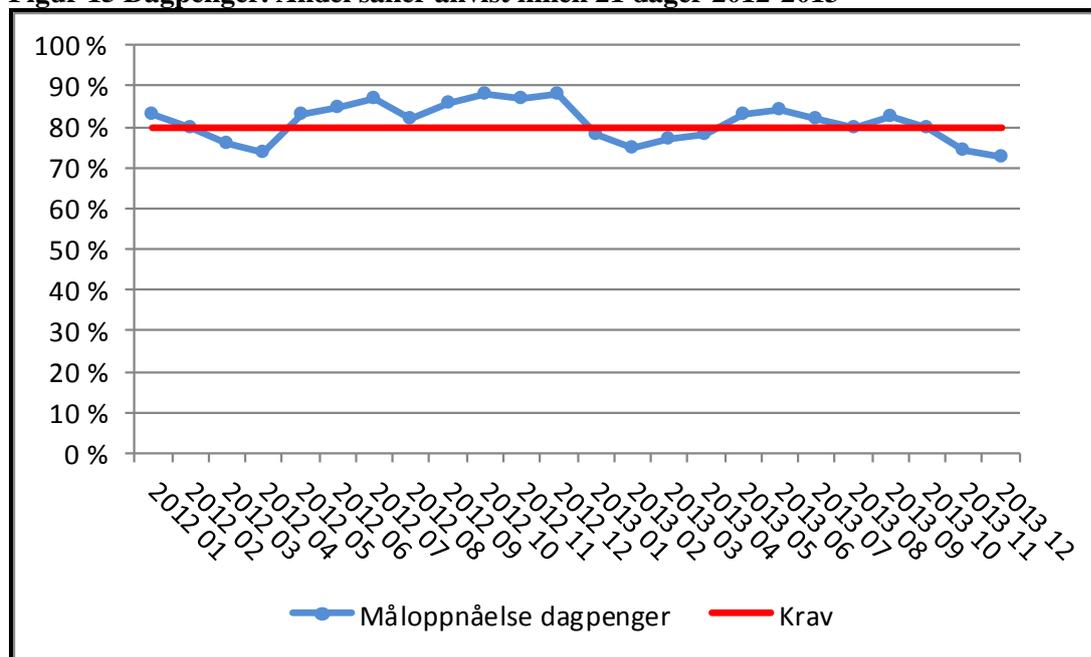
Saksbehandlingen på AAP er todelt (se figur 14 under). NAV-kontorene fatter vedtak etter § 11-5 (arbeidsevne), mens NAV Forvaltning fatter vedtak etter § 11-13 (økonomisk ytelse). Måloppnåelsen for oppfølgingen av arbeidsevnevurderingen (§ 11-5) ligger på omtrent samme nivå som i fjor. Beslutning om økonomisk ytelse (§ 11-13) ligger fortsatt godt over målkravet på 75 prosent.

**Figur 14 Andel saker behandlet innen normert tid. Arbeidsavklaringspenger 2012-2013**

På dagpengeområdet har resultatene ligget både rett under og over målkravet på 80 prosent gjennom 2013 (se figur 15). Inngangen i årets første måneder er som regel høy. Andelen anviste saker har holdt

over 80 prosent store deler av året, til tross for at området ble spesialisert. Det er indikasjoner på at antall dagpengesaker forventes å øke i 2014. Dette vil kunne utfordre resultatoppnåelsen i 2014.

**Figur 15 Dagpenger. Andel saker anvist innen 21 dager 2012-2013**



### Utfordringer og tiltak

På tross av oppløftende resultater i 2013, vil det være store utfordringer på AAP området i 2014. Omfanget av saker stiger og utfordringene med å få kontroll på det store antallet kommende søknader fra AAP-brukere som har benyttet hele sin periode, vil være krevende langt inn i 2014. For å ta unna denne økningen benyttes det nå både flere medarbeidere og overtid. Restanseutviklingen på uførepensjonsområdet vil fortsatt ha høy oppmerksomhet og sees i sammenheng med de kommende AAP-sakene. Det er tett oppfølging av de utfordringene som er knyttet til konverteringen av disse brukerne til annen økonomisk ytelse.

En av utfordringene på dagpengeområdet har vært å bygge opp ny kompetanse samtidig med et høyt arbeidspress. Samordning av området med bruk av én kø, gir større mulighet til å se et felles utfordringsbilde. Virksomhetsstrategiens grep om å følge felles krav til kvalitet og like arbeidsprosesser har bidratt til å tydeliggjøre utfordringene ved tidligere praksis.

#### 3.8.4 Andel alderspensjonister som får svar minst en måned før ønsket uttak

På det nasjonale pensjonsområdet utførte NAV stabilt gode tjenester til brukerne. Andel som får svar minst en måned før uttak, ligger på 97 prosent i 2013. NAV Pensjon har opprettet systemer for å holde oversikt over nye krav, slik at saksbehandlerne kan identifisere kravene i tide. Dette gir mulighet til å følge opp at 99 prosent av alle brukere som fikk sin første pensjonsutbetaling i 3. tertial, mottok penger på konto til riktig tid. Styrket produksjonsstyring gir god kontroll over restansene og en optimal produksjonssituasjon tilsier at de samlede restansene til NAV Pensjon bør være seks ukers inngang.

#### 3.8.5 Utvikling i saksbehandlingstid for sykepengesaker

Sykepengesaker skal ikke ha lenger saksbehandlingstid enn fire uker. Det er 19 enheter som behandler sykepengesaker. Fire enheter har mindre avvik fra målkravet. Det gjelder få saker og hovedtyngden av sakene behandles innen 14 dager.

#### 3.8.6 NAV Internasjonalt

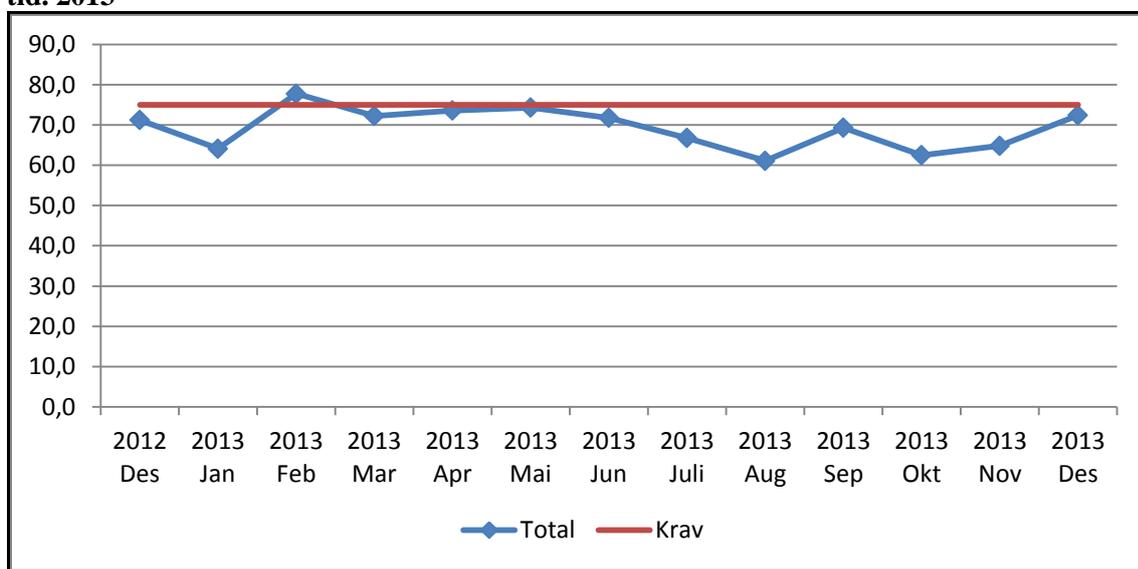
*Sykmeldte som oppholder seg i utlandet, følges tettere opp*

NAV Internasjonalt hadde tidligere utfordringer med å følge opp sykmeldte som har sykepengerettigheter fra Norge, men som oppholder seg i bostedslandet og bruker lege der. NAV Internasjonalt har organisert seg med egen oppfølgingsseksjon. Ambisjonsnivået er at brukere i utlandet i prinsippet skal følges opp på samme måte som alle andre. Selv om oppfølgingen av utlandsbrukerne gjøres med samme systemstøtte som for de nasjonale brukerne, viser det seg at det fortsatt er tekniske utfordringer. Det er gjennomført dialogmøte 2 for 48 prosent av brukerne (basert på et lavt antall tilfeller). Det er erfaringsmessig vanskeligere å gjennomføre dialogmøte 2 innen 26 uker når bruker er bosatt i utlandet. Det arbeides videre med å utvikle manuelle rutiner for brukere bosatt i utlandet.

#### *Redusert saksbehandlingstid på flere ytelsesområder*

NAV Internasjonalt fortsetter sitt forbedringsarbeid for å nå NAVs normtidskrav. I 2013 var andelen saker behandlet inne normtidskravet 67 prosent. Dette tilsvarer mer enn 24 prosentpoeng bedre resultat sammenliknet med 2012. Av 13 ytelsesområder har 9 områder bedret måloppnåelsen i 2013.

**Figur 16 Utvikling i saksmengde\* NAV Internasjonalt. Andel saker behandlet innen normert tid. 2013**



\*Figuren inkluderer ikke unntakssakene som utgjør en vesentlig del av totalvolumet for resultatområdet

#### 3.8.7 Innkreving av trygdeavgift som er overført 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 ble ansvaret for innkreving av trygdeavgift for flere grupper overført fra NAV til Skatteetaten. Rutinene for samhandling er oppdatert etter 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.

#### **Utfordringer og tiltak**

Målet 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. Ved overføringen oppstod det behov for å gi Arbeids- og velferdsetaten hjemmel til å fastsette avgift for de medlemsgrupper som ikke var overført til Skatteetaten. Hjemmel ble gitt i forskrift av 29. april 2013 med virkning fra og med inntektsåret 2013. I tråd med gjeldende rutine foretar NAV Internasjonalt den endelige avgiftsfastsettelsen i form av årsavregning innen 18 måneder fra avsluttet kalenderår.

Arbeids- og sosialdepartementet har sammen med Finansdepartementet bestilt en utredning fra Arbeids- og velferdsdirektoratet og Skattedirektoratet om løsninger for avgiftsinnkrevningen på kort og lang sikt. Utredningen hadde frist 1. februar 2014 og skal følges opp av departementene i 2014.

### 3.8.8 EESSI

Europaparlamentets og Rådets forordninger 883/04 og 987/09 om elektronisk utveksling av opplysninger mellom landene trådte i kraft 1. juni 2012. Sentrale komponenter som skal utvikles av EU, er ennå ikke på plass. Den nyeste tidsplanen fra EU viser produksjonssetting av den sentrale løsningen ved utgangen av 2015. Etter denne dato har medlemslandene 24 måneder på seg til å koble seg til løsningen. NAV må med andre ord være tilkoblet ved utgangen av 2017.

### 3.8.9 Klagesaksbehandlingen i forvaltningen og NAV Klageinstans

Det kan klages på to nivåer i etaten, som igjen kan påklages til Trygderetten. Økt produksjon av saker i etaten bidrar til å redusere restansmengden som igjen fører til økt tilgang av klagesaker for begge klagenivåene.

#### *Fortsatt stor andel omgjøringer for avslagene i førsteinstans*

For Infotrygd/Bisys-ytelsene er det mindre endringer i resultatene sammenlignet med 2012. Områdene med størst avslagsprosent er stønad til enslig forsørger (28,4 %) og grunn og hjelpestønad (36,4 %). Avslagsprosenten for Arena-ytelsene har blitt redusert i 2013. Andelen omgjøringer for Infotrygd og Bisys -ytelser holder seg stabilt. Høyest er omgjøringen på barnebidrag med 61,3 prosent. Det er også høy omgjøring i førsteinstans for pleiepenger (33,1 %), foreldrepenger (32,6 %) og enslig forsørger (31,1 %).

For AAP ble 29,6 prosent av klagesakene omgjort i førsteinstans. Det arbeides med å fremskaffe korrekte tall for pensjonsytelsene.

**Tabell 3 Klagesaker. Andel avslag og omgjøringer i forvaltningen**

	2012		2013	
	Avslag %	Omgjøringer %	Avslag %	Omgjøringer %
Arenaytelser	26,0		21,4	29,6*
Infotrygd/Bisysytelser	10,4	41	11,1	40,0

\*foreløpig kun for AAP

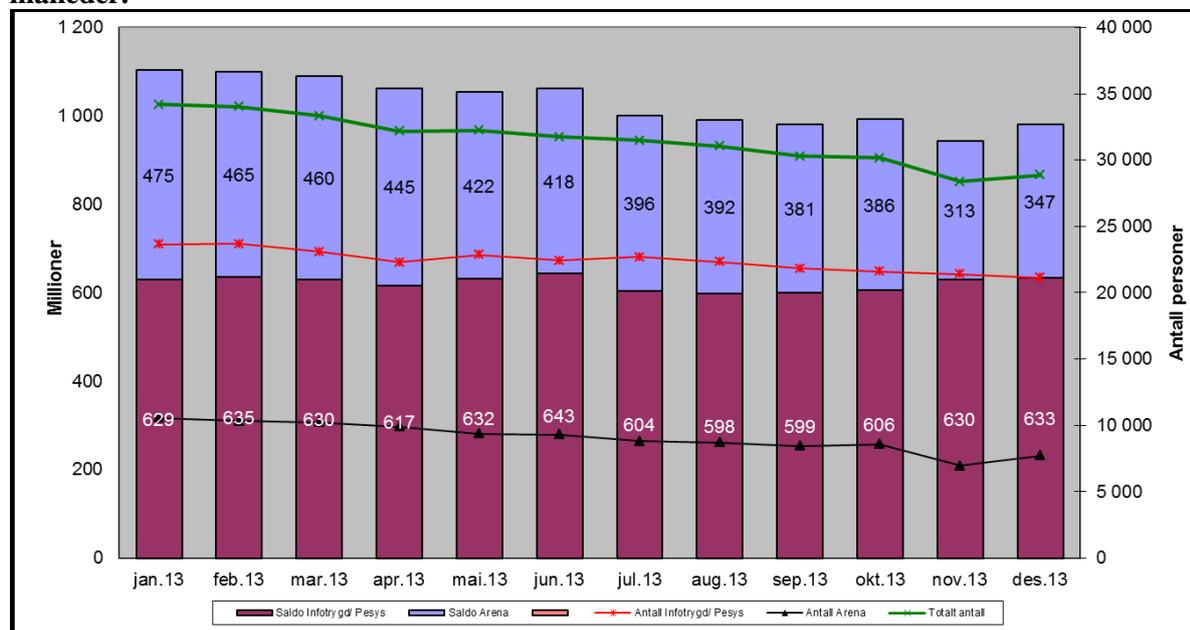
#### *Stabil omgjøringsfrekvens i NAV Klageinstans*

I ca. 31 000 klagesaker til NAV Klageinstans resulterte behandlingen i 12 prosent omgjøringer i 2013. Tilsvarende tall for Infotrygd og Bisys er 14,3 prosent mot 15,3 prosent for 2012. Ved klagebehandlingen i saker fra Pesys ble 10,9 prosent av sakene i 2013 omgjort mot 9,0 prosent for 2012.

#### *Resultater fra Trygderetten*

I 2013 behandlet Trygderetten 2 339 ankesaker fra NAV. Av disse 2 339 trygderettssakene ble 23 prosent omgjort ved at vedtaket ble opphevet eller ved at bruker fikk helt eller delvis medhold i sin anke. Dette er på nivå med resultatene for 2012.

## 3.8.10 Ytelser til revurdering og effektiv innkreving

**Figur 17 Ytelser under revurdering fordelt etter fagsystem. Antall og saldo i mill. kroner siste 12 måneder.\***

\* Infotrygd/Pesys: omfatter Uførepensjon, Enslig forsørgere, Gjenlevende ektefelle og Barnetrygd.

Arena omfatter Dagpenger og Arbeidsavklaringspenger. På dette området har vi kun antall tilfeller. Beløpet er beregnet ut fra snittbeløp per sak kr 45 000. Søylene viser saldo i mill. kroner. Linjene viser antall saker.

**Status**

NAVs egne prioriteringer på revurderingsområdet har medført at saker ikke har blitt regnskapsmessig postert ut av kontoen. Ved utgangen av 2013 omfatter regnskapet et høyere beløp og antall saker enn restanser i saksbehandlingen. Dette er synliggjort i regnskapet, jf. Note 9 til årsregnskapet.

Regnskapet for revurderte ytelser viser 633 mill. kroner per 31. desember og er fordelt på 21 148 saker. Ser en bort fra sakene som ikke er postert ut av regnskapet, er den reelle restansen i saksbehandlingen på 516 mill. kroner fordelt på ca. 18 000 saker. I tillegg er det 7 722 saker som gjelder dagpenger og arbeidsavklaringspenger som er beregnet til å utgjøre ca. 347 mill. kroner ut fra gjennomsnittstall i tilbakekrevings saker i 2013 på dette området.<sup>36</sup>

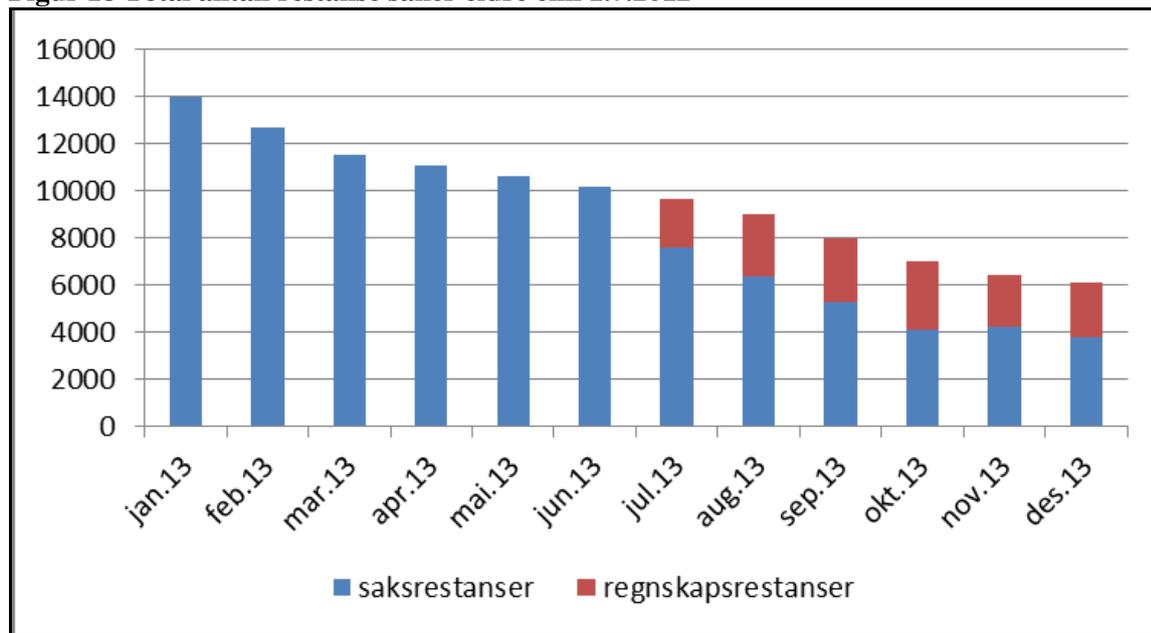
**Restansene på vei nedover på pensjonsområdet**

Pensjonsområdet utgjør 371 mill. kroner fordelt på 9 000 saker. Både antall saker og beløp går ned i 2013. Inngangen av tilbakekrevings saker går ned, mens produksjonen de siste månedene er høyere enn inngangen. Det viser at etaten har stabilisert produksjonen for behandling av tilbakekrevings saker og restansene er på vei nedover.

Etaten har i 2013 utarbeidet nye styringsparametere for å nå etatens overordnede mål til 2014. Målet var at restansesituasjonen på dette området ikke skulle overstige seks måneders produksjon. For å sikre at sakene med høyest beløp ble behandlet først og at de eldste sakene ble ferdigbehandlet satte etaten følgende mål for 2013:

- Ingen saker med feilutbetaling over 2/3 G skal være eldre enn seks måneder (saker vedrørende dagpenger kan ikke måles)
- Ingen saker eldre enn (registreringsdato) 1. juli 2012

<sup>36</sup> Se også note nr. 9 i kap. 6 Noter

**Figur 18 Total antall restanse saker eldre enn 1.7.2012**

Andelen gamle saker er betydelig redusert, men målene for 2013 ble ikke nådd fullt ut.

#### Utfordringer og tiltak

I gjennomsnitt kommer det inn ca. 5 000 – 6 000 nye saker per måned, og produksjon er i overkant av 6 000 saker per måned. Den totale restansen på området i 2013 er redusert med ca. 5 000 saker. Legger en til grunn samme utvikling fremover, vil det fortsatt gå noe tid før hovedmålet er oppnådd. Området følges opp månedlig i direktoratet.

Etaten vil i 2014 sette nye mål for å sikre at sakene med høyest beløp blir behandlet først og at de eldste sakene blir ferdigbehandlet. Ett mål er at det ved utgangen av 2014 ikke skal være revurderingssaker som er registrert før 1. januar 2014.

#### 3.8.11 Arbeidet mot trygdesvindler og resultater av arbeidet

##### Størrelsen på anmeldte beløp økte i 2013

Anmeldt beløp økte fra ca. 210 mill. kroner i 2012 til ca. 240 mill. kroner i 2013. Dette er en økning på vel 13 prosent. Av de anmeldte forhold gjelder 57 prosent ytelsen dagpenger, mens 16 prosent gjelder arbeidsavklaringspenger (AAP). Det har i 2013 vært en betydelig økning i anmeldelser som gjelder AAP. Økningen skyldes hovedsakelig en videreutvikling av metodene for å identifisere risikosaker, samt nedbygging av restanser.

**Tabell 4 Antall anmeldelser, beløp og antall saker 2010 - 2013**

	2010	2011	2012	2013
Antall anmeldelser	975	1 358	1 199	1 318
Beløp (mill. kroner)	134	189	211	239
Antall saker	1 026	1 396	1 265	1 378

Se Statistikk trygdemisbruk året 2013: <https://www.nav.no/Om+NAV/Tall+og+analyse/Annen+statistikk/Trygdemisbruk>

#### Områder som er særlig utsatt for trygdesvindler

Erfaringsmessig er transport, renhold, servering og bygg- og anleggsbransjen risikobransjer når det gjelder trygdesvindler. I tillegg anser vi også de fem bransjene som omfattes av Skatteetatens nye regelverk mht. personallister, som risikobransjer. I tillegg til serveringsbransjen dreier dette seg om bilverksteder, bilpleie, frisører og skjønnhetspleie.

De fleste som anmeldes for trygdesvindel, er mottakere av dagpenger og arbeidsavklaringspenger som fører for få timer i meldekortene til NAV. I disse sakene kontrolleres omfanget av arbeidsaktiviteten til den enkelte stønadsmottaker. Den nest hyppigste formen for svindel skjer når mottakere av inntekts-avhengige ytelser som sykepenger, overgangsstønad og uførepensjon, har høyere arbeidsinntekt enn de faktisk har lov til ved siden av stønaden. Disse sakene avdekkes i maskinelle etterkontroller. En tredje hovedgruppe av anmeldelser gjelder enslige forsørgere som gir feil opplysninger om samliv til NAV.

I 2013 har vi registrert vekst i antall anmeldelser i saker der brukerne oppholder seg i utlandet mens de mottar stønader som ikke er forenlig med utlandsopphold, fordi oppholdet ikke er godkjent av NAV. Dette gjelder primært for ytelsene dagpenger og arbeidsavklaringspenger, men er også relevant for andre ytelser.

Svart arbeid er også en betydelig risikofaktor for trygdesvindel. Det er vanskelig å avdekke slik svindel. Avdekking forutsetter blant annet et godt samarbeid med Skatteetaten og en effektiv håndtering av interne tips og tips fra andre etater, publikum mv. I 2013 sentraliserte vi mottaket av tips til én kontrollenhet. Dette ble gjort for å effektivisere arbeidet.

Organisert kriminalitet er også et område som kjennetegnes av trygdesvindel. Arbeidet med slike saker er sentralisert i ett team. I 2013 ble det anmeldt et større sakskompleks og flere store saker er under utredning.

Trygdesvindel med identitetsproblematikk vurderes som en økende trussel. Det er utfordrende for etaten å møte denne trusselen. NAV er avhengig av et godt samarbeid med andre etater og deltar i ID-nettverket til Nasjonalt ID-senter.

#### *Handlingsplan mot trygdesvindel*

I brev av 8. april 2013 til Arbeidsdepartementet redegjorde vi for arbeidet med å forebygge og avdekke trygdesvindel. Det er utarbeidet en handlingsplan med oppfølging av tiltak som foreslått i rapportene om trygdesvindel (Proba samfunnsanalyse, 2011 og 2013). Tiltakene er innenfor områdene regelverk, informasjon til og oppfølging av bruker, saksbehandling og organisering, samhandling internt i NAV og med andre etater, og kontroll, analyse og læring. Et av tiltakene er å vurdere utvidet bruk av administrative sanksjoner. Flere tiltak omhandler styrket samhandling mellom NAV, Arbeids-tilsynet, Skatteetaten, Politi og påtalemyndighetene. Det er også flere tiltak som gjelder den analytiske tilnærmingen i kontrollarbeidet, herunder videreutvikle og effektivisere registersamkjøringer mv. Tiltakene i handlingsplanen vil bli slutført i 2014.

Vi viser også til brev av 6. februar 2014 til Arbeids- og sosialdepartementet der vi redegjør nærmere om NAVs arbeid med tiltakene i Regjeringens handlingsplan mot økonomisk kriminalitet.

#### *Om behovet for nye eller supplerende virkemidler*

I 2013 ble hjemmelsgrunnlaget for masseinnhenting av opplysninger i kontrolløyemed styrket ved en lovendring, jf. folketrygdloven § 21-4 d. For å effektivisere kontrollarbeidet ytterligere vurderer vi nå behovet for en presisering av denne bestemmelsen. Dette er tatt opp med departementet, senest ved brev av 27. desember 2013. Videre er behovet for administrative sanksjoner ved mindre alvorlige lov- overtreddelser vurdert.

#### *Internasjonalt samarbeid*

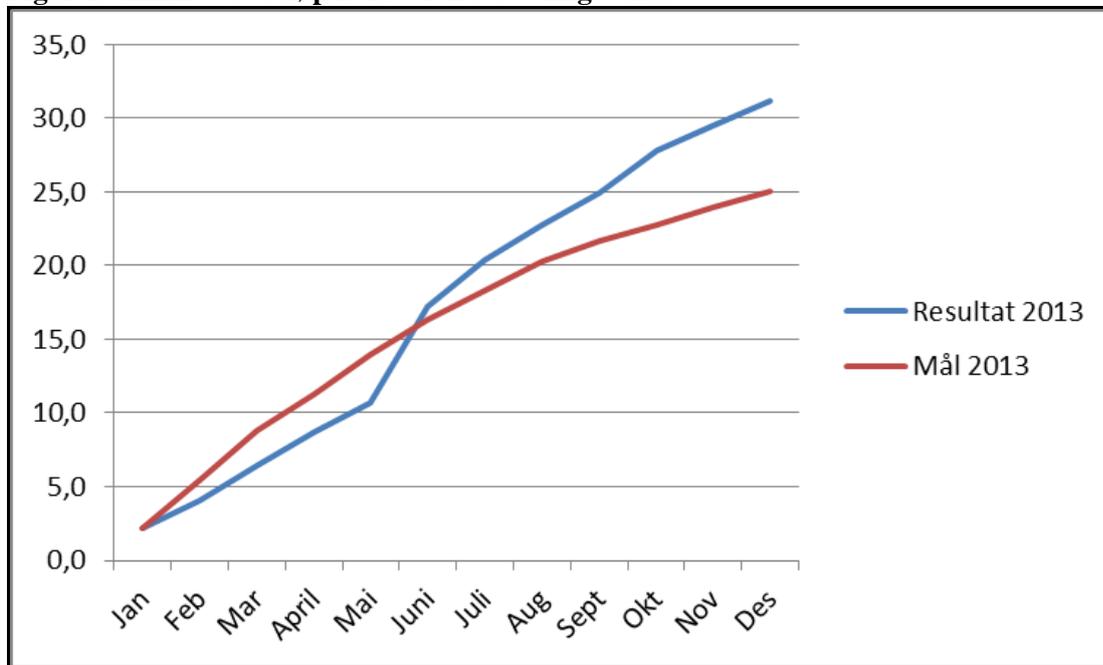
I 2013 ble det etablert et nasjonalt kontaktpunkt for samarbeid om bekjempelse av svindel med trygd og helserefusjoner mellom medlemslandene i EU/EØS. NAV Kontroll ivaretar denne funksjonen på vegne av HELFO og NAV.



## 3.8.12 Innkrevingsarbeidet

**Innkrevning feilutbetaling:**

Hovedmål i 2013: Innkrevd beløp i Feilutbetalingsaker skal være 25 prosent av gjennomsnittlig utestående ikke foreldet beløp til innkreving. Dette målet ble innfridd med god margin.

**Figur 19 Innkrevede beløp 2013 – feilutbetalingsaker**

Det ble i 2013 innkrevd 606,2 mill. kroner i feilutbetalte saker, av dette var 131,8 mill. kroner resultat av skattemotregning.

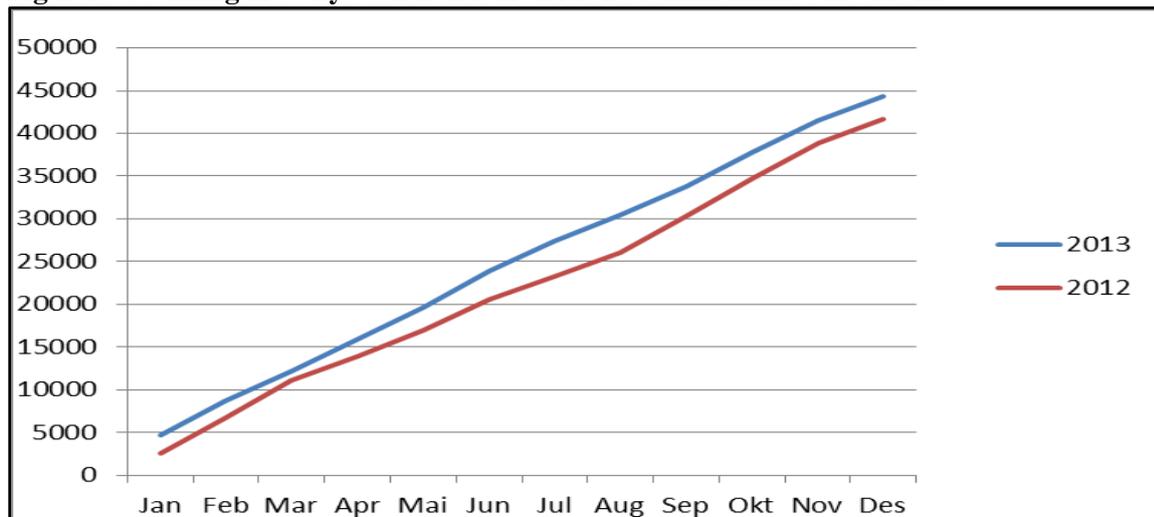
Innkrevd beløp i feilutbetalingssakene er 32,5 mill. kroner bedre enn i 2012. Økningen vurderes i hovedsak å være et resultat av merinnkrevingsprosjektet og god skattemotregning.

Årsaken til at økningen ikke er høyere er at det kom 8 000 færre feilutbetalingsaker til innkreving i 2013 enn i 2012.

**Antall saker og beløp som overføres til NAV Innkreving:**

Området omfatter feilutbetalingsaker, SYFO-gebyrer, SED – innkreving på vegne av utenlandske myndigheter, misligholdte billån, misligholdt premieinnbetaling Garantikassen for fiskere, tvangsmulkt/gebyrer tilknyttet Aa-registeret og regresskrav for utbetalte dagpenger og feilutbetalinger i forbindelse med Lønnsgarantiordningen.

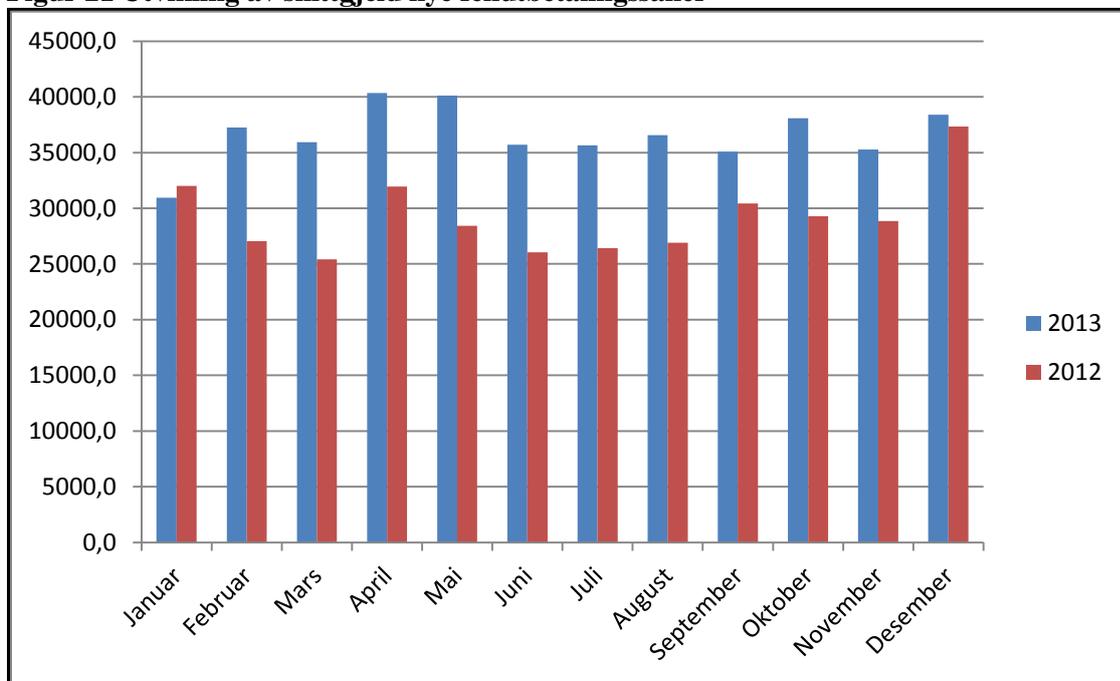
Grafen gir en oversikt over utviklingen av nye krav som overføres til innkreving. Feilutbetalinger utgjør hovedtyngden av de totale saker som overføres.

**Figur 20 Utviklingen av nye saker til NAVI i 2013 sammenliknet med 2012**

Totalt er det overført 44 482 antall nye saker i 2013. Samlet viser statistikken 9 500 flere SYFO-gebyr saker til innkreving i 2013 enn i 2012, og 8 000 færre feilutbetalingssaker. Ellers er det bare mindre endringer.

Vi vurderer at reduksjonen i antall feilutbetalingssaker til innkreving i hovedsak skyldes endringer gjort i regelverket slik at saker under fire ganger rettsgebyret ikke overføres for innkreving.

Beholdning saker til innkreving er 42 221 per 31.12.2013. Dette gir en netto økning på vel 1 100 saker sammenliknet med samme tidspunkt i 2012. Total gjeld per 31.12.2013 er 2 054 mill. kroner. Beløpet gjelder «Andre krav området» inkludert renter og gebyrer, men eks. uerholdelig.

**Figur 21 Utvikling av snittgjeld nye feilutbetalingssaker**

**Tabell 5 Utvikling av feilutbetalingsaker 2012-2013 (mill. kroner)**

	2013	2012	Endring
Antall nye feilutbetalingsaker	27 726	35 720	-7 994
Gjeld nye saker	1 014	1 028	- 14
Gjennomsnittlig startgjeld på feilutbetalingsaker	36 580	28 793	7 787
Innkrevd beløp	606	573	33
Totale gjeld inkl. gebyr, feilutbetalingsaker pr 31.12.	1 900	1 642	258

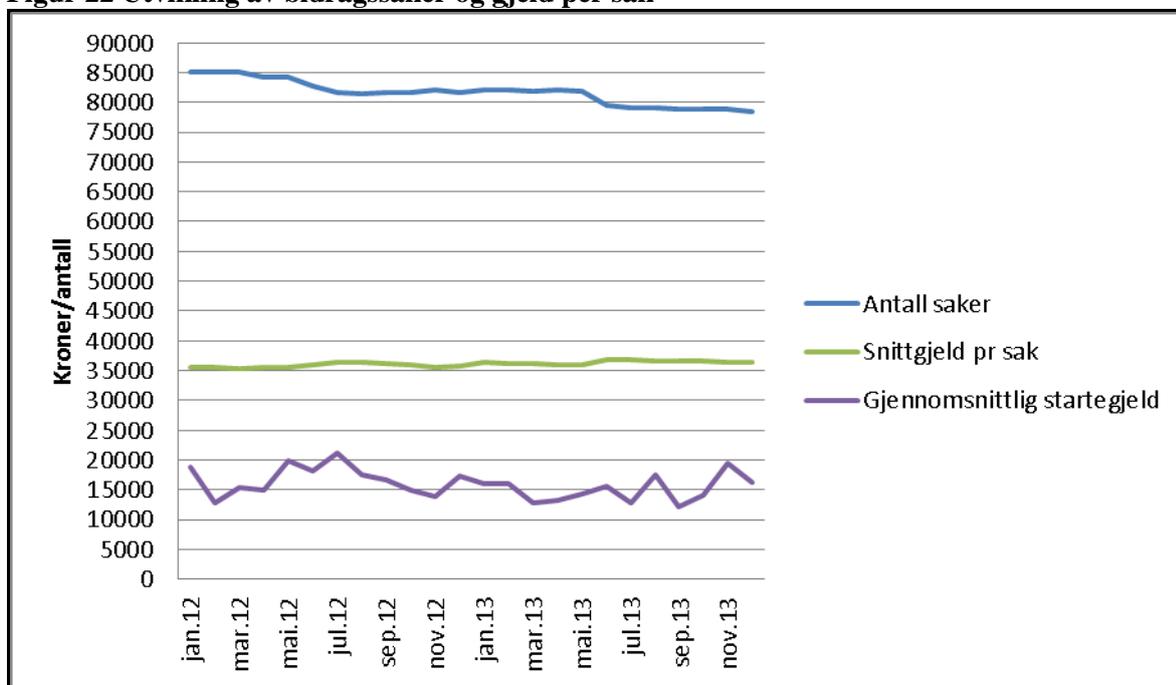
Årsaken til at gjelden er økt fra 2012 til 2013 er blant annet at gjennomsnittlig gjeld i nye overførte saker øker. Dette gir ekstra utfordringer i innkrevingsarbeidet, samtidig som det øker nedbetalingstiden betydelig.

**Bidragssområdet: Området omfattes av bidragssaker og gebyrsaker.**

**Tabell 6 Utvikling i bidragsgjeld (mill. kroner)**

	2013	2012	Endring
Nye saker(inkl. gebyrsaker)	19 646	19 681	- 35
Stargjeld nye saker	174	197	- 23
Antall saker pr 31.12	78 424	81 611	-3 187
Gjeld pr. 31.12 eks. uerholdelig	2 330	2 360	-30

Reduksjon av bidragsgjeld skyldes god og riktig håndtering av innkrevingssakene, og at det også er en sammenheng med færre saker i løpet av året.

**Figur 22 Utvikling av bidragssaker og gjeld per sak**

Grafen viser utviklingen av antall saker, samt snitt bidragsgjeld og snitt startgjeld. Gjennomsnittlig bidragsgjeld per sak har økt med nesten kr. 1 000 per sak.

**Tabell 7 Innkreivingsresultater (mill. kroner)**

	2013	2012	Kommentar
Innkrevd beløp	2 264	2 299	
Påløp – vedtatt månedlig underholdsbidrag	2 267	2 283	Årsaken til reduksjon i påløp henger blant annet sammen med færre saker på bidragsområdet.
Skattemotregning	87	90	

**Misligholdssaker som ikke lar seg løse maskinelt:**

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.

Manuell oppfølging av kravene der vi forsøker å sikre dekning av kravene. Dette innebærer begjæring om/etablering av utlegg i formuesgoder, tvangssalg, vurdering av anmeldelser og vurdering av konkursbegjæring. Sakene er komplisert fordi det er høy gjeld i sakene og krevende/tett oppfølging mht. mulige sikringstiltak.

**Tabell 8 Andel saker med trekk i lønn/ytelser**

	Jan. 2103	Jan. 2014	Diff.	Nedgang i %
<b>Totalt aktive saker</b>	81 611	78 424	3 187	4 %
<b>Saker med trekk</b>	27 892	22 354	5 538	20 %
<b>Andel med trekk av aktive saker</b>	34 %	29 %		

De største utfordringene på bidragsområdet i tillegg til misligholdte saker, er saker med betalingsutsettelse og utlandlandsområdet.

Det er 3 292 saker med 266 mill. kroner i gjeld som har utsettelse i innkreivningen ved årets slutt. Dette utgjør 4,2 prosent av den totale saksmengde, en økning fra 3,72 prosent i 2012. 929 av disse sakene har løpende bidrag. Dette er en økning med over 300 saker sammenlignet med 2012. Gjelden i disse sakene øker med ca. 2,2, mill. kroner per måned. Samlet bidrar saker med utsettelse til en årlig gjeldsøkning på ca. 26 mill. kroner.

Utlandssaker, 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 innkreive i konvensjonsland på grunn av landets interne regler. Innkreiving av slike saker er både utfordrende og ressurskrevende.

**Tabell 9 Utviklingen i uerholdelig gjeld**

	Antall saker		Mill. kroner	
	1.1.2013.	31.12.2013	1.1.2013	31.12.2013
<b>Uerholdelig innland</b>	1 243	1 156	210,8	197,1
<b>Uerholdelig utland</b>	2 733	2 758	426,9	437,3

Vi ser av tabellen uerholdelige innlandssaker en svak nedgang både i antall og kroner, mens uerholdelig utland viser en svak økning. Samlet sett er beholdningen stabil, en liten nedgang i gjeld på ca. 3 mill.

Det er i 2013 avskrevet 100 uerholdelige saker, som til sammen utgjør 17 mill. kroner. Disse er i all hovedsak innlandssaker.

**Tabell 10 Utvikling bidragsgjeld inkl. uerholdelig i 20123 (mill. kroner)**

<b>Bidragsgjeld total</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>1.1.2013</b>	<b>Endr. total- krav</b>
<b>Innlandsgjeld</b>	2 202	2 275	-73
<b>Utlandsgjeld</b>	762	724	38
<b>Total gjeld</b>	<b>2 964</b>	<b>2 999</b>	<b>-35</b>
<i>Privat krav</i>	1 247	1 202	45
<i>Offentlig krav</i>	1 717	1 797	-80

## 3.9 Delmål 9 Effektiv forvaltning

### 3.9.1 Uførerereformprosjektet

#### *Alle planlagte milepæler nådd*

For å sikre en trygg gjennomføring av uførerereformen ble det i 2. tertial gjennomført en justering i etatens realiseringsstrategi for uføre. Den justerte realiseringsstrategien innebærer at vedtaksløsningen for ny uføretrygd skal baseres på pensjonsløsningene (Pesys og Pselv). Alle planlagte aktiviteter i 2013 er blitt gjennomført. Ny uførerereform inngår som en del av det samlede moderniseringsarbeidet.

Høsten 2013 etablerte Uførerereformprosjektet (UFR) et samlet planverk for hele prosjektperioden og rutiner for løpende oppfølging av framdrift og risiko. Videre ble det utarbeidet et helhetlig målbilde og overordnet design. Det ble også arbeidet med praktiske oppgaver knyttet til strategier for test, innføring og overgangsaktiviteter og etablering av NAV Midlertidig Uføreenhet. Denne enheten skal ta unna den ekstra belastningen som kommer med overgang til nytt regelverk.

#### *Utfordringer og tiltak*

Fra 2015 skal etaten levere tjenester og ytelser knyttet til uførerereformen. Direktoratet vurderer oppgaven som krevende. Det legges vekt på en god gjennomføring og samhandling med linjen. Det blir viktig å skape en trygg og forankret plattform for reformaktivitetene og framtidige IKT-løsninger. Per i dag fungerer samhandlingen med leverandørorganisasjonene godt. I denne sammenheng er det spesielt kritisk at man skaper en mest mulig effektiv og sømløs flyt mellom de ulike fasene i systemutviklingen. Dette er viktig for å unngå en for stor samlet kompleksitet i gjennomføringen, samtidig som det vil kunne skape kapasitets- og kompetansemessige utfordringer. Videre arbeides det med at regelverksgrunlaget blir avklart tidnok for utvikling av løsningene.

### 3.9.2 Alderspensjon 2016

#### *God framdrift for Alderspensjon 2016*

Prosjekt Alderspensjon 2016 skal sikre full støtte for veiledning, selvbetjening, saksbehandling og utbetaling av alderspensjon etter folketrygdloven 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 2013 har Alderspensjon 2016 hatt god fremdrift, samtidig som nødvendig re-planlegging ble gjennomført for å gi rom for mer utvikling i Uførerereformprosjektet i 2014. Dette har ført til at prosjektets leveranser er skjøvet ut i tid og dermed planlegger for høyere aktivitet i slutten av 2014 og i 2015. Arbeidet med neste leveranse i 2014 er i rute og det er ingen kritiske risikoer i prosjektet.

#### *Utfordringer og tiltak*

Det er spesielt to faktorer som krever oppmerksomhet i 2014. Alderspensjon 2016 er avhengig av tilstrekkelig kapasitet og kompetanse fra linjen og IKT-leverandører for å opprettholde fremdriften. Dette er ventet å bli spesielt krevende i 2014 da Uførerereformprosjektet har høyere prioritet enn Alderspensjon 2016. Prosjektet planlegger og gjennomfører flere tiltak for å sikre at Alderspensjon 2016 får den nødvendige framdriften.

Det er fortsatt usikkerhet knyttet til fremdriften på avgjørende regelverksavklaringer fra departementet for områder som skal håndteres i de planlagte IKT-leveransene. Det å skyve på regelverksavklaringene ut i tid skaper usikkerhet om det faktiske omfanget i prosjektet. Arbeids- og velferdsetaten vil sende et eget brev til departementet som synliggjør prosjektets behov for regelverksavklaringer innen bestemte tidsfrister.

### 3.9.3 EDAG i NAV

#### *EDAG i NAV er i rute*

I samarbeid med Skattedirektoratet og Statistisk Sentralbyrå skal NAV etablere en ny innrapporteringskanal (elektronisk dialog med arbeidsgiver, EDAG) som skal bidra til løpende oppdatering av informasjon om inntekt og arbeidsforhold. EDAG i NAV har tre parallelle utviklingsløp. Nytt Aa-register, ny inntektskomponent og ny innrapportering til a-ordningen for ytelses. Det er et eget delprosjekt for innføring som ivaretar de tre utviklingsløpene. I 2013 har EDAG i NAV hatt god fremdrift og fulgt reviderte planer etter samordning med nytt uførereformprosjekt. EDAG i NAV har hatt et underforbruk på ca. 8 mill. kroner som i hovedsak skyldes utsatt oppstart av ny inntektskomponent som måtte samordnes med nytt uførereformprosjekt. Totalt vurderes risikoen som akseptabel, fremdriften som god og økonomien som bra. Prosjektet har tilstrekkelig med ressurser.

Prøvedrift på a-ordningen startet 1. januar 2014. Nytt Aa-register ble satt i produksjon i desember 2013 og tar nå i mot meldinger fra a-ordningen. Videreutvikling av nytt Aa-registeret med tilhørende grensesnittendringer til øvrige saksbehandlingssystemer, vil pågå utover hele 2014. Det er avdekket en utfordring med grensesnitt til Infotrygd som kan medføre at vi i en overgangsperiode må ha både nytt og gammelt Aa-register i parallell. For saksbehandlere har dette ingen betydning, men det vil øke forvaltningskostanden noe. Utviklingsløpet for nytt Aa-register har hatt god fremdrift og er kostnadsmessig innenfor budsjettet. Vi har vurdert risiko som lav for nytt Aa-register i forhold til a-ordningen.

Det ble høsten 2013 besluttet å utvikle en ny inntektskomponent som i første rekke vil bidra til å levere inntektsinformasjon til Uførereformprosjektet. Fra 25. mai 2014 vil inntektskomponenten kunne brukes i prøvedrift. For Uførereformprosjektet vil løsning for lagring av brukeroppgitte forventede inntekter komme i september 2014. Komplette inntektskomponent kommer i mars 2015 for å hente inntektsopplysninger fra a-ordningen til Uføre. Videreføringen av dagens inntektsskjema medfører at gevinstrealiseringen for arbeidsgiverne ved innføringen av EDAG ikke fullt ut lar seg realisere. Arbeidsgivere skulle etter 1. september 2015 slippe å beregne sykepengegrunnlaget og å sende utskrift av inntektsskjemaet per post og dermed oppnå bedre effektivitet for sykepengesaker. EDAG i NAV vil i løpet av 2015 tilby en løsning for elektronisk innsending av dette skjemaet fra arbeidsgivere. Videre detaljering av løsning starter høsten 2014. Arbeidet med inntektskomponenten gjøres i samarbeid med Uførereformprosjektet og er i henhold til revidert plan. Kostnadsmessig ligger utviklingsløpet på budsjett. Risiko er vurdert som lav grunnet forholdsvis god tid frem til mars 2015.

Utvikling av ny innrapporteringsløsning for utbetaling av ytelses (NAV som opplysningspliktig ift. a-opplysningsloven). NAV skal fra januar 2015 rapportere alle avgifts- og skattepliktige utbetalinger hver måned mot tidligere en gang i året. Dette medfører en større endring i hva vi skal rapportere til a-ordningen. Utviklingsarbeidet startet i november 2013 og vil pågå ut 2014. Det er noe usikkerhet knyttet til valg av innsendingskanal med hensyn til det volumet disse ytelsene representerer. Det vil derfor brukes en del tid i 2014 på valg og test av innsendingskanal. Prosjektet får først detaljerte løsningsbeskrivelser 1. kvartal 2014 og opprinnelig estimat er grunnlag for budsjettet. Vi har vurdert risiko som middels både med hensyn til kostnader og fremdrift. Tiltak for å redusere risiko iverksettes våren 2014.

#### *Utfordringer og tiltak*

Videreføringen av dagens inntektsskjema medfører at gevinstrealiseringen for arbeidsgiverne knyttet til innføringen av EDAG ikke fullt ut lar seg realisere. Arbeidsgivere skulle etter 1. september 2015 slippe å beregne sykepengegrunnlaget og å sende utskrift av inntektsskjemaet per post og dermed oppnå bedre effektivitet for sykepengesaker. EDAG i NAV vil i løpet av 2015 tilby en løsning for elektronisk innsending av dette skjemaet fra arbeidsgivere. Videre detaljering av løsning starter høsten 2014.

### 3.9.4 Om partnerskapet

Å videreutvikle partnerskapet er ett av de prioriterte innsatsområdene i Arbeids- og velferdsetatens virksomhetsstrategi. Tilbakemeldinger fra NAV-kontorene og partene i 2013, tyder på at partnerskapet i all hovedsak fungerer godt. Det er likevel utfordringer. Dette gjelder særlig ulike styringslinjer og styringskulturer og opplevelsen av manglende likeverdighet.

I 2013 har direktoratet, i samarbeid med KS, utarbeidet et forslag til plattform for partnerskapet i NAV-kontorene. Plattformen blir sendt på høring til berørte instanser i februar, og planlegges ferdigstilt i mars.

For å sikre likelydende signaler til fylkesmenn og NAV fylke på områder som gjelder NAV-kontoret, er Mål- og disponeringsbrevet til fylkesdirektørene og Embetsoppdraget til fylkesmennene ytterligere samordnet for å sikre felles styringssignaler. Det er i tillegg satt i gang et arbeid med en ny mal for lokale samarbeidsavtaler som kan støtte opp om samarbeidet på lokalt nivå. For å sikre at direktoratet systematisk vurderer konsekvenser for partnerskapet i behandling av saker i direktørmøtet, er dette nå tatt inn i malen for saker til møtene.

Det arrangeres årlige partnerskapskonferanser i regi av ASD, KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet. Formålet med konferansen er å understøtte utviklingen av partnerskapet lokalt. Det er også et arbeid i gang med å styrke balansen mellom kommune og stat i NAV-kontorenes målstyringssystem. Dette arbeidet fortsetter i 2014.

### 3.9.5 Kompetansetiltak til understøttelse av virksomhetsstrategien

#### Kompetanseutvikling i arbeids- og velferdsetaten

Sammen med standard for arbeidsrettet brukeroppfølging, plattformene for ledelse, veiledning og arbeidsmarkedskompetanse har Arbeids- og velferdsetaten i 2013 fått et godt grunnlag for å videreutvikle etatens kompetanse i oppfølging av brukere. I tilknytning til veiledningsplattformen ble det utviklet et opplegg for kollegaveiledning som, etter en pilot, er tilbudt alle NAV kontor i landet. Det ble også utviklet et omfattende læringsprogram for å øke etatens arbeidsmarkedskompetanse. Programmet tar i bruk både e-læring, video og lokale seminarer. En egen del er utviklet for ledere. Programmet er praktisk rettet og omfatter bedriftskontakt og bedriftsbesøk. En omfattende innføring startet høsten 2013.

I tillegg ble det utarbeidet opplæringsopplegg for de spesialiserte ytelsene i ytelseslinja, samt økt og mer systematisk bruk av læringsportalene.

Det arbeides planmessig med kompetanseheving i driftsenhetene. Tiltak iverksettes for å følge opp nasjonale tiltak og gjennomføre disse med utgangspunkt i lokale utfordringer, men også ut fra enhetenes særskilte behov og utfordringer. Noen av fylkene melder om at det kan være utfordrende å organisere og sette av tid til kompetansearbeidet i en travel hverdag, spesielt i NAV-kontorene.

#### Ledelse i arbeids- og velferdsetaten

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i 2013 utviklet en ny ledelsesplattform som understøtter etatens verdier og virksomhetsstrategi. Arbeidet med å innføre ledelsesplattformen startet opp i siste tertial og fra 2014 tas den i bruk både ved rekruttering av ledere og som del av lederoppfølgingen i etaten. Arbeids- og velferdsdirektoratet anbefaler at det enkelte partnerskap diskuterer hvordan ledelsesplattformen kan gjøres gjeldende i NAV-kontor.

### 3.9.6 Arbeidet med modernisering i NAV

Det vises her til den løpende rapportering. For øvrig vises det til omtale av moderniseringsarbeidet i vedlegg 2.



### 3.9.7 Innkreving på feilutbetalingsområdet (Merinnkrevingsprosjektet)

#### Etablering av prosjekt merinnkreving:

Prosjekt Merinnkreving ble etablert juni 2013. Prosjektet arbeider med manuell oppfølging av misligholdte saker som ellers bare ville blitt fulgt opp maskinelt.

Det ble ved starten tatt inn 5 839 saker. I november ble ytterligere 2 000 nye saker overført til prosjektet. Antall saker per 31.12.13 var 6 082, det vil si at 1 757 saker er ferdig behandlet (de aller fleste innfridd, noen få avskrevet etter gjeldende regler).

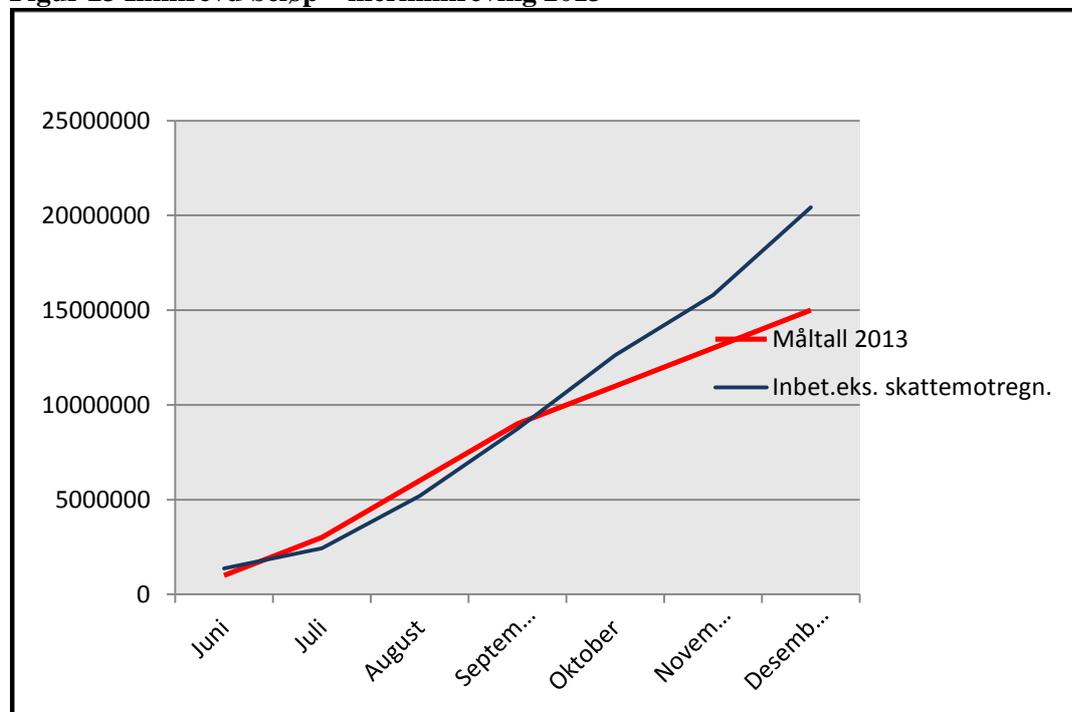
I 2013 var innkrevingsmålet 15 mill. kroner. Resultatet for 2013 ble innkrevd beløp på 20,4 mill. kroner. I tillegg ble sakene som er tatt inn i prosjektet skattemotregnet for i overkant av 24 mill. kroner.

Resultatet på 20,4 mill. kroner er en kombinasjon av penger krevd inn via trekk og penger krevd inn via andre tvangstiltak. En del penger har kommet inn fordi vi har kommet i dialog med skyldner etter å ha varslet tvangstiltak eller stiftet utleggspant.

**Tabell 11 Antall tiltak gjennomført i MINK 2013**

Tiltak	Antall saker
Besluttet trekk i lønn eller ytelse fra NAV	1 977
Besluttet avregninger i barnetrygd	202
Berammet utleggsforretninger	207
Sendt begjæringer om utlegg	951
Avholdt utleggsforretninger som særnamsmann	170
Sendt varsler om tvangsdekning	90
Sendt begjæringer om tvangsdekning	38

**Figur 23 Innkrevd beløp – merinnkreving 2013**



Erfaringen så langt viser:

- Betydelig innkrevingspotensiale som ikke avdekkes i maskinelle prosesser
- Tettere manuell oppfølging av misligholdte saker fører til økt betalingsvilje blant skyldnerne

- Lønnsomhet i å investere i ekstra saksbehandlere/ressurser for målrettet jobbing med mislighold

### 3.9.8 Driftsøkonomien 2013

Av en samlet tildeling til drift av etaten på 11,2 mrd. kroner, hadde vi et mindreforbruk på 234 mill. kroner (2,1 %) i 2013.

Årsaken til mindreforbruket er sammensatt. Den viktigste forklaring er forskyvning i planlagte aktiviteter og investeringer. Det vises i denne sammenheng til forklaringer som er gitt under kap.604. Forskyvingen og utsettelsen av moderniseringsarbeid påvirket også den ordinære virksomheten i etaten.

Midlene under kap. 604 post 21 og 45 har i sin helhet gått til modernisering av NAV (gjennomføring av Moderniseringsprogrammet (MOD) og delfinansiering av Uførereformen). Totalt er det et mindreforbruk på kap. 604 på 140,4 mill. kroner. Av dette er 60 mill. kroner direktoratets usikkerhetsavsetning som ikke ble nyttet i 2013. Det vises ellers til omtale i vedlegg 2 og til note 1, 2 og 3 i årsregnskapet..

### 3.9.9 Rammestyrte virkemidler

#### Arbeidsmarkedstiltakene kap. 634, post 76 og post 77

Tildelt aktivitetsramme på kap. 634, post 76 er 61 950 plasser i gjennomsnitt per måned. Det er gjennomført 60 186 plasser. Underproduksjonen utgjør 1 764 plasser, tilsvarende 2,8 prosent.

Arbeidsdepartementet har i tildelingsbrev for 2013, pkt. 3.1.4 uttalt at tildelt aktivitetsramme skal gjennomføres, men at det åpnes for nødvendig fleksibilitet som tillater tiltaksnivå på +/- 7 prosent av måltallet innenfor tildelt budsjetteramme på kap. 634, post 76.

For 2013 er det merforbruk av ressursrammen på 45 mill. kroner. Det beregnes frafall ved oppgjør av tilsagn 2013 slik at merforbruk av ressursrammen ikke vil medføre merforbruk av tilsagnsfullmakt gitt i bevilgning for 2014 for utbetaling av tilsagn 2013. Hovedårsaken til merforbruk av ressursrammen er at det var til dels betydelig flere deltakere på tiltak med individstønad enn forutsatt.

Arbeids- og velferdsdirektoratet vurderer gjennomføringen av arbeidsmarkedstiltakene på kap. 634 post 77 i 2013 som bra. Det rapporteres månedlig på gjennomføring av tiltak for arbeidssøkere til Arbeids- og sosialdepartementet. For mer fullstendig og detaljert informasjon viser vi til rapport per desember 2013, sendt Arbeids- og sosialdepartementet 24.januar 2014.

I 2013 har utbetalingene til individstønad vært høyere enn forventet. Det er til brukere som ikke har annen livsoppholdsytelse som har rett til individstønad ved deltakelse på arbeidsmarkedstiltak. Det er utfordringer knyttet til individstønad som en rammestyrte bevilgning da forbruk på individstønad dekkes innenfor den totale bevilgning til arbeidsmarkedstiltak.

*Se for øvrig vedlegg med utfyllende rapportering på delmålene: Delmål 9 «God gjennomføring av reformer» Arbeidsrettede virkemidler.*

### 3.10 Delmål 10 Bidra til likeverdig foreldreskap og godt samarbeid til beste for barna

#### 3.10.1 Om fedres uttak av foreldrepenger

**Tabell 12 Menn fordelt på uttak av fedrekvote/foreldrepenger ved fødsel. Antall og andel, 2009-2013**

År	Antall menn i alt	Bare fedrekvoter	Bare foreldrepenger ved fødsel	Har både fedrekvote og foreldrepenger ved fødsel	I alt	Bare fedrekvoter	Bare foreldrepenger ved fødsel	Har både fedrekvote og foreldrepenger ved fødsel	Andel menn med fedrekvote i alt
2009	45 521	36 711	4 492	4 318	100	80,6	9,9	9,5	90,1
2010	49 193	40 912	4 234	4 047	100	83,2	8,6	8,2	91,4
2011	55 184	47 559	3 692	3 933	100	86,2	6,7	7,1	93,3
2012	58 426	51 487	3 533	3 406	100	88,1	6,0	5,8	93,9
2013	58 916	52 354	3 496	3 066	100	88,9	5,9	5,2	94,1

#### Økning i antall fedre som benyttet fedrekvoten

Statistikken viser en årlig økning i antall fedre som benytter fedrekvoten. Effekten av økning til 14 uker fedrekvote fra og med 1. juli 2013 vil fremkomme i statistikken for 2014/2015. jf. også pkt. 2.3.1.

#### Informasjon om rettigheter

NAV informerer brukerne gjennom nav.no, der det er informasjon om fars rettigheter til foreldrepenger ved fødsel og adopsjon.

Når begge foreldrene har rett til foreldrepenger, er 14 uker forbeholdt mor. Denne mødrekvoten ble innført fra 1. juli 2013. Fra 1. juli 2013 er også 14 uker forbeholdt far (fedrekvoten) og resten av perioden er til valgfri fordeling mellom foreldrene (fellesperioden).

Det blir sendt et eget informasjonsbrev til far samtidig med at det blir fattet vedtak til mor. I dette informasjonsbrevet har vi et eget avsnitt om fellesperioden, der vi blant annet sier at far og mor kan dele fellesperioden mellom seg. Vi informerer også om hvilke krav som stilles til hva mor må gjøre, dersom far skal ha foreldrepenger som ikke er fedrekvote.

#### 3.10.2 Endret normtidskrav

##### Årsak til endring av normtidskrav

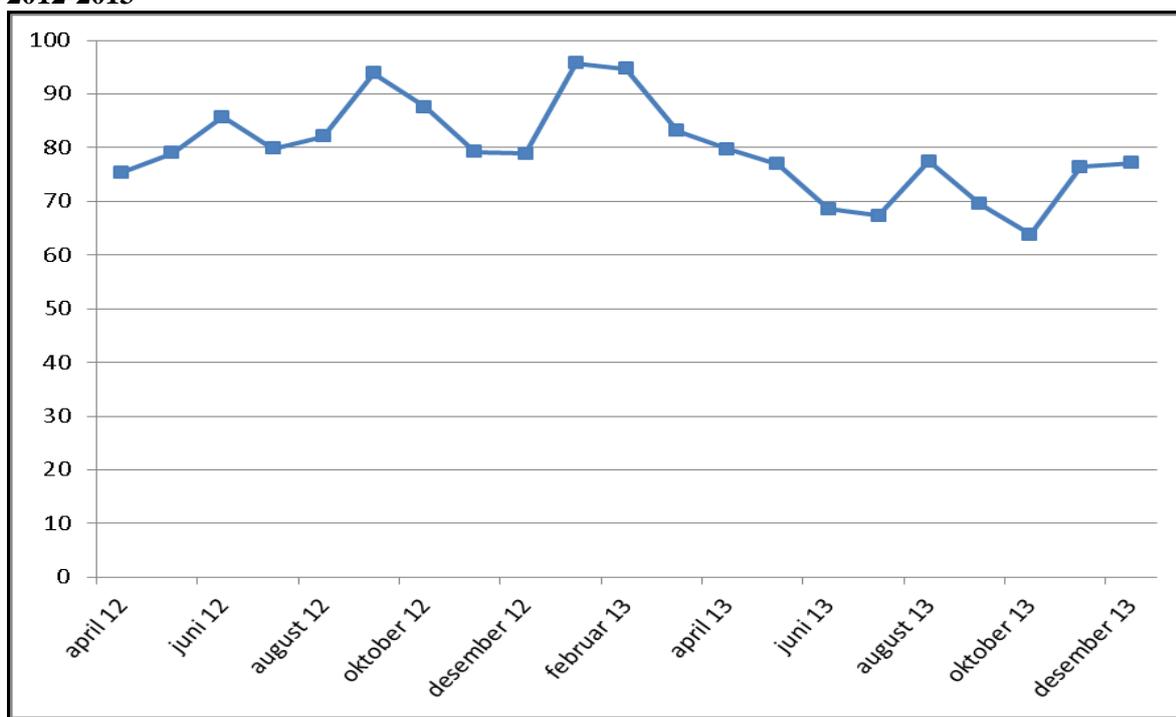
Arbeids- og velferdsdirektoratet fikk klare tilbakemeldinger fra forvaltningsenhetene om at tidskravet på to måneder ikke var forenlig med målet om «rett stønad til rett tid». Arbeids- og velferdsdirektoratets egne kvalitetsmålinger støttet opp om disse erfaringene. Kravene til nødvendige arbeidssteg og vurderinger i saksbehandlingen vil, i en betydelig del av sakene, innebære mer tidsbruk enn det tidskravet på to måneder ga rom for. Resultatene fra saksstatistikken viste at NAV ikke hadde nådd målkravet en eneste måned de siste årene. Nivået på resultatkravet hadde liten legitimitet i forvaltningsenhetene, da det ble ansett som urealistisk å nå. Kvalitetsmålingene ga også indikasjoner på at noen enheter prioriterte måloppnåelsen på bekostning av å oppfylle kontradiksjonsprinsippet. Dette innebar at partene i mange tilfeller ikke fikk oppdatert informasjon om den andre parts opplysninger og dokumentasjon før vedtak ble fattet.

Arbeids- og velferdsdirektoratet vurderte at endringen av tidskravet i større grad vil legge til rette for at saksbehandlerne overholder kravene til utredning og kontradiksjon i barnebidragssakene.

*Kortere saksbehandlingstid*

Utvikling i gjennomsnittlig saksbehandlingstid for barnebidragsaker viser at behandlingstiden er kortere ved utgangen av 2013 enn for ett år siden. Erfaringer så langt viser at saksbehandlingen tar noe kortere tid etter endringen i normtidskravet. Det at fagmiljøene mestrer å saksbehandle innenfor normtidskravet antar vi har en generell positiv effekt på arbeidet. Fristen for å saksbehandle innenfor fastsatt ytre grense ble videreført i 2013. Resultatene viser at det også har vært en reduksjon av antall saker over ytre grense fra 2012 til 2013.

**Figur 24 Utvikling i gjennomsnittlig saksbehandlingstid for førstegangsbehandling barnebidrag. 2012-2013\***



\* I perioden januar til mai 2013 viser figuren måloppnåelse etter gammelt normtidskrav på to måneder.

Et argument for å endre normtidskravet var at dette skulle heve kvaliteten på sakene gjennom bedre dokumentasjon av begge partsinteressene. De foregående årene har det vært gjennomført en kvalitetsmåling hvert tertial. Grunnet stort arbeidspress som følge av spesialisering av bidragsområdet, ble det besluttet å utsette planlagte stikkprøvemålinger i 2. og 3. tertial i 2013. Arbeids- og velferdsdirektoratet har dermed ikke grunnlag for nå å vurdere om endret normtidskrav har påvirket etterlevelsen av arbeidsstandard. Kvalitetsmålingene tas opp igjen med tertialvise undersøkelser fra 1. tertial 2014. Arbeids- og velferdsdirektoratet vil dermed ha et bedre grunnlag ved utgangen av 2014 å vurdere om økt normtidskrav har påvirket kvaliteten i saksbehandlingen.

### 3.10.3 Omlegging av kontantstøtteordningen og arbeidsmarkedstilknytning

Fra og med 1. august 2012 ble det gjennomført endringer i kontantstøtteloven. Kontantstøtte ble da fjernet for toåringer, de yngste ettåringene fikk økte satser fra 3 303 til 5 000 kroner per måned og satsstrukturen ble forenklet. Arbeids- og velferdsdirektoratet har gjennomført en analyse for å undersøke om endringene i kontantstøtteloven har gitt endringer på foreldrenes arbeidstilknytning (Dahl 2014).<sup>37</sup>

De økte satsene for de yngste ettåringene har som vist tidligere, ført til en økning i antall kontantstøttemottakere. Analysen viser at dette likevel ikke har medført en svekking av arbeidstilknytninga til

<sup>37</sup> Dahl, Espen Steinung (2014) «Fleire foreldre er i arbeid etter endringane i kontantstøtteordninga», Arbeid og velferd, 1–2014.

foreldrene. Men generelt viser det seg at de som benytter seg av kontantstøtte i langt mindre grad enn andre er tilbake i jobb et år etter fødselen.

For de foreldrene som ikke lenger har rett til kontantstøtte, dvs. de med toåringer, så har arbeids-tilknytningen blitt styrket. Det er spesielt mødre som er mer i jobb nå enn tidligere. Det var relativt få som benyttet seg av kontantstøtte for toåringer, slik at effektene på den totale sysselsettingen ikke er veldig store. Omregnet til antall årsverk finner vi en økning på rundt 900 mødre i jobb per år.

#### *3.10.4 Oppdrag*

Det vises her til vedlegg 2 der oppdrag som gjelder:

- *Tredeling av foreldrepengeordningen,*
- *Surrogati – Veiledningsgruppe har fungert som forutsatt og*
- *Endringer og tilpasninger i forbindelse med implementeringen av nytt særfradrag for enslige forsørgere*

er omtalt.

## 4 Rapportering: Øvrige rammer og retningslinjer

( se også vedlegg)

### 4.1.1 *Etatens rekruttering av personer med nedsatt funksjonsevne*

Etatens overordnede IA-handlingsplan for perioden 2011-2013 har som mål at 5 prosent av de ny-rekrutterte skal være fra underrepresenterte grupper. Dette er definert som arbeidstakere med redusert funksjonsevne og/eller minoritetsbakgrunn.

Etaten har ikke satt et eget måltall på rekruttering av personer med nedsatt funksjonsevne, men rapporter fra driftsenhetene viser at andelen utgjør 2,8 prosent i 2013. Arbeids- og velferdsdirektoratet deltar fortsatt i traineeprogrammet for personer med høyere utdanning og nedsatt funksjonsevne i regi av FAD, og i 2013 har fire personer deltatt.

### 4.1.2 *Vurdering av sikkerhetstilstanden i etaten*

Etaten arbeider med kontinuerlig forbedring av informasjonssikkerhet og beredskap i henhold til eget styringssystem for dette. Styringssystemet er basert på ISO 27001:2005 «Styring av informasjonssikkerhet», slik Difi anbefaler.

Det har også vært jobbet aktivt med lukking av merknader fra Riksrevisjonen og pålegg fra Datatilsynet på området og flere av disse er lukket i 2013. NAV håndterer store mengder informasjon. Når rutiner svikter er dette en belastning for brukerne, selv om avvikene som skjer utgjør en svært liten andel av behandlingene av informasjon.

### 4.1.3 *Sykefraværet i arbeids- og velferdsetaten*

Sykefraværet i gjennomsnitt for 2013 er 7,4 prosent. Det er 0,4 prosentpoeng lavere enn i 2012. Fortsatt er sykefraværet for høyt i etaten, men trenden er nedadgående. Det er sammensatte årsaker til sykefraværet. Noe av sykefraværet er arbeidsrelatert, og det meldes om at arbeidsbelastning kan bidra til slitasje og forsterker ansattes egne helseutfordringer.

Etatens HMS – Nærværprosjekt har i 2. halvår 2013 gjennomført utprøving av tiltak for en bedre sykefraværsoppfølging av egne ansatte. Dette omfatter utprøving av en revidert oppfølgingsprosess, vektlegging av gode rutiner for tett og tidlig oppfølging av syke medarbeidere, videre utprøving av nytt IKT-verktøy til støtte for leders oppfølging og opplæringsmateriell rettet mot ledere og medarbeidere. Det har i samme periode vært utprøvd en tilnærming til systematisk og konkret nærværarbeid. Prosjektet arbeider nå med å ferdigstille sin evalueringsrapport og anbefale nasjonale tiltak for innføring i 2014. Prosjektet vil i 2014 bidra med støtte til innføring av besluttede tiltak og fortsette sitt utviklingsarbeid på områder som gjenstår, herunder blant annet oppfølging av ansatte som mottar helt eller delvis AAP.

### 4.1.4 *Vold og trusler*

Med bakgrunn i den tragiske hendelsen ved NAV Grorud i august 2013, har en arbeidsgruppe med medlemmer både fra NAV, KS og Oslo kommune kartlagt sikkerhetssituasjonen i NAV. Rapporten fra arbeidsgruppen ble framlagt i januar 2014. Opplæring og trening i forebygging og håndtering av sikkerhetshendelser, bedre sikring av kontorene og bedre informasjonsdeling med eksterne samarbeidspartnere om brukere som kan utgjøre en sikkerhetsrisiko er blant de viktigste forslagene til tiltak. Andre tiltak som foreslås er ny standard for minimumskrav til fysisk sikring av NAV-kontor, tydeligere krav til gjennomført sikkerhetsarbeid i både den kommunale og statlige delen av NAV, en felles vernetjeneste på tvers av statlig og kommunal styringslinje, et felles rapporterings- og oppfølgings-system og rutiner for informasjonsdeling internt og mot eksterne samarbeidspartnere. Arbeidet med å samordne tiltak er startet opp. Arbeids- og velferdsdirektoratet er pådriver.

### Registrerte hendelser i 2013

Antallet registrerte hendelser med vold og trusler i 2014 er nesten firedoblet fra 2010 til 2013. Fra 2012 til 2013 er det en økning på 651 registrerte hendelser, en økning på 51,6 prosent. Det er trolig en sammenheng med økt oppmerksomhet etter hendelsen ved NAV Grorud da det ble en markant økning i registrerte hendelser høsten 2013.

#### *4.1.5 Utviklingsarbeidet på utlandsområdet*

Arbeids- og velferdsetaten har for lange saksbehandlingstider for utlandssaker. Riksrevisjonen har også reist spørsmål ved etatens saksbehandlingskvalitet for utlandssaker og evne til styring av utlandsområdet.

### **Utfordringer og tiltak**

#### *Modernisering av systemløsningen*

Systemløsningen for utlandssaker er mindre utbygget enn for de nasjonale sakene. Uførerreformprosjektet har høsten 2013 vurdert hvilken systemutvikling som er nødvendig på utlandsområdet. Det skal gjennomføres tiltak for å forbedre saksbehandlingsstøtte på utlandssaker i Pesys. Utvalgte E-blanketter skal automatiseres for å heve kvalitet og produktivitet, og det skal gjennomføres tiltak i NAV Internasjonalt for å støtte produksjonsstyringen på uføreområdet.

#### *Tiltak for bedring av kvaliteten*

Riksrevisjonen og etatens egne kvalitetsmålinger og revisjoner viser at det er behov for å bedre kvaliteten på saksbehandlingen av utlandssaker. Det er utviklet arbeidsstandarder på flere ytelsesområder som gir støtte også til behandlingen av utlandssaker. Vi vurderer kontinuerlig om standardene bør forbedres. I 3. tertial ble standarden for sykepenger forbedret for utlandssaker.

I 2014 er det planlagt å iverksette stikkprøvemålinger på sykepenger og dagpenger. Utlandssaker vil inngå som del av målingene på disse områdene. NAV vil videre vurdere hvordan utlandssaker (spesielt de sakene som behandles i NAV Internasjonalt) bedre kan ivaretas på områder med eksisterende kvalitetsmålinger, se også pkt. 5.2.5.

#### *Organisasjonsendringer innen etaten*

Spesialisering av ytelsesforvaltningen er en viktig strategi for effektivisering av ytelsesbehandlingen i NAV. Vi vil i denne sammenhengen vurdere hva som er optimal organisering av saksbehandlingen av utlandssaker. Saken har vært drøftet med organisasjonene og partene ble enige om å nedsette en partsammensatt gruppe for å gjennomgå utfordringene. Beslutningen om fremtidig organisering er derfor noe forsinket i forhold til opprinnelig frist.

#### *4.1.6 Sikkerhet og beredskap*

##### Verdier

NAVs viktigste verdier er trygghet for medarbeidere og brukere, de økonomiske verdiene som forvaltes, informasjonen om brukerne og ytelsene og tjenestene som NAV produserer. Sikkerhet og beredskap i NAV tar utgangspunkt i disse verdiene.

I tilknytning til sentral drift og beredskapshåndtering er direktoratets bygg og sentrale IKT-systemer klassifisert som skjermingsverdige objekter iht. objektsikkerhetsforskriften.

##### Sårbarheter og mangler

De viktigste sårbarhetene i NAV berører ansatte i NAV-kontor som blir utsatt for trusler og vold i sitt daglige arbeid og gjelder tjenesteproduksjonens avhengighet av IKT, strøm, telenett og betalingsformidling.

Det er mangler i på informasjonssikkerhetsområdet knyttet til tilgangskontroll, logging av oppslag i systemer, helhetlig klassifisering av systemer og at mange systemer og kompleksiteten i dem øker

risikoen for feil. Disse manglene er også påpekt av Riksrevisjonen tidligere. Det arbeides med å utbedre disse manglene, men dette arbeidet tar tid og noen av tiltakene henger sammen med moderniseringsprogrammet.

NAVs avvikssystem for informasjonssikkerhet sørger for løpende meldinger om sikkerhetsavvik og gjør at det kan informeres til alle enheter når avvik eller nesten-avvik skjer. De viktigste avviksrådene det er arbeidet med gjelder post som av ulike årsaker kommer på avveie og utfordringer med dokumenthåndtering. Utfordringene er at NAV på disse områdene håndterer et svært omfattende volum av brev og innkommende dokumenter. Selv om avvikene utgjør en liten del, oppleves det som en belastning for brukerne som blir utsatt for dette.

#### Reduksjon av risikoen

Styringssystemet for personvern, informasjonssikkerhet og beredskap i NAV er bygget opp og basert på ISO 27001:2005 «Styring av informasjonssikkerhet», slik Difi anbefaler. I dette ligger at det baseres på kontinuerlig forbedring. I 2013 har det vært verifisert at enhetene har oppdaterte og tilpassede beredskapsplaner. I 2014 er planlagt å følge opp dette gjennom en ny beredskapshåndbok og forenklete beredskapsplaner. Det øves på sentralt og lokalt nivå med å håndtere beredskapssituasjoner, samtidig som det håndteres en rekke alvorlige hendelser i løpet av et år.

Arbeidet med utbedring av mangler fortsetter. Det legges opp til at manglende logging og helhetlig klassifisering for informasjonssikkerhet i IKT-systemene skal være på plass i 2014.

Det vises også til arbeidet knyttet til håndtering av trusler og vold som er beskrevet annet sted i dokumentet.

#### 4.1.7 Lønnsgarantiordningen

##### *Økning i antall søknader*

Antall søknader om lønnsgarantidekning var 28 405 saker i 2013. Dette er en økning på 8,4 prosent sammenlignet med 2012.

**Tabell 13 Antall konkursbo, aktive og omgjøringer, 2013**

Antall nye konkursbo	2 124
Antall aktive konkursbo	3 066
Antall saker med NUF-selskaper	70
Antall omgjøringer av LGO	59

##### *Saksbehandlingstiden*

Flere store konkursbo med mange ansatte fikk i februar og juni dekket sine krav raskt.

I november foretok LGO utbetaling i et bo med ca. 250 ansatte ved konkursåpning og ytterligere ca. 100 som hadde sluttet før konkursen. De kurante kravene i boet ble utbetalt innen en uke med ca. 10 mill. kroner i februar. Dette oppgjøret sammen med øvrige krav som kom inn i mai og juni (ca.401), trekker gjennomsnittlig saksbehandlingstid i november betydelig opp. Ser vi på resultatene for kurant-sakene, har disse en kortere saksbehandlingstid enn ved de andre målingene.

**Tabell 14 Gjennomsnittlig saksbehandlingstid, 2013**

	Februar	Juni	November
Alle krav	4,8 uker	3,9 uker	10,7 uker
Kurante krav	1,5 uker	1,6 uker	1,0 uker
Ordinære krav	6,6 uker	6,0 uker	13,0 uker

#### 4.1.8 Likestillingsredegjørelse

Se vedlegg



*4.1.9 I tjeneste for Norge (Tjenester)*

Se vedlegg

*4.1.10 Ufrivillig deltid*

Se vedlegg

## 5 Styring og kontroll av virksomheten

### 5.1 Risikovurderinger og risikoreduserende tiltak

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i 2013 arbeidet med videreutvikling og gjennomføring av etatens risikostyringsprosesser, basert på ISO 31000 og COSO ERM. Disse risikostyringsprosessene er grunnlaget for utvikling av det nye rammeverket for risikostyring og risikostyring i NAV sin prosjektportefølje. Rammeverket skal leveres i løpet av 2014.

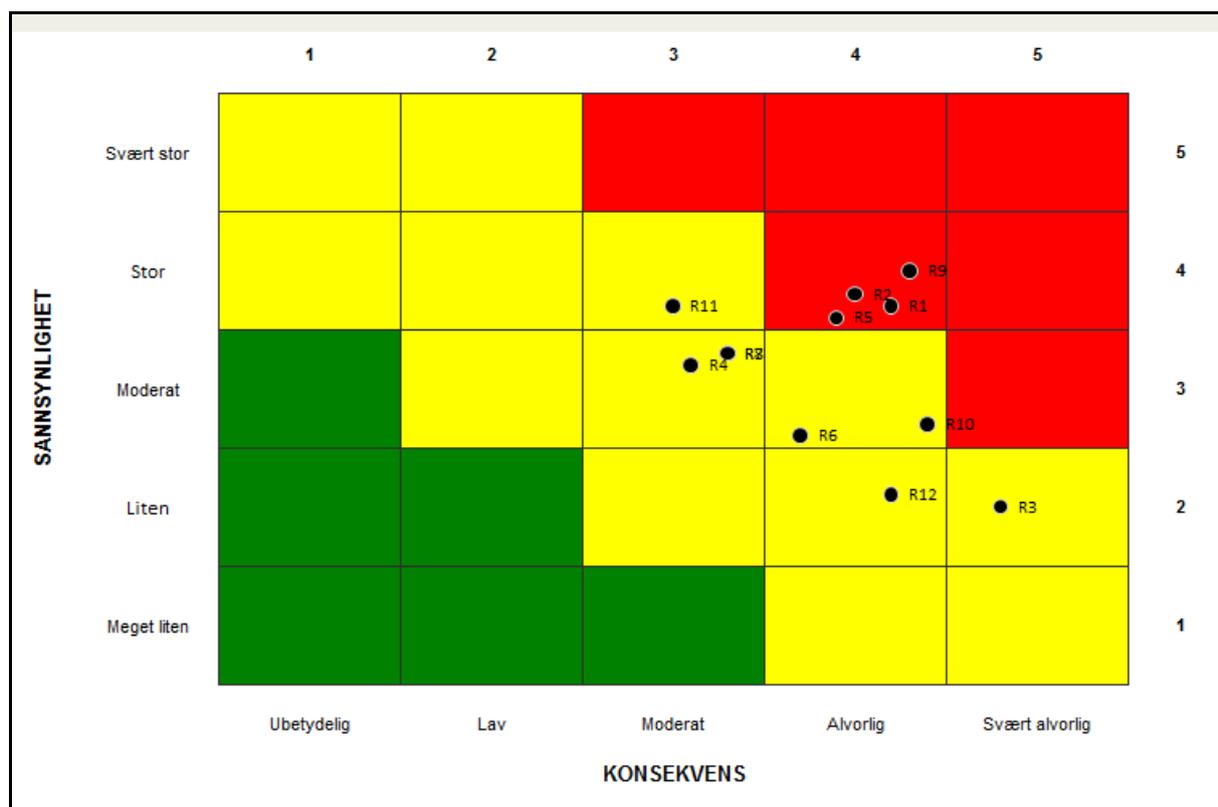
Metodikken for risikovurdering er oppdatert. Nye begreper er tatt i bruk for å tydeliggjøre logikken bak analysene. Vi starter med risikohendelser – «hva kan gå galt?». Risikohendelsene begrunnes med faktabaserte årsaker/kilder til risiko – «hvorfor kan dette gå galt?». Risikokilder er ting som skjer i dag som gir grunnlag til risikohendelser. Identifisering av risikokilder har sterke likhetstrekk med rotårsaksanalyse. I tillegg til risikohendelser og risikokilder skal konsekvensene hvis risikoen inntreffer beskrives. Et excel-basert vurderingsverktøy har blitt utviklet og er tatt i bruk i alle avdelinger og staber i direktoratet. Verktøyet inneholder også funksjonalitet til å vurdere endringer i sannsynlighet og konsekvens over tid, basert på effekt av tiltak og andre hendelser som påvirker risikokildene. I 2014 skal NAV videreutvikle dette verktøyet, utvikle risikokategorier som gjør det mulig å aggregere risiko, og videreutvikle etatens vurderingsskalaer og varmekart.

Den samme metodikken benyttes i de store utviklingsprosjektene i NAV. I prosjektenes risikovurderinger er det også tatt i bruk risikokategorier for å kunne aggregere risiko internt i prosjektene. Uførereformprosjektet, EDAG og Alderspensjon 2016 har tatt i bruk metodikken, med et tilpasset verktøy for risikovurdering, overvåking, og rapportering.

I 2013 gjennomførte Direktoratet to risikovurderinger på strategisk nivå for hele etaten. Den første risikovurderingen ble gjennomført i forkant av planprosessen for 2014. Resultatene av denne vurderingen ble presentert i virksomhetsrapporten for 1. tertial. I desember ble denne risikovurderingen oppdatert i forhold til de endringene som hadde skjedd siden mai. I begge risikovurderingene har vi tatt utgangspunkt i de samlede målene for NAV, slik de er uttrykt i tildelingsbrevet fra departementet. Det ble gjort relativt store endringer i både risikohendelser og risikokilder fra vurderingen i april/mai til vurderingen i desember 2013. Dette skyldes hovedsakelig de store endringene som har skjedd i etatens moderniseringsarbeid i perioden. Enkelte risikohendelser må sies å være inntruffet, mens nye risikohendelser er kommet til. Den siste risikovurderingen for 2014 ga følgende tolv risikohendelser:

- Risiko for at vi ikke klarer å identifisere nødvendige tiltak for å lykkes med det IKT-baserte utviklingsarbeidet
- Risiko for at vi ikke klarer å implementere nødvendige identifiserte tiltak for å lykkes med det IKT-baserte utviklingsarbeidet
- Risiko for at vi ikke får på plass nødvendige løsninger slik at uførereformen kan gjennomføres fra 1.1.2015
- Risiko for at planlagte effekter av organisasjonsendringer uteblir
- Risiko for at oppfølgingsinnsatsen ikke gir tilstrekkelig effekt på overgang til arbeid
- Risiko for restanseutfordringer for viktige ytelser på forvaltningsområdet, særlig dagpenger, uførepensjon og arbeidsavklaringspenger (AAP)
- Risiko for konflikt mellom spesialisering og helhetsbehandling
- Risiko for mangelfull systematisk utvikling av driften
- Risiko for at NAV ikke får behandlet alle AAP overgangstilfeller på en tilfredsstillende måte
- Risiko for at vi ikke er godt nok forberedt til å håndtere alvorlige sikkerhetshendelser, både informasjon og liv og helse
- Risiko for at ressurstilgang og ressursfordeling ikke sikrer tilstrekkelig måloppnåelse
- Risiko for usikker og ustabil drift i IKT

Figur 25 Risikokart 2014



I lys av risikokartet over, vurderer direktoratet nå hvilke tiltak som skal iverksettes. På enkelte områder er det allerede igangsatt flere tiltak, og vi må vurdere om det er hensiktsmessig å iverksette ytterligere tiltak. Tiltakene må også vurderes ut fra forventet kost-nytte og etatens gjennomføringsevne. Risikokartet vil oppdateres med ny sannsynlighet og konsekvens ved utgangen av 1. tertial. Da vil også behovet for tiltak vurderes på nytt.

## 5.2 Tiltak og status i arbeidet med å bedre etatens internkontroll og kvalitet

NAVs arbeid med forbedring av den interne kontrollen på ytelsesområdet er forankret i Kontrollstrategien for NAV 2009-2015. De langsiktige tiltakene innen internkontroll og kvalitet ivaretas av kvalitetssystemet og moderniseringsarbeidet. Mer kortsiktige tiltak ivaretas av handlingsplan for internkontroll. Kvalitetssystemet er også en del av operasjonaliseringen av NAVs virksomhetsstrategi.

*Handlingsplan for internkontroll* er et viktig redskap for å gjennomføre utviklingstiltak som bidrar til bedre internkontroll og kvalitet i NAV. Etableringen av nøkkelkontroller var blant de tiltakene som ble satt i verk som en del av den første handlingsplanen for internkontroll. Revideringer av nøkkelkontrollene ivaretas nå som en linjeoppgave.

I Handlingsplan for internkontroll for 2013 knyttet flere av tiltakene seg til å etablere et mer solid styrings- og kontrollmiljø. Det ble utviklet et e-læringskurs om etikk i NAV, og en tilhørende «samtalepakke» som skal gjennomføres i alle etatens enheter. Det er laget en prototype på en lederportal som vil samle e-læringskurs som ligger spredt på intranettet. Ved utgangen av 2013 var status for gjennomføring av handlingsplanen at kun to av syv tiltak var avsluttet eller i rute. Årsakene til forsinkelsene er både interne prioriteringer og andre forhold. Tiltakene som gjenstår i Handlingsplanen for 2013 anses som tilstrekkelige for å gjennomføre kontrollstrategien, og tiltakene er derfor videreført i Handlingsplan for internkontroll for 2014.

For 2013 har EDAG i NAV hatt god fremdrift og fulgt reviderte planer etter samordning med nytt uførereformprosjekt. I 3. tertial 2013 ble det startet et arbeid med å lage en langtidsplan for internkontroll som skal erstatte Kontrollstrategien for arbeids- og velferdsetaten i 2015. Langtidsplanen for internkontroll skal dekke alle prosesser i NAV.

Kvalitetsprosjektet hadde redusert aktivitet i 2013. Prosjektleder for kvalitetsprosjektet tiltrådte i august, og startet planleggingen i tråd med styringsgruppens beslutning om ny prosjektmodell. I forbindelse med oppstarten av kvalitetsprosjektet er det lagt stor vekt på å se internkontroll- og kvalitetsarbeidet i sammenheng. Kvalitetsprosjektet leverte i 3. tertial et utkast til prosesskart på overordnet nivå, som del av et større arbeid med å etablere en samlet virksomhetsarkitektur for NAV.

### 5.2.1 Arbeidsstandarder

Kvalitetssystemet standardiserer prosessene i NAV for å sikre god, effektiv og trygg gjennomføring av NAVs samfunnsoppdrag. Dette er en forutsetning for at etaten skal kunne ta i bruk moderniserte IKT-løsninger, hvor krav til en lik oppgaveutførelse og systematisk forbedring vil være sentrale elementer.

Totalt er det laget arbeidsstandarder for 11 prosesser på ytelsesområdet. Standardene blir jevnlig revidert og forbedret, i tillegg til løpende endringer ved behov. I 2013 har EØS-regelverket blitt innarbeidet i Dagpengestandarden og i Sykepengestandarden. Dette arbeidet vil fortsette i 2014 for aktuelle ytelser. Spesialisering av ytelser i forvaltning har også medført endringer for å tydeliggjøre arbeidsprosessene.

I tillegg til nevnte arbeidsstandarder, er det laget ni arbeidsstandarder spesielt for økonomiområdet. Endringer i ansvar og arbeidsprosesser som følge av spesialisering av økonomiområdet, er oppdatert i arbeidsstandardene.

På tjenesteområdet er *Standard for arbeidsrettet brukeroppfølgning* implementert, og det arbeides for å sikre god etterlevelse. Standarden skal sikre mer like arbeidsprosesser og dermed bedre kvalitet i arbeidet. Ny arbeidsstandard for NAV Arbeidslivsenter er innført, og har bidratt til mer nasjonalt enhetlige tjenester.

Arbeidsstandard for behandlingen av EØS dag-penger ble implementert 1. august 2013.

### 5.2.2 Kvalitetsmålinger

Kvalitetsmålinger i NAV skal bestå av stikkprøvemålinger, statistikk og spørreundersøkelser<sup>38</sup>. I 2013 ble det gjennomført stikkprøvemålinger på områdene arbeidsavklaringspenger (AAP), barnebidrag, enslige forsørgere og alderspensjon. Endring i saksflyten på noen av disse forvaltningsområdene har ført til at mange har byttet arbeidsoppgaver og mange har vært på opplæring. Det har dermed ikke vært hensiktsmessig å gjennomføre kvalitetsmålinger på bidragsområdet i 2. og 3. tertial i 2013.

### 5.2.3 Resultater på kvalitetsindikatorene i 2013

Det benyttes to indikatorer i stikkprøvemålingene. Indikatoren for etterprøvbare saker viser hvor stor andel av sakene der kontrollør med vedlagt dokumentasjon faktisk har mulighet til å vurdere om vedtaket er riktig eller ikke. Den andre indikatoren viser vedtaks kvaliteten, det vil si hvor stor andel av de etterprøvbare sakene som har korrekt vedtak. Resultatene for stikkprøvemålingene i 2013 er vist i tabellen under.

---

<sup>38</sup> Jf. *Prinsipper for måling av kvalitet i NAV*

**Tabell 15 Resultater fra kvalitetsmålinger 2013**

Kvalitetsindikator	Barnebidrag (kun 1. tertial)	Enslig forsørger	AAP	Alderspensjon – manuelle saker	Alderspensjon – automatiske saker
Etterprøvnbarhet	89 %	94 %	89 %	98 %	100 %
Vedtaks kvalitet	80 %	87 %	85 %	97 %	98 %

Vi ser av tallene at resultatene varierer en del mellom områdene. Alderspensjon ligger på et langt høyere nivå enn de andre. Dette er også et fagområde med et modernisert fagsystem og der det har vært utført kvalitetsmålinger lengst. Resultatene gjenspeiler det systematiske kvalitetsarbeidet i NAV Pensjon.

For områdene AAP, enslig forsørger og barnebidrag har ikke kvalitetsarbeidet kommet tilstrekkelig langt. NAV vil også i 2014 ha interne resultatkrav for andel riktige vedtak på disse områdene. Resultatene følges opp på fagsamlinger og i styringsdialoger.

Stikkprøvemålingene inngår i arbeidet med å utvikle et helhetlig kvalitetssystem i NAV. Tilbakemeldingene tilsier at tiden brukt til stikkprøver er vel anvendt tid. Ved at enhetene får innsikt i hverandres vedtakspraksis og at det gis tilbakemelding på egen saksbehandling, styrkes kvalitetsarbeidet og den faglige tryggheten. Aktuelle problemstillinger som avdekkes, tas opp i fagmøter med enhetene. Direktoratet og styringsenhetene får også nyttige tilbakemeldinger.

#### 5.2.4 Utfordringer og tiltak

Gjennomføringen av kvalitetsmålingene avdekker også utfordringer og risikoer i saksbehandlingen. Det viser seg at søknadene ofte mangler nødvending dokumentasjon eller er mangelfullt utfylt. Direktoratet ser nå på ulike tiltak for at søknader som skal behandles, er mest mulig komplette.

#### 5.2.5 Kvalitetsmålinger på nye områder i 2014

Direktoratet har besluttet at det skal utvikles stikkprøvemålinger på sykepengeområdet. Forberedelsene startet høsten 2013 og pilotmålinger skal gjennomføres i 1. halvdel av 2014. Ordinære målinger er planlagt innført 2. tertial 2014. Saker med utlandstilsnitt vil inngå i kontrollomfanget. Videre tar vi sikte på å måle kvaliteten i behandlingen av utlandssaker på områder der det allerede er etablert stikkprøvemålinger.

Det er også planlagt å utvikle stikkprøvemålinger på dagpenger og uføreområdet. For dagpenger vil arbeidet starte opp 1. halvår 2014. Planen er å starte arbeidet med måling på uførepensjon i andre halvår 2014.

#### 5.2.6 Kvalitetsmåling av gjennomførte arbeidsevnevurderinger.

Første ordinære stikkprøvemåling ble gjennomført i 3. tertial 2013.<sup>39</sup> Målingen omfattet om lag 1 300 arbeidsevnevurderinger. Måleparameterne i kontrollskjemaet oppfattes som gode. Tertialvise stikkprøvemålinger fortsetter i 2014.

Likhet i praktisering på landsbasis tilstrebes ved at det enkelte fylke kun kontrollerer saker fra andre fylker. Alle fylker samles gruppevis til evalueringsmøter etter hver måling for gjennomgang og drøfting av resultater, og alle har også tilgang til resultatene fra hele landet.

Til tross for at fylkesvise resultater først blir signifikante etter tre målinger, vurderer fylkene at resultatene gir et konkret og godt informasjonsgrunnlag for de lokale «læringssløyfene» som skal etterfølge målingene. Hvilke tiltak som iverksettes varierer med type utfordringer som avdekkes.

<sup>39</sup> Etter utvikling av måleopplegg og begrenset og landsdekkende utprøving

### 5.2.7 Nøkkelkontroller

Det utføres nøkkelkontroller som en del av saksbehandlingen av ytelser. Kontrollene er viktige for å avdekke feil og mangler før vedtak fattes og ytelsen utbetalt. Hvilke ytelsesområder og andel av sakene som kontrolleres, bestemmes på grunnlag av risikovurderinger. Det ble i 2013 rapportert til direktoratet på nøkkelkontroller fra NAV Forvaltning og NAV Internasjonalt på områdene enslig forsørger (kun NAV Forvaltning), sykepenger, foreldrepenger, grunnstønad, hjelpestønad, forsikring sykepenger, høreapparater og menerstatning.

I 2013 har andel avvik av kontrollerte saker for alle ytelser i gjennomsnitt ligget på 3,4 prosent. Enhetene rapporterer også på om de følger opp avvikene som oppdages i kontrollen. I 2013 blir avvikene i stor grad fulgt opp av enhetene. Nøkkelkontrollene hindrer feil og mangler i saksbehandlingen og bidrar til å heve kvaliteten på vedtakene av ytelser.

## 5.3 Resultater fra revisjonsgjennomganger

Riksrevisjonen offentliggjorde 5. november 2013 Dokument 1 for regnskapsåret 2012. Riksrevisjonen skrev at innføringen av ny saksflyt på uføreområdet har vært vellykket, og at etatens regnskap var avlagt med bedre kvalitet enn tidligere. Riksrevisjonen pekte videre på at etatens omfattende organisatoriske endringer i 2012 og arbeidet med spesialisering innen ytelsesforvaltningen kan forbedre etatens resultater. I tråd med hva Riksrevisjonen tidligere har opplyst til direktoratet, hadde de merknader til følgende områder:

- Arbeidsmarkedstiltak og individstønad: Ifølge Riksrevisjonen er det en risiko for at valg av arbeidsmarkedstiltak for den enkelte bruker skjer ut fra andre kriterier enn hva som er best for å få brukeren ut i arbeid. Riksrevisjonen skrev videre at en uoversiktlig tiltaksstruktur gjør det utfordrende for brukere og lokale NAV-kontor å få oversikt over virkemidlene og ta disse i bruk.
- Hjelpemiddelområdet: Riksrevisjonen skrev at etaten har flere av de samme utfordringene på området som ved forrige revisjon i 2006. De pekte blant annet på manglende oversikt over hjelpemidler på lager og utlån, manglende oppfølging av innlevering av hjelpemidler og manglende gjennomføring av periodiske ettersyn av elektromedisinsk utstyr. Riksrevisjonen skrev dessuten at etaten i for liten grad bruker garantibestemmelser ved feil eller mangler på hjelpemidler.
- Utlandsområdet: Riksrevisjonen skriver at NAV vil få utfordringer med å møte økt mobilitet og høy arbeidsinnvandring. Dette kan påvirke kvaliteten, effektiviteten og tilgjengeligheten i tjenesteytingen og øke risikoen for at brukerne ikke får den informasjonen og veiledningen de trenger for å forstå og ivareta egne rettigheter og plikter.

Ved inngangen til 2013 hadde vi i underkant av 70 åpne tiltak som følge av merknader fra Riksrevisjonen. I 2012-revisjonen ble det skissert 165 tiltak som skulle lukke merknadene som Riksrevisjonen hadde avdekket. I løpet av 2013 ble det lukket totalt 172 tiltak, slik at det ved utgangen av året var 61 åpne tiltak. Fordelingen pr år og pr avdeling vises i tabell 2,

**Tabell 16 Behandling av tiltak som følge av merknader fra Riksrevisjonen**

Avdeling	Antall åpne	Forsinket	I rute	Fra 2009-revisjonen	Fra 2010-revisjonen	Fra 2011-revisjonen	Fra 2012-revisjonen
<b>IKT</b>	7	7	0	3		4	
<b>Ytelse</b>	13	13	0			1	12
<b>Tjenester</b>	13	10	3				13
<b>Økonomi</b>	28	26	2	2	4	2	20
<b>Totalt</b>	<b>61</b>	<b>56</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>45</b>

### 5.3.1 Om oppfølging av revisjonsmerknader på pensjonsområdet

Ved inngangen til 2. tertial hadde Arbeids- og velferdsetaten i løpet av våren 2013 beskrevet 30 tiltak i brev til Riksrevisjonen i forbindelse med følgende revisjoner:

- Regnskap 2012 - Pensjoner
- Regnskap 2012 - Pensjoner med endringer
- Regnskap 2012 - Uførepensjon

I tillegg gjensto å avslutte et tiltak fra tidligere års revisjoner av pensjonsområdet. Ved utgangen av 2013 var 28 av disse totalt 31 tiltakene lukket.

To tiltak med opprinnelig frist 31. desember 2013 er forsinket, hvorav et tiltak er planlagt avsluttet i løpet av februar 2014 og et tiltak er utsatt til slutten av året. Det siste tiltaket gjelder retting av en systemfeil i Pesys i tilbakekrevingsaker. Feilen var planlagt rettet i forbindelse med etatens IKT-hovedleveranse i desember 2013, men måtte tas ut for å sikre gjennomføring av mer prioriterte tiltak. Konsekvensen av feilen for saksbehandlingen vil også reduseres som følge av systemforbedringer i mai 2014.

Det gjenstår også et tiltak med frist 31.juni 2014. Dette tiltaket er meldt i rute.

### 5.3.2 Riksrevisjonens regnskapsrevisjon i 2013

Som en del av regnskapsrevisjonen for 2013 undersøker Riksrevisjonen følgende områder:

1. Økonomi og regnskap. Revisjonen omfatter:
  - løpende regnskapsanalyser gjennom året
  - interimrevisjon av ny kontoplan, sentralisering av regnskapsfunksjonen og ny løsning for feilutbetalingssaker
  - årsavslutningsrevisjon
2. Registerkvalitet. Revisjonen omfatter:
  - POPP/Inntektsregisteret: kvaliteten på informasjonen i POPP, og i hvilken grad NAVs internkontroll bidrar til kvalitet.
  - EDAG (Aa-registeret): har NAV lagt til rette for at målene med EDAG nås, og gjennomfører NAV nødvendige forberedelser for å minimere risiko for at utfordringer oppstår ved overgang til EDAG
3. Kvalitetssystemet i NAV. Revisjonen omfatter stønad til enslige forsørgere, inkludert etterkontrollene på området. Revisjonen omfatter også trygdemisbruk.

Direktoratet har videre vært i kontakt med Riksrevisjonen i anledning deres revisjon av moderniseringen av NAV, hvor departementet er revisjonsobjekt. Direktoratet har blant annet avholdt et informasjonsmøte med Riksrevisjonen.

Riksrevisjonen overleverte 11. juni 2013 rapporten fra forvaltningsrevisjonen om NAVs forvaltning av tilretteleggingsgarantien til Stortinget. Riksrevisjonen skrev at tilretteleggingsgarantien er lite brukt og at garantiens innhold er uklart. Riksrevisjonen skrev videre at NAV Fylke ikke i tilstrekkelig grad har prioritert arbeidet med tilretteleggingsgarantien. NAV kjenner seg i stor grad igjen i funnene til Riksrevisjonen.

Riksrevisjonen offentliggjorde 19. november 2013 Dokument 3:1 (2013-2014), hvor to tidligere forvaltningsrevisjoner av NAV ble fulgt opp:

- NAVs forvaltning av bilstønadordningen
- NAVs innsats for et inkluderende arbeidsliv gjennom arbeidslivssentrene og tilretteleggingstilskuddet

Begge sakene er avsluttet, og NAV ble ikke nevnt i Riksrevisjonens pressemelding.

Direktoratet har avholdt møter med Riksrevisjonen i anledning deres forvaltningsrevisjoner av barnefattigdom og NAVs arbeidsrettede bistand til personer med nedsatt arbeidsevne. Dessuten har direktoratet sendt grunnlagsdokumentasjon til Riksrevisjonen som en del av deres tverrsektorielle forvaltningsrevisjon om gevinstrealisering i statlige IKT-prosjekter. I undersøkelsen vil Riksrevisjonen blant annet belyse hvordan statlige virksomheter arbeider med gevinstrealisering av IKT-prosjekter og hva som er de viktigste utfordringene.

## 5.4 Virksomhetsstrategien

### 5.4.1 Kanalstrategien

Se omtale under *Delmål 7 Tjenester og informasjon tilpasset brukernes behov*, side 42.

### 5.4.2 Kompetansestrategien

Gjennom hele 2013 har det vært gjennomført flere sentrale kompetansehevede tiltak som skal sikre økt kvalitet i både tjeneste- og ytelsesforvaltningen. Særlig er det arbeidet med å utvikle felles plattformen for ledelse, veiledning og arbeidsmarkedskompetanse. Disse plattformene, sammen med innføringen av Standard for arbeidsrettet brukeroppfølging, gir et godt grunnlag for å videreutvikle kompetansen lokalt knyttet til oppfølgingen av brukerne.

Av eksempler kan vi nevne at det i forbindelse med veiledningsplattformen ble det utviklet et opplegg for kollegaveiledning som etter en pilot er tilbudt alle NAV kontor i landet. Videre er det blitt utviklet et omfattende læringsprogram innenfor arbeidsmarkedskompetanse. Dette tar i bruk både e-læring, video og lokale seminarer, og e egen del er tilpasset ledere. Programmet er også praktisk rettet og omfatter bedriftskontakt og bedriftsbesøk. En omfattende innføring startet høsten 2013. I tillegg ble det utarbeidet opplæringsopplegg for de spesialiserte ytelsene i ytelseslinja, samt økt og mer systematisk bruk av læringsportalene. Høsten 2013 startet direktoratet også utviklingen av en veileder for utvikling av læringstiltak og læringsmetoder.

I oktober la direktoratet fram en omfattende rapport om kompetansesituasjonen i etaten. Samtidig startet en pilot for å utvikle og kartlegge krav til kompetanse i NAV Pensjon.

For å støtte hovedprioriteringene for NAV 2014 videreføres fjorårets kompetansegrep. I tillegg kommer kompetansegrepet «Sikre felles Basiskompetanse».

Arbeids og velferdsdirektoratet er nå i gang med å utvikle et program for felles basiskompetanse i NAV. Dette skal inneholde et felles opplegg for alle nyansatte i NAV, og bidra til gjennomgående bedre og riktigere tjenester til brukerne, og gi våre ansatte en sterkere felles identitet på tvers av linjer og nivåer i NAV. I løpet av 1. kvartal 2014 skal det utvikles felles krav til kompetanse knyttet til veiledning, arbeidsmarked og ledelse som skal integreres i etatens kompetanseportal, og veileder for valg av læringstiltak og læringsmetoder skal ferdigstilles.

De prioriterte kompetansegrepene for 2014 er:

- Øke kunnskapen om arbeidslivet og arbeidsmarkedet
- Øke ferdighetene i arbeidsrettet brukeroppfølging
- Sikre kompetanse om regelverket NAV forvalter og bruk av rettskildene
- Styrke ferdighetene i kommunikasjon med brukerne
- Utvikle ferdigheter i myndiggjøring og brukermedvirkning
- Øke ferdighetstrening i veiledning lokalt
- Utvikle ledelse i NAV
- Målrettet og systematisk kompetanseutvikling av medarbeidere
- Sikre felles Basiskompetanse (nytt for 2014)



## 6 Årsregnskapet 2013

### 6.1 RESULTATREGNSKAP NAV PER 31.12. 2013

	Note	Alle tall i hele tusen NOK		
		31.12.2013	31.12.2012	Endring
<b>Drift av Arbeids- og velferdsetaten og utviklingsiltak i Arbeids- og velferdsforvaltningen</b>				
<b>Driftsinntekter</b>				
<i>Benyttet andel av bevilgning drift og utvikling</i>	1	11 463 118	10 695 619	7,2 %
Adm. vederlag (kap. 3605)	1	22 377	21 726	3,0 %
Fastsettellesgebyr, bidrag (kap. 3605)	1	22 924	21 478	6,7 %
Salg av inventar	1	7	39	-81,1 %
Husleieinntekter	1	38 641	29 783	29,7 %
Andre driftsinntekter	1	26 997	39 690	-32,0 %
<i>Sum driftsinntekter</i>		11 574 064	10 808 335	7,1 %
<b>Driftsutgifter</b>				
Lønn og sosiale utgifter	2	(7 456 444)	(6 976 106)	6,9 %
Andre driftsutgifter	3	(602 582)	(604 689)	-0,3 %
Ekstern bistand og tjenestekjøp	3	(1 350 246)	(1 087 728)	24,1 %
Utgifter til verktøy, maskiner, inventar, IKT	3	(886 857)	(926 946)	-4,3 %
Utgifter ved leie og vedlikehold av bygg	3	(1 154 598)	(1 100 966)	4,9 %
Betalingsformidling	3	(121 758)	(110 849)	9,8 %
<i>Sum driftsutgifter</i>		(11 572 484)	(10 807 285)	7,1 %
<b>Driftsresultat</b>		<b>1 580</b>	<b>1 050</b>	<b>50,5 %</b>
<b>Finansinntekter og finansutgifter</b>				
Finansinntekter				
Finansutgifter	4	(1 580)	(1 050)	50,5 %
<i>Sum finansinntekter og finansutgifter</i>		(1 580)	(1 050)	50,5 %
<b>Resultat av periodens aktiviteter drift av Arbeids- og velferdsetaten og utviklingstiltak</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Bidragsinnkreving</b>				
<i>Benyttet andel av bevilgning</i>	6	469 197	473 953	-1,0 %
Innbetalt forskudd	6	299 620	331 164	-9,5 %
Utbetaling til bidragsmottaker	6	(264 433)	(282 869)	-6,5 %
Bevilget forskudd bidrag	6	(504 384)	(522 249)	-3,4 %
<i>Sum bidragsinnkreving</i>		0	0	
<b>Tilskudd- og stønader (ytelsesforvaltning)</b>				
<i>Benyttet andel av bevilgning og belastning fremmede kapitler</i>	5	414 041 682	394 514 636	4,9 %
Tilfeldige inntekter	5	1 126	1 412	-20,3 %
Inntekter ytelsesforvaltning	5	3 593 959	3 516 572	2,2 %
Arbeidsmarked og arbeidsliv	5	(18 984 214)	(18 517 599)	2,5 %
Inntektssikring og arbeidsrettede tiltak	5	(137 894 260)	(134 279 696)	2,7 %
Pensjon	5	(169 462 103)	(155 496 703)	9,0 %
Kompensasjon for utgifter m.v.	5	(8 741 376)	(8 776 440)	-0,4 %
Familie og likestilling, stønad og adopsjon (BLD)	5	(33 508 396)	(32 754 214)	2,3 %
Administrasjon og kompetanse (HOD)	5	(16)	(76)	-78,8 %
Stønad ved helsetjenester (HOD)	5	(228 316)	(210 508)	8,5 %
Erstatningssaker belastningsfullmakt Justisdep	5	(2 118)	(3 186)	-33,5 %
Tjenestepensjon Statens Pensjonskasse	5	(21 778 060)	(20 811 366)	4,6 %
Omstilling reindrift, Landbruks- og matdepartementet	5	(49)	(278)	-82,5 %
HELFO	5	(28 321 572)	(27 328 460)	3,6 %
<i>Sum ytelsesforvaltning</i>		(1 283 713)	(145 907)	779,8 %
<b>Endring i avregninger med statskassen</b>				
Endring i mellomværende med Finansdepartementet	12	1 283 713	145 907	779,8 %
<i>Sum avregninger</i>		1 283 713	145 907	779,8 %
<b>Periodens resultat</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	

**6.2 BALANSEREGNSKAP NAV PER 31.12.2013**

	Note	Alle tall i hele tusen NOK		Endring
		31.12.2013	31.12.2012	
<b>EIENDELER</b>				
<b>Omløpsmidler</b>				
<b>Fordringer</b>				
Fakturering AFP-ordningen	8	466 082	571 679	-18,5 %
Annen fakturering	8	99 736	7 833	1173,3 %
Ytelser under revurdering	9	456 233	392 572	16,2 %
Ytelser under revurdering foreldet	9	177 439	220 136	-19,4 %
Fordringer innkreivingsvirksomhet	8	2 155 646	1 856 126	16,1 %
Fordringer på bidragspliktige	7	2 329 778	2 360 085	-1,3 %
Andre fordringer	10	91 948	107 643	-14,6 %
<i>Sum fordringer</i>		5 776 862	5 516 074	4,73 %
<b>Kasse og bank</b>				
Bankinnskudd og kontanter	11	20 982	78 066	-73,1 %
<i>Sum kasse og bank</i>		20 982	78 066	-73,12 %
<b>Sum omløpsmidler</b>		5 797 845	5 594 140	3,64 %
<b>SUM EIENDELER</b>		5 797 845	5 594 140	3,64 %
<b>VIRKSOMHETSKAPITAL OG GJELD</b>				
<b>Gjeld</b>				
<b>Kortsiktig gjeld</b>				
Leverandørgjeld	13	(84 355)	(267 372)	-68,5 %
Skyldig skattetrekk	13	(7 058 858)	(6 564 687)	7,5 %
Skyldige offentlige avgifter	13	(6 698)	(12 495)	-46,4 %
Trekk i pensjon for institusjonsopphold	13	(687)	(925)	-25,7 %
Skyldig bidrag til bidragsmottaker	13	(63 954)	(70 837)	-9,7 %
Annen kortsiktig gjeld	13	(191 998)	(77 173)	148,8 %
<i>Sum kortsiktig gjeld</i>		(7 406 550)	(6 993 490)	5,91 %
<b>Avregninger</b>				
Mellomværende med statskassen	12	6 693 762	5 410 049	23,7 %
Driftsmellomværende	12	(5 085 057)	(4 010 699)	26,8 %
<i>Sum avregninger</i>		1 608 705	1 399 350	14,96 %
<b>Sum virksomhetskapital og gjeld</b>		(5 797 845)	(5 594 140)	3,64 %
<b>SUM EIENDELER, VIRKSOMHETSKAPITAL OG GJELD</b>		0	0	0

## 6.3 Noter

### PRINSIPPNOTE

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

- o Skyldig skattetrekk og offentlige avgifter blir utbetalt ved terminforfall i senere periode
- o Vederlagstrekk, trekk i ytelse ved institusjonsopphold med forfall i senere periode
- o Kreditortrekk, trekk i ytelse med forfall i senere periode
- o Forskuttering av utbetaling av avtalefestet pensjon og utbetalinger på vegne av Pensjonstrygden for sjømenn. Avregning skjer etter fast avtale.
- o Utestående fordringer (forskottering av dagpenger på konkursbo, refusjonskrav garantikassen for fiskere, yrkesskaderefusjon, diverse andre fordringer som for eksempel lønnslån og forskudd lønn)

#### Driftsmellomværende:

I tillegg til unntakene nevnt ovenfor er vesentlige balanseposter fremstilt på egen linje i balansen. Tilhørende motpost er plassert i driftsmellomværende. Dette gjelder fordringer bidrag, fordringer innkrevingsevirsomhet, ytelser under revurdering, enkelte andre fordringer som fordring ventelønn, refusjoner foreldre- og sykepenger, fordringer som gjelder Helseøkonomiforvaltningen og leverandørgjeld med mer.

Regnskapsføringen av ytelser under revurdering er endret i 2013. Nå blir ytelser under revurdering kun balanseført. Dette medfører at saker under revurdering ikke får noen resultateffekt før det skjer en innbetaling som følge av et ev. tilbakekrevingsvedtak. Tidligere ble resultatregnskapet redusert i perioden sakene var til revurdering.

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

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

Regnskapsføringen på avskrivninger knyttet til innkreving av bidrag og stønad, feilutbetalinger og pensjoner er endret f.o.m. 2013. Avskrivninger blir nå balanseført og føres under driftsmellomværende sammen med tilhørende motkonto. Avskrivningene vil derfor ikke innvirke på sum driftsmellomværende. Tidligere ble avskrivninger på bidrag og stønad, feilutbetalinger og pensjoner ført som driftsutgifter med motkonto slik at disse ikke fikk noen nettoresultateffekt.

#### Inntekter:

Etter kontantprinsippet blir ikke inntekter fra bevilgning resultatført siden bevilgningen ikke blir utbetalt til etaten. I stedet for inntekt fra bevilgning er det i resultatregnskapet ført opp summen av utgifter og inntekter pr område under teksten "benyttet andel av bevilgning". Mer- eller mindreforbruk per område er ikke fremstilt i resultatregnskapet da dette ikke vil være reelle beløp før Arbeids- og sosialdepartementet har konstatert at midler kan stilles til disposisjon for NAV. Det er imidlertid redegjort for mer-/mindreforbruk i noter per 31.12.

Inntekter i regnskapet er knyttet mot inntektsbevilgning. Inntekter som det ikke er knyttet inntektsbevilgning til, er i hovedsak refusjoner av foreldre- og sykepenger som er fremstilt sammen med til-

hørende kostnad og innbetaling av feilutbetalte ytelser. I tillegg blir salg inventar, husleieinntekter og andre driftsinntekter fremstilt på egne inntektslinjer.

### Innkreving:

Innkrevingsvirksomheten i NAV er i hovedsak innkreving av barnebidrag og for mye utbetalte ytelser. I resultatoppstillingen blir innkrevd for mye utbetalte ytelser presentert som inntekter under ytelsesområdet. Bidragsinnkreving blir presentert som eget hovedområde i resultatoppstillingen.

### Ytelsesforvaltning:

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

NAV utfører betalingsformidling og regnskapsoppfølging på stønadsområdet for Helsedirektoratet (HELFO). Tjenesten er knyttet til betalingsformidling og utbetaling av stønader, oppdatering av regnskap, oppfølging av returnerte stønadsubbetalinger og innkreving feilutbetalinger, periodeavslutning/avstemming og rapportering til DFØ (Direktoratet for økonomistyring i staten). NAV har belastningsfullmakt for utbetaling av stønadsmidler på vegne av HELFO.

I regnskapsoppstillingen er det gjort skille mellom utgifter ført av NAV og utgifter som gjelder andre statlige virksomheter. Dette medfører at det vil være noen avvik mellom notene i årsregnskapet og etatens redegjørelse for forbruk gjort i forklaringer til statsregnskapet.

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

## Note 1

Spesifikasjon av bevilgning og andre driftsinntekter Arbeids- og velferdsetaten og utviklingstiltak i Arbeids- og velferdsforvaltningen				
	31.12.2013 Regnskap	31.12.2012 Regnskap	Bevilgning 2013	Mer(-)/mindre forbruk
<b>Drift av arbeids- og velferdsetaten</b>				
Drifts- og finansutgifter (kap 605) <sup>1)</sup>	11 032 802	10 580 875	11 201 876	169 074
<b>Utviklingstiltak i Arbeids- og velferdsforvaltningen</b>				
Drifts- og finansutgifter (kap 604)	545 585	227 460	685 958	140 373
<b>Inntekter</b>				
Administrasjonsvederlag (kap 3605)	(22 377)	(21 726)	(21 865)	512
Fastsettelsesgebyr (kap 3605)	(22 924)	(21 478)	(22 000)	924
Salg av inventar	(7)	(39)		
Husleieinntekter	(38 641)	(29 783)		
Andre driftsinntekter	(26 997)	(39 690)		
Sum Driftsinntekter	(110 946)	(112 716)	(43 865)	67 081
<b>Benyttet del av bevilgning</b>	<b>11 467 442</b>	<b>10 695 619</b>	<b>11 843 969</b>	<b>376 527</b>

1) Regnskapstallet for 2013 er inkl. 4,3 mill. kr som gjelder EU-kostnader belastet direkte i bevilgningsregnskapet på kap. 605, post 01 av Utenriksdepartementet.

Arbeids- og velferdsetaten følger kontantprinsippet i sitt regnskap, og etaten er bruttobudsjettet. Dette medfører at bevilgning ikke blir utbetalt til etaten, og dermed ikke regnskapsført. Driftsinntekt som fremkommer i resultatet på linjen for "Benyttet andel av bevilgning drift og utvikling" er således summen av benyttet andel av trekkrettigheter i Norges Bank i forhold til bevilgning, det vil si summen av alle inntekter og utgifter i NAV i regnskapsåret.

Tilskudd til helse og rehabilitering av sykemeldte (kap. 605, 70) som er en del av rammetildeling under Administrasjon, er oppført under note 5 Arbeidsmarked og arbeidsliv.

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

Resultatet for 2013 viser at de samlede drifts- og finanskostnader for Arbeids- og velferdsetaten gir et mindreforbruk på 169,1 mill. kroner sammenlignet med bevilgning. I tillegg kommer driftsinntekter på 65,6 mill. kroner som det ikke er knyttet direkte bevilgning til (salg av inventar, husleieinntekter og andre driftsinntekter) og merinntekter knyttet til administrasjonsvederlag og fastsettelsesgebyr på 1,4 mill. kroner, slik at netto resultat er et mindreforbruk på 236,1 mill. kroner sammenlignet med bevilgning. Hovedårsaken til mindreforbruket er forskyvning i planlagte aktiviteter og investeringer.

For utviklingstiltak i Arbeids- og velferdsforvaltningen, er resultatet i 2013 et mindreforbruk på 140,4 mill. kroner. I dette ligger også direktoratets usikkerhetsavsetning på 60 mill. kroner som ikke ble nyttet i 2013. Forbruket i 2013 er knyttet til moderniseringsprogrammet (479 mill. kr.) og uføreforprosjektet (66 mill. kr.). Hovedårsaken til mindreforbruket skyldes beslutningen om endret organisering av moderniseringsarbeidet som blant annet medførte at Moderniseringsprogrammet ble lagt ned høsten 2013.

## Note 2

Lønn og sosiale utgifter			
	31.12.2013	31.12.2012	% vis endring
Lønn	59 621	16 009	272 %
Feriepenger	682	269	153 %
Arbeidsgiveravgift	8 243	2 946	180 %
Pensjonsutgifter	0	0	0 %
Refusjon av sykepenger og andre refusjoner	0	0	0 %
Andre sosiale utgifter	0	0	0 %
Andre ytelser	616	149	312 %
<b>kapittel 604 Utviklingstiltak i Arbeids- og velferdsforvaltningen</b>	<b>69 162</b>	<b>19 374</b>	<b>257 %</b>
Lønn	6 019 620	5 694 145	6 %
Feriepenger	118 945	125 761	-5 %
Arbeidsgiveravgift	840 771	789 775	6 %
Pensjonsutgifter	806 306	743 241	8 %
Refusjon av sykepenger og andre refusjoner	(458 576)	(449 620)	2 %
Andre sosiale utgifter	23 459	23 164	1 %
Andre ytelser	36 757	30 267	21 %
<b>kapittel 605 Arbeids- og velferdsetaten</b>	<b>7 387 282</b>	<b>6 956 732</b>	<b>6 %</b>
<b>Sum lønn og sosiale utgifter</b>	<b>7 456 444</b>	<b>6 976 106</b>	<b>7 %</b>
Antall ansatte	14 657	14 144	3,6 %
Antall utlønnede årsverk	13 585	13 076	3,9 %

Økningen i lønn og sosiale utgifter på kap.604 er knyttet til moderniseringsprogrammet og uføreforprosjektet.

Lønnsutgiftene viser summen av fast og variabel lønn, og gjelder både faste og midlertidige stillinger. Feriepenger viser feriepenger tillegget. Dette er differansen mellom feriepenger og ordinær lønn.

NAV betaler pensjonspremie til Statens Pensjonskasse (SPK), og kostnad til premie er dekket av NAV sin bevilgning. Premien beregnes ut i fra lønnsutgiftene. Arbeidsgiverandelen av pensjonspremien økte fra 10,3 % i 2011 til 11,25 % i 2012. For 2013 er satsen 11,28 %. Premien faktureres etterskuddsvis i 6 terminer pr år. Det innebærer at 6. termin blir resultatført i påfølgende år. Hovedårsaken til økningen fra 2012 til 2013 skyldes derfor satsendringen fra 2011 til 2012.

Andre sosiale utgifter omfatter utgifter til premie for yrkesskade og gruppeliv. Belastningen på kap. 605 skjer ved en årlig faktura fra SPK med forfall i siste tertial.

Andre ytelser omfatter blant annet diverse godtgjørelser, gaver og velferdsutgifter.

## Note 3

Andre driftsutgifter			
	31.12.2013	31.12.2012	% vis endring
Reise-, opplærings- og møteutgifter	13 431	2 956	354 %
Kontorutgifter	5 161	17 283	-70 %
Trykksaker og reklamemateriell	280	127	121 %
<b>Kap. 604 Utviklingstiltak i Arbeids- og velferdsforvaltningen</b>	<b>18 871</b>	<b>20 366</b>	<b>-7 %</b>
Reise-, opplærings- og møteutgifter	209 585	205 592	2 %
Kontorutgifter	338 228	341 451	-1 %
Trykksaker og reklamemateriell	36 015	40 190	-10 %
Avskrivning fordringer <sup>1)</sup>	83	142	-42 %
Refusjoner	(32 773)	(28 854)	14 %
Annet	32 572	25 801	26 %
<b>Kap. 605 Arbeids- og velferdsetaten</b>	<b>583 711</b>	<b>584 323</b>	<b>0 %</b>
<b>Sum Andre driftsutgifter</b>	<b>602 582</b>	<b>604 689</b>	<b>0 %</b>
Ekstern bistand og tjenestekjøp	412 133	154 748	166 %
<b>Kap. 604 Utviklingstiltak i Arbeids- og velferdsforvaltningen</b>	<b>412 133</b>	<b>154 748</b>	<b>166 %</b>
Ekstern bistand og tjenestekjøp	938 112	932 980	1 %
<b>Kap. 605 Arbeids- og velferdsetaten</b>	<b>938 112</b>	<b>932 980</b>	<b>1 %</b>
<b>Sum utgifter til ekstern bistand og tjenestekjøp</b>	<b>1 350 246</b>	<b>1 087 728</b>	<b>24 %</b>
Kjøp av verktøy, inventar og maskiner	22 068	19 816	11 %
Leie av verktøy, inventar og maskiner	0	3 837	-100 %
Vedlikehold og drift IKT	6 663	345	1830 %
<b>Kap. 604 Utviklingstiltak i Arbeids- og velferdsforvaltningen</b>	<b>28 731</b>	<b>23 999</b>	<b>20 %</b>
Kjøp av verktøy, inventar og maskiner	374 017	359 609	4 %
Leie av verktøy, inventar og maskiner	32 645	52 533	-38 %
Vedlikehold og drift IKT	451 463	490 806	-8 %
<b>Kap. 605 Arbeids- og velferdsetaten</b>	<b>858 126</b>	<b>902 948</b>	<b>-5 %</b>
<b>Sum utgifter til verktøy, maskiner, inventar, IKT</b>	<b>886 857</b>	<b>926 946</b>	<b>-4 %</b>
Leie av bygg	12 042	6 815	77 %
Vedlikehold av bygg	4 553	2 149	112 %
<b>Kap. 604 Utviklingstiltak i Arbeids- og velferdsforvaltningen</b>	<b>16 595</b>	<b>8 963</b>	<b>85 %</b>
Leie av bygg	788 610	782 695	1 %
Vedlikehold av bygg	349 393	309 307	13 %
<b>Kap. 605 Arbeids- og velferdsetaten</b>	<b>1 138 003</b>	<b>1 092 003</b>	<b>4 %</b>
<b>Sum utgifter ved leie og vedlikehold av bygg</b>	<b>1 154 598</b>	<b>1 100 966</b>	<b>5 %</b>
Betalingsformidling	0	4	0 %
<b>Kap. 604 Utviklingstiltak i Arbeids- og velferdsforvaltningen</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0 %</b>
Betalingsformidling	121 758	110 845	10 %
<b>Kap. 605 Arbeids- og velferdsetaten</b>	<b>121 758</b>	<b>110 845</b>	<b>10 %</b>
<b>Sum Betalingsformidling</b>	<b>121 758</b>	<b>110 849</b>	<b>10 %</b>

1) Regnskapsføringen av avskrivninger knyttet til innkreving av bidrag og stønad, feilutbetalinger og pensjoner er endret fra 1.1.2013. Avskrivningene blir nå balanseført og føres under driftsmellomværende sammen med tilhørende motkonto. Dette er spesifisert i note 12. Tidligere ble avskrivninger på bidrag og stønad, feilutbetalinger og pensjoner ført som driftsutgifter med motkonto slik at disse ikke fikk noen nettoresultateffekt. Tallene for 2012 og 2013 er derfor ikke sammenlignbare.

Økningen i utgifter på kap.604 fra 2012 til 2013 er knyttet til moderniseringsprogrammet og utføre-reformprosjektet.

Tjenestekjøp, som for eksempel underleverandører på IKT området, utgjør 37 % av kostnadene under "ekstern bistand og tjenestekjøp" i 2013. Under ekstern bistand og tjenestekjøp er det i 2013 også ført kostnader til kommunale tjenestekjøp med omlag 64 mill. kroner.

Betalingsformidlingsutgifter består av porto og bankgebyrer ved betaling knyttet til drift og ytelser.

### Avskrivninger og korrigeringer av bidrag og andre krav

På grunn av endret regnskapsføring av avskrivninger fra 1.1.2013 har vi tall kun for 2012 i tabellene under. Avskrivninger fordelt på årsakskoder for 2013 er spesifisert i note 12.

<b>BIDRAG</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>31.12.2012</b>
<b>Årsakskode</b>	<b>Beløp</b>	<b>Beløp</b>
Foreldelse		3 167
Dødsbo		14 452
Konkurs		225
Gjeldsordning		26 703
Bidrag mottatt direkte fra bidragspliktig		10 836
Uerholdelig		20 401
Kravkorrigeringer NAV kontor		25 966
Andre årsaker		8 031
<b>SUM</b>		<b>109 782</b>

Tabellen viser avskrivninger på bidragsområdet fordelt på årsakskoder. Under kode "Andre årsaker" er det slått sammen flere avskrivningskoder: Frikjent far, ettergivelse av NAV lokalt vedrørende bidrag, kravkorrigering p.g.a. systemfeil, purregebyr, avskrivning av rettsgebyr på skyldner og arbeidsgiver og andre avskrivninger. Det avskrives både privat og offentlig krav på bidragsområdet.

<b>ANDRE KRAV</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>31.12.2012</b>
<b>Årsakskode</b>	<b>Beløp</b>	<b>Beløp</b>
Foreldelse		14 716
Stille krav i bero		29
Dødsbo		8 555
Konkurs		1 629
Gjeldsordning		3 387
Uerholdelig		0
Andre årsaker		47
Foretak slettet/ophørt		700
Tapsførte gebyrkrav		172
Saker overført NAV lokalt		10
<b>Sum</b>		<b>29 245</b>

**Note 4**

<b>Finansinntekter og -utgifter</b>			
	<b>31.12.2013</b>	<b>31.12.2012</b>	<b>% vis endring</b>
Finansutgifter	93	6	1496 %
<b>Kap. 604 Utviklingstiltak i Arbeids- og velferdsforvaltningen</b>	<b>93</b>	<b>6</b>	<b>1496 %</b>
Finansutgifter	1 486	1 044	42 %
<b>Kap. 605 Arbeids- og velferdsetaten</b>	<b>1 486</b>	<b>1 044</b>	<b>42 %</b>
<b>Sum Finansinntekter og -utgifter</b>	<b>1 580</b>	<b>1 050</b>	<b>51 %</b>

Finansposter er valutadifferanser knyttet til betalinger utland og forsinkelsesrenter. Fra 2013 inngår også gebyr for manglende sykefraværsoppfølging, som i 2013 utgjør 258 000 kroner. Ved kursdifferanser knyttet til utbetaling av ytelse blir beløp over 100 kroner belastet kontoen for tilhørende ytelse. Kursdifferanser ved utbetaling av dagpenger EØS blir i sin helhet belastet tilhørende ytelse. Forsinkelsesrenter gjelder alle typer forsinkelsesrenter (morarenter), purregebyr, tilleggsavgifter, inkassosalær og andre typer utgifter i forbindelse med for sent betalte regninger, og gjelder både ytelses- og driftsutgifter. Unntak er forsinkelsesrenter ved morarenter ved erstatningsutbetalinger ved saksbehandlingsfeil. Disse utgiftene fremkommer i resultatoppstillingen under Justisdepartementet jf. note 5.



## Note 5

Tilskuddsforvaltning og Støndsforvaltning				
	31.12.2013 Regnskap	31.12.2012 Regnskap	Bevilgning 2013	Mer(-)/mindre forbruk
Tilfeldige inntekter	(1 126)	(1 412)		
<b>Sum - Tilfeldige inntekter</b>	<b>(1 126)</b>	<b>(1 412)</b>	<b>0</b>	
Inntekter Folketrygden	(836 567)	(894 607)		
Arbeidsgiveravgift	(896 852)	(845 295)		
Diverse inntekter <sup>1)</sup>	(716 157)	(602 729)	(709 500)	6 657
Inntekter hjelpemidler	(44 937)	(33 753)	(35 805)	9 132
Renteinntekter <sup>2)</sup>	(1 653)	(1 098)	(1 700)	(47)
Innkrevning feilutbetalinger arbeidsmarkedstiltak	(334)	(150)	(200)	134
Refusjon og feilutbetalinger ventelønn	(43 847)	(50 371)	(42 200)	1 647
Refusjon av dagpenger	(53 311)	(62 904)	(50 500)	2 811
Innbetalt dividende på statsgaranti for lønnskrav ved konkurs	(165 235)	(204 521)	(185 000)	(19 765)
Refusjon ved yrkesskade	(835 084)	(820 884)	(835 100)	(16)
<b>Sum - Inntekter ytelsesforvaltning</b>	<b>(3 593 976)</b>	<b>(3 516 310)</b>	<b>(1 860 005)</b>	
Dagpenger til fiskere og fangstmenn <sup>9)</sup>	102 000	68 800		
Arbeidsmarkedstiltak <sup>3)</sup>	7 289 038	7 090 392	7 449 551	160 513
Ventelønn til oppsagte tjenestemenn	111 233	140 890	110 000	(1 233)
Dagpenger	10 300 581	10 064 585	10 200 000	(100 581)
Statsgaranti for krav på lønn pga arbeidsgivers konkurs	836 160	814 791	815 000	(21 160)
Tilskudd til helse- og rehabiliteringstjenester for sykemeldte	209 394	214 338	280 887	71 493
Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering <sup>4)</sup>	135 809	123 804	310 899	175 090
<b>Sum - Arbeidsmarked og arbeidsliv</b>	<b>18 984 214</b>	<b>18 517 599</b>	<b>19 166 337</b>	<b>182 123</b>
Stønad til enslig mor eller far <sup>5)</sup>	2 975 701	2 989 191	2 954 200	(21 501)
Sykepenger	36 617 102	34 823 625	36 630 056	12 954
Arbeidsavklaringspenger <sup>6)</sup>	36 152 667	35 944 394	36 545 000	392 333
Uførepensjon	61 738 164	60 132 183	61 829 000	90 836
Supplerende stønad for personer over 67 år	410 625	390 303	410 000	(625)
<b>Sum - Inntektssikring</b>	<b>137 894 260</b>	<b>134 279 696</b>	<b>138 368 256</b>	<b>473 996</b>
Krigspensjon	490 315	548 743	484 000	(6 315)
Avtalefestet pensjon (AFP) <sup>7)</sup>	1 921 014	2 021 619	1 920 000	(1 014)
Alderspensjon	164 602 078	150 525 020	164 703 000	100 922
Etterlattepensjon	2 448 695	2 401 321	2 440 500	(8 195)
<b>Sum - Pensjoner</b>	<b>169 462 103</b>	<b>155 496 703</b>	<b>169 547 500</b>	<b>85 397</b>
Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler m.v. <sup>8)</sup>	8 562 619	8 603 062	8 695 000	132 381
Gravferdsstønad	178 757	173 378	186 000	7 243
<b>Sum - Kompensasjon for utgifter</b>	<b>8 741 376</b>	<b>8 776 440</b>	<b>8 881 000</b>	<b>139 624</b>
<b>Sum Arbeids- og sosialdepartementets område</b>	<b>331 486 851</b>	<b>313 552 717</b>	<b>334 103 088</b>	<b>2 616 237</b>
Kontantstøtte	1 210 693	1 264 615	1 230 000	19 307
Barnetrygd	15 190 248	15 059 116	15 130 000	(60 248)
Foreldrepenger	17 107 454	16 430 483	17 280 000	172 546
<b>Sum Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets område</b>	<b>33 508 396</b>	<b>32 754 214</b>	<b>33 640 000</b>	<b>131 604</b>
Spesielle driftsutgifter psykisk helsearbeid <sup>9)</sup>	16	46		
<b>Sum - Administrasjon og kompetanse</b>	<b>16</b>	<b>46</b>		
Refusjon til spesialisthjelp, psykolog, tannlege og laboratorier <sup>9)</sup>	26 629	23 661		
Refusjon av egenandeler	10	(1 998)		
Utgifter til lege, fysioterapi, jordmor, kiropraktor og logoped <sup>9)</sup>	201 649	188 844		
Andre helseiltak <sup>9)</sup>	3	0		
<b>Sum - Stønad ved helsetjenester</b>	<b>228 291</b>	<b>210 507</b>		
<b>Sum Helse- og omsorgsdepartementets område</b>	<b>228 307</b>	<b>210 553</b>		
Erstatningssaker Justis- og beredskapsdepartementet <sup>9)</sup>	2 118	3 186		
Tjenestepensjon Staten Pensjonskasse <sup>9)</sup>	21 778 060	20 811 366		
Omstilling reindrift, Landbruks- og Matdepartementet <sup>9)</sup>	49	278		
HELFO <sup>9)</sup>	28 321 572	27 328 460		
<b>Sum totalt</b>	<b>415 325 353</b>	<b>394 660 774</b>		

1) Regnskapstallene er ekskl. HELFO sine inntekter på kap. 5701 post 02, disse framkommer i resultatoppstillingen under HELFO. I tillegg inneholder regnskapstallene for 2013 kr 16 785 som er ført direkte i bevilgningsregnskapet på kap. 5701 post 02.

2) Regnskapstallene er ekskl. HELFO sine inntekter på kap. 5701 post 80, disse framkommer i resultatoppstillingen under HELFO

## 3) Inklusiv kap. 601

4) Av bevilgningen for 2013 er fylkesmennene gitt belastningsfullmakt og tilsammen 162,1 mill. kr er utgiftsført i deres regnskap. I tillegg er 0,3 mill. kr. ført av BLD

5) Post 76 Forskuttering av underholdsbidrag ligger i note 6

6) Regnskapstallene er ekskl. HELFO sine utgifter på kap. 2651 post 72, disse framkommer i resultatoppstillingen under HELFO

7) I regnskapstallet for 2013 inngår 483 000 kroner som skyldes etterslep av postering fra tidligere år på grunn av rutineovergang

8) Regnskapstallene er ekskl. HELFO sine utgifter på kap. 2661 post 75 og 77, disse framkommer i resultatoppstillingen under HELFO

9) Kun belastningsfullmakt, ikke bevilgning

Tallene fremstilt i noten er basert på regnskapsførte utgifter og inntekter på de respektive kapitler og poster NAV har bevilgninger i tråd med tildelingsbrev 2013 fra Arbeids- og sosialdepartementet (ASD), og regnskapsførte beløp på de kapitler og poster NAV har fått belastningsfullmakter på av Helse- og omsorgsdepartementet. Bevilgningene som er oppført i noten er i tråd med tildelingsbrev med supplerings utstedt av ASD. Under området "Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering" er det delegert fullmakter til fylkesmennene, den andel av bevilgning som er belastet av fylkesmanns-embetene er ikke regnskapsført i NAV sitt regnskap.

Utgifter under området "stønad til enslig mor eller far" som gjelder bidragsvirksomhet er omhandlet i note 6 utbetalinger og innbetalinger bidragsforskudd.

I resultatet fremstilles **benyttet andel bevilgning og belastning på fremmede kapitler** som summen av utgifter og inntekter på ytelsesforvaltningsområdet redusert for endring i mellomværende med Finansdepartementet.

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

- Utbetaling av tjenstepensjon på vegne av Statens Pensjonskasse
- Utbetaling av midler til omstilling i reindrift på vegne av Landbruks- og Matdepartementet
- Utbetaling av stønadmidler på vegne av Helseøkonomiforvaltningen underlagt Helse- og omsorgsdepartementet.

I tillegg har NAV, som andre statlige forvaltningsorgan, anledning til å belaste Justis- og beredskapsdepartementets kapitler 470 og 471 i forbindelse med utbetaling av fri rettshjelp og dekking av utgifter ved erstatningssaker.

## Note 6

Utbetalinger og innbetalinger bidragsforskudd				
	31.12.2013	31.12.2012		
Statens innbetalinger og utbetalinger	Regnskap	Regnskap	Bevilgning 2013	Mer(-)/mindre forbruk
Utbetalt forskudd til innkreving	264 433	282 869		
Utbetalt bevilget forskudd	495 405	512 927		
Endring forskudd	8 979	9 322		
Statens utgifter til forskudd	768 817	805 118	780 000	11 183
Innbetalt forskudd	299 620	331 164	310 000	10 380

**Utbetalt forskudd:** Bidragsforskudd sikrer at barn får et visst beløp dersom det ikke blir betalt bidrag, eller dersom bidraget er fastsatt til et lavere beløp enn det som gis i forskudd. Forskuddet er behovsprøvd for bidragsmottaker, og det blir kun utbetalt forskudd dersom mottaker er innvilget dette ihht. Hovednummer 54 - Forskottteringsloven.

**Utbetalt bevilget forskudd** er utbetalt forskudd som ikke skal innkreves. Dette som følge av at bidraget er fastsatt til kr 0,-, eller er fastsatt lavere enn forskuddssatsen.

**Endring av forskudd** er i hovedsak når bidraget blir nedsatt til under forskuddssats med tilbakevirkende kraft, eller det blir utbetalt ihht. barnelovens § 80 frikjent far.

**Innbetalt forskudd** er innbetalinger fra skyldner som har inndekket forskuddskrav. Andel av innbetalt forskudd avhenger av andel utbetalt forskudd i løpet av måneden. Inneværende måneds forskudd dekkes først når det kommer innbetaling fra bidragspliktig.

**Benyttet andel av bevilgning** viser hvor mye som er netto utbetalt i bidragsforskudd.

### Note 7

Fordringer og innbetalinger på bidragsområdet			
Utestående krav pr 31.12	31.12.2013	31.12.2012	% vis endring
Purregebyr ekskl uerholdelig	47 093	49 099	-4 %
Uerholdelig purregebyr	3 155	3 285	-4 %
<b>Totalt utestående purregebyrer inkl uerholdelig</b>	<b>50 248</b>	<b>52 384</b>	<b>-4 %</b>
Fastsettelsesgebyr ekskl uerholdelig	20 149	20 838	-3 %
Uerholdelig fastsettelsesgebyrer	563	563	0 %
<b>Totalt utestående fastsettelsesgebyrer inkl uerholdelig</b>	<b>20 712</b>	<b>21 401</b>	<b>-3 %</b>
Rettsgebyrer/saksomkostninger ekskl uerholdelig	1 835	1 912	-4 %
Uerholdelig rettsgebyrer/saksomkostninger	146	166	-12 %
<b>Totalt utestående rettsgebyrer/saksomkostninger inkl uerholdelig</b>	<b>1 981</b>	<b>2 078</b>	<b>-5 %</b>
Offentlig krav ekskl uerholdelig	1 244 271	1 313 588	-5 %
Uerholdelig offentlig krav	399 387	406 540	-2 %
<b>Totalt utestående forskudd inkl uerholdelig</b>	<b>1 643 658</b>	<b>1 720 128</b>	<b>-4 %</b>
Kommunale krav ekskl uerholdelig	261	506	-48 %
Uerholdelige kommunale krav	191	208	-8 %
<b>Totalt utestående kommunale krav</b>	<b>452</b>	<b>714</b>	<b>-37 %</b>
Privat bidrag ekskl uerholdelig	1 016 170	974 142	4 %
Uerholdelig privat bidrag	231 287	226 918	2 %
<b>Totalt utestående privat bidrag inkl uerholdelig</b>	<b>1 247 457</b>	<b>1 201 060</b>	<b>4 %</b>
<b>Totalt utestående krav ekskl uerholdelig pr 31.12</b>	<b>2 329 778</b>	<b>2 360 085</b>	<b>-1 %</b>
<b>Totalt uerholdelige krav pr 31.12</b>	<b>634 729</b>	<b>637 680</b>	<b>0 %</b>
<b>Totalt utestående krav inkl uerholdelig pr 31.12</b>	<b>2 964 507</b>	<b>2 997 765</b>	<b>-1 %</b>

Innkrevning av bidragsfordring er en del av innkrevingsvirksomheten i NAV. Tabellen over viser utestående bidragskrav, inkludert uerholdelige krav. Uerholdelige krav er krav som NAV har forsøkt innkrevd, uten at det er registrert innbetalinger siste to år eller at det er funnet dekning eller sikkerhet for kravet, jf. § 30, (uerholdelige bidragskrav) i loven om innkrevning av underholdsbidrag. Generelt blir kravene registrert som uerholdelige krav når det ikke har vært registrert en innbetaling i saken i løpet av de to siste år. Totalt foreligger det krav i reskontro på 2,96 mrd. kroner for bidrag. 2,33 mrd. er bokført i hovedbok. Endringen i offentlig og privat krav skyldes i hovedsak endring i fordelingsreglene på bidrag. Før april 2006 ble private krav inndekket før offentlige krav. Fra og med 2006 er det eldste krav som dekkes først. Dette medfører en reduksjon i offentlig krav og en økning i privat krav. De utestående kommunale kravene er redusert da ordningen er under avvikling og det ikke blir tilført nye krav.

Innbetaling bidragsområdet	31.12.2013	31.12.2012	Endring
Purregebyr	17 717	17 623	1 %
Fastsettelsesgebyr	22 924	21 478	7 %
Rettsgebyr	1 064	1 250	-15 %
Offentlig krav	299 620	331 164	-10 %
Kommunale krav	109	102	7 %
Bidrag privat	1 921 894	1 928 101	0 %
<b>Sum innbetaling</b>	<b>2 263 328</b>	<b>2 299 719</b>	<b>-2 %</b>

Innbetalinger tilknyttet privat bidrag og kommunale krav blir videreformidlet og balanseføres. De andre innbetalingene er statlige og resultatføres. Innkrevd beløp på bidragsområdet var på 2,26 mrd. kroner, noe som er 36,3 mill. kroner mindre enn i 2012. Hovedårsaker til nedgangen er færre bidrags saker til innkrevning og nedgang i gjeld nye saker.

## Note 8

Fordringer og innbetalinger annen innkrevingsvirksomhet			
Utestående krav pr 31.12	31.12.2013	31.12.2012	% vis endring
<b>Fakturering AFP</b>			
AFP fakturering LO/NHO	225 094	355 404	-37 %
AFP fakturering Finans	39 282	60 033	-35 %
AFP fakturering Spekter	28 312	43 715	-35 %
AFP fakturering privat	173 395	112 526	54 %
<b>Sum Fakturering AFP-ordningen</b>	<b>466 082</b>	<b>571 679</b>	<b>-18 %</b>
<b>Annen fakturering</b>			
Fakturering Pensjonstrygden for sjømenn	91 962	15	633640 %
Fakturering tilleggspensjon kommuner	7 774	7 818	-1 %
<b>Sum Annen fakturering</b>	<b>99 736</b>	<b>7 833</b>	<b>1173 %</b>
<b>Annen innkreving</b>			
Innkreving stønadsområdet ekskl uerholdelig	1 935 806	1 668 399	16 %
Uerholdelig Innkreving stønadsområdet	54 208	26 989	101 %
<b>Totalt utestående Innkreving stønadsområdet</b>	<b>1 990 014</b>	<b>1 695 388</b>	<b>17 %</b>
Forskotterte dagpenger og lønnsgarantiordning	81 601	72 778	12 %
yrkesskaderefusjon	61 407	56 794	8 %
SYFO-gebyrer	12 130	8 922	36 %
Renter, tvangsbøter og andre gebyrer	57 648	41 703	38 %
Innkreving på vegne av andre	7 054	7 530	-6 %
<b>Sum utestående annen innkreving ekskl uerholdelig pr. 31.12</b>	<b>2 155 646</b>	<b>1 856 126</b>	<b>16 %</b>
Totalt uerholdelige krav pr. 31.12	54 208	26 989	
<b>Totalt utestående krav inkl uerholdelig pr. 31.12</b>	<b>2 775 672</b>	<b>2 462 627</b>	<b>13 %</b>

Annen innkrevingsvirksomhet i NAV utover bidragsinnkreving består av:

- Fakturering AFP og annen fakturering på vegne av kommuner og pensjonstrygd for sjømenn (PTS).
- Innkreving stønadsområdet som vedrører tilbakekreving av stønad og pensjon, forskotterte dagpenger og lønnsgarantiordningen samt yrkesskadeforsikringsrefusjoner ihht. folketrygdlovens § 23-8.
- SYFO-gebyrer er gebyrer i forbindelse med sykefraværsoppfølgingssaker (SYFO).
- Renter, tvangsbøter og andre gebyrer er knyttet mot rettsgebyrer, ordinære rentekrav samt Arbeidstaker- og arbeidsgiverregisters (Aa-registeret) tvangsbøter.
- Innkreving på vegne av andre er krav for Garantikassen for fiskere av misligholdt medlemspremie og innkreving på vegne av utenlandske myndigheter (SED-saker). Det er registrert 27 SED-saker høsten 2013.

Innkreving skjer etter hvert som krav oppstår og uerholdelige krav blir ikke hovedbokført. Det er ikke knyttet uerholdelige krav til AFP ordningen, pensjonstrygden for sjømenn, lønnsantikrav eller yrkesskadeforsikring.

AFP Privat er en ny ordning i privat sektor (LO/NHO-ordningen, Finansnæringen og Spekter) endret fra en tidsbegrenset pensjonsordning mellom 62 og 67 år, til et livsvarig påslag (tillegg) til fleksibel pensjon. Ordningen gjelder for de som har tatt ut pensjon etter 1.1.2011. Dette er årsaken til at LO/NHO-ordningen, Finansnæringen og Spekter har en nedgang mens AFP privat stiger. Økningen på PTS kravene skyldes at forhåndsinnbetaling har dekket kravet før forfall i 2012, men ikke i 2013.

I sum Innkreving stønadsområdet inngår fordring på privatpersoner på for mye utbetalt AFP på 30 mill. kroner. Årsaken til at sum utestående har økt fra 2012 til 2013 skyldes blant annet at gjennomsnittlig gjeld i nye overførte saker øker, noe som gir ekstra utfordringer i innkrevingsarbeidet samtidig som det øker nedbetalingstiden betydelig.

Uerholdelige krav knytt til innkreving stønadsområdet har økt med 27,3 mill. kroner i forhold til 2012. Årsaken til dette er at man tar fortløpende vurderinger på disse sakene og det har vært stor fokus på dette i 2013. Uerholdelige krav er i reskontro og avskrives ikke før etter åtte år ihht. bidragsinnkrevingsloven § 30.

SYFO-gebyrer har økt da NAV i starten av 2012 ikke registrerte mange sykefraværsoppfølgingsaker (SYFO-saker). Innkrevingen på disse startet ikke før i andre halvdel av 2012. Utestående krav i sykefraværsoppfølgingsaker (SYFO-saker) har økt med 3,2 mill. kroner.

Utestående krav i straffegebyr Aa-reg.-saker har økt med 7,1 mill. kroner. Økningen på Aa-reg.-saker skyldes at disse sakene ikke har vært prioritert i 2013. Utestående renter har økt med 6,4 mill. kroner og rettsgebyrer har økt med 2,5 mill. kroner.

Innbetalinger annen innkreivingsvirksomhet	31.12.2013	31.12.2012	Endring
<b>AFP-ordningen</b>			
AFP fakturering LO/NHO	1 793 396	2 741 513	-35 %
AFP fakturering Finans	207 265	301 456	-31 %
AFP fakturering Spekter	149 505	224 580	-33 %
AFP fakturering privat	834 067	487 765	71 %
<b>Sum innbetalt AFP-ordningen</b>	<b>2 984 233</b>	<b>3 755 314</b>	<b>-21 %</b>
<b>Annen fakturering</b>			
Fakturering Pensjonstrygden for sjømenn	1 044 520	1 208 039	-14 %
Fakturering tilleggspensjon kommuner	46 642	46 620	0 %
<b>Sum innbetalt annen fakturering</b>	<b>1 091 162</b>	<b>1 254 659</b>	<b>-13 %</b>
<b>Annen innkreving</b>			
Innbetalinger stønadsområde	606 248	573 733	6 %
AFP Etteroppgjør	57 247	50 360	14 %
Forskotterte dagpenger og lønnsgarantiordning	55 403	64 337	-14 %
Yrkesskaderefusjon	835 084	820 884	2 %
SYFO-gebyrer	68 920	4 014	1617 %
Renter, tvangsbøter og andre gebyrer	6 195	4 288	44 %
Innkrevning på vegne av andre	4 014	3 799	6 %
<b>Sum innbetalt annen innkreving</b>	<b>1 633 111</b>	<b>1 521 415</b>	<b>7 %</b>
<b>Totalt innbetalt</b>	<b>5 708 506</b>	<b>6 531 388</b>	<b>-13 %</b>

Innbetalingene i AFP fakturering er endret som følge av at AFP ordningene er endret. AFP Fakturering LO/NHO, Finansnæringen og Spekter har nedgang, mens AFP fakturering privat har en økning. AFP Privat er en ny ordning i privat sektor (LO/NHO-ordningen, Finansnæringen og Spekter) endret fra en tidsbegrenset pensjonsordning mellom 62 og 67 år, til et livsvarig påslag (tillegg) til fleksibel pensjon. Ordningen gjelder for de som har tatt ut pensjon etter 1.1.2011. Dette er årsaken til at LO/NHO-ordningen, Finansnæringen og Spekter har en nedgang mens AFP privat stiger. Samlet innbetaling på AFP-ordningen er redusert fra 2012 til 2013. Nedgangen skyldes at mottakere av AFP etter ny ordning har betydelig lavere årlige pensjoner enn mottakere av gammel AFP. Det skyldes at ny AFP er en livsvarig ytelse man tar ut samtidig med alderspensjon.

Innbetalinger stønadsområdet har hatt en økning på 32 mill. kroner sammenlignet med 2012. Dette skyldes økning i antall feilutbetalingssaker i 2012, der innbetalingen skjer i 2013. Prosjekt mer-innkrevning ved NAVI har i tillegg fordret til økte inntekter i 2013.

Økningen på innbetalte SYFO-gebyrer skyldes nytt innfordringskrav f.o.m. 2012 tilknyttet gebyrer på sykefraværsoppfølging (SYFO saker). Mengden SYFO krav kom ikke før i 2013. Inntekten tilknyttet dette innfordringskravet har i 2013 vært på 69 mill. kroner, en økning på 65 mill. sammenlignet med 2012.

**Note 9**

	Ytelser under revurdering		
	31.12.2013	31.12.2012	% vis endring
Revurdert, Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	2 507	2 225	
Revurdert, Barnetrygd	33 959	27 698	
Revurdert, Kontantstøtte	1 590	2 031	
Revurdert, Yrskeskade	8	-	
Revurdert, Grunn- og hjelpestønad	2 788	1 588	
Revurdert, Pensjon	214 379	291 107	
Pensjon, manglende korrigering av tilbakekrevingsvedtak <sup>1)</sup>	117 501	-	
Revurdert, Enslig forsørger	48 245	43 228	
Revurderte Sykepenger	23 652	15 818	
Revurderte Foreldrepenger	11 255	8 972	
Revurderte Andre ytelser Infotrygd	349	-95	
<b>Sum ytelser under revurdering</b>	<b>456 234</b>	<b>392 572</b>	
Antatt foreldet barnetrygd	9 040	5 142	
Antatt foreldet kontantstøtte	168	24	
Antatt foreldet grunn og hjelpestønad	-	167	
Antatt foreldet pensjon	156 589	214 803	
Antatt foreldet enslige forsørgere	11 643	-	
<b>Sum antatt foreldet</b>	<b>177 440</b>	<b>220 136</b>	
<b>Sum ytelser under revurdering inkl antatt foreldet</b>	<b>633 674</b>	<b>612 708</b>	<b>3 %</b>

1) Gjelder personer hvor analyse viser at det pågår innkreving ved NAVI, men som ikke er ført ut av balansen p.g.a. manglende manuell korrigering. Dette var ikke synliggjort i 2012, derfor har vi ikke tilsvarende tall for 2012.

Ytelser under revurdering er saker hvor det er gjennomført ny vilkårsprøving. Ytelsen utbetales nå med korrekt beløp i henhold til nye opplysninger. Saldoen på denne kontoen i balansen skal til enhver tid vise beløp som skal vurderes hvorvidt utbetalingen er urettmessig mottatt.

Fra mai 2013 er det innført nytt føringsprinsipp for ytelser under revurdering. Nytt prinsipp medfører at mulig feilutbetalt beløp kun blir memorialført i balansen og får dermed ingen innvirkning på resultatregnskapet eller mellomværende med Finansdepartementet. Tidligere ble resultatregnskapet redusert med mulig feilutbetalt beløp med motpost i balanse mens saken var under revurdering. Når det forelå vedtak om beløpet skulle tilbakekreves eller ikke, ble beløpet ført ut av balansen og belastet resultatregnskapet. 2013 må sees på som et overgangsår for innføring av nytt føringsprinsipp for ytelser under revurdering.

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

Regnskapet for ytelser under revurdering viser pr 31.12.2013 633 mill. kroner og er fordelt på 21 148 saker. Tilsvarende tall for 2012 var 612 mill. kroner fordelt på 23 765 saker. Ser en bort fra sakene som ikke er postert ut av regnskapet, er den reelle restansen i saksbehandlingen ved utgangen av 2013 på 516 mill. kroner (se fotnote 1 i tabellen ovenfor) fordelt på ca. 18 000 saker.

Perioden ytelsen har vært utbetalt med for høyt beløp kan strekke seg over flere år tilbake i tid, og en del av beløpet vil sannsynligvis være foreldet etter den alminnelige foreldelsesfristen for pengekrav på 3 år, jf. foreldelseslovens § 2. Beløpet som med stor sannsynlighet er foreldet før vedtak i ny vilkårsprøving foreligger blir synliggjort i balansen. I 2013 utgjør det 177 mill. kr, tilsvarende tall for 2012 var 220 mill. kr, jf. oppstilling ovenfor.

Omleggingen til nytt føringsprinsipp for ytelser under revurdering i 2013 medførte at alt som var resultatført som konsekvens av vedtak om revurdering måtte tilbakeføres. Dette har medført en engangsbelastning i resultatregnskapet på omlag 617,5 mill. kroner i 2013. Etter tidligere føringsprinsipp ville disse posteringene blitt gjort over en lengre tidsperiode. Resultatet på sikt ville derfor blitt den samme. Tabellen under viser hvordan resultatføringen som konsekvens av omleggingen i 2013 fordeles seg på de ulike ytelsene.

Ytelse	Beløp
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	2 200
Barnetrygd	35 300
Kontantstøtte	1 300
Yrkesskade	1 195
Grunn- og hjelpestønad	2 000
Alderspensjon	55 716
Uførepensjon	342 816
AFP	8 747
Etterlattepensjon	66 062
Krigspensjon	3 304
Barnepensjon	2 085
Enslig forsørger	60 900
Sykepenger	21 400
Foreldrepenger	9 000
Annet	5 506
<b>SUM</b>	<b>617 531</b>

Etaten har fortsatt saker som er til vurdering i forhold til mulig feilutbetaling som ikke blir balanseført. Dette gjelder dagpenger, arbeidsavklaringspenger og individstønad, og saldoen er beregnet til å utgjøre 347 mill. kroner pr 31.12.2013 og 403 mill. kroner pr 31.12.2012. Beregningen baserer seg på antall saker til behandling for mulig feilutbetaling og gjennomsnittlig vedtaksbeløp. Antall saker til behandling har gått ned fra 11 000 i 2012 til 7 700 i 2013. Gjennomsnittlig vedtaksbeløp har økt fra 36 700 kroner i 2012 til 45 000 kroner i 2013.

Pr 31.12.2013 er saldoen på ytelser under revurdering totalt på 980 mill. kroner. Tilsvarende saldo pr 31.12.2012 var 1 015 mill. kroner.

#### Note 10

	Andre fordringer		
	31.12.2013	31.12.2012	% vis endring
Fordringer knyttet til utviklingstiltak og Arbeids- og velferdsetaten	54 602	60 865	-10 %
Andre fordringer knyttet til Innkreivingsvirksomhet	37	119	-69 %
Fordringer knyttet til tiltaksvirksomhet	4 093	4 071	1 %
Fordringer knyttet til stønadsvirksomhet	33 216	42 587	-22 %
<b>Sum fordringer</b>	<b>91 948</b>	<b>107 643</b>	<b>-15 %</b>

Nedgangen i fordringer knyttet til utviklingstiltak og Arbeids- og velferdsetaten fra 31.12.2012 til 31.12.2013 skyldes i hovedsak nedgang i utestående syke- og foreldrepenger.

Nedgangen i fordringer på stønadsområdet fra 31.12.2012 til 31.12.2013 er i hovedsak knyttet til nedgang i observasjonskonto trekk som følge av restansenedbygging. I tillegg er det nedgang i feilutbetalinger til leger og andre behandlere som gjelder HELFO.

#### Note 11

	Bankinnskudd og kontanter		
	31.12.2013	31.12.2012	% vis endring
Øvrige bankkontoer	20 982	78 066	-73 %
<b>Sum bankinnskudd og kontanter</b>	<b>20 982</b>	<b>78 066</b>	<b>-73 %</b>

Bankinnskuddene skriver seg fra lokale bankkontoer i NAV kontor som ikke er knyttet opp mot statens konsernkontoordning. Disse kontoene er stort sett knyttet til innbetalt premie fra selvstendig næringsdrivende til frivillig sykelønnsordning, frivillig forsikring for yrkesskade og forsikringer fra

bosatte i utlandet. Bankkontoen tømmes jevnlig mot arbeidskonto knyttet til statens konsernkontoordning.

## Note 12

Avregninger			
Mellomværende med Finansdepartementet	31.12.2013	31.12.2012	% vis endring
Mellomværende driftsregnskapet	284 987	269 087	6 %
Mellomværende innkrevingsvirksomhet	(424 378)	(528 783)	-20 %
Mellomværende tiltaksvirksomhet	1 489 875	1 405 258	6 %
Mellomværende stønadsvirksomhet	5 345 108	4 105 326	30 %
Mellomværende pensjonsområdet	19 153	237 228	-92 %
Mellomværende likvider stønadsområdet	(20 982)	(78 066)	-73 %
<b>Sum mellomværende med Finansdepartementet pr. 31.12</b>	<b>6 693 762</b>	<b>5 410 049</b>	<b>24 %</b>
<b>Endring</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>31.12.2012</b>	
Mellomværende pr 01.01	5 410 049	5 264 142	
Mellomværende pr 31.12	6 693 762	5 410 049	
<b>Endring i mellomværende pr 31.12</b>	<b>1 283 713</b>	<b>145 907</b>	

Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) benytter NAVs regnskapssystemer på ytelsesområdet. HELFOs andel av mellomværende med finansdepartementet er per 31.12.2013 ca. 1,9 mill. kroner.

Driftsmellomværende	31.12.2013	31.12.2012	Endring
Motkonto fordringer bidrag	2 329 778	2 360 085	-1 %
Motkonto fordringer innkreving	2 128 059	1 831 427	16 %
Motkonto andre fordringer	711 574	86 559	722 %
Motkonto leverandørgjeld	(84 355)	(267 372)	-68 %
<b>Sum motpost driftsmellomværende</b>	<b>5 085 057</b>	<b>4 010 699</b>	<b>27 %</b>

Økningen i motkonto andre fordringer fra 2012 til 2013 skyldes innføring av motkonto revurderte ytelser som følge av nytt føringsprinsipp i 2013. HELFOs andel av summen som framkommer under motkonto andre fordringer utgjør pr 31.12.2013 og 31.12.2012 hhv. 26,5 og 30,1 mill. kroner. I tillegg inneholder driftsmellomværende interne balanseposter som ikke er gjenstand for inn- eller utbetaling, men som er til informasjons- og styringsformål. Disse postene vil balansere mot hverandre og ikke innvirke på sum driftsmellomværende. De største postene her er tilskudd og rente- og avdragsfrie lån til hjelpemidler, avskrivning tilskudd/lån til hjelpemidler og åpne poster stønad (skyldnerkonti: poster som er utbetalt, men ikke er valutert og derfor har forsinket resultatføring), jf. tabell nedenfor.

	31.12.2013	31.12.2012
Skyldnerkonti 084-konti	5 332 424	4 937 083
Motkonto til skyldnerkonti 0900010	-5 332 424	-4 937 083
Lån til hjelpemidler 0450000/0450020/0450040/0451000/0451020/0451040	-4 939 513	-5 148 187
Motkonto til lån til hjelpemidler	4 939 514	5 148 187
Avskrivning lån til hjelpemidler 0857000/0857001	-863 932	-810 619
Motkonto avskrivninger lån til hjelpemidler	863 932	810 619
Avskrivning bidrag <sup>1)</sup>	-71 696	0
Avskrivning andre krav <sup>1)</sup>	-122 398	0
Til innkreving feilutbetaling <sup>1)</sup>	-562 806	0
Ikke innkreving feilutbetaling <sup>1)</sup>	-129 402	0
Foreldet feilutbetaling før innkreving <sup>1)</sup>	-150 254	0
Motkonto avskrivning og foreldelse bidrag, andre krav og feilutbetaling <sup>1)</sup>	1 036 556	0

1) Endret regnskapsføring f.o.m. mai 2013, derfor ikke beløp i 2012.

**Lån til hjelpemidler:** NAV gir tilskudd og rente- og avdragsfrie lån til hjelpemidler og kjøp av bil, jf. folketrygdlovens § 10-5 og 10-6. Dette er tilskudd som belastes stønadsbudsjettet ved utbetaling. Mottaker underskriver et gjeldsbrev i forhold til eventuell mislighold eller at han ikke har bruk for



hjelpemiddelet lenger. NAV synliggjør i regnskapet at dette er tilskudd/lån hvor det foreligger gjeldsbrev, for å ha en regnskapsmessig oppfølging av alle gjeldsbrev. Lån til hjelpemidler påvirker derfor ikke sum driftsmellomværende. Lånet kan bli delvis innfridd ved innlevering av hjelpemiddel eller ved at bruker kjøper hjelpemiddelet. Fra 2012 blir årlige avskrivninger av lån til hjelpemidler synliggjort på egne balansekonti, se kommentar nedenfor.

**Avskrivning lån til hjelpemidler:** For å synliggjøre de samlede avskrivninger av tilskudd til kjøp av gruppe-1 biler og næringslån blir disse balanseført. Tilskuddene skal avskrives over 11 år og lånene skal avskrives over 10 år. Avskrivningene er kun en årlig memorialføring som blir gjennomført i desember for regnskapsmessig oppfølging og påvirker derfor ikke sum driftsmellomværende.

**Avskrivning bidrag og annen innkreving:** Regnskapsføringen av avskrivninger knyttet til innkreving av bidrag og stønad, feilutbetalinger og pensjoner er endret fra 1.1.2013. Avskrivningene blir nå balanseført og føres under driftsmellomværende sammen med tilhørende motkonto. Avskrivningene i 2013 er spesifisert i tabellene nedenfor. Tidligere ble avskrivninger på innkreving bidrag og stønad, feilutbetalinger og pensjoner ført som driftsutgifter med motkonto slik at disse ikke fikk noen nettoresultateffekt, jf. note 3. Tallene for 2012 og 2013 er derfor ikke sammenlignbare, og spesifiseringene nedenfor inneholder derfor kun tall for 2013.

Avskrivning bidrag med årsakskode	31.12.2013	31.12.2012	Endring
Foreldelse	2 274	-	
Andre årsaker	67 479	-	
* dødsbo	17 798		
* konkurs	31		
* gjeldsordning	25 330		
* uerholdelige krav	17 029		
* ettergivelse	173		
* frikjent far	21		
* andre avskrivninger	7 096		
Gebyrer	1 944	-	
<b>SUM avskrivning bidrag</b>	<b>71 696</b>	-	
Avskrivning andre krav med årsakskode	31.12.2013	31.12.2012	Endring
Revurderte ytelser foreldelse	14 493	-	
Avskrivning revurderte ytelser andre årsaker	89 665	-	
* dødsbo	6 540		
* konkurs	370		
* gjeldsordning	5 096		
* uerholdelige krav	-		
* omgjøring/andre årsaker	77 659		
Annen innkreving foreldelse	2 447	-	
Avskrivning annen innkreving andre årsaker	1 992	-	
Gebyr foreldelse	131	-	
Avskrivning gebyr andre årsaker	13 670	-	
* konkurs	2 068		
* foretak slettet	1 536		
* omgjøring/andre årsaker	10 066		
<b>SUM avskrivning andre krav</b>	<b>122 398</b>	-	

**Til innkreving feilutbetaling:** Beløp som skal kreves inn som følge av tilbakekrevingsvedtak i revurderte saker blir fra mai 2013 ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i driftsmellomværende sammen med tilhørende motkonto og vil derfor ikke innvirke på sum driftsmellomværende. Balansekontiene vil vise hva som totalt er overført til innkreving i løpet av året. Saldoen per 2013 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelse.

**Ikke innkreving feilutbetaling:** Beløp som, etter vedtak i revurderte saker, ikke skal kreves inn blir fra mai 2013 ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i driftsmellomværende sammen med tilhørende motkonto og vil derfor ikke innvirke på sum driftsmellomværende. Saldoen pr 2013 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelse.

**Foreldet feilutbetaling før innkreving:** Beløp som allerede er foreldet når tilbakekrevingsvedtak i revurderte saker foreligger blir fra mai 2013 ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i drifts-

mellomværende sammen med tilhørende motkonto og vil derfor ikke innvirke på sum driftsmellomværende. Saldoen pr 2013 er i tabellen nedenfor spesifisert per ytelse.

Fordelt på ytelser pr 31.12.2013	Overført innkreving	Ikke innkreving	Foreldet
Tidsbegrenset utføre og Supplerende stønad	1 273	945	165
Barnetrygd	35 505	20 323	8 539
Kontantstøtte	3 444	518	106
Yrkesskade	169	225	119
Grunn- og hjelpestønad	2 407	1 716	365
Pensjon	105 919	58 195	85 818
Enslig forsørger	40 916	7 033	10 889
Sykepenger	35 873	8 638	3 449
Foreldrepenger	14 129	2 985	183
Andre ytelser Infotrygd	515	26	191
Arbeidsavklaringspenger	150 532	19 312	21 435
Dagpenger	165 054	7 284	18 122
Individstønad	6 443	2 201	873
Tilbakekreving skatt <sup>1)</sup>	628		
<b>SUM</b>	<b>562 806</b>	<b>129 402</b>	<b>150 254</b>

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

### Note 13

Leverandørgjeld	Kortsiktig gjeld		
	31.12.2013	31.12.2012	% vis endring
Leverandørgjeld	(84 355)	(267 372)	-68 %
Antall fakturaer	2 339	11 181	-79 %
Forfalte poster eldre enn 90 dager	31	49	-37 %

Leverandørgjeld består av inngående faktura og består av både forfalte og ikke forfalte poster. På grunn av innføring av ny kontoplan fra 2014 ble leverandørreskontroen tømt ved utgangen av 2013 og papirfakturaer som var mottatt etter 19.12.2013 ble ikke skannet før 2014. Det gjør at leverandørgjelden for 2013 kun består av fakturaer som ligger i forsystemet Ebasys og omfatter i all hovedsak kun fakturaer som vi har mottatt elektronisk fra leverandører.

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

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

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

**Skyldig bidrag til bidragsmottaker** er innbetalinger fra bidragspliktige som ikke er formidlet til bidragsmottaker samt innbetalinger som er overbetalt og ufordelt i kundereskontroen. Når pengene er overbetalt i reskontroen betyr det at bidragspliktige har innbetalt for mye. Når pengene er ufordelt i kundereskontroen, betyr det at innbetalingene har dekket faktura fra bidragspliktige, men pengene er ikke fordelt i reskontroen.

Annen kortsiktig gjeld	31.12.2013	31.12.2012	Endring
Gjeld knyttet til NAV-reform og Arbeids- og velferdsetaten	9 749	3 699	164 %
Annen kortsiktig gjeld knyttet til innkrevingsvirksomhet	99 340	4 714	2007 %
Gjeld knyttet til tiltaksvirksomhet	10 498	11 397	-8 %
Gjeld knyttet til stønadsvirksomhet	53 945	35 864	50 %
Gjeld knyttet til pensjonsområdet	18 467	21 500	-14 %
<b>Sum annen kortsiktig gjeld</b>	<b>191 998</b>	<b>77 173</b>	<b>149 %</b>

Annen kortsiktig gjeld knyttet til innkrevingsvirksomhet består i hovedsak av uplasserte innbetalinger. Økningen fra 2012 til 2013 skyldes i hovedsak at Pensjonstrygden for sjømenn er innbetalt på forskudd i 2013 og utgjør 91,8 mill. kroner.

Gjeld knyttet til stønadsvirksomhet består i hovedsak av oppfølging av saldokorrigeringer mellom

enheter, diverse trekk og returer fra bank på grunn av opphørte eller ugyldige konti. Økningen fra 2012 til 2013 skyldes ubehandlede korrigeringer knytt til AFP-ordningene. I tillegg har det vært en økning i saldoen knytt til bankreturer.

Gjeld knyttet til pensjonsområdet består i hovedsak av ubehandlede innbetalinger, det vil si innbetalinger som en på føringstidspunktet ikke vet hva er eller ikke kan føre mot endelig konto.

**Figurliste**

Figur 1 Andel med overgang til arbeid.....	14
Figur 2 Andel med overgang til arbeids i perioden januar – oktober 2013, fordelt på kun i arbeid og kombinasjon av arbeid og ytelser fra NAV .....	15
Figur 3 Andel arbeidssøkere med overgang til arbeid fordelt på arbeidssøkervarighet .....	15
Figur 4 Andel arbeidssøkere med overgang til arbeid fordelt etter fødeland .....	16
Figur 5 Andel arbeidssøkere med overgang til andre statuser enn arbeid .....	17
Figur 6 Endring i ledighet, andel arbeidsledige og tiltaks intensitet blant ungdom .....	19
Figur 7 Endring i ledighet, andel arbeidsledige og tiltaksintensitet blant innvandregrupper, gjennomsnitt for 3. tertial 2013 .....	21
Figur 8: Alderspensionister i alt. Kjønn. 31.12.2004 - 31.12.2013 .....	36
Figur 9 Alderspensionister 62-66 år etter kjønn. Andel av befolkningen i samme aldersgruppe. 31. mars 2011 – 31. desember 2013 .....	37
Figur 10 Historiske utvikling i henvendelser til NAVs førstelinjetjenester .....	42
Figur 11 Andel søker av alderspensjon som søker via nav.no .....	43
Figur 12 Total saksmengde i NAV*. Søknad, revurdering, klage og anke. Alle fagsystemer. 2012/2013 .....	48
Figur 13 Andel saker behandlet/anvist innen normert tid 2012-2013 .....	50
Figur 14 Andel saker behandlet innen normert tid. Arbeidsavklaringspenger 2012-2013.....	50
Figur 15 Dagpenger. Andel saker anvist innen 21 dager 2012-2013 .....	51
Figur 16 Utvikling i saksmengde* NAV Internasjonalt. Andel saker behandlet innen normert tid. 2013 .....	52
Figur 17 Ytelser under revurdering fordelt etter fagsystem. Antall og saldo i mill. kroner siste 12 måneder.* .....	54
Figur 18 Total antall restanse saker eldre enn 1.7.2012 .....	55
Figur 19 Innkrevde beløp 2013 – feilutbetalingsaker . . . . .	57
Figur 20 Utviklingen av nye saker til NAVI i 2013 sammenliknet med 2012 .....	58
Figur 21 Utvikling av snittgjeld nye feilutbetalingsaker .....	58
Figur 22 Utvikling av bidragssaker og gjeld per sak.....	59
Figur 23 Innkrevd beløp – merinnkreving 2013.....	65
Figur 24 Utvikling i gjennomsnittlig saksbehandlingstid for førstegangsbehandling barnebidrag. 2012-2013* .....	68
Figur 25 Risikokart 2014.....	75

**Tabelliste**

Tabell 1 Fordeling av årsaker til serviceklager*, 2013. N=5258 .....	45
Tabell 2 Andel saker behandlet innen normert tid 2013 .....	49
Tabell 3 Klagesaker. Andel avslag og omgjøringer i forvaltningen.....	53
Tabell 4 Antall anmeldelser, beløp og antall saker 2010 - 2013 .....	55
Tabell 5 Utvikling av feilutbetalingsaker 2012-2013 (mill.kroner).....	59
Tabell 6 Utvikling i bidragsgjeld (mill.kroner) .....	59
Tabell 7 Innkrevingsresultater (mill. kroner) .....	60
Tabell 8 Andel saker med trekk i lønn/ytelser.....	60
Tabell 9 Utviklingen i uerholdelig gjeld .....	60
Tabell 10 Utvikling bidragsgjeld inkl. uerholdelig i 20123 (mill. kroner) .....	61
Tabell 11 Antall tiltak gjennomført i MINK 2013 .....	65
Tabell 12 Menn fordelt på uttak av fedrekvote/foreldrepenger ved fødsel. Antall og andel, 2009-2013 .....	67
Tabell 13 Antall konkursbo, aktive og omgjøringer, 2013.....	72
Tabell 14 Gjennomsnittlig saksbehandlingstid, 2013.....	72
Tabell 15 Resultater fra kvalitetsmålinger 2013.....	77
Tabell 16 Behandling av tiltak som følge av merknader fra Riksrevisjonen .....	78