

# Årsrapport 2014

## Arbeids- og velferdsdirektoratet



# Innhold

1	Leders beretning	3
2	Introduksjon til virksomheten og hovedtall	5
2.1	NAVs oppgaver	5
2.2	NAVs organisasjon	6
2.3	Nøkkeltall for NAV 2014	7
3	Årets aktiviteter og resultater	9
3.1	Et arbeidsmarked med høy sysselsetting, lav ledighet og et inkluderende arbeidsliv	9
3.1.1	Overordnet vurdering av måloppnåelsen innen tjenesteproduksjon	9
3.1.2	Overgang til arbeid	10
3.1.3	Markedsarbeid	10
3.1.4	Et inkluderende arbeidsliv	11
3.1.5	Innsats for å inkludere utsatte grupper på arbeidsmarkedet	14
3.1.6	Gjennomføring av de arbeidsrettede rammestyrte virkemidlene	21
3.1.7	Etatens forsøk og utviklingstiltak	21
3.2	Sikre økonomisk trygghet, herunder kompensasjon for merutgifter med nedsatt funksjonsevne	22
3.2.1	Overordnet vurdering av måloppnåelsen innen ytelsesforvaltningen	22
3.2.2	Ytelsesforvaltningen	23
3.2.3	Hjelpemidler og tilrettelegging	31
3.3	Et økonomisk og sosialt bærekraftig pensjonssystem	33
3.3.1	Sterk vekst i antall alderspensjonister	33
3.3.2	Tre av ti tar ut alderspensjon før 67 år	33
3.3.3	Pensjonsreformen har gitt flere seniorer i arbeid	34
3.4	Et likeverdig foreldreskap og godt samarbeid til beste for barnet	35
3.5	Et inkluderende samfunn og bedre levekår for de vanskeligst stilte	36
3.5.1	Kvalifiseringsprogrammet	36
3.5.2	Forebygge og bekjempe fattigdom blant barn og unge	37
3.5.3	Tilskudd til frivillige organisasjoner	37
3.6	En helhetlig, effektiv og brukerorientert arbeids- og velferdsforvaltning	38
3.6.1	Arbeidet med å bedre kontakten med brukerne	38
3.6.2	Brukermelding 2014	39
3.6.3	Utvikling av arbeids- og velferdsforvaltningen	39
3.7	Modernisering	39
4	Styring og kontroll i virksomheten	41
4.1	Overordnet vurdering av styring og kontroll	41
4.2	Risikostyring og internkontroll	41
4.2.1	Internkontroll og dokumentasjon	42
4.2.2	Dagens system for kvalitetsmåling – utviklingsarbeid – standarder	43
4.3	Økonomioppfølging og regnskap	44
4.4	Om vesentlig styringssvikt, feil og mangler avdekkes	44
4.4.1	Riksrevisjonen – merknader og status	45
4.5	Ressursstyring, ressursbruk og effektivitet	45
4.6	Arbeidsmiljø og sykefravær	48
5	Vurdering av framtidutsikter	50
5.1	Omverdensanalysen viser at NAV vil møte økte utfordringer i de nærmeste 10 årene	50
5.2	NAV vil møte store endringer i rammebetingelsene	50
5.3	Den kortsiktige samfunnsutviklingen er noe mer usikker	50

5.3.1	Stabilt arbeidsmarked i 2014 – men økt usikkerhet på grunn av sterkt fall i oljeprisen	50
5.3.2	Fortsatt høy innvandring	51
5.3.3	Ledigheten ventes å øke i år og neste år	51
5.3.4	Nedgangen i sykefraværet stoppet opp i 2014	51
5.3.5	Flere med nedsatt arbeidsevne som ikke mottar helserelaterte ytelser	51
5.3.6	Nedgang i antall personer på helserelaterte ytelser	52
5.3.7	Økte forskjeller og større levekårsutfordringer blant utsatte grupper	52
5.3.8	Oppsummering av utfordringene framover	52
5.4	NAV må jobbe langsiktig for å nå de viktigste målene	53
5.4.1	NAV skal legge til rette for å øke overgang til arbeid	53
5.4.2	Brukerne skal kunne nå oss lettere og bli mer fornøyd med oss	53
5.4.3	Modernisering skal gi økt fleksibilitet og bedre effektivitet i ytelsesforvaltningen	53
5.5	NAV skal bli bedre på å utnytte egne ressurser	53
5.5.1	Ressursfordelingen skal gjenspeile hovedprioriteringer og kompetansebehov	53
5.5.2	NAV skal forbedre seg på IKT-området	53
5.5.3	Organisasjonsundersøkelsen viser at NAV kan bli mer utadrettet	54
5.5.4	Kommunereformen vil kreve ekstra ressurser	54
6	Årsregnskap	55
6.1	Ledelseskomentarer til regnskapet	55
6.2	Bevilgningsoppstilling	57
6.2.1	Bevilgningsoppstilling	57
6.2.2	Note A – Forklaring på samlet tildeling	59
6.2.3	Note B – Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overføring til neste år	61
6.3	Artskontooppstilling	63
6.3.1	Artskontorapportering	63
6.3.2	Prinsippnote	64
6.3.3	Note 1 – Driftsinntekter	66
6.3.4	Note 2 – Lønn, sosiale utgifter og refusjoner vedrørende lønn	67
6.3.5	Note 3 – Utbetalt til investeringer	67
6.3.6	Note 4 – Andre utbetalinger til drift	68
6.3.7	Note 5 – Utbetalinger av finansutgifter	69
6.3.8	Note 6 – Innbetalinger innkrevingsvirksomhet	69
6.3.9	Note 7 – Andre overføringer til staten	70
6.3.10	Note 8 – Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	70
6.3.11	Note 9 – Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler	74
6.3.12	Note 10 – Fordringer egne ansatte	74
6.3.13	Note 11 – Fordringer innkrevingsvirksomhet	74
6.3.14	Note 12 – Fordringer ytelser under revurdering	75
6.3.15	Note 13 – Fordringer AFP/PTS/tilleggspensjoner	76
6.3.16	Note 14 – Andre fordringer	76
6.3.17	Note 15 – Kasse og bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	77
6.3.18	Note 16 – Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte	77
6.3.19	Note 17 – Skyldig offentlige avgifter	77
6.3.20	Note 18 – Leverandørgjeld	77
6.3.21	Note 19 – Annen gjeld knyttet til drift	78
6.3.22	Note 20 – Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	78
6.3.23	Note 21 – Interne avregninger	79
6.3.24	Note 22 – Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen	81
	Figurer og tabeller	83

# 1 LEDERS BERETNING

Driftsmessig blir resultatene jevnt over bedre og mer stabile, og våre brukere kan i all hovedsak kjenne seg trygge på at NAV svarer på henvendelser innenfor en akseptabel tidsramme og at vi leverer tjenestene i tide.

Første del av 2014 var preget av arbeidet med å avklare videre løp for mottakere av arbeidsavklaringspenger. Gjennom klar prioritering og særskilt innsats ble avklaring av disse brukerne håndtert på en god måte.

Arbeidet med å følge opp brukere som står utenfor arbeidslivet er fortsatt omfattende. Andelen brukere som går over til arbeid, er på samme nivå som i 2013 og det er vanskelig å nå ambisjonene om en økning. Det er stadig færre jobber med lave krav til formell kompetanse, og mange arbeidssøkere har en svakere tilknytning til arbeidslivet enn tidligere. I tillegg har arbeidsinnvandring fra EU-området ført til økt konkurranse om jobbene. Dette gjør det vanskeligere å finne aktuelle jobber. Kravene til målrettet markedsarbeid, en kvalitativ god brukeroppfølgning og bruk av relevante tiltak er fortsatt en utfordring NAV arbeider videre med å løse. Styringen av arbeidsmarkedstiltakene krever kontinuerlig stor oppmerksomhet og lederfokus. Resultatene knyttet til markedsarbeidet viser en markert bedring sammenliknet med 2013. Vi forventer at iverksatte tiltak vil gi en ytterligere bedring i markedsarbeidet fremover. Vi styrker ressursbruken i oppfølgingsarbeidet og vil fortsette med det i årene fremover. Vi har i 2014 vedtatt en kanalstrategi for personbrukere som skal sikre gode brukermøter.

Det har vært et høyere aktivitetsnivå i IA-arbeidet sammenliknet med 2013. I sykefraværsoppfølgingen prøves det ut ulike tilnærminger, blant annet forsøk knyttet til mer effektiv praktisering av aktivitetskravet ved åtte uker.

I 2014 er det utbetalt om lag 420 mrd. kroner for de ytelsene vi forvalter/utbetaler. Ytelsesforvaltningens resultater viser samlet sett en stabil produksjon. Inntekstssikring er fortsatt et av etatens høyest prioriterte

områder, og andelen utbetalinger til rett tid hver måned er stabilt god. Også ytelsesforvaltningen står overfor store utfordringer nå og i tiden framover. Spesialisering, automatisering, digitalisering og gevinstrealisering preger det videre arbeidet.

Utlandsområdet har stor oppmerksomhet og vil få det i årene som kommer. Stadig flere personer bosatt i utlandet har trygderettigheter i Norge, og flere nordmenn har trygderettigheter i andre land. Denne utviklingen, sammen med kompleksiteten i sakene, utgjør et vedvarende press på saksbehandlingstiden. Saksmengden på utlandsområdet påvirker også andre områder i arbeids- og velferdsetaten.

Brukeropplevelsene med NAV har i 2014 ikke vært gode nok. Flere tilbakemeldinger går på at informasjon, veiledning og oppfølging ikke er godt nok tilpasset brukernes behov. Målet er at vi i 2015 skal bli både tydeligere og mer lydhøre i vår kommunikasjon med brukerne. Klart språk, forenklet regelverk og tilrettelegge for mer selvbetjening er noen av tiltakene. De som trenger personlig oppfølging, skal prioriteres. For de øvrige brukerne skal det legges mer til rette for selvbetjening og forenkling.

En av våre største utfordringer er organisasjons- og teknologiutvikling for å modernisere arbeids- og velferdsforvaltningen. Arbeidet med moderniserte IKT løsninger har vært utfordrende og har krevet meget høy oppmerksomhet i 2014. Med utgangspunkt i Riksrevisjonens Dokument 1 for 2013 som ble avlevert i oktober i fjor, har vi vært innkalt til to høringer i Stortingets kontroll- og konstitusjonskomite. Oppmerksomhet har vært rettet mot vår gjennomførings- evne, pengebruk og konsulentbruk. Vi har måttet endre moderniseringsløpet underveis. Som jeg formidlet til kontroll- og konstitusjonskomiteen mener jeg at vi nå har tatt grep og at vi er bedre rustet for det videre moderniseringsløpet:

- Vi er i rute med den reviderte planen for prosjekt 1 av moderniseringen. Løsningen for uførereformen er alene et av Norges største IKT-prosjekter til om lag 800 millioner kroner. Den ble levert til rett tid

og kostnad og iverksatt fra 1. januar 2015 i tråd med Stortingets vedtak i 2011.

- Vi har levert to viktige selvbetjeningsløsninger: Brukerne kan stille spørsmål og få svar om egen sak når de er pålogget nav.no og få innsyn i egen sak. I tillegg er søknadsprosessen for dagpenger blitt helelektronisk.
- Vi har fått en tydeligere organisering av utviklingsarbeidet og kostnadseffektiviteten i moderniseringsarbeidet er vesentlig bedre.
- Høsten 2014 gjennomførte vi en omfattende organisasjonsundersøkelse med en svært høy svarprosent. Undersøkelsen viser at hovedutfordringen vår er knyttet til innovasjon, ledelse og omverdensorientering. Styrken vår er at vi er en endringsvillig organisasjon med sterkt motiverte medarbeidere som scorer over gjennomsnittet for offentlig sektor globalt og i Norden.
- Alderspensjon 2016 er i rute fra vår side. Prosjektet skal sikre at overgangskullene (1954–1962) skal kunne ta ut alderspensjon fra 1. januar 2016.

NAVs medarbeidere skal være trygge på jobb. Rapporten «Sikkerhet i arbeids- og velferdsforvaltningen» fra 2014, som ble skrevet på oppdrag fra KS, Oslo kommune og Arbeids- og velferdsdirektoratet, har blitt fulgt opp med sikkerhetstiltak både sentralt og lokalt. Sentrale tiltak gjennomføres i et samarbeid mellom direktoratet, KS og operative enheter fra både statlig og kommunal side. Det er blant annet utarbeidet en ny minimumsstandard for fysisk sikkerhet i NAV-kontorene. Direktoratet går gjennom et eget regelverk for å få til en mer effektiv informasjonsdeling om felles brukere som utgjør en sikkerhetsrisiko.

Joakim Lystad

arbeids- og velferdsdirektør

## 2 INTRODUKSJON TIL VIRKSOMHETEN OG HOVEDTALL

### 2.1 NAVs oppgaver

Arbeids- og velferdsetaten har ansvaret for gjennomføringen av sentrale deler av arbeids- og velferdspolitikken for alle som har rettigheter til å motta disse tjenestene.

Arbeids- og velferdsetaten utgjør, sammen med de delene av kommunens tjenester som inngår på det enkelte NAV-kontor, arbeids- og velferdsforvaltningen. NAV yter tjenester i alle kommuner i landet og har om lag 13 000 statlig tilsatte og om lag 5 000 kommunalt tilsatte.

En stadig større del av NAVs tjenester er tilgjengelige på nav.no. Noen er også tilgjengelige på andre medier. NAV har en egen kanalstrategi for å sikre at vår brukerkontakt blir mest mulig effektiv og brukervennlig innen de rammer som gjelder.

Grunnlaget for de konkrete tjenestene som NAV yter ligger i den årlige budsjettproposisjonen til Stortinget og presiseres i det årlige tildelingsbrevet fra Arbeids- og sosialdepartementet. NAVs hovedoppgaver er hjemlet i en rekke lover på arbeids- og velferdsområdet, de mest sentrale er angitt i rammen under.

#### Sentrale lover for NAV

##### Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen

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

##### Lov om sosiale tjenester i NAV

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

##### Lov om folketrygd

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

##### Lov om arbeidsmarkedstjenester

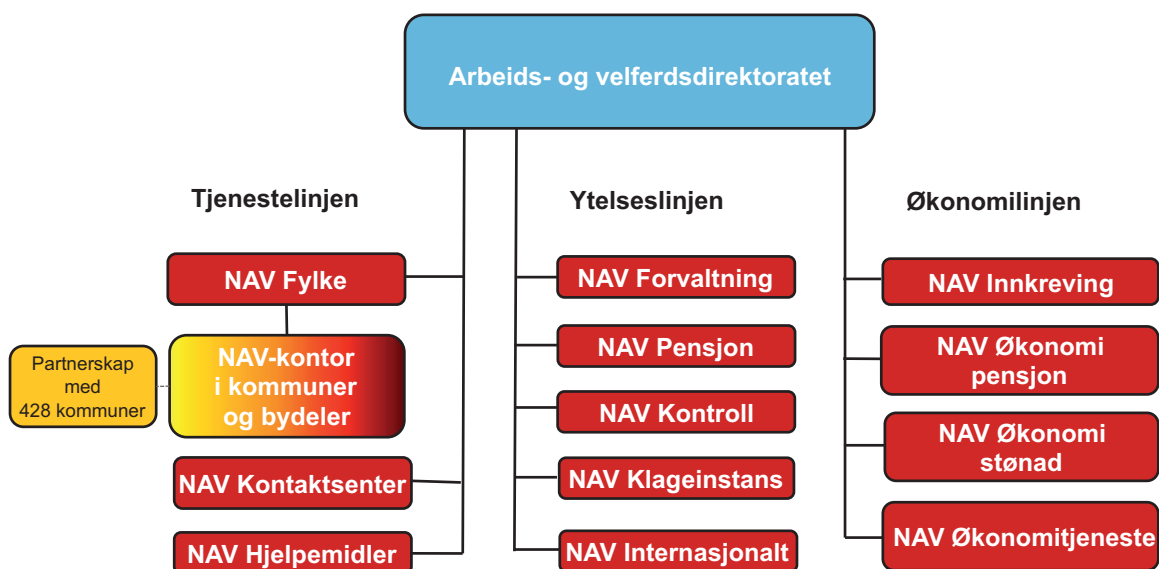
Lovens formål er å bidra til å oppnå et inkluderende arbeidsliv gjennom et velfungerende arbeidsmarked med høy yrkesdeltakelse og lav arbeidsledighet. Arbeidsgiver skal straks melde inn ledig stilling til Arbeids- og velferdsetaten (§ 7 Meldeplikt).

## 2.2 NAVs organisasjon

Arbeids- og velferdsetaten er underlagt Arbeids- og sosialdepartementet. Etaten brukes som benevnelse på den statlige delen av NAV, mens forvaltningen benyttes om den totale organisasjonen som inkluderer partnerskapet med kommunene.

Tabell 2 under inneholder noen sentrale nøkkeltall for NAV som organisasjon.

Figur 1: Organisasjonskart for Arbeids- og velferdsforvaltningen 2014



Tabell 1. Hovedtall for NAVs virksomhet (statlig del). Tall i hele tusen kroner.

Hovedtall fra årsregnskapet	2012	2013	2014
Antall årsverk*	12 649	12 905	13 131
Samlet tildeling post 01-99	363 100 000	382 200 000	402 000 000
Driftsutgifter**	10 257 848	10 700 558	11 256 220
Benyttet andel av tildelt driftsbudsjett	97 %	98 %	99 %
Lønnsandel driftsutgifter	71 %	72 %	74 %
Lønnsutgifter per årsverk	572,9	594,6	636,3
Konsulentforbruk av driftsutgifter	867 751	866 482	1 005 528
Konsulentforbruk av utviklingskostnader (utviklingsbudsjett kapittel 604)	154 748	412 219	449 227

\* Tallene gjelder statlig ansatte

\*\* Driftsutgifter omfatter kun administrasjonsbudsjettet kapittel 605, post 01-29

## 2.3 Nøkkeltall for NAV 2014

I 2014 var det 2,65 millioner personer sysselsatt i Norge<sup>1</sup>. I tillegg var det i snitt noe over 75 000 helt ledige personer, dvs. 2,8 % av arbeidsstyrken (registrerte ledige). I snitt mottok vel 53 000 personer dagpenger og det er i alt utlyst nær 236 000 stillinger i NAVs database. Hele 270 000 personer meldte seg som helt ledig en eller annen gang i løpet av året. Tallene viser at det er høy sysselsettingsgrad i Norge, og at mange som blir ledige, finner nye jobber i arbeidsmarkedet relativt raskt.

I gjennomsnitt var det månedlig om lag 16 000 personer på ordinære arbeidsmarkedstiltak og vel 59 000 personer deltok månedlig i arbeidsrettede tiltak for personer med nedsatt arbeidsevne. Kvalifiseringsprogrammet ble gjennomført i alle landets kommuner. På årsbasis har NAV gitt oppfølging til brukergruppene med behov for oppfølging innenfor det planlagte

omfanget. Ved utgangen av 2014 var det 837 500 alderspensjonister og nær 312 000 uførepensjonister.

I 2014 er det utbetalt totalt 420,1 mrd. kroner for samlede tilskudd og ytelser som NAV forvalter og får tildeling på, en økning på 22,5 mrd. kroner sammenliknet med 2013. Utbetalt alderspensjon ble i 2014 på 179,2 mrd. kroner, en økning på 14,6 mrd. kroner fra 2013. Utbetaling av uførepensjon har økt med 2,1 mrd. kroner, fra 61,7 mrd. i 2013 til 63,8 mrd. i 2014. For de aller fleste av våre ytelser blir sakene behandlet innenfor tidsfristene. Det er spesielt i saker med utlandstilsnitt som det er krevende å holde fristene.

NAV håndterer om lag 130 mill. henvendelser i løpet av et år. Under følger en oversikt over hvordan disse henvendelsene fordeler seg på ulike kanaler. Disse henvendelsene er av svært ulik karakter, fra ren informasjon, søknader og vedtak til samtaler som gir avklaring og veiledning.

.....  
<sup>1</sup> SSBs AKU-tall.

**Tabell 2: Nøkkeltall NAVs brukere 2014**

Nøkkeltall	2013	2014
Sysselsatte (Kilde SSB)	2 619 000	2 650 000
Helt ledige registrert hos NAV (antall - årsgjennomsnitt)	70 000	75 000
Helt ledige (andel - årsgjennomsnitt)	2,6 %	2,8 %
Ungdomsledighet under 20 år (årsgjennomsnitt)	2 208	2 119
Langtidsledighet over 6 mnd. (årsgjennomsnitt)	16 348	19 619
Mottakere av dagpenger 31.12.	54 000	59 200
Deltakere på kvalifiseringsprogram 31.12.	5 500	5 700
Uførepensjonister 31.12. <sup>1</sup>	306 000	312 000
Alderspensjonister 31.12. <sup>2</sup>	800 300	837 500
Mottakere av arbeidsavklaringspenger 31.12. <sup>3</sup>	168 000	151 300
Personer med nedsatt arbeidsevne <sup>4</sup>	209 000	204 000
Arbeidssøkere på tiltak <sup>5</sup>	16 300	12 700
Personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak <sup>6</sup>	54 300	54 900
Andel elektroniske søknader om alderspensjon - årstall	50 %	52 %
Antall anmeldelser for trygdesvindler <sup>7</sup>	1 318	1 200

1 Tall for 2014 oppdatert

2 Tall per desember 2014 oppdatert

3 Tall for desember

4 Antall registrerte per utgangen av året (i løpet av hele året var 270 000 registrert med nedsatt arbeidsevne)

5 Årsgjennomsnitt

6 Årsgjennomsnitt

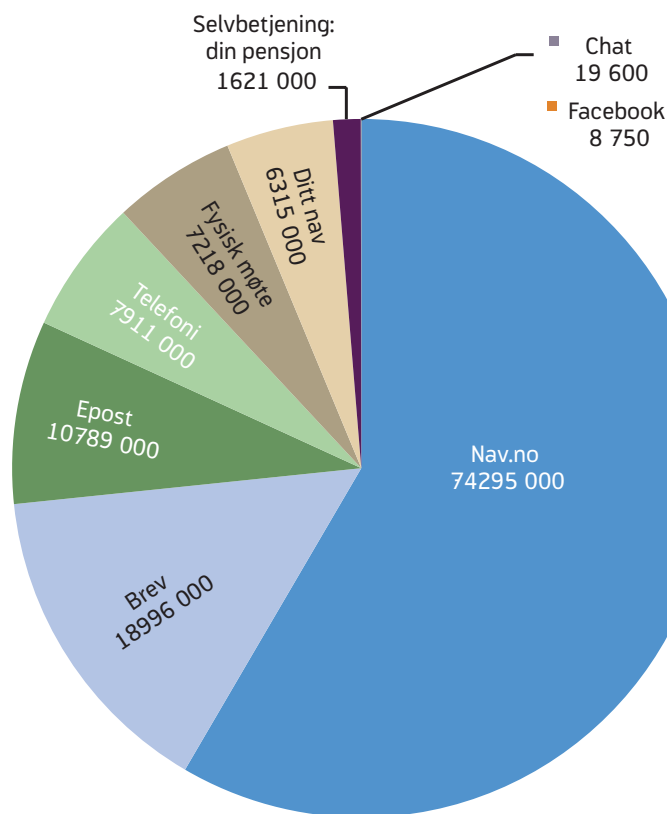
7 Tall/info per 3. tertial



Tabell 3: Nøkkeltall utbetalinger 2014 (tall i 1 000 000 kr)

Ytelse/ tilskudd	2012	2013	2014	Endring i kr. siste år	Endring i % siste år
Dagpenger	10 065	10 301	11 597	1 296	12,9
Alderspensjon	150 525	164 602	179 197	9 081	5,5
Uførepensjon	60 132	61 738	63 829	2 091	3,4
Sykepenger	34 824	36 617	38 371	1 754	4,8
Kontantstøtte	1 265	1 211	1 382	171	14,1
Arbeidsavklaringspenger	36 239	36 477	35 799	-678	-1,9
Barnetrygd	15 059	15 190	15 139	-51	-0,4
Barnebidrag (forskudd)	805	769	771	4	0,3

Figur 2: Brukerhenvendelser fordelt på type kanal



- Antall henvendelser til **Nav.no**, **Ditt nav** og **Selvbetjening: din pensjon** telles som antall besøk med en eller flere sidevisninger med inntil 30 minutters inaktivitet.
- **Brev** er baserte på antall skannede dokumenter som kommer inn fra bruker og ut fra NAV til bruker.
- **Epost** er definert som at bruker henvender seg og får generell informasjon fra NAV, pga. at sikkerhetsaspektet knyttet til kanalen ikke tillater at annen informasjon utveksles.
- I **telefoni** inngår kontakten mellom NAV og bruker i 1. og 2. linje telefon, samt oppfølgingsamtaler som foregår mellom veiledere på NAV-kontorene og bruker.
- Det **fysiske møte** foregår per i dag på NAV-kontoret og inkluderer både ad hoc og planlagte aktiviteter knyttet til oppfølging.
- **Chat**-kanalen er dialoger mellom NAV og bruker, hvor bruker kun kan motta tjenesten generell informasjon, og ingen dybdeinformasjon om sitt forhold til NAV.
- **Facebook**-kanalen er antall kommentarer som bruker har lagt ut, og hvor bruker kun kan motta tjenesten generell informasjon, og ingen dybdeinformasjon om sitt forhold til NAV.

## 3 ÅRETS AKTIVITETER OG RESULTATER

### 3.1 Et arbeidsmarked med høy sysselsetting, lav ledighet og et inkluderende arbeidsliv

#### 3.1.1 Overordnet vurdering av måloppnåelsen innen tjenesteproduksjon

Første del av 2014 var preget av arbeidet med å avklare videre løp for mottakere av arbeidsavklaringspenger, som fikk sin ytelse konvertert fra tidligere ordninger, og som nådde maksimaltid på arbeidsavklaringspenger i 2014. Gjennom sterk styring og særskilt innsats ble avklaring av disse brukerne håndtert på en god måte. Grunnet det store antallet brukere med behov for avklaring fikk dette arbeidet konsekvenser for øvrig arbeid. Til tross for dette har vi i hovedsak god måloppnåelse.

Tildelingen til arbeidsmarkedstiltak for 2014 (kap. 634, post 76) førte til en vesentlig reduksjon i tiltaksplasser til ordinære arbeidssøkere og en økning i tiltaksplasser til personer med nedsatt arbeidsevne. Etaten forsøkte å kompensere for manglende tiltaksplasser til ordinære arbeidssøkere gjennom økt bruk av individuell og gruppebasert oppfølging. Reduksjonen i tiltaksplasser for arbeidssøkere medførte imidlertid en økning i langtidsledigheten.

Andel brukere med oppfølging ligger på et gjennomgående høyt nivå både for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne, og måloppnåelsen for oppfølging av ulike brukergrupper er i hovedsak god. Det har vært lagt ned et betydelig arbeid for å bedre kvaliteten i oppfølgingsarbeidet, gjennom kompetanseheving og kvalitetsmålinger med læringsløyper.

I løpet av 2014 var det registrert ca. 306 000 arbeidssøkere og ca. 270 000 personer med nedsatt arbeidsevne i NAV. NAV har kapasitetsutfordringer med å gi en kvalitativ god nok oppfølging i forhold til den enkeltes behov, spesielt i forhold til de volummessig store brukergruppene på helseaksen og brukere med sammensatt problematikk som krever koordinert bistand fra flere etater. Det er derfor satt i gang et

arbeid for å frigjøre ressurser til brukeroppfølgning på NAV-kontor over en fireårsperiode, med start i 2015.

Resultatene i markedsarbeidet viser en markert bedring sammenlignet med 2013. De fleste fylker har organisert arbeidet i markedsteam, markedskontakter/ arbeidsgiverkontakter. Det arrangeres jobbmesser, og i noen fylker er det inngått formidlingsavtaler med utvalgte bedrifter. NAV har fortsatt god beredskap og bistår bedrifter som melder om permitteringer eller nedbemanning. Det er også satt i gang utviklingsarbeid og opplæringsprogram for å bedre arbeidsmarkedskompetansen hos våre medarbeidere. Vi forventer at de tiltakene vi har satt i verk vil gjøre at markedsarbeidet vårt blir enda bedre framover.

Det har vært et høyere aktivitetsnivå i IA-arbeidet i 2014 sammenlignet med 2013. Med utgangspunkt i lovendringene fra 1. juli 2014 har Arbeids- og velferdsdirektoratet videreutviklet IKT-løsninger og utarbeidet opplærings- og informasjonsmateriell, som skal understøtte tidligere og mer målrettet innsats i oppfølgingsarbeidet. I sykefraværsoppfølgingen prøves det ut ulike tilnærminger, bla. forsøk knyttet til vektlegging av aktivitetskravet ved 8 uker. Det ser ut til at dette forsøket med «tidligere inn gripen» har redusert sykefraværet, og forsøket blir derfor prøvd ut også i andre fylker i 2015.

Overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeidsevne er redusert sammenlignet med 2013. Dette har sammenheng med at mange mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP), med ytelse konvertert fra tidligere ordninger og som nådde maksimaltid på AAP i 2014, fikk uførepensjon.

For ordinære arbeidssøkere har overgang til arbeid i stor grad fulgt de normale sesongvariasjonene og resultatene hittil i år er derfor omtrent på nivå med tilsvarende periode i 2013. Personer med dagpenger har mye høyere overgang til arbeid enn personer uten dagpengerettigheter.

Arbeids- og velferdsdirektoratets analyser viser at både arbeidslivet og brukergruppen har endret seg de siste årene. Det er en klar nedgang i antallet jobber med lave krav til formell kompetanse, og mange arbeidssøkerne har en svakere tilknytning til arbeidslivet enn tidligere. Dette gjør det vanskeligere å finne aktuelle jobber. I tillegg har arbeidsinnvandring fra EU-området ført til økt konkurranse om jobbene. Kravene til et målrettet markedsarbeid, god brukeroppfølgning og bruk av adekvate tiltak er fortsatt en utfordring NAV arbeider videre med å løse.

Nedenfor følger en nærmere redegjørelse for resultater, utfordringer og tiltak.

### 3.1.2 Overgang til arbeid

Andel med overgang til arbeid er noe redusert sammenlignet med 2013. Den største nedgangen er for personer med nedsatt arbeidsevne, spesielt personer i jobbstrategiens målgruppe.

Styringsparametere	Resultat i 2014	Resultat i 2013
Andel arbeidssøkere med overgang til arbeid skal øke	55 %	56 %
Andel personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid skal øke	41 %	44 %
Andel personer fra jobbstrategiens målgruppe med overgang til arbeid	44 %	49 %

#### 3.1.2.1 Vurdering av måloppnåelsen

##### Stabil overgang til arbeid for arbeidssøkere: Høy overgang til arbeid for personer med dagpenger

Overgangen til arbeid er betydelig høyere for arbeidssøkere med dagpengerettigheter (67 %) enn for personer uten dagpenger (50 %). Personer uten dagpengerettigheter er i hovedsak innvandrere fra ikke-vestlige land, ungdom med frafall fra skole og sosialhjelpsmottakere.

##### Makstidssaker på AAP har gitt lav overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeidsevne

Om lag tre fjerdedeler av de som er registrert med nedsatt arbeidsevne, mottar AAP. AAP-mottakere har høyere overgang til arbeid enn personer med nedsatt arbeidsevne som ikke mottar AAP.

Reduksjonen i overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeidsevne må ses i sammenheng med det arbeidet som ble gjort for å avklare AAP-mottakere som hadde sin ytelse konvertert fra tidligere ordninger, og som nærmet seg maksimaltid på ytelsen. Høsten 2013 og vinteren 2014 ble mange av disse personene avklart til uførepensjon. Dette medførte lav overgang til arbeid i 2014 da overgangsstatistikken løpende viser status for personer som gikk i avgang seks måneder tidligere.

### Lavere overgang til arbeid i målgruppen for jobbstrategien

Målgruppen for jobbstrategien var t.o.m. 2014, personer under 30 år som har mottatt AAP i mer enn ett år. Det er en lavere overgang til arbeid for de unge mottakerne enn for AAP-mottakere generelt. Imidlertid har de unge også en lavere overgang til uførepensjon. Forholdet henger sammen med at en stor andel av de unge ikke kan gjenfinnes i NAVs administrative registre etter at de har gått ut av AAP-ordningen. Dette kan være personer som for eksempel har begynt på utdanning. Blant unge er det også en noe større andel som 6 måneder etter avgang igjen er registrert ved NAV enten som arbeidssøkere eller med nedsatt arbeidsevne.

### 3.1.3 Markedsarbeid

Styringsparametere	Resultat i 2014	Resultat i 2013
Andel stillinger meldt til Arbeids- og velferdsetaten med tilvisning skal øke	89 %	87 %
Andel virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand skal øke	17 %	10 %

#### 3.1.3.1 Vurdering av måloppnåelsen

Kontakt med virksomheter og bransjer er avgjørende for å øke brukernes muligheter for arbeid. En aktiv og systematisk arbeidsgiverkontakt er viktig for å få best mulig kunnskap om arbeidsgivernes utfordringer og etterspørsel etter arbeidskraft og for å øke tilfanget av ledige stillinger. NAV har høye ambisjoner for markedsarbeidet, og området følges særskilt i den månedlige resultatoppfølgingen, og i styringsdialogen med fylkene. Det har vært en klar bedring av markedsarbeidet sammenlignet med 2013.

I 2014 fikk gjennomsnittlig 17 prosent av virksomhetene arbeidsmarkedsbistand fra NAV. Dette er en kraftig økning på 7 prosentpoeng sammenlignet med fjoråret, men fortsatt noe under det interne resultatkravet på 20 prosent. Gjennom økt kontakt med og informasjon til virksomheter arbeider vi for at flere stillinger skal utlyses gjennom NAV. Fylkene tar grep for å øke aktiviteten ytterligere, og enkelte fylker øremerker ressurser for å øke andelen bedrifter som mottar arbeidsmarkedsbistand.

Andelen stillinger meldt NAV med tilvisning var i gjennomsnitt 89 prosent i 2014, en økning på to prosentpoeng sammenliknet med 2013. Ved utgangen av året var resultatet som det interne resultatkravet på 90 prosent.

NAV tilbyr ulike tjenester for rask kobling mellom arbeidsgivere med rekrutteringsbehov og aktuelle arbeidssøkere. Arbeidsgivere kan kontakte NAV for å få rekrutteringsbistand. I hele landet blir det arrangert jobbmesser hvor en eller flere arbeidsgivere med rekrutteringsbehov får treffe et antall interesserte arbeidssøkere som har relevant kompetanse og/eller yrkesønske. Noen fylker har også inngått formidlingsavtaler med utvalgte bedrifter.

EURES-tjenesten bidrar til å rekruttere etterspurt arbeidskraft fra EU-/EØS området når den ønskede kompetansen ikke kan skaffes i Norge. EURES-tjenesten bistår også norske arbeidsgivere med deltakelse på jobbmesser i Europa.

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

*NAV's øvrige tjenester til arbeidsgivere er beskrevet under 3.1.4 Et inkluderende arbeidsliv og 3.1.4.4. Nav Arbeidslivssenter sin oppfølging av IA avtalen.*

#### **Utfordringer og tiltak i markedsarbeidet**

Det er fortsatt behov for å øke omfanget av arbeidsgiverkontakten ytterligere og å styrke formidlingsarbeidet. Det er fremdeles store variasjoner i tjenestene som tilbys arbeidsgivere rundt i landet, noe som blant annet kan ha sammenheng med organisering, kompetanseutfordringer og usikkerhet i system og rutiner.

Direktoratet har satt i gang et utviklingsarbeid på markedsarbeid i tett samarbeid med tre fylker. Formålet er å utvikle, prøve ut og spre beste praksis for å kunne gi arbeidsgiverne bedre tjenester. Direktoratet har også satt i gang kampanjen «Jobb for jobb» for ytterligere å forsterke markedsarbeid i etaten.

Opplæringsprogram i grunnleggende arbeidsmarkedskompetanse gjennomføres i form av e-læring, med månedlig gjennomgang av hvor mange medarbeider som har gjennomført opplæringen. Det er i tillegg utarbeidet fordypningsmoduler.

#### **3.1.3.2 Bruk av ordinært arbeidsliv som arena for arbeidsrettede tiltak**

Økt bruk av tiltak i ordinært arbeidsliv er en prioritert oppgave for etaten. I 2014 har etaten videreført mange forsøk innrettet mot ordinært arbeidsliv. Forsøkene Kjerneoppgaver i NAV kontor, Arbeidsavklaringspenger som lønnstilskudd og utvidet oppfølging, forsøk med Supported Employment, forsøk med Individuell jobbstøtte samt forsøk med Resultatbasert finansiering er alle delvis en oppfølging av Brofoss-utvalgets innstilling. Formålet med forsøkene er å skaffe 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 omfatter både oppfølgingstjenester som kjøpes av eksterne tiltaksarrangører og oppfølgingstjenester som ytes av NAV. Det pågår kontinuerlig evaluering og læring av de erfaringene man gjør i disse forsøkene.

#### **3.1.4 Et inkluderende arbeidsliv**

Styringsparametere	Resultat i 2014	Resultat i 2013
Andel graderte sykmeldte på 12 ukers-tidspunktet skal øke	40 %	39 %

##### **3.1.4.1 Vurdering av måloppnåelsen**

I perioden januar-november 2014 hadde 40 prosent av de sykmeldte en gradert sykmelding ved 12 ukers-tidspunktet, en liten økning sammenlignet med tilsvarende periode i fjor. Det er stor variasjon mellom fylkene. Dette er en indirekte indikator hvor resultatet er avhengig av legers sykmeldingspraksis.

### 3.1.4.2 NAVs oppfølging av sykmeldte

Etter lovendringene fra 1. juli 2014 har direktoratet videreutviklet IKT-løsninger og utarbeidet opplærings- og informasjonsmateriell, som skal understøtte tidligere og mer målrettet innsats i oppfølgingsarbeidet. Direktoratet har gjennom 2014 jobbet tett med flere utviklingsfylker som prøver ut ulike tilnærminger i oppfølgingsarbeidet. Målet er å få bedre kunnskap om effekter og å kunne spre god praksis på området.

#### Sykmeldte med arbeidsgiver

Det har vært nedgang i andelen sykmeldte med dialogmøte i regi av NAV innen 26 uker (dialogmøte 2). I 2014 deltok 69 prosent av målgruppen i et dialogmøte innen 26 uker. Til sammen ble det gjennomført 43 000 dialogmøte 2. Det gjennomføres relativt få dialogmøte 3, selv om det har vært en økning.

#### Sykmeldte uten arbeidsgiver

Sammenlignet med 2013, har det vært en økning både i antallet med oppfølgingsvedtak og antallet med aktivitetsplan. Til sammen fikk 26 000 sykmeldte uten arbeidsgiver et oppfølgingsvedtak i 2014 (uavhengig av tidspunkt i sykmeldingsperioden), mens 7 000 fikk en aktivitetsplan.

#### Utfordringer og tiltak knyttet til oppfølging av sykmeldte både med og uten arbeidsgiver

Som følge av den negative utviklingen i antall gjennomførte dialogmøte 2, blir andel dialogmøter tatt inn som resultatindikator i 2015 med månedlig resultatoppfølging. Direktoratet har i 2014 videreutviklet statistikkuttaket, slik at vi i 2015 også vil kunne se i hvilken periode av sykefraværsløpet dialogmøtet er holdt.

Når det gjelder oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver, er det i 2014 utviklet kompetansetiltak som en del av opplæringen i arbeidsmarkedskompetanse. Vi venter derfor at denne gruppen får økt oppmerksomhet i 2015.

Det er behov for mer kunnskap om hva som bidrar til å redusere sykefraværet. Det er satt i gang flere kunnskapsprosjekter finansiert gjennom IA-avtalen. I til-

legg settes det i gang et forsøk med ny medisinsk vurdering ved sykmeldinger utover 6 måneder.

### 3.1.4.3 Samarbeid med andre aktører i sykefraværsoppfølgingen

#### Arbeidsgivere

I forbindelse med at den nye IA-avtalen ble inngått, avsluttet NAV fra 4. mars 2014 sanksjonering av arbeidsgivere som ikke holdt fristen for 9-ukers rapportering.

#### Utfordringer og tiltak:

NAV har utfordringer med å følge opp henvendelser fra arbeidsgivere om tidligere dialogmøte 2 og behov for dialogmøte 3, og andre ønsker om bistand. I forbindelse med lovendringene 1. juli 2014, har NAV endret systemene for sykefraværsoppfølging for å sikre at arbeidsgivers etterspørsel om bistand blir bedre ivaretatt. Dette er fulgt opp med informasjonsmateriell.

Andelen arbeidsgivere som bruker elektronisk løsning når de sender oppfølgingsplan til NAV, er fortsatt lav. Fra 1. februar 2015 har løsningen fått en tilleggsfunksjonalitet, ved at arbeidsgivere nå også kan sende oppfølgingsplanen elektronisk til fastlege via NAVs systemer. Funksjonaliteten ble etablert i forbindelse med ny elektronisk sykmelding. Vi venter at dette generelt vil øke bruken av elektronisk innsending.

#### Sykmeldere

Fylkene melder om økt samhandling mellom NAV-kontorene og sykmelderne, spesielt fastlegene. Samarbeidet skjer i ulike former, både i enkeltsaker og på systemnivå, der rådgivende leger har en sentral rolle. Lokale møter med sykmelderne inneholder både informasjon, men også diskusjon og refleksjon omkring sykefraværarbeid, aktørenes roller og sykmeldingspraksis.

#### Utfordringer og tiltak:

Det er fortsatt potensial for å øke samhandlingen og å opprettholde kontinuiteten i samhandlingen mellom sykmeldere og NAV.

Elektronisk kommunikasjon av helseopplysninger (EKHO) vil gi større muligheter for kommunikasjon mellom sykmelder og NAV. Ny elektronisk sykmelding og dialogmeldinger mellom NAV og sykmeldere forventes å styrke samhandlingen og kommunikasjonen.

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

#### 3.1.4.4 Nav Arbeidslivssenter

Hovedoppgavene til NAV Arbeidslivssenter er å støtte og dyktiggjøre IA-virksomhetene i deres arbeid med å nå egne delmål for IA-arbeidet, i tråd med den nye IA-avtalen 2014–2018. NAV Arbeidslivssenter har i perioden levert tjenester på alle tre delmål i IA-avtalen. Fylkene melder om stor innsats for å inngå nye samarbeidsavtaler med eksisterende IA-virksomheter. Noen virksomheter inngår først ny avtale i løpet av første kvartal 2015. Antallet nye virksomheter som ønsker å tegne samarbeidsavtale var relativt beskjedent i 2014.

Arbeidslivssentrene hadde et jevnt over høyt aktivitetsnivå i 2014 og hadde 66 000 leveranser til IA-virksomhetene mot 60 948 leveranser i 2013. Det betyr at det i 2014 ble levert 5000 flere IA-tjenester enn i 2013<sup>2</sup>. Over halvparten av IA-tjenestene som ble levert i 2014 er innen systemrettet sykefraværsoppfølging, IA-ledelse og helsefremmende og forebyggende IA-arbeid mens tjenester knyttet til delmål 2 og 3 viser en liten nedgang. Andelen systemleveranser utgjør ca. 87 prosent av totalt antall leverte IA-tjenester. I 2014 økte antallet tjenester knyttet til oppfølging av individ (8422 mot 5316 i 2013).

Fylkene melder om økt aktivitet knyttet til arbeid med inkludering av unge mennesker med redusert funksjonsevne. Det er satt i gang ulike tiltak for å bedre resultatoppnåelsen, både ute i virksomhetene og sammen med NAV-kontor og andre enheter i NAV.

<sup>2</sup> Den største økningen er innenfor tjenester relatert til planarbeid knyttet til den nye avtaleperioden. Dette forklares med at Arbeidslivssentrene har prioritert arbeidet med inngåelse av nye samarbeidsavtaler og bistand til virksomhetenes planarbeid, mål og handlingsplan.

Det er økende interesse hos IA-virksomhetene for å tilby utprøvningsmuligheter til målgruppen, selv om det ikke er satt i gang like mange aktiviteter rettet mot rekruttering av personer med redusert funksjonsevne som det er i arbeidet med sykefravær. Ved utgangen av 2014 var det tilsatt arbeidsgiverløser i 16 fylker.

#### Andel ansatte i IA-virksomheter av virksomheter totalt

Mer enn 1,4 millioner arbeidstakere er ansatt i en IA-virksomhet. Andelen ansatte i IA-virksomheter er ca. 54 prosent mot 55 prosent i 3. tertial 2013. Nedgangen fra 2013 skyldes at flere virksomheter ikke hadde undertegnet ny samarbeidsavtale om inkluderende arbeidsliv innen utgangen av 2014.

#### Andel IA-virksomheter av virksomheter totalt

Statistikken for 3. tertial 2014 viser at fordelingen mellom sektorer og næringen er relativt stabil.

#### Utfordringer og tiltak i IA-arbeidet

Arbeidet med å inngå nye samarbeidsavtaler har tatt mye ressurser og har vært krevende i 2014. Det er brukt nasjonale retningslinjer/standardbrev i kommunikasjonen med IA-virksomhetene i forbindelse med inngåelse av ny samarbeidsavtale. Brukerundersøkelse vil bli sendt de virksomhetene som ikke ønsker ny avtale.

Det er behov for mer kunnskap om hvordan arbeidslivssentrene bidrar til måloppnåelse i arbeidet med delmål 2 og 3. Ifølge ny IA-avtale for perioden 2014–2018 er ikke virksomhetene lenger forpliktet til å sette seg mål for alle de tre delmålene, noe som kan bli en utfordring for arbeidet med delmål 2 og 3.

NAV arbeidslivssenter sine arbeidsmåter rundt delmål 2 og 3 evalueres i 2015 (IA-avtalens kunnskapsprosjekter) og det arbeides med å videreutvikle samarbeidsformer med NAV kontor. Direktoratet vil tilrettelegge for erfaringsutveksling mellom fylkene. Veilederrollen til rådgiverne i NAV arbeidslivssenter skal styrkes gjennom bedre fokus på mål-/planprosessen ved forenkling og forbedring av standard for oppfølging av IA-virksomheter.

Vi viser til vedlegg 3, måloppnåelse IA-avtalen.

Styringsparametere	Resultat 2014	Resultat 2013
Andel personer med nedsatt arbeidsevne som har fått oppfølging siste seks måneder.	81 %	78 %
Andel personer med nedsatt arbeidsevne som har fått individuell oppfølging siste 6 måneder. <sup>1</sup>	71 %	67 %
Ventetiden fra oppfølgingsvedtak og fram til tiltaksstart for personer med behov for spesielt tilpasset innsats skal reduseres.	155 dager, median	155 dager, median
Ungdom:		
Andel ungdom i alderen 20–29 år med vedtak om behov for spesielt tilpasset innsats med en godkjent aktivitetsplan skal være minst 90 prosent.	64 %	62 %
Ungdom i alderen 20–24 år med vedtak om situasjonsbestemt innsats skal ha fått en godkjent aktivitetsplan innen en måned etter at oppfølgingsvedtaket ble fattet.	40 dager, median	45 dager, median

1 Tall for desember 2013 og desember 2014

### 3.1.5 Innsats for å inkludere utsatte grupper på arbeidsmarkedet

#### 3.1.5.1 Vurdering av måloppnåelsen

I løpet av 2014 ble det registrert ca. 306 000 arbeidssøkere og ca. 270 000 personer med nedsatt arbeidsevne i NAV (unike brukere).

#### Brukeroppfølging

NAV har god måloppnåelse for oppfølging både av arbeidssøkere og av personer med nedsatt arbeidsevne. For personer med nedsatt arbeidsevne var oppfølgingsandelen i 2014 høyere enn i 2013. For denne gruppen har arbeidet med avklaring av AAP-mottakere som er overført fra tidligere ordninger bidratt til en høy oppfølgingsandel.

De fleste brukere med oppfølging får individuell oppfølging. For personer med nedsatt arbeidsevne er andelen med individuell oppfølging siste seks måneder økt til 71 prosent ved utgangen av 2014. For arbeidssøkere har reduksjonen i antall tiltaksplasser medført økt bruk både av individuell og gruppebasert oppfølging. Andelen arbeidssøkere med individuell oppfølging var 62 prosent ved utgangen av 2014.

Det arbeides med å bedre kvaliteten i oppfølgingsarbeidet, gjennom kompetanseheving og kvalitetsmålinger med «læringsløyper». For å bedre arbeidsrettingen blir det lagt enda mer vekt på å gjennomgå kvaliteten på brukers CV, og det har vært en klar økning i andel arbeidssøkere med jobbmatch sammenlignet med i fjor.

Som nevnt tidligere har overgang til arbeid for arbeidssøkere vært tilnærmet stabil, mens det har vært

noe reduksjon i overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeidsevne sammenlignet med 2013.

#### Kvalitetsmålinger

Kvalitetsmålinger med læringsløyper skal bidra til gradvis bedre kvalitet og større grad av likebehandling og rettssikkerhet for brukere innenfor NAVs oppfølgingsvirksomhet.

Vi gjør tertialvise kvalitetsmålinger av arbeidsevnevurderinger og behovsvurderinger. Resultatene fra målingene drøftes i ulike lederfora, og gir grunnlag for tiltak.

Fylkene gir uttrykk for stor læringsverdi av målingene og opplegget rundt disse. Erfaringene fra målingene gir et godt grunnlag for å etablere læringsløyper på områder der kvaliteten i arbeidet ikke er tilfredsstillende, i form av kompetansehevende tiltak<sup>3</sup>. Saksdrøftinger av veilederes egne saker er også hyppig benyttet. Fylkene gir i større grad konkret støtte til lokalkontorer. Beslutterkorps på arbeidsevnevurderinger brukes aktivt i arbeidet og læringsverksteder med ulikt faginnhold er en vanlig arbeidsform for å bidra til større kunnskap hos veiledere og derved heving av kvalitet i arbeidet.

Utviklingsarbeid på kvalitetsmålinger av godkjente aktivitetsplaner har startet, og vil bli fulgt opp med begrenset utprøving av opplegget, opplæring av koor-

.....

<sup>3</sup> F.eks. opplæringsaktiviteter på fagområder som markedskompetanse, CV og helse, ferdigheter i IKT-systemet som benyttes, kunnskap i håndtering av regelverket nedfelt i Retningslinjene for oppfølgingsvedtak i NAV (NAV-lovens §14a).

dinatorer og fagressurser i alle fylker. Mot slutten av 2015 blir det landsdekkende utprøving og innføring av tertialvise målinger.

### Ventetid fra oppfølgingsvedtak til første tiltak for personer med behov for spesielt tilpasset innsats

Det er et mål for NAV at ventetiden fra oppfølgingsvedtak og fram til tiltaksstart for personer med behov for spesielt tilpasset innsats, skal reduseres. NAV utviklet i 2014 statistikk over antall dager fra oppfølgingsvedtak om spesielt tilpasset innsats frem til første tiltaksstart. Statistikken viser at i 2014 var median tid i den aktuelle perioden 155 dager, dvs. uendret fra 2013. Gjennomsnittet lå på 217 dager i 2014, noe som er lavere enn i 2013.

Vi vil presisere at den målte perioden også omfatter perioder der bruker ikke var aktuell for tiltak, grunnet medisinsk behandling eller forsøk på å komme tilbake til tidligere arbeidsgiver. Lang ventetid må blant annet også ses i sammenheng med de store kapasitetsproblemen vi har knyttet til oppfølging av denne gruppen. I tillegg kan rusproblematikk, sammensatte helseutfordringer eller svake norskferdigheter gjøre det vanskelig å finne tiltak som bruker kan nyttiggjøre seg. Videre er det krevende å få til parallelle løp med

kombinasjon av arbeidsrettede tiltak og medisinsk behandling.

### Ungdom i alderen 20–24 år med vedtak om situasjonsbestemt innsats skal ha fått en godkjent aktivitetsplan innen en måned etter at oppfølgingsvedtaket ble fattet.

NAV utviklet i 2013 statistikk over tid fra oppfølgingsvedtak om situasjonsbestemt innsats<sup>4</sup> frem til første aktivitetsplan. Resultatene viser en positiv utvikling. Median ventetid var i 2014 40 dager. Dette er 5 dager mindre enn i 2013, og 13 dager mindre enn i 2011. Både gjennomsnittlig antall dager og median dager er redusert i perioden 2011–2014<sup>5</sup>.

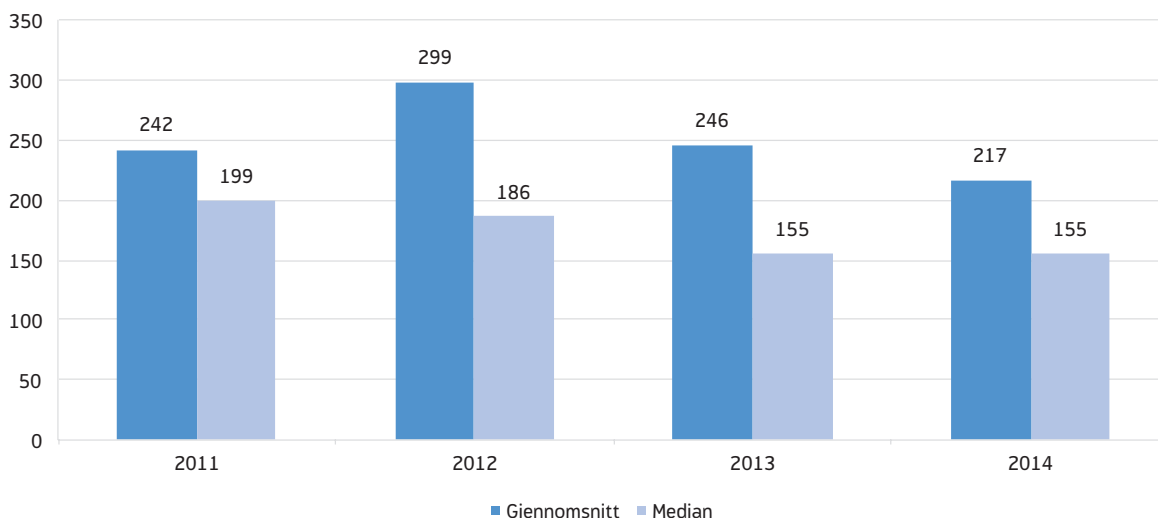
### Andel ungdom i alder 20–29 år med vedtak om behov for spesielt tilpasset innsats med gyldig aktivitetsplan

Andelen med gyldig aktivitetsplan blant unge med behov for spesielt tilpasset innsats, hadde en positiv

<sup>4</sup> Av tekniske grunner måles tiden fra det tidspunktet innsatsgruppen ble satt/valgt. Dette tidspunktet er nært knyttet til tidspunktet for 14a-vedtaket.

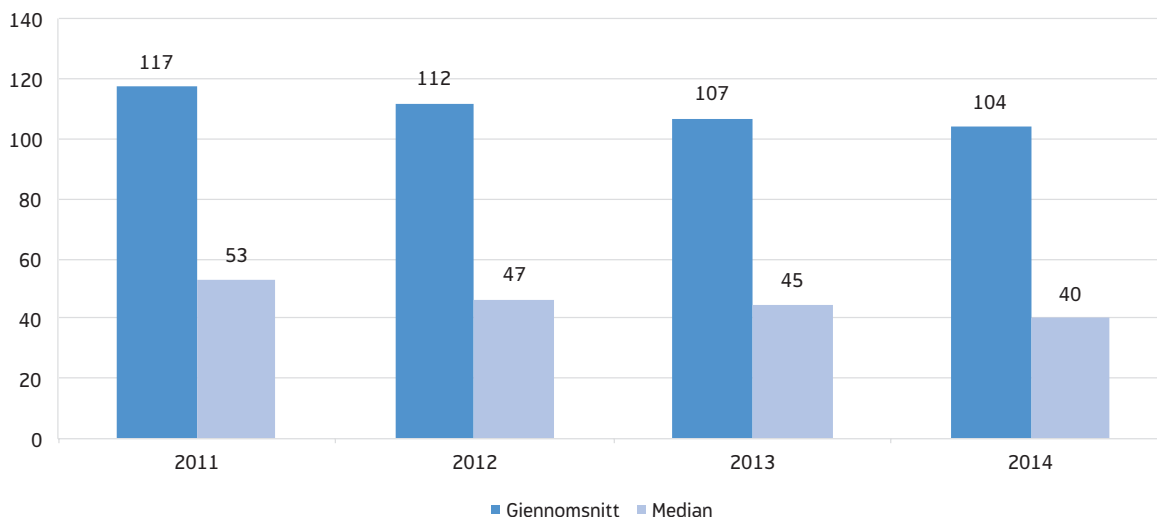
<sup>5</sup> At gjennomsnittet er høyere enn median skyldes at en del tilfeller som har tatt svært lang tid trekker opp gjennomsnittet.

**Figur 3:** Gjennomsnittlig og median antall dager fra vedtak om spesielt tilpasset innsats frem til første tiltaksstart





**Figur 4:** Ventetid fra vedtak om situasjonsbestemt innsats frem til første aktivitetsplan. Figuren viser gjennomsnittlig og median antall dager fra vedtak om situasjonsbestemt innsats frem til første aktivitetsplan for aldersgruppen 20–24 år.



utvikling i 2014. Hittil i år har totalt 64 prosent i aldersgruppen 20–29 år en gyldig aktivitetsplan. Ved utgangen av året hadde denne andelen økt til 69 prosent, dvs. 9 prosentpoeng høyere enn på samme tid i fjor. I tillegg er det en del tilfeller hvor aktivitetsplan er utarbeidet, men ikke returnert fra bruker, eller den er returnert, men ikke registrert inn på riktig måte.

Tiltak for å styrke innsatsen er forbedring av rutiner ved kontoret, mer aktiv bruk av standard for arbeidsrettet brukeroppfølgning med underliggende sjekklister, bruk av oppfølgingslister og kompetanseheving for arbeidsrettet veiledning og utarbeidelse av aktivitetsplan.

#### Utfordringer og tiltak i oppfølgingsarbeidet

Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomførte i 2013 og 2014 to undersøkelser som begge viser at NAV-kontorene har en svært krevende ressursituasjon knyttet til oppfølging av personer med nedsatt arbeidsevne. Ressursundersøkelsen viste at hver veileder i gjennomsnitt har ansvar for 150 brukere med nedsatt arbeidsevne. Situasjonen er både preget av store belastningsforskjeller mellom veilederne/enhetene og en generell underbemanning på området. Dette begrenser hvilke resultater det er realistisk å nå innen dagens ressursituasjon.

For å forbedre ressursituasjonen ved NAV-kontorene gjennomfører Arbeids- og velferdsdirektoratet en rekke tiltak over en fireårsperiode. Disse består av følgende:

- Omfordele ressursene i NAV ved å øke fylkenes andel av NAVs samlede driftsbudsjett
- Videreføre implementeringen av ny ressursfordelingsmodell for å utjevne store belastningsforskjeller mellom fylker/NAV-kontor
- Frigjøre ressurser internt i tjenestelinjen

Ambisjonen om å frigjøre ressurser internt i tjenestelinjen tar utgangspunkt i NAVs kanalstrategi som går ut på å flytte tjenester fra fysisk oppfølging og over til telefoni og nett. Dette innebærer at mange av de brukerne som i dag henvender seg til NAV-kontorene vil bli vist til NAVs telefoni- og netjtjenester. I dag er mange av henvendelsene rettet mot NAV-kontorene ad-hoc henvendelser. Basert på tall fra våren 2014 er det samlede fysiske besøk på NAV-kontorene ca. 7 millioner. Vel 50 prosent av henvendelsene dreier seg om økonomiske ytelser. Ved å redusere NAV-kontorenes ressursbruk knyttet til henvendelser om økonomiske ytelser, i første omgang pensjon og familieytelser, vil det frigjøres betydelig tid til brukeroppfølgning i NAV-kontorene. Våre beregninger viser at det kos-

ter fem ganger så mye å behandle en henvendelse i et NAV-kontor enn ved hjelp fra kontaktsenter.

I tillegg arbeider tjenestelinjen med å forenkle NAVs oppfølgingsmetodikk for å frigjøre ressurser og sikre bedre kvalitet på brukeroppfølgingen.

Det arbeides også med kompetanseheving for å styrke ansattes arbeidsmarkedskompetanse og ferdigheter i veiledning og samhandling med bruker, inkludert opplæring av nyansatte. Arbeidet med kvalitetsmålinger videreføres og utvides til også å gjelde aktivitetsplaner i 2015. Vi har også begynt et utviklingsarbeid knyttet til kvalitet i arbeidsrettede tiltak.

### 3.1.5.2 Omtale knyttet til de prioriterte brukergruppene

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

Andelen med oppfølging siste tre måneder er betydelig høyere for ungdom enn for brukerne generelt. Ved utgangen av 2014 har 96 prosent av ungdom under 20 år og 91 prosent av ungdom i alder 20–24 år fått oppfølging fra NAV.

Reduksjon i antall tiltaksplasser for ordinære arbeidssøkere fikk også konsekvenser for ungdom, ved at langtidsledigheten økte. Ungdom har imidlertid høyere tiltaksintensitet og lavere andel langtidsledige sammenlignet med alle andre aldersgrupper. Mens bruttoledigheten<sup>6</sup> økte for alle aldersgrupper i 2014 sank den for aldersgruppen under 20 år og aldersgruppen 20–24 år.

De fleste store NAV-kontor har ungdomsteam, de mindre NAV-kontorene har organisert arbeidet med faste kontaktpersoner. Ungdom følges raskt opp, og oppfølgingen som gis er i tråd med brukerens individuelle behov. Oppfølgingen skjer hovedsakelig i form av individuelle samtaler (råd/veiledning, motivasjonsarbeid). I noen grad gis også gruppeinformasjon/veiledning. Det brukes også telefon og SMS for å nå ungdommene.

.....

<sup>6</sup> Dvs. summen av helt ledige og arbeidssøkere i tiltak.

Både interne og eksterne ressurser trekkes inn etter behov, som tjenester innen helse, utdanning og andre kommunale tjenester i og utenfor NAV<sup>7</sup>. I tett samarbeid med oppfølgingstjenesten i fylkeskommunen (OT-tjenesten), legges det sterk vekt på å motivere ungdom til å fullføre videregående skole. Det er et godt samarbeid med den fylkeskommunale oppfølgingstjenesten.

#### Utfordringer og tiltak i arbeidet med ungdom

Mange unge har lav utdanning/lite eller ingen arbeidserfaring og flere kjennetegnes av sammensatte problemer<sup>8</sup>. Gruppen er lite homogen og det er i mange tilfeller behov for skreddersydd oppfølging. For NAV-kontorene er det krevende å hjelpe ungdom som ofte ikke møter opp til avtaler, eller uteblir fra tiltak. I en del tilfeller er det også vanskelig å finne egnet arbeidsplass eller tiltaksplass hos arbeidsgiver. Det er dessuten utfordringer med å gi en god koordinert samhandling i de tilfellene der det gis bistand fra ulike aktører. Tett individuell oppfølging av ungdom med sammensatte problemer er svært ressurskrevende.

Tiltak som er satt i gang for å styrke innsatsen er:

- Organisering av ungdomsarbeidet i ungdomsteam/egne ungdomskontakter
- Ulike tiltak for å bedre NAV-veiledernes kompetanse i kartlegging, behovsvurdering og oppfølging av ungdommene
- Styrking av det tverrsektorielle samarbeidet i arbeidet med denne gruppen, utarbeiding av samarbeidsavtaler, etablering av faste møter og rutiner for samarbeid, faglige nettverk med mer
- Satsingsprosjekt knyttet til arbeidet med utsatt ungdom, blant annet forsøk med NAV-veiledere i videregående skole<sup>9</sup>

#### Ungdom i alderen 20–24 år med vedtak om situasjonsbestemt innsats skal ha fått en godkjent

.....

<sup>7</sup> Eksempel på eksterne samarbeidspartnere er politi, rusomsorg, barnevern og kommunal- og spesialist helsetjenester, i tillegg til samarbeidet som allerede er etablert med utdanningsmyndighetene.

<sup>8</sup> Blant annet rus og psykiatri

<sup>9</sup> Samarbeidsprosjekt mellom Arbeids- og sosialdepartementet og Kunnskapsdepartementet.

### **aktivitetsplan innen en måned etter at oppfølgingsvedtaket ble fattet.**

Se innsats for å inkludere utsatte grupper på arbeidsmarkedet: Omtale etter tabell med resultat på styringsparametere side 17.

### **Arbeidsrettet oppfølging av innvandrere**

Innvandrere er en heterogen gruppe. Mange har lav yrkesdeltakelse som følge av blant annet svake norskkunnskaper, manglende nettverk, utdanning og yrkeserfaring. I tillegg kan det være helse-/sosiale eller kulturelle utfordringer som vanskeliggjør overgang til arbeid. Brukere med innvandrerbakgrunn er en prioritert gruppe for oppfølging og tiltak, og følges opp etter individuelle behov. Oppfølgingsarbeidet overfor en del innvandrergrupper kan være svært ressurskrevende.

Arbeids- og velferdsdirektoratet jobber aktivt med å utvikle og styrke etatens samlede innsats for oppfølging av brukere med innvandrerbakgrunn. Det er utarbeidet en fordypningsmodul til veiledningsplattformen som tar for seg flerkulturell veiledning av brukere med innvandrerbakgrunn. Dette skal gi økt kunnskap om målgruppen og samarbeidspartnere for å styrke muligheten for god arbeidsrettet bistand.

I tillegg til at NAV har fire NAV Intro-enheter med spesialkompetanse har mange av fylkesleddene egne ressurspersoner som har fagområdet som et av sine fokusområder og/eller er kontaktperson for IMDi regionalt. NAV-kontorene kan for eksempel ha veiledere med særskilt kompetanse på fagfeltet, eller egne team<sup>10</sup>.

Tiltaksnivået for standard og situasjonsbestemt innsats er redusert, og norskutfordringer er ikke i seg selv nok til å få spesielt tilpasset innsatsbehov. Det kan derfor være en del innvandrere som ikke får tilbud om tiltak i samme grad som tidligere. Arbeidsrettede tiltak kan ikke erstatte ordinær grunnopplæring eller kommunal norskopplæring, og NAV er avhengig av et godt og målrettet samarbeid med kommunene,

utdanningsmyndighetene og arbeidsgivere. Fylkene rapporterer om en rekke særskilt innrettede tiltak for innvandrere. Eksempler på tilrettelagte tiltak for målgruppen er forberedende helsefagutdanning, jobbsøkerkurs med norsk, kompetansegivende helsekurs for minoritetsspråklige, kurs i arbeidslivskunnskap, ressursavklarende kurs og arbeidsnorsk med praksis. Innvandrere får også tilbud om praksisplasser med vekt på norskopplæring.

Det er flere prosjekter rettet mot målgruppen. Blant disse kan nevnes Minoritetsspråklige mot fagbrev helsefag som er et prosjekt som involverer NAV, Fylkeskommunen, to videregående skoler og 9 kommuner i Østfold. Brukerne er nå kommet så langt at de er ute som lærlinger i kommunene med støtte fra NAV, og vil i løpet av 2016 være ferdige fagarbeidere. Dette har vært et felles løft fra sosialhjelp til fagarbeider som så langt er meget vellykket.

Samarbeid mellom stat og kommune om oppfølgingen av brukere med innvandrerbakgrunn er mange steder tema på partnerskapsmøter, og oppleves mer aktuelt nå enn tidligere. Imidlertid varierer det hvorvidt det er etablert et særskilt samarbeid om målgruppen mellom NAV og kommunene utover deltakere i introduksjonsordningen. Bydelene i Groruddalen, IMDi Øst og NAV Oslo har inngått en intensjonsavtale om samarbeid for felles innsats med mål om å bedre integrering og sysselsetting for innbyggerne i bydelene i Groruddalen fra 2015–2022. Virkemidler og tiltak skal utnyttes effektivt på tvers av sektorene i satsingen.

### **Utfordringer i arbeidet med innvandrere**

Tilbudet til innvandrere er fragmentert, og rettigheter og tilgang til kommunal norskopplæring er ikke i tråd med behovet til mange av brukerne. For en del innvandrere kan dagens ordning med to-tre år i introduksjonsordningen være for lite. Mange sliter med norsk også etter at de er ferdig med programmet. I tillegg har mange nye flyktinger og familiegjenforente ingen eller svært mangelfull utdanning og relevant arbeidserfaring, og kan ha behov for langvarig grunnleggende kvalifisering.

<sup>10</sup> Fra 1. februar tiltrer en egen integreringskoordinator i NAV Buskerud som skal bistå og følge opp NAV-kontorene på fagområdet. NAV Drammen har også ansatt en egen integreringskoordinator.

Arbeidsinnvandrere er ikke en prioritert målgruppe, men det er en utfordring at arbeidsinnvandrerne ikke har rett til gratis norskopplæring når de blir ledige. Formidling til nye typer jobber kan være vanskelig – også når NAV-kontoret opprettholder mobilitetskrevet.

På grunn av mangelfulle norskkunnskaper og/eller grunnleggende ferdigheter er det en del innvandrere som ikke kan benytte elektroniske løsninger. Dette gjør oppfølgingen av målgruppen mer tidkrevende. En del innvandrere benytter NAV-kontoret/mottaket og får individuell veiledning/bruk av pc for å finne informasjon og å skrive jobbsøknader framfor veiledning via kontaktsenter.

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

Behovs- og arbeidsevnevurdering etter NAV-lovens § 14a skal gi brukere avklaring om hvilke virkemidler NAV skal tilby, og hvilke aktiviteter brukeren selv bør gjennomføre for å få eller beholde arbeid. Metodikken krever god veiledningskompetanse, god kunnskap om arbeidsmarkedet og funksjonelle samarbeidsløsninger lokalt.

Andel personer med nedsatt arbeidsevne som har fått oppfølging siste 6 måneder har økt, og er i 2014 på 81 prosent. Oppfølgingen er i stor grad individuell, men i tillegg gjennomfører NAV-kontorene gruppebasert veiledning. Kontorene bruker hele tiltaksspekteret, men arbeidsmarkedsbedrifter benyttes mye som avklarings tiltak. Bruken av det ordinære arbeidsmarkedet som tiltaksarrangør øker. Denne dreiningen stiller økt krav til oppfølging fra veileder både overfor bruker og arbeidsgiver.

#### **Oppfølging før tiltaksstart**

Kvalitet i behovs- og arbeidsevnevurdering er avgjørende for gode aktivitetsplaner og treffsikkerhet i valg og utforming av tiltak. Endrings- og motivasjonsarbeid er en avgjørende faktor for at bruker skal kunne delta i tiltak og se egne muligheter. Det forventes at bruk av veiledningsplattformen kan bidra til å bedre kvaliteten på motivasjonsarbeidet overfor brukere.

God arbeidsmarkedskompetanse og kunnskap om tiltak og virkemidler er vesentlig for å lykkes i formidlingsarbeidet. Det er videre viktig at planlagte tiltak kan iverksettes så tidlig som mulig. Tiltakene bør i størst mulig grad foregå i tilknytning til ordinært arbeidsliv. Flere fylker har økende bruk av ordinært arbeidsliv som tiltaksarena.

En utfordring er å sikre god kartlegging og komme fram til riktig tiltak. For å lykkes er det viktig at tiltakene kommer tidlig i gang. Dette er fortsatt en utfordring. Rusproblematikk, sammensatte helseutfordringer eller svake norskferdigheter kan gjøre det vanskelig å finne tiltak som brukeren kan nyttiggjøre seg. Videre er det en utfordring å få til parallelle løp med kombinasjon av arbeidsrettede tiltak og medisinsk behandling.

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

I noen tilfeller er samhandling med andre aktører; tiltaksarrangører, leger/behandlere og arbeidsgivere avgjørende for at bruker skal nyttiggjøre seg tiltak som planlagt. Her kreves det god dialog mellom flere aktører; bruker, tiltaksarrangør, arbeidsgiver, utdanningstinstitusjon, behandler. Det oppleves som en utfordring at brukeren ofte blir sykmeldt under tiltak, til tross for stor grad av tilrettelegging. Dette understreker betydningen av dialog med behandler.

For NAV-kontoret kan det være utfordrende å frigjøre tilstrekkelig ressurser og tid til oppfølging, både under gjennomføring av tiltakene og mens brukeren venter på tiltak. Oppfølgingen skjer gjennom telefon, individuelle samtaler, gruppeinnkallinger, trekantsamtaler 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. Arbeidslivskunnskap er likevel spesielt viktig mot slutten av et tiltaksløp for å sikre overgang til arbeid. Flere brukere har behov for formidlingsrettet oppfølging mot slutten av et tiltaksløp. Dette kan også innebære å følge opp bruker i startfasen i en ny jobb.

### **Garantiordningene for ungdom med behov for spesielt tilpasset innsats**

*Andel med gyldig aktivitetsplan i alder 20–29 år:*

Se innsats for å inkludere utsatte grupper på arbeidsmarkedet: Omtale etter tabell med resultat på styringsparametere side 17.

*Ventetid fra oppfølgingsvedtak til første tiltak for personer med behov for spesielt tilpasset innsats:*

Se innsats for å inkludere utsatte grupper på arbeidsmarkedet: Omtale etter tabell med resultat på styringsparametere side 17.

### **Jobbstrategien for personer med nedsatt funksjonsevne**

Målgruppen for jobbstrategien<sup>11</sup> omfatter 16 876 personer pr 31. desember 2014. Dette er 1 108 færre personer enn ved utgangen av 2013<sup>12</sup> og 540 færre enn ved utgangen av 2. tertial 2014<sup>13</sup>.

Målgruppen prioriteres med oppfølging og tiltak fra NAV. Sammenlignet med alle AAP-mottakere har jobbstrategiens målgruppe en høyere andel med oppfølging siste seks måneder og godkjent aktivitetsplan. Ved utgangen av desember 2014 har 89 prosent fått oppfølging siste seks måneder, en økning på fem prosentpoeng siden desember 2013, og 80 prosent har en godkjent aktivitetsplan, en økning på 13 prosentpoeng siden utgangen av desember 2013<sup>14</sup>.

Andelen på tiltak ved utgangen av desember 2014 av jobbstrategiens målgruppe er 44 prosent, en økning på tre prosentpoeng siden desember 2013. De fire mest brukte tiltakene<sup>15</sup> er utdanning, arbeidspraksis i skjermet virksomhet, arbeidspraksis i ordinær virksomhet og arbeid med bistand.

.....

<sup>11</sup> Den statistisk definerte målgruppen for jobbstrategien frem tom 31. desember 2014 er personer under 30 år som har mottatt AAP i mer enn et år.

<sup>12</sup> Pr 31.12.13 omfattet gruppen 17 984 personer.

<sup>13</sup> Pr 31.08.14 omfattet gruppen 17 416 personer.

<sup>14</sup> Pr 31.12.14 av alle AAP-mottakere: oppfølging siste 6 måneder – 83 prosent, og godkjent aktivitetsplan – 74 prosent.

<sup>15</sup> Samlet utgjør de fire tiltakene en andel på 87 prosent; fordelt på utdanning – 32,7 prosent, arbeidspraksis i skjermet virksomhet – 19,7 prosent, arbeidspraksis i ordinær virksomhet – 18,5 prosent og arbeid med bistand – 16,1 prosent.

Mentor brukes oftest i kombinasjon med arbeidspraksis i ordinær virksomhet, og er et nyttig virkemiddel. Tilretteleggingstilskudd for arbeidssøkere har fremdeles et større brukspotensial.

Antall personer med funksjonsassistanse uten kombinasjon med andre tiltak, økte fra 123 personer i november 2013 til 137 personer ved utgangen av 2014. Antall personer som kombinerer tidsubestemt lønnstilskudd (TULT) med funksjonsassistanse er økende. Funksjonsassistanse til ledsaging for synshemmede er tatt i bruk, men foreløpig i et lite omfang.

Tilretteleggingsgaranti (TG) er et nyttig virkemiddel for god oppfølging og tilrettelegging for jobbstrategiens målgruppe og aktuelle arbeidsgivere. Antall TG-er for jobbstrategiens målgruppe ligger på omtrent samme nivå som i fjor<sup>16</sup>, men andelen varierer sterkt fra fylke til fylke<sup>17</sup>.

### **Utfordringer og tiltak**

Flertallet av målgruppen er unge med psykiske lidelser og med kun grunnskole eller avbrutt videregående opplæring. Gode behovs- og arbeidsevnevurderinger, og kvalitet i alle deler av NAV sitt oppfølgings- og tiltaksarbeid er av stor betydning for at de unge kommer i jobb. Et nært samarbeid med helse-, utdanningssektoren og arbeidsgivere er nødvendig. Direktoratet vil styrke arbeidet ved å:

- øke bruken av ordinært arbeidsliv som tiltaksarena
- videreutvikle samarbeidet med arbeidsgivere om rekruttering av unge med nedsatt funksjonsevne, jf. delmål 2 i ny IA-avtale
- øke andelen med godkjent aktivitetsplan og sørge for et godt innhold i planene
- videreutvikle samhandlingen internt i NAV, og med utdannings- og helsesektoren

### **Arbeid og psykisk helse**

Med Oppfølgingsplanen for arbeid og psykisk helse styrkes innsatsen for å inkludere personer med psy-

.....

<sup>16</sup> Av 5683 nye TG-er i 2014 er 46 prosent gitt til personer under 30 år. Til sammenligning ble 48 prosent av nye TG-er i 2013 gitt til jobbstrategiens målgruppe.

<sup>17</sup> Andel TG til jobbstrategiens målgruppe i 2014 varierer fra fylke til fylke – fra 18 prosent til 63 prosent.

kiske helseproblemer, også de som i tillegg har rusproblemer, i arbeidslivet. Innsatsen krever et nært samarbeid mellom NAV og helsesektoren. Implementeringsarbeidet i fylkene fortsetter bl.a. gjennom tett samarbeid med øvrige satsinger som jobbstrategien for personer med nedsatt funksjonsevne.

Det er inngått en sentral samarbeidsavtale mellom arbeids- og velferdsdirektøren og helsedirektøren der fokuset skal være på arbeid og helse. Et vesentlig samarbeidsområde i denne avtalen er arbeid og psykisk helse. For nærmere informasjon om innsatsen knyttet til arbeid og psykisk helse: Se IA-vedlegget.

### 3.1.6 Gjennomføring av de arbeidsrettede rammestyrte virkemidlene

Tildelingen til arbeidsmarkedstiltak for 2014 (kap. 634, post 76) innebar en reduksjon med 4000 plasser til ordinære arbeidssøkere (standard og situasjonsbestemt innsats) og en økning med 3000 plasser til personer med nedsatt arbeidsevne (tilpasset innsats). NAV fikk utfordringer med å håndtere denne store endringen knyttet til fordeling mellom innsatsgruppene raskt nok. Dette må blant annet sees i sammenheng med det store arbeidspresset og lederfokus knyttet til avklaring av de konverterte på AAP i første del av året.

Som vi har rapportert tidligere har vi fra våren 2014 hatt sterk styring av fylkene på dette området, gjennom blant annet ekstra styringsdialogmøter, ukentlig resultatoppfølging og bruk av produksjonslister. Erfaringene er imidlertid at styringen av arbeidsmarkedstiltakene krever kontinuerlig stor oppmerksomhet og lederfokus, og at avvik må korrigeres på et tidlig tidspunkt.

### 3.1.7 Etatens forsøk og utviklingstiltak

Etter Brofoss-utvalgets innstilling i 2012 ble det satt i gang mange forsøk og utviklingstiltak i etaten der man ser på erfaringene for overgang til arbeid ved økt bruk av tiltaksplasser i ordinært arbeidsliv, muligheten for å tilby større individuell tilpasning og en generell forenkling av arbeidsrettede tiltak. Det er utvalgte NAV-kontor i til sammen femten fylker som deltar i direktoratets utviklingsforsøk. De største pågående utviklingsforsøk per i dag er:

- *Forsøket kjerneoppgaver i NAV kontor* omfatter fem NAV-kontor i fylkene Akershus, Hedmark, Telemark, Hordaland og Sør-Trøndelag. Hensikten er å undersøke i hvilken grad økt avklaring og oppfølging i egen regi fører til økt effektivitet i organisering og raskere leveranse av tjenester for brukere, og økt overgang til arbeid. I 2014 gjennomførte direktoratet to erfaringssamlinger for alle veiledere som jobber i forsøket. Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) er evaluator. Erfaringer underveis i forsøksperioden har bidratt til en felles arbeidsmetodikk, som skal angi prinsipper og videre arbeidsprosesser i kjerneoppgavearbeidet.
  - *Forsøket arbeidsavklaringspenger som lønnstilskudd og utvidet oppfølging*, etablert i januar 2013 omfatter utvalgte NAV-kontor i Østfold, Oslo, Vest-Agder, Hordaland og Troms. Forsøket har til hensikt å undersøke hva endrede rammebetingelser og forenkling av regelverket til lønnstilskuddsordninger har å si for overgangen til arbeid. Målgruppen er brukere med nedsatt arbeidsevne som er under 30 år. Forsøket evalueres av Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) sammen med PROBA samfunnsanalyse. Forsøket gir verdifull informasjon for å sikre kvalitet i arbeid med ordinært arbeidsliv.
  - *Forsøket med Supported Employment* har i 2014 vært i en oppstarts og etableringsfase. Forsøket er etablert i Akershus, Oppland, Buskerud, Aust-Agder, Rogaland, Møre og Romsdal samt Nordland. Tiltaksarrangør skal gjennomføre oppfølgingen i henhold til Supported Employment-metodikken i tett samarbeid med NAV-kontor. Alle forsøksfylkene har anskaffet tiltaksleverandør for gjennomføring av forsøket. Direktoratet har gjennomført flere fagsamlinger. Frischsenteret er evaluator sammen med PROBA samfunnsanalyse. Totalt omfatter forsøket 380 tiltaksplasser i gjennomsnitt per måned.
  - *Forsøket med redusert ventetid på arbeidsrettede tiltak for personer med nedsatt arbeidsevne*, gjennomføres som en RCT-studie og evalueres av Frisch-senteret. Forsøket gjennomføres i fylkene Akershus, Buskerud, Telemark og Vestfold. Forsøket gjennomføres ihht til plan.
- 16 *Forsøket med resultatbasert finansiering av formidlingsbistand* gjennomføres i Sogn og Fjordane, Vest-Agder og Oslo. Forsøket vurderes som nyttig

av NAV-kontorene ettersom tiltaket er svært arbeidsrettet. Fylkene har godt og tett samarbeid med leverandørene.

### **3.2 Sikre økonomisk trygghet, herunder kompensasjon for merutgifter med nedsatt funksjonsevne**

#### **3.2.1 Overordnet vurdering av måloppnåelsen innen ytelsesforvaltningen**

Målet for ytelsesforvaltningen er at brukerne skal få rett ytelse til rett tid. Dette klarte vi bedre i 2014 enn i 2013 fordi vi har fått ryddet kraftig i gamle saker. Antall gamle saker er blitt redusert fra ca. 17 000 i 2013 til ca. 11 000 i 2014. Vi slet imidlertid med lang saksbehandlingstid på områdene uføre, barnebidrag og pensjonssaker med utlandstilsnitt.

Ytelsesforvaltningen er under reorganisering for å kunne håndtere en stadig økende saksmengde og endrede forventninger til etatens tjenester både fra brukere, eierdepartementer og samfunnet for øvrig. Et sentralt utviklingstiltak på ytelsesområdet er å samle behandlingen av hver enkelt ytelse i færre og faglig mer robuste enheter (spesialisering). Når vi spesialiserer saksbehandlingen av en ytelse fører det til endringer i rutiner og faglig praksis.

I 2014 medførte reorganiseringen at det samlede antall saker til behandling gradvis økte fram mot september. Fra september og ut året produserte etaten flere saker enn inngangen av nye saker, og produksjonsnivået denne høsten er større enn tilsvarende periode i 2013. Erfaringene i 2014 viser at spesialisering av saksbehandling gir positive effekter både for effektivitet og kvalitet. Foreløpige analyser basert på noen måneder med manuelle registreringer indikerer en målbar produktivitetsøkning i saksbehandlingen, så langt først og fremst på de minste ytelsesområdene. Samtidig har spesialiseringen på flere områder bekreftet regionale ulikheter i praksis som ikke lar seg forklare ut fra lokale forhold. NAV arbeider videre med likebehandling av brukere, uavhengig av bosted.

På uføreområdet har det vært høy saksinngang gjennom 2014. Dette skyldes særlig at mange mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP) når fireårsgrensen

for ytelsen og mange av disse har søkt uførepensjon. I tredje tertial var gjennomsnittlig saksbehandlingstid seks måneder for uføresaker. I tillegg til stor inngang av saker har kompetansetiltak og andre forberedelser til uførereformen ført til noe redusert saksbehandlingsskapasitet gjennom året. Ny uførereform ble satt i verk fra 1. januar 2015.

Kravene fastsatt til andel saker innen normtid ble ikke oppfylt på barnebidragsområdet. Restansene økte første halvår på grunn av opplæringen rundt spesialisering, og etaten har derfor prioritert å behandle de eldste sakene først gjennom høsten. Dette har medført at en lavere andel av totalmengden er blitt behandlet innen normtiden.

Saksbehandlingen av saker med utlandstilsnitt tilfredsstillende ikke normtidskravene på alle områder, Samlet sett gikk måloppnåelse på normert tid ned fra 67 prosent i 2013 til 64 prosent i 2014. I 2014 ble mer enn 80 prosent av sakene på EØS kontantstøtte og EØS barnetrygd behandlet innen normert tid. Men det er fortsatt for lav måloppnåelse på en del områder.

Som følge av ny forskrift om dagpenger under permittering har Nav i 2014 sendt brev til ca. 2900 brukere som hadde fått avslag på søknad om dagpenger med informasjon om muligheten til å be om ny vurdering. I alt 701 brukere ba om ny vurdering og 562 av disse fikk omgjort tidligere avslag.

Gjenlevenderett i alderspensjon fikk stor oppmerksomhet i media i 2014. Bakgrunnen var at det fra 1. januar 2011 ble innført nye rutiner om at gjenlevende måtte sette frem krav for få vurdert om de har rett til gjenlevendetillegg i sin alderspensjon. Det viste seg at en del pensjonister ikke hadde forstått denne informasjonen og en del alderspensjonister gikk derfor glipp av tilleggsrettigheter. NAV har gått gjennom 6 900 saker og vurdert om pensjonistene kunne ha rett til tilleggsrettigheter og eventuell etterbetaling. Av disse fikk 5 400 pensjonister økt sin pensjon. Samlet etterbetaling av økt tilleggspensjon utgjorde 252 mill. kroner. NAV har etablert praksis med å vurdere gjenlevenderett på eget tiltak og arbeider videre med å finne en varig løsning som sikrer at rettighetene til denne gruppen blir ivaretatt.

NAV har gjennomført departementets oppdrag med oppgjør til Nordsjødykkerne. Det er i 2014 utbetalt i overkant av 567 millioner kroner til pionerdykkerne i Nordsjøen.

NAV prioriterer arbeidet med de større svindelsakene. I 2014 utgjorde samlet beløp i anmeldelsene 271 mill. kroner. Dette er en økning på omlag 15 prosent sammenlignet med 2013.

Etaten har i 2014 publisert fylkesvise saksbehandlingstider på nav.no, som gir brukerne oversikt over reell saksbehandlingstid for de aller fleste ytelsene i NAV.

Ytelsesforvaltningen står overfor store og krevende utfordringer nå og i tiden fremover. Utfordringene er relatert både til interne forhold og en omverden med høye forventninger og høy endringstakt. Endringene er særlig knyttet til globalisering og økt flytting over landegrensene. Stadig flere personer bosatt i utlandet har trygderettigheter i Norge, og flere nordmenn har trygderettigheter i andre land. Utviklingen påvirker saksmengden på utlandsområdet i NAV i alle linjer.

Det er videre forventninger om mer digitalisering og større grad av individuell tilpasning, samtidig som regelverksendringer og ordinær drift skal gjennomføres. Tiltak fra regjeringens ekspertgruppe og den pågående kommunereformen vil også påvirke innretningen av ytelsesforvaltningen. Som del av prosessen for å møte disse utfordringene, ble det nedsatt en partssammensatt arbeidsgruppe i februar 2014 som har vurdert ytelsesforvaltningen og kommet med forslag til løsninger. Forslag til løsninger vil NAV ta stilling til i første tertial 2015.

### 3.2.2 Ytelsesforvaltningen

Styringsparametere	Resultat 2014	Resultat 2013
Andel saker som behandles innen normert tid skal være minst 75 prosent for alle ytelser.	81 %	82 %
Andel dagpengekrav som anvises innen 21 dager skal være på minst 80 prosent.	75 % <sup>1</sup>	78 %
Andel norske alderspensjonister som har søkt innen tre måneder før ønsket uttaksmåned, og som får utbetaling i uttaksmåneden skal være minst 95 prosent.	99 %	99 %

Minimum 98 prosent av nye pensjoner skal være korrekte ved første gangs utbetaling.	98 %	97 %
---	------	------

<sup>1</sup> Målet om 80 prosent måloppnåelse er nådd i mai og ut året.

#### 3.2.2.1 Vurdering av måloppnåelsen

NAV skal behandle krav om ytelser og klager på vedtak innenfor krav fastsatt i Arbeids- og sosialdepartementets tildelingsbrev for 2014. Det er en høyt prioritert oppgave å sikre at brukerne får ytelse til rett tid, slik at brukere med rett til ytelse fra NAV ikke blir stående uten ytelse til livsopphold.

NAV har stilt krav om at 75 prosent av alle søknader om ytelser skal behandles innen en fastsatt tid (normtid). Normtiden varierer noe mellom ytelsene, blant annet fordi det er ulikt hvor lang tid det tar å etablere et tilstrekkelig informasjonsgrunnlag for å fatte vedtak. For dagpenger er kravet at 80 prosent av nye søknader skal behandles innen 21 dager. For krav om alderspensjon gjelder egne resultatkrav, knyttet direkte til første gangs utbetaling av pensjon. Her er kravet at minst 95 prosent av norske alderspensjonister som har søkt om pensjon innen tre måneder før uttaksmåned, skal få første utbetaling i uttaksmåneden.

Måloppnåelsen for saksbehandlingstid i 2014 er god når alle stønadsområdene ses under ett.

For alderspensjonister som ikke har bodd eller arbeidet i utlandet, er den meget god med 99 prosent måloppnåelse. Så godt som alle som søker om norsk alderspensjon innen fristen, får vedtak i tide til første utbetaling. I sum viser disse resultatene en god måloppnåelse for pensjonsområdet.

På dagpengeområdet har produksjonen vært høy og stabil, og målet om at 80 prosent av nye søknader skal behandles innen 21 dager er nådd hver måned i 3. tertial 2014. Erfaringene fra det første driftsåret med spesialisert organisering er positiv og etaten forventer måloppnåelse på dagpengeområdet i 2015.

Etaten har hatt mer enn fem prosent økning i saksmengden og tilsvarende økning i produksjonen. Den gode innsatsen resulterte også i at antall saker til behandling gikk ned ved utgangen av året.



Hovedbildet er at samling av saksbehandlingen til færre enheter (spesialisering) har gitt ønskede effekter og fremstår som et viktig grep for å møte fremtidens utfordringer for ytelsesforvaltningen, men etaten har fortsatt utfordringer på enkelte områder.

For saker som skal behandles innen fastsatt tid (minst 75 prosent), er det utfordringer på områdene barnebidrag, uføre og utlandssaker. På uføreområdet er utfordringene knyttet både til nasjonale saker og utlandssaker.

### **Barnebidrag**

Bidragsområdet har vært krevende i 2014. Etaten har prioritert å behandle de eldste sakene først. På kort sikt medfører dette at en lavere andel av totalmengden blir behandlet innen normtiden. Kravene til andel saker innenfor fastsatt tid er derfor ikke oppfylt på bidragsområdet.

Høy produksjon og redusert antall gamle saker gir et godt utgangspunkt for å sikre kontroll med måloppnåelsen på bidragsområdet i 2015. Med fortsatt god styring og saksbehandling forventer etaten stabil normtidssopnåelse på området i løpet av 2. tertial 2015.

### **Uføreområdet**

Uføreområdet har hatt ekstra stor inngang av søknader i 2014. Mye av økningen skyldes arbeidet med å ferdigstille uføresøknader før utløp av brukerens periode med arbeidsavklaringspenger (AAP). Dette har hatt høy prioritet.

Det har også vært en betydelig merbelastning med å forberede overgangen av saker fra uførepensjon til den nye uføretrygden. I 2. og 3. tertial har etaten også prioritert eldre førstegangssøknader, der saksbehandlingstiden nærmet seg 8 måneder. Samlet sett har produksjonen av saker i perioden vært svært god, og antallet førstegangskrav til behandling er redusert.

### **Utlandsområdet**

I saker med utlandstilsnitt hadde etaten tilfredsstillende måloppnåelse for saksbehandlingstider med unntak av pensjonsområdene. I 2014 ble mer enn 80 prosent av sakene på EØS kontantstøtte og EØS barnetrygd behandlet innen normert tid, 72 prosent av

medlemskapsaker ble behandlet innen normert tid og oppunder 70 for familieytelsene, med noe variasjon gjennom året. For alle disse områdene er resultatkravet 75 prosent.

Saksbehandlingstid på pensjonsområdene er for lang. For både alderspensjon og uførepensjon ligger måloppnåelsen på utlandsområdet langt under kravene om 75 prosent behandlet innen normert tid. Hovedårsaken til de svake resultatene på normert tid er at NAV i 2014 gjennomførte omfattende tiltak for å redusere antall saker som ligger til behandling. Dette er en helt nødvendig opprydding, som blant annet skal sikre god kvalitet i konvertering fra uførepensjon til uføretrygd.

Konsekvensen av en sterk satsing på restansenedbygging er at en høy andel av de sakene som behandles, allerede er eldre enn den normerte tiden på behandlingstidspunktet. Dette innebærer at måloppnåelsen på normert tid blir svekket. For 2014, med stor restansenedbygging, må en vurdering av måloppnåelse inkludere utvikling i restansmengde og antall saker eldre enn ytre grense. Antall saker til behandling er redusert med 35 prosent i løpet av 2014, mens antall saker eldre enn ytre grense er redusert med ca. 30 prosent i samme periode.

Planene for videre nedbygging forventes å gi en normalsituasjon ved utgangen av 2015.

### **3.2.2.2 Kvalitet i ytelsesforvaltningen**

Det er et mål for ytelsesforvaltningen å sikre god balanse mellom kravene til kvalitet og kravene til produksjon. Målkravet om at minst 98 prosent av nye pensjoner skal være korrekte ved første gangs utbetaling, ble nådd i 2014. NAV har arbeidet systematisk med oppfølging av kvalitetsmålingene på pensjon fra start og drar nytte av et modernisert fagsystem og av at det kun er fem enheter som saksbehandler alderspensjon.

I 2014 ble det også gjennomført kvalitetsmålinger på områdene arbeidsavklaringspenger (AAP), barnebidrag, overgangsstønning til enslige forsørgere og sykepenger. Kvalitetsmålinger på sykepengeområdet ble innført fra og med 2. tertial 2014. NAV hadde i 2014

interne kvalitetskrav for andel riktige vedtak på disse områdene og vil ha dette også i 2015, da kvalitetsarbeidet for disse områdene startet senere enn arbeidet med kvalitetsmåling på alderspensjonsområdet og fordi det legges vekt på å sikre kvaliteten i målingene. I 2014 ble opplegg og innhold for målingene av overgangsstønad og barnebidrag gjennomgått og endret.

Det er besluttet å legge til rette for kvalitetsmålinger på dagpenger og uføretrygd. Planen er å starte arbeidet med måling av dagpenger i 2015 og med uføretrygd i 2016.

### 3.2.2.3 Ressursbruk i ytelsesforvaltningen

Figur 5 nedenfor viser hvordan *produktiviteten* har vært for en del ytelser. Figuren inkluderer ikke arbeid

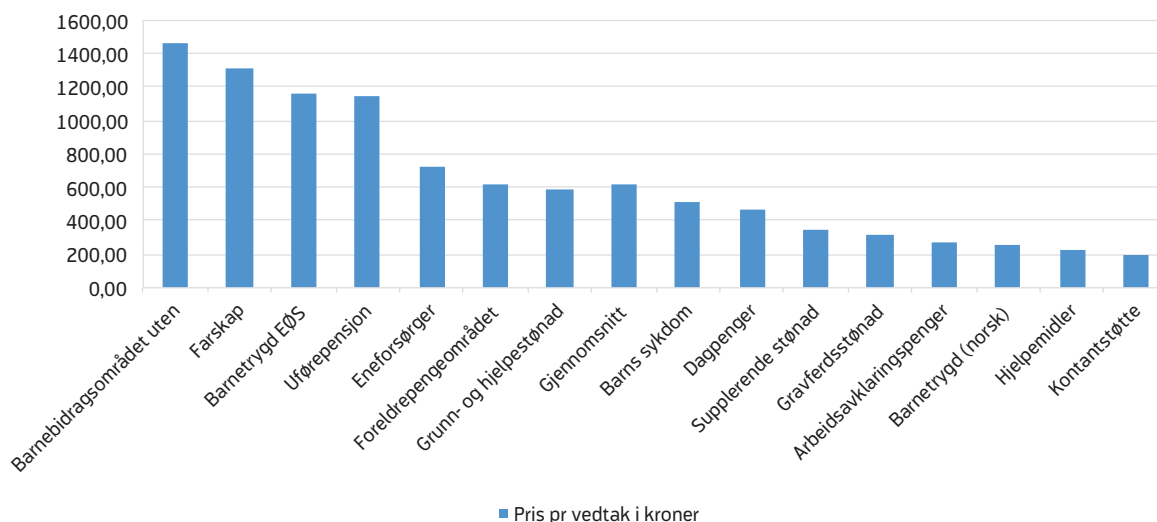
som gjøres i NAV-kontor eller i andre deler av verdikjeden (eks. IKT-støtte).

*Produktivitet er beregnet i kroner per vedtak ved hjelp av en standard timepris som inkluderer lønn, eienomkostnader, sosiale kostnader, velferd mm.*

Figuren viser godt hvordan de ulike ytelsene krever helt forskjellig ressursinnsats per vedtak avhengig av hvor komplisert regelverket er, grad av skjønn, hvor godt opplyst søknadene er og om nødvendig informasjon er tilgjengelig elektronisk og andre forhold av betydning for tidsbruk i saksbehandlingen.

Produktiviteten er beregnet ved å dele ressursinnsatsen på antall saker produsert. De fleste sakstyper er

**Figur 5: Ressursbruk i ytelsesforvaltningen – de mest sentrale ytelsene 2014**



\* I figuren er pris pr vedtak litt for høy for dagpenger fordi ressursinnsatsen for klagesaker og revurderingssaker er inkludert i regnestykket uten at saksproduksjonen for disse to områdene er med. Dette skyldes tekniske årsaker i vedtaksløsningen.

\*\* Tallene bak figuren er korrigert så langt det lar seg gjøre slik at automatisk produserte saker ikke skal inkluderes. Slike saker vil i noen grad være inkludert (blant annet på barnetrygd).

\*\*\* Inkludert i figuren under hjelpemidler er kun saker om høreapparater, ortopediske hjelpemidler, grunnmønster til søm av klær, opphold i folkehøyskole og tilskudd til tilpasningskurs for syns- og hørselshemmede og døvblinde. Det er derfor vesentlig deler av hjelpemiddelområdet som ikke er inkludert i denne beregningen.

\*\*\*\* Ressursbruk EØS barnetrygd og nasjonal barnetrygd kan være noe skjev, da mange saksbehandlere jobber med begge type saker.

inkludert. Saksbehandlingen av ytelser medfører en del arbeidsoppgaver som ikke telles som ordinær saksproduksjon, som for eksempel å besvare henvendelser, vedlikehold av sakene og vurdere oppgaver knyttet til en bruker, som ikke alltid blir en sak. I perioder hvor inngang av søknader er noe lavere, vil forvaltningseenhetene prioritere andre oppgaver knyttet til ytelsene. Dette fremstår som lavere produktivitet, men er nødvendige oppgaver.

Utviklingen i produktivitet er derfor mest interessant å observere fra år til år. Etaten ønsker på litt sikt å utvide ressurskartleggingen også til å omfatte utlandsaker og pensjonssaker. I årene fremover vil vi kunne observere utviklingen i produktivitet ved hjelp av disse kartleggingene og beregningene. Det vil være interessant å se hvordan spesialisering av ytelsesforvaltningen og moderniseringsarbeidet påvirker produktiviteten. Vi forventer også at uføreforordningen vil kunne påvirke produktiviteten for noen ytelser. Produktiviteten i ytelsesforvaltningen vil derfor bli fulgt nøye i årene fremover.

#### 3.2.2.4 Ytelser til revurdering

Et stort antall saker blir revurdert og det kan være ulike grunner for å åpne en revurderingssak. En mindre del av revurderingssakene ender som tilbakekrevingsaker. Figur 6 viser en positiv utvikling hvor antall saker og beløp i restansen går nedover i 2014.

#### Status

Figuren viser restanser av tilbakekrevingsaker ved utgangen av hver måned. Saldoen for Infotrygdytelser og pensjonsytelser per 31. desember 2014 er 533 mill. kroner og fordelt på 14 210 saker. Tilsvarende tall for 2013 var 634 mill. kroner fordelt på 21 148 saker. Dette er en nedgang på 101 mill. kroner fordelt på 6938 saker i januar 2014.

Saldo for Arena-ytelser (dagpenger, arbeidsavklaringspenger og individstønad) er beregnet til 213 millioner fordelt på 3 871 saker i desember 2014. Tilsvarende tall for desember 2013 var 346 millioner fordelt på 7695 saker. Bakgrunn for beregningen er gjennomsnittbeløp i tilbakekrevingsvedtak (endret fra 45 000 i 2013 til 55 000 i 2014).

Ett av målene var at det ved utgangen av 2014 ikke skulle være restanser på tilbakekrevingsaker eldre enn 1.januar 2014. Det har vært en positiv utvikling gjennom året. Det ligger fortsatt saker som er eldre enn 1.januar 2014, men dette må ses i sammenheng med nye prioriteringsregler fra juni 2014. I alle saker der hele feilutbetalingen har skjedd i 2014, skal det nå fattes vedtak om netto tilbakebetaling. Disse sakene må derfor ha første prioritet og behandles fortløpende. Innføring av ny rutine uten tilpasning av systemstøtte innebærer merarbeid. Likevel ser vi at flere saker blir behandlet raskere enn før innføring av rutinen. I alt 649 personer fikk behandlet sin sak etter ny rutine i 2014.

#### Foreldelse

Perioden ytelsen har vært utbetalt med et for høyt beløp, kan strekke seg over flere år tilbake i tid og en del av beløpet kan bli foreldet etter den alminnelige foreldelsesfristen på tre år. Det er tre forhold som i hovedsak fører til at beløp blir foreldet:

- Saken har en feilutbetalingsperiode som går lengre enn 3 år tilbake i tid når saken avdekkes.
- Restanser for å behandle sakene når det gjelder ny vilkårsprøving, selve revurderingssaken.
- Restanser for å behandle tilbakekrevingsaker.

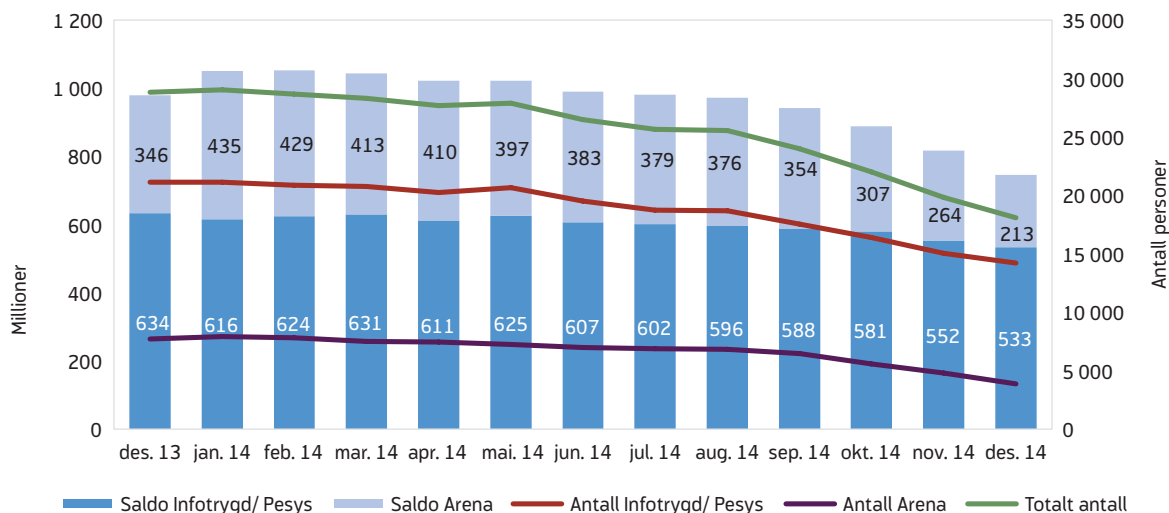
Det vises for øvrig til note nr. 12 og 21 i regnskap.

#### Utfordringer og tiltak

Tilbakekrevingsområdet har vært og er utfordrende. Tilbakekrevingsaker blir i dag som hovedregel behandlet i de samme enhetene som behandler førstegangsvedtak. Det gir fleksibilitet til å vurdere ressursbruk der behovet er størst. Imidlertid skaper det også en utfordring fordi tilbakekrevingsaker kan bli lavere prioritert enn førstegangsvedtak. Vi har likevel prioritert å arbeide med tilbakekrevingsakene og en rekke gamle saker er blitt behandlet i 2014.

Det er flere forhold som vil påvirke området fremover. Innføring av nye rutiner på skatteområdet når det gjelder brutto/netto tilbakekreving har betydning for prioriteringen av hvilke saker som skal vurderes. I 2014 etablerte NAV mer brukervennlige løsninger når det gjelder skatt og tilbakekreving. For ytelser der etaten trekker skatt, skal enhetene følge en rutine som

**Figur 6: Ytelser under revurdering fordelt etter fagsystem. Antall og saldo i mill. kroner siste 12 måneder.\***



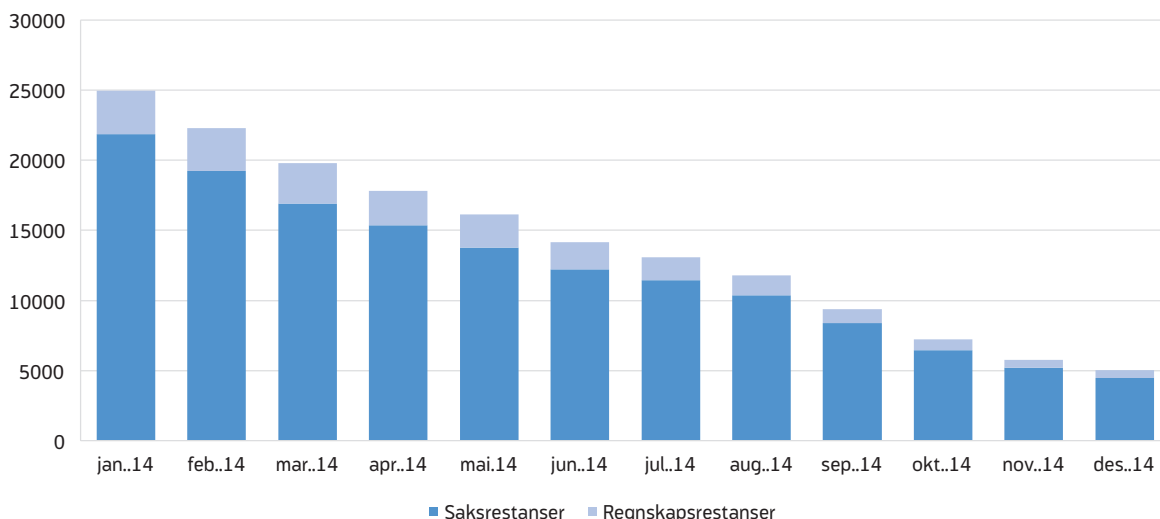
\* Infotrygd/Pesys: omfatter uførepensjon, enslig forsørgere, gjenlevende ektefelle og barnetrygd.. Arena omfatter dagpenger og arbeidsavklaringspenger. På dette området har vi kun antall tilfeller. Beløpet er beregnet ut fra snittbeløp per sak med kr 55 000 i 2014. Søylene viser saldo i mill. kroner. Linjene viser antall saker.

går ut på utvidet bruk av netto tilbakebetaling når både hele feilutbetalingen og tilbakebetalingen skjer innværende år. Ordningen medfører at disse sakene må prioriteres og behandles fortløpende.

Fra 2015 innføres ny ordning for arbeidsgivers innrapportering av inntektsopplysninger og ansettelsesforhold (a-ordningen). Dette gir NAV muligheter for

bedre kontroll med inntektsavhengige ytelser. Ny uføretrygd som ble innført fra 1.januar 2015, øker muligheten til å kombinere trygd og lønnet arbeid. Tilbakekrevingsområdet for uføretrygd vil fra 2015 bli vesentlig mindre utfordrende enn det er for uførepensjon i dag. Ny løsning legger opp til at tilbakekreving etter etteroppgjør på uføretrygd i hovedsak vil følge automatiske prosesser. Vurdering av skyldspørsmål

**Figur 7: Restanser for vurdering om tilbakekreving oppstått før 1.1.2014**



(som i dag er krevende på uførepensjon) vil utgå. Bruk av a-ordningen innebærer at forventet fremtidig inntekt vil bli justert fortløpende. Konsekvenser av innføring av a-ordningen vil derfor kunne bli at det avdekkes flere tilbakekrevingssaker enn i dag, men med mindre beløp per sak og færre potensielle misbruksaker. Sett i et brukersperspektiv, vil bruk av a-ordningen medføre at feilutbetalinger oppdages tidligere, at det feilutbetalte beløpet per sak blir lavere og at færre saker antas å gå til foreldelse. Innføring av a-ordningen vil sikre brukerne bedre likebehandling og større rettssikkerhet.

### 3.2.2.5 Innkreving

Regnskapet til NAV viser pr 3. tertial en stor økning i utestående fordringer på feilutbetalingsområdet. Gjeld til innkreving utgjør 2,3 milliarder pr 31.12.2014, en økning på om lag 400 mill. kr i løpet av 2014. Årsaken til økningen er blant annet omfanget av nye saker til innkreving og økning i gjennomsnittlig gjeld i feilutbetalingssakene.

I regnskapet for 2014 (note 21) fremkommer det at nærmere 1,1 milliard er overført til innkreving, ca. 229 millioner kroner er ikke overført innkreving fordi det ikke skal kreves inn, mens 254 millioner kroner allerede er foreldet når tilbakekrevingssvedtaket i revurderte saker foreligger. Det er bekymringsfullt at beløp til foreldelse har økt vesentlig siden samme

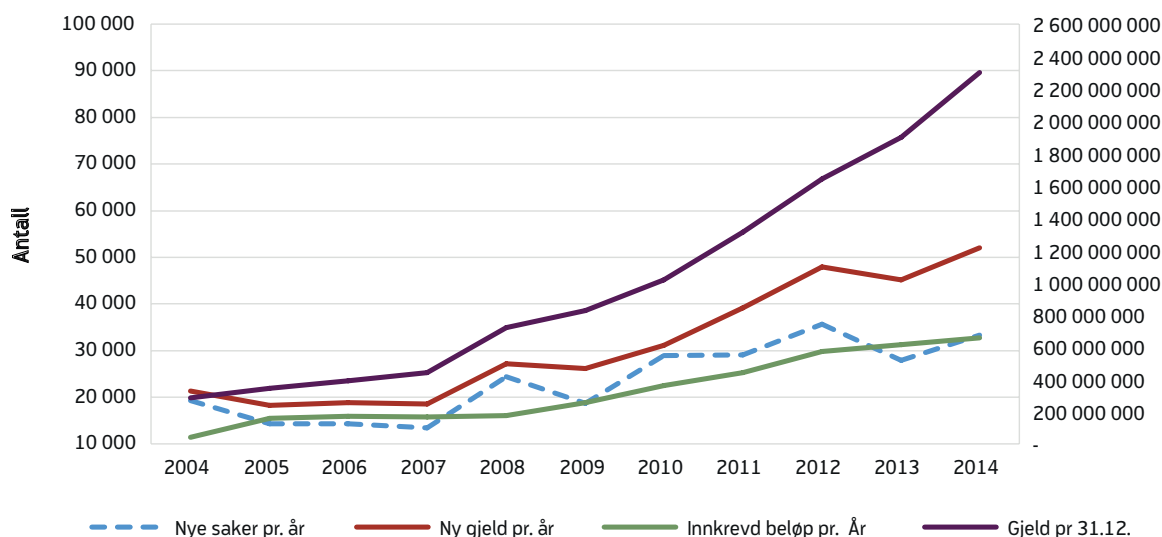
periode i 2013. I 2013 var tallet 150 millioner, altså en økning i 2014 på 104 millioner kroner.

Det kraftige økningen i gjeld til innkreving skyldes ikke alene en økning i antall saker. Gjennomsnittsgjelden per sak er økende, og har siden 2007 doblet seg til ca. kr. 38.000. Dette øker kompleksiteten i sakene, innkrevingssarbeidet blir mer krevende, og det gjør at innkrevingstiden blir lengre. Økningen i saker og gjeld til innkreving har gjort at det ikke har vært kapasitet til annet enn maskinell oppfølging av misligholdte innkrevingssaker. Foreløpige analyser viser at gjelden vil utgjøre over 4 milliarder i 2020 dersom det ikke settes i verk tiltak, jf. graf 2 under. En stadig stor differanse mellom ny gjeld hvert år og det som innkreves hvert år, fører til at gjelden til innkreving akkumuleres opp.

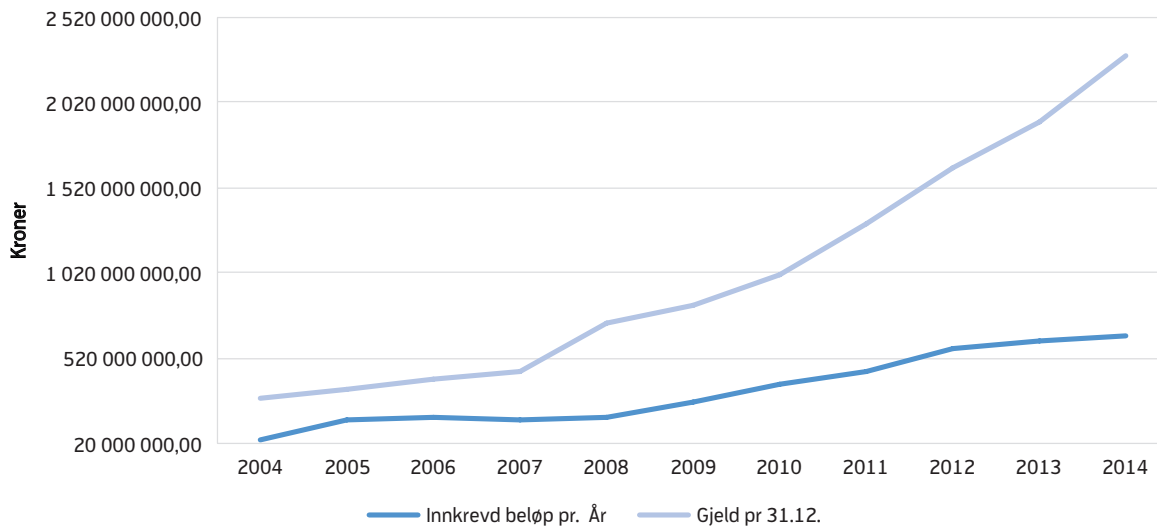
### 3.2.2.6 Økt satsning i selve innkrevingssarbeidet

Merinnkrevingssprosjektet har levert svært gode resultater i 2013 og 2014 (se figur 10 under). Prosjektet går ut på å optimalisere innkrevingen ved at det tas tak i misligholdte saker uten innbetaling og saker med høy gjeld og liten innbetaling. Prosjektet har vist at å investere én krone til å utføre disse oppgavene gir et resultat på 12,9 innkrevde kroner. Satsingen har i tillegg høy preventiv effekt ved at feilutbetalingssakene blir fulgt tett opp, og det urettmessige utbetalte blir krevd tilbakebetalt.

Figur 8: Utvikling for innkrevd beløp og gjeld på feilutbetalingsområdet (2004–2014)



**Figur 9: Prognostisert utvikling i innkrevd beløp i forhold til utvikling i gjeld 2014–2020**



### 3.2.2.7 Innkreving av bidrag – Resultater

NAV har i 2014 hatt et mål om at andel barn som får hele det fastsatte bidraget skal være 80 prosent, og at andel barn som får hele eller deler av bidraget skal være 95 prosent. Gjennomsnittresultat for 2014 viser at 78,5 % av alle barn fikk hele bidraget, mens 94,1 % fikk hele eller deler av bidraget utbetalt. Avvikene på dette resultatområdet er små og vi vurderer derfor resultatene som gode.

Antallet bidragssaker fortsetter å gå ned og vi hadde pr. 31. desember 2014 75.002 aktive saker, en nedgang på 3.270 saker siden januar 2014. Nedgangen er i innlandssaker. Flere inngår privat avtale og velger ikke å bruke NAV Innkreving som betalingsentral. Sakene NAV behandler er derfor tendensielt de med høyest gjeld og minst betalingsevne/vilje, og disse sakene er krevende.

### 3.2.2.8 Utland

I motsetning til norske bidragssaker, øker antallet utenlandske bidragssaker både i antall og gjeld. Samarbeidet i Norden fungerer fint, og innkreivingsresultatet i Norden blir godt hvis vi har rom for å prioritere innkreivingsbegjæringer. Saksmengden i Norden har vært relativt stabil gjennom 2014. Hovedvekten av økningen i bidragssaker er i saker utenfor Norden (RAV-saker), hvor antall saker har økt med rundt 200 i løpet av 2014.

I august 2014 ratifiserte EU den siste Haag-konvensjonen om barnebidrag. Den forenkler NAV Innkreivings arbeid med å sende innkreivingsbegjæringer til EU-landene, og det er etablert et samarbeid med noen EU-land som vi ikke tidligere hatt innkreivings samarbeid med. Arbeidet med å sende innkreivingsbegjæringer etter den nye konvensjonen startet i oktober, og vi har mål om å få sendt flere innkreivingsbegjæringer på RAV-saker i 2015 enn vi har hatt kapasitet til i 2014.

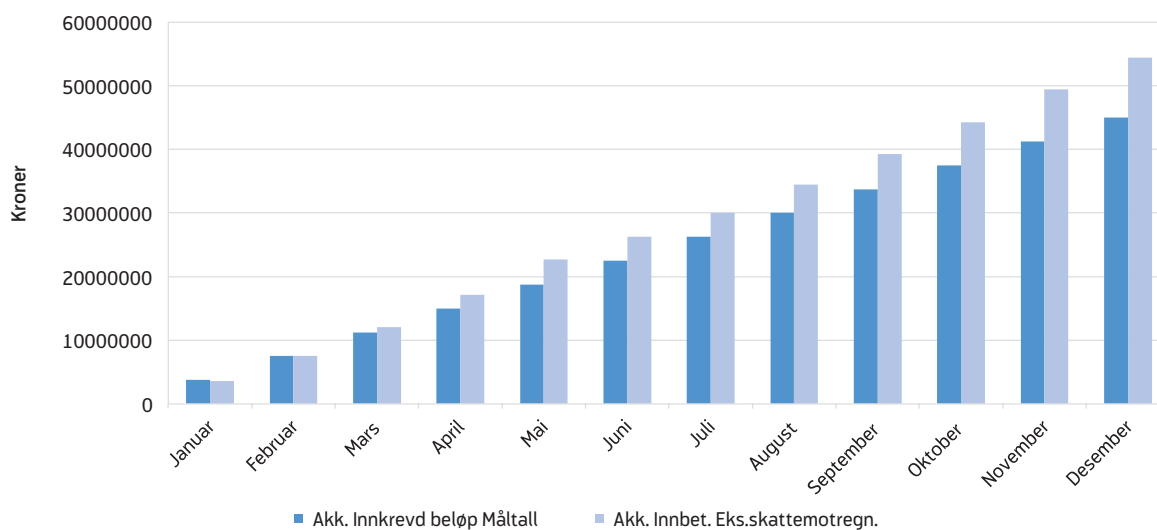
I motsetning til norske bidragssaker, øker antallet utenlandske bidragssaker både i antall og gjeld.

Det ble i 2014 krevd inn 65,3 millioner kroner på utlandssaker. Dette er nesten en million kroner mer enn i 2013. Årsaken til at økningen ikke er høyere, er i hovedsak kapasitet. Det er svært ressurskrevende å sende saker til innkreiving i utlandet, og vi vet at vi i mange land ikke har mulighet til å be om assistanse til innkreivingen. Endringen i saksmassens fordeling mellom Norge og utlandet påvirker dekningsprosenten, noe som også underbygger at vi er fornøyd med årets resultater på utlandsområdet.

### 3.2.2.9 Trygdesvindler

Velferdsordningene er i stor grad basert på tillit til at brukere, arbeidsgivere og behandlere gir riktig informasjon, og at opplysninger i offentlige registre er oppdatert og lett tilgjengelig. På bakgrunn av

**Figur 10:** Akkumulert innkrevd beløp og måltall for 2014 sett i forhold til en investering på 3,5 millioner kroner



risikovurderinger er det etablert intern kontroll for å sikre riktige utbetalinger og redusere mulighetene for svindel. Proba samfunnsanalyse anslår i sine undersøkelser fra 2011 og 2013 at velferdsordningene sannsynligvis svindles for milliardbeløp hvert år.

I 2014 ble 1244 personer anmeldt for å ha svindlet for 271 mill. kroner. Gjennomsnittsbeløpet i anmeldelsene er 230 000 kroner. En økning på nesten 40 000 kroner fra 2013. Dette er en bevisst prioritering om å anmelde de største sakene til politiet.

Økningen i anmeldt beløp skyldes hovedsakelig økt avdekking av svindel med arbeidsavklaringspenger. Stønadmottakerne har ikke oppgitt arbeidstimer på meldekortene, har oppgitt betydelig færre timer enn det de faktisk har arbeidet, eller har oppholdt seg i utlandet uten å melde fra. Om lag 10 prosent av det anmeldte beløpet dreier seg om svart arbeid innen bransjer som bygg og anlegg, transport og forskjellig type servicevirksomhet.

Nedgangen i antall anmeldelser skyldes hovedsakelig høyere prioritering av arbeidet med større saker.

En spesialisert gruppe arbeider for å avdekke organisert og systematisk trygdesvindel. I 2014 har det blant annet ført til åtte fellende rettsavgjørelser i et saks-kompleks der det er tatt ut tiltale mot ti personer. Flere

sakskomplekser relatert til organisert trygdesvindel/ arbeidsmarkeds kriminalitet er under utredning.

#### Utfordringer og tiltak

Når saksbehandlingen effektiviseres med automatisering og selvbetjening, gir dette også mulighet til å legge inn nye automatiske kontroller for forebygging og avdekking av feil og svindel. Riktig ytelse forutsetter at løpende tilgang til oppdaterte opplysninger om inntekt, oppholdssted, helse, arbeidsevne med mer. Videre er det viktig med pålitelige registre og da i særdeleshet fra folkeregisteret.

NAV arbeider målrettet med å utvikle tiltak som skal forebygge og avdekke trygdesvindel. Det utarbeides en intern handlingsplan med tiltak mot trygdesvindel. Tiltakene omfatter regelverksutvikling, informasjon, oppfølging av bruker, saksbehandling og organisering, samhandling internt og eksternt, kontroll, analyse og læring. Videre er det gitt innspill til regjeringens handlingsplan mot økonomisk kriminalitet og til arbeidet med arbeidsmarkeds kriminalitet. I samarbeid med Arbeidstilsynet, Politiet og Skatteetaten er det utarbeidet en felles handlingsplan for å styrke innsatsen mot denne typen kriminalitet. Planen omfatter videreutvikling av et samarbeidsprosjekt i Bergen og etablering av tilsvarende prosjekter i Stavanger og Oslo.

**Tabell 4: Antall anmeldelser, beløp og antall saker 2010 – 2014**

	2010	2011	2012	2013	2014
Antall anmeldelser	975	1 358	1 199	1 318	1 244
Antall saker	1 026	1 396	1 265	1 378	1 285
Beløp (mill. kroner)	133,9	188,9	210,6	238,6	271,3

Mesteparten av svindelen som anmeldes, gjelder dagpenger og arbeidsavklaringspenger. Metodene for å avdekke svindel ved bruk av registersamkjøringer er forbedret. Ved innføring av a-ordningen fra 2015 vil etaten få raskere tilgang til opplysninger om innberettede lønnsinntekter. Etaten begynner å ta dette i bruk fra 2015. Samtidig er det et utviklingsarbeid for å kunne bruke opplysningene på en målrettet og effektiv måte slik at det ikke oppstår en uholdbar mengde saker til revurdering og tilbakekreving. Kontrolltiltakene vil derfor bli tatt i bruk trinnvis.

### 3.2.3 Hjelpemidler og tilrettelegging

Hjelpemiddelområdet er i høy grad et velfungerende og solid system med god måloppnåelse på de fleste områder. I to brukerundersøkelser 2014<sup>18</sup> fikk hjelpemiddelområdet gode tilbakemeldinger. Størst brukertilfredshet er knyttet til tilgjengelighet til fagfolkene og medarbeidernes kunnskap og evne til å finne løsninger. Det arbeides målrettet med utvikling på områder der det er potensial for forbedring og effektivisering.

Resultatområdet har kontinuerlig fokus på å få flere av brukerne i arbeid og utdanning. NAV Hjelpemidler og tilrettelegging utfører en betydelig innsats for å markedsføre sin kompetanse og sitt tilbud. Målgruppene for dette er blant annet NAV-kontorer, rådgivere på videregående- og høyskoler og brukerorganisasjoner.

#### 3.2.3.1 Hjelpemiddelsentraler – vurdering av måloppnåelsen

Hjelpemiddelsentralene hadde i 3. tertial god måloppnåelse. Samtlige hjelpemiddelsentraler nådde målkra-  
vet til saksbehandlingstid for hjelpemidler i dagligli-

vet i 3. tertial. Antall restanser har økt siden 2. tertial, mens antall ytre grense saker har blitt redusert. På lands- og årsbasis har antall innkomne saker økt med 11 000 fra 2013.

Leveringstiden for hjelpemidler i dagliglivet har blitt bedret siden 2. tertial. I snitt er 79 prosent av alle hjelpemidler levert innen 3 uker (resultatkravet er 75 prosent).

Saksbehandlingstiden for hjelpemidler i arbeidslivet er redusert med 17 dager fra 2. til 3. tertial. 14 av 18 hjelpemiddelsentraler har måloppnåelse på saksbehandlingstid. Arbeidsplass-sakene tar normalt noe lenger tid på grunn av behov for innhenting av opplysninger fra andre parter. Det er ingen ytre grense saker pr 31.12.14. I likhet med dagliglivssakene ser vi en økning i antall saker på årsbasis i forhold til 2013.

Antall utleverte hjelpemidler til arbeidsplass økte fra 2. til 3. tertial. Vi ser også en økning på årsbasis, ved at det i 2014 ble utlevert 480 hjelpemidler mer enn i 2013. Til kravet om leveringstid har 5 av 18 hjelpemiddelsentraler måloppnåelse, mot 4 sentraler i 2. tertial. I de fleste sakene på arbeidsliv må hjelpemidlene bestilles enkeltvis, dermed blir leveringstiden lengre enn for dagliglivssakene.

#### 3.2.3.2 Bilområdet

Med bakgrunn i Arbeids- og velferdsdirektoratet analyse om avslagsmengden fra 2012, er det systematiske arbeidet med kvalitetshevende tiltak videreført i 2014. Dette gjelder blant annet flere tiltak rettet mot søknadsprosessen, få enhetlig praksis på området og virksomhetsinterne tiltak for kunnskapsdeling og kompetanseutvikling for de ansatte. I 2014 er det innført en ordning for systematisk tilbakemelding om vedtakskvalitet for avslag fra klageinstansen til hjelpemiddelsentralenes bilsentere.

<sup>18</sup> I NAVs årlige brukerundersøkelse og brukerundersøkelse rettet mot funksjonshemmede barn/foreldre



**Tabell 5: Hjelpemidler i dagliglivet. Antall saker behandlet og saksbehandlingstid.**

	1.ter. 2013	2.ter. 2013	3.ter. 2013	1. ter. 2014	2. ter 2014	3. ter 2014
Hjelpemidler dagligliv	39 907	40 329	40 578	44 956	41 483	47 391
Behandlingstid, dager	8	7	6	11	12	10
Andel innen 3 uker	89	91	92	89	87	89

En søknad kan inneholde ett eller flere hjelpemidler.

**Tabell 6: Hjelpemidler til arbeidsplass. Antall saker behandlet og saksbehandlingstid.**

	1.ter. 2013	2.ter. 2013	3.ter. 2013	1. ter. 2014	2. ter 2014	3. ter 2014
Hjelpemidler arbeidsplass	577	426	586	562	518	617
Behandlingstid, dager	21	20	15	28	41	24
Andel innen 5 uker	69	70	78	80	80	83

### Vedtaksmaal for avslag

Et av tiltakene har vært å utforme nye felles vedtaksmaler. Etaten har i løpet av dette året utarbeidet nye vedtaksmaler for avslag gruppe 1, avslag gruppe 2 og avslag spesialutstyr. Vedtaksmalen for avslag gruppe 1 ble innført i mai 2014, mens vedtaksmaler for avslag gruppe 2 og spesialutstyr ble tatt i bruk høsten 2014. Direktoratet gjennomførte en kvalitetsanalyse av vedtaksmalene seks måneder etter innføringen, som viser gode tilbakemeldinger fra bilsenterne og brukerne. Vedtaksmalene bidrar til at bilsenterne fremstår som enda mer ensartet og forståelige for brukerne, i tillegg til at saksbehandlingen blir effektiv.

### Utfordringer og tiltak

Utfordringen er fortsatt den relativt lange saksbehandlingstiden. Direktoratet vil i 2015 utvikle og ta i bruk elektronisk veileder for bilstønad.

#### 3.2.3.3 Hjelpemiddelsentralenes tolketjeneste

Den viktigste utfordringen er å sikre dekning av tolkebrukerens behov for tolking og tolk-/ledsaging. I statsbudsjettet for 2013 og 2014 ble området styrket, noe som førte til økt aktivitet og bedre tolkedekning.

### Utfordringer og tiltak

Det er imidlertid fortsatt behov for økt innsats på området. Mange oppdrag må løses ved hjelp av frilanstolker. Tolketjenesten er avhengig av at frilanstolkene er tilgjengelig for oppdrag og at tolkeoppdragene fremstår som attraktive for dem. Det jobbes i dag med

å etablere et rammedokument som skal bidra til at representanter for frilanstolkene får delta i de prosessene som fastsetter rammene og retningslinjene for bruk av frilanstolker. Målet er et bedre og mer avklart samarbeid mellom NAV og frilanstolkene, som på sikt vil føre til bedre tolketjenester.

Tolkeformidlingens dataverktøy er i løpet av 2014 oppgradert slik at det vil bli mulig å hente statistikk fra og med januar 2015.

### Undervisningstolk

Hjelpemiddelsentralene skal prioritere undervisningstolking for hørselshemmede studenter som har fått plass ved høgskoler og universitet. I undervisningsåret 2014/2015 har alle hørselshemmede studenter som har søkt, fått innvilget undervisningstolk.

Behovet blir dekket gjennom et samarbeid mellom ansatte tolker og frilanstolker med tilleggsavtale.

En hjelpemiddelsentral har eksempelvis engasjert 8 tolker til hørselshemmede studenter ved høgskoler og universitet for studieåret 2014/2015. For å sikre god nok kvalitet i tolketjenesten, samarbeider erfarne tolker med nyutdannede for å sikre tilstrekkelig kompetanse og erfaring. Dette har også ført til at hjelpemiddelsentralen kan bruke den samlede tolkekompetanse på en mer hensiktsmessig måte.

### **Bildetolk**

Høsten 2014 ble det installert nytt teknisk utstyr for bildetolkning. Det nye utstyret gir en langt bedre og mer stabil drift. Antall gjennomførte bildetolkoppdrag økte fra 2 340 tolkeoppdrag i 1. tertial til 4 898 i 3. tertial.

#### **3.2.3.4 Ortopedi, høreapparat mv.**

##### **Ortopediske hjelpemidler**

Saksbehandlere i NAV kunne som følge av søknadsprosedyren ikke påvirke utviklingen i bruk av avansert og kostbar teknologi. Det var derfor en risiko for overforbruk av avansert og kostbar teknologi uten at dette nødvendigvis førte til at brukernes funksjons- evne ble vesentlig bedre.

Direktoratet endret søknadsprosedyren i 2. tertial 2014, slik at saksbehandlerne fikk et bedre grunnlag til å fatte vedtak om særlig kostbare ortopediske hjelpemidler. Direktoratet har foreløpig fått tilbakemelding om at den nye søknadsprosedyren blir fulgt og fungerer etter hensikten. Vi vil følge opp dette videre i 1. tertial 2015.

##### **Høreapparat**

På høreapparatområdet var det en risiko for at leverandører skulle trekke seg ut med påfølgende redusert tilbud til brukerne. Årsaken var at det i rammeavtalene ikke var avtalt kompensasjon som i tilstrekkelig grad dekket leverandørenes merutgifter ved at de nå eier utprøvningslagre av høreapparat.

Direktoratet fastsatte i 3. tertial 2014 i samråd med de regionale helseforetakene en øvre tidsgrense for utprøving av høreapparat. Leverandørene har dermed fått forutsigbarhet for å beregne størrelsen av utprøvningslageret og tilhørende utgifter. De kan ta hensyn til dette ved fastsettelse av priser. Kompensasjonsordningen opphører. Endringene er innarbeidet i nye rammeavtaler som etter planen trer i kraft 3. tertial 2015.

## **3.3 Et økonomisk og sosialt bærekraftig pensjonssystem**

Utviklingen på pensjonsområdet er preget av sterk aldring av befolkningen og at andelen som tar ut

alderspensionen før 67 år fortsatt øker. Dette gir kraftig vekst i antall alderspensjonister og i pensjonsutgiftene. Samtidig fortsetter flertallet av tidligpensjonistene i jobb ved siden av alderspensionen. De fleste av disse er også i full jobb. Sysselsettingen blant seniorer har derfor økt betraktelig etter at pensjonsreformen trådte i kraft i 2011.

NAV følger opp effektene av pensjonsreformen gjennom statistikknotater som blir publisert på nav.no sammen med vår faste kvartalsvise alderspensjonsstatistikk. I tillegg viser vi til den årlige rapporten fra Pensjonspolitisk arbeidsgruppe som vil bli publisert i regi av Arbeids- og sosialdepartementet i mai/juni 2015. Den gir en grundig gjennomgang av utviklings- trekk på pensjonsområdet og av samfunns effekter av pensjonssystemet og pensjonsreformen.

### **3.3.1 Sterk vekst i antall alderspensjonister**

Det er fortsatt en kraftig økning i antall alderspensjonister, men veksten er lavere enn i perioden 2011–2013. At økningen er noe lavere enn tidligere, kommer først og fremst av at det er stadig flere innenfor aldergruppen 62–66 år som allerede har brukt retten til pensjonsuttak.

Ved utgangen av 2014 var det 838 000 personer som mottok alderspensjon. Dette er en økning på 37 000, eller knapt 5 prosent, fra samme tidspunkt året før. Fra utgangen av 2010 har antall alderspensjonister økt med drøyt 25 prosent. De store årskullene født i etterkrigstiden vil føre til markant økning også fremover. Antall alderspensjonister vil trolig passere 1 million omkring år 2020.

### **3.3.2 Tre av ti tar ut alderspensjon før 67 år**

Nesten tre av ti i aldersgruppa 62–66 år mottok alderspensjon ved utgangen av 2014. Dette utgjør drøyt 81 000 personer. Av disse mottakerne utgjorde menn omtrent tre fjerdedeler. Andelen menn er noe fallende fordi uttaksratene for tidligpensjon øker mer for kvinner enn for menn. En viktig årsak til at det likevel er klart flest menn som har tatt ut tidligpensjon, er at kvinner i større grad enn menn allerede mottar andre pensjoner, og dermed ikke har rett til alderspensjon. Det er også flere kvinner enn menn som har for lav

pensjonsopptjening til å kunne ta ut tidlig alderspensjon.

Det er også en høyere andel menn enn kvinner som har tatt ut tidlig alderspensjon blant de som har mulighet til det – henholdsvis 64 og 37 prosent ved utgangen av 2014. 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<sup>19</sup> etter innføringen av det nye regelverket i januar 2011. Ved utgangen av 2014 mottok 71 prosent i denne aldersgruppen en pensjon, mens andelen de siste årene før pensjonsreformen lå stabilt på rundt 57–58 prosent. Økningen skyldes at denne aldersgruppen har fått muligheten til uttak av alderspensjon, og at mange har tatt ut alderspensjon mens de fortsatt er i arbeid. På samme tid har andelen som mottar AFP

og uførepensjon gått ned. Dette tyder også på at en del som har tatt ut alderspensjon, har gjort dette i stedet for uttak av uførepensjon eller AFP.

### 3.3.3 Pensjonsreformen har gitt flere seniorer i arbeid

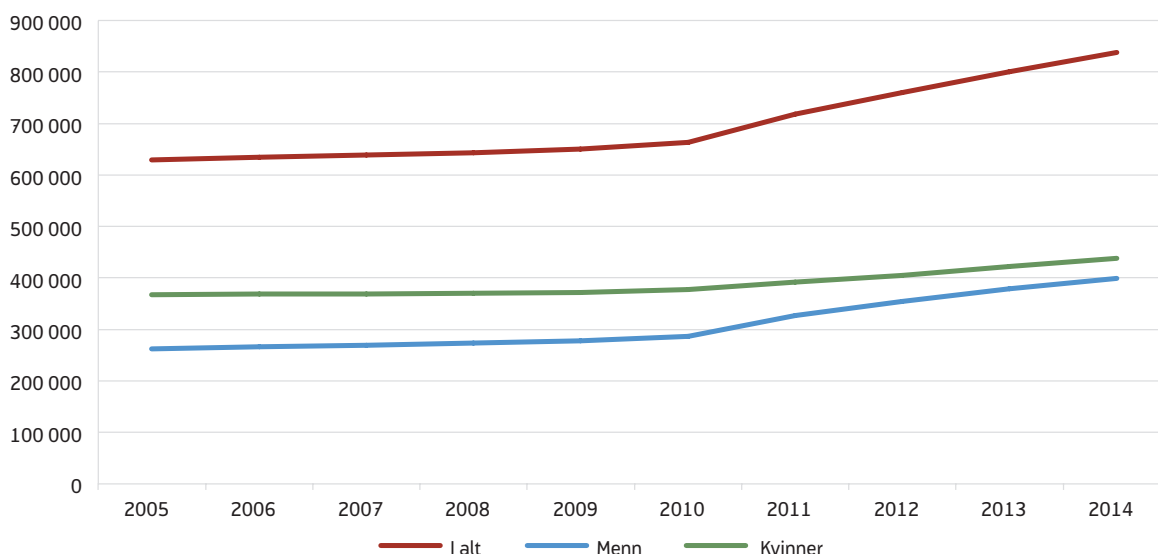
Selv om flere enn før mottar alderspensjon, fortsetter mange av pensjonsmottakerne i arbeid. Ved utgangen av tredje kvartal 2014 var 62 prosent av alderspensjonistene under 67 år registrert som arbeidstakere.<sup>20</sup> Andelen var noe høyere blant pensjonister med gradert alderspensjon. De fleste som kombinerer alderspensjon og arbeid, arbeider heltid. Avtalt ukentlig arbeidstid var på 34 timer for denne gruppa. Dette er omtrent samme gjennomsnittlige arbeidstid som for de arbeidstakerne som ikke har tatt ut pensjon ennå. Det viser at svært få trapper ned stillingsandelen i forbindelse med tidliguttak av alderspensjon.

Andelen av befolkningen over 60 år i registrert arbeid har også økt markant de siste årene og mer enn for befolkningen for øvrig. Dette har vært en langsiktig trend som skyldes flere forhold; blant annet økt levealder og dermed bedre helse blant seniorene og at seniorene stadig får høyere utdanningsnivå. Kvinner

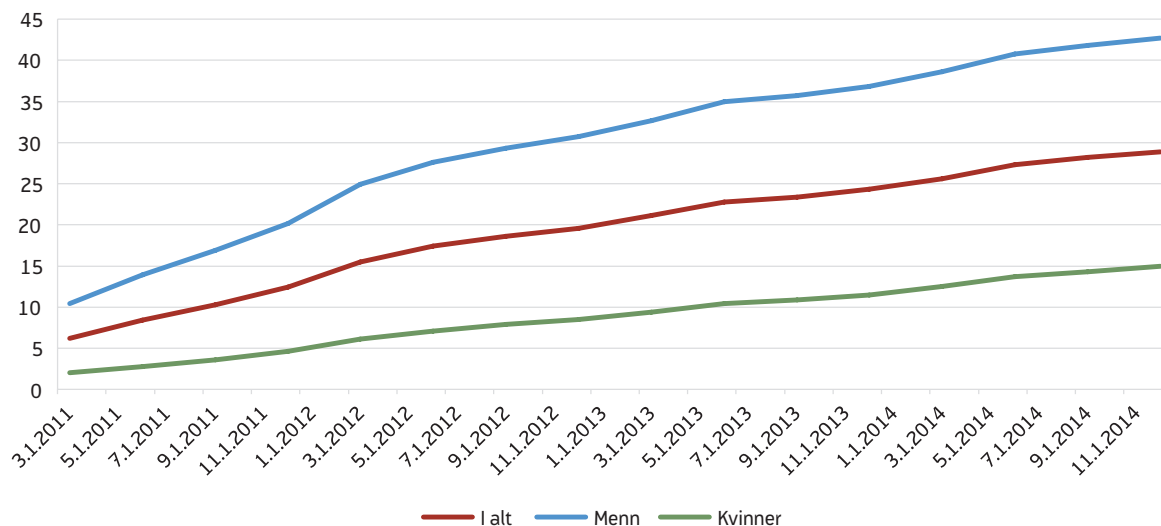
<sup>19</sup> Omfatter her alderspensjon, AFP, uførepensjon og gjenlevendepensjon.

<sup>20</sup> Ifølge Arbeidsgiver-/arbeidstakerregisteret. Tallet inkluderer ikke selvstendig næringsdrivende.

**Figur 11: Alderspensjonister i alt. Kjønn. 31.12.2005–31.12.2014**



**Figur 12: Alderspensionister 62–66 år etter kjønn. Andel av befolkningen i samme aldersgruppe. 31.3.2011–31.12.2014**



som passerer 60 år har dessuten i stadig større grad vært yrkesaktive tidligere og jobber derfor også mer enn før etter fylte 60.

Pensjonsreformen har medført at sysselsettingen har økt spesielt mye for aldersgruppa 62–66 år siden pensjonsreformen trådte i kraft. Fra tredje kvartal 2010 til tredje kvartal 2014 økte andelen i arbeid i denne gruppa fra 39 til 45 prosent. Det tilsvarer 16 000 flere sysselsatte. I 2011 var sysselsettingsveksten særlig sterk for 62-åringene, som var det første årskullet som fullt ut ble omfattet av fleksibiliteten i det nye pensjonssystemet. Veksten har senere forplantet seg videre til høyere aldre etter hvert som årskullet som var 62 år i 2011 har blitt eldre.

En analyse av Bråthen og Bakken (2012)<sup>21</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. Dahl og Lien (2013)<sup>22</sup> viser at de som arbeider i privat sektor med rett til AFP, har økt sin jobbsannsynlighet

mest. En ny analyse fra Frischsenteret bekrefter disse funnene (Frischsenteret 2015)<sup>23</sup>

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 at det vil ta noe tid før folk fullt ut tilpasser seg de nye reglene. 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.

### 3.4 Et likeverdig foreldreskap og godt samarbeid til beste for barnet

Fra 1. juli 2014 ble fedre- og mødrekvoten redusert fra 14 til 10 uker hver. Når begge foreldrene har rett til

<sup>21</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>22</sup> Dahl, Espen Halland og Lien, Ole Christian (2013) «Pensjonsreformen – flere eldre i arbeid» Arbeid og velferd, 1–2013, 58–71.

<sup>23</sup> Hernæs, Erik, Simen Markussen, John Piggott og Knut Røed (2015) Pension Reform and Labor Supply – Flexibility vs. Prescription. Working Paper 2015/03. Sydney: ARC Centre of Excellence in Population Ageing Research.

foreldrepenger, er ti uker forbeholdt mor og ti uker forbeholdt far. Resten av perioden kan deles mellom foreldrene gitt at øvrige vilkår for delingen er oppfylt.

Statistikken viser en årlig økning i antall fedre som benytter fedrekvoten. 1. juli 2013 ble fedrekvoten endret fra 12 uker til 14 uker, dette påvirker statistikken for 2014 og kan være en av grunnene til økningen.

### Informasjon om rettigheter

NAV informerer brukerne gjennom nav.no. I løpet av 2014 har informasjonen på nav.no om foreldrepenger blitt revidert, og det er publisert helt nye faktaark. Nettsidene våre skal nå være mer tilgjengelige og oversiktlige for brukerne våre.

15. september 2014 åpnet NAV for elektronisk inn-sending av søknad om foreldrepenger. Den som søker må logge seg på med sin BankId eller lignende. Med elektronisk innsending kommer søknaden raskere frem til NAV, blant annet fordi vi slipper postgang og skanning. Elektronisk innsending gir også en bedre brukeropplevelse.

## 3.5 Et inkluderende samfunn og bedre levekår for de vanskeligst stilte

### 3.5.1 Kvalifiseringsprogrammet

Programmet er rettet mot langtidsmottakere av sosialhjelp eller mot dem som står i fare for å bli det. Målgruppen har nedsatt arbeidsevne og er som regel langt fra arbeidsmarkedet. Gjennom et individuelt tilrette-

lagt program får deltakere mulighet til å komme i arbeid.

Rapporteringen fra NAV-kontorene viser at det per 31. desember 2014 var 5 700 deltakere i KVP. Dette er 280 flere enn i august og 120 flere enn året før. Omtrent 3 000 personer gjennomførte eller planmessig avvirket KVP i 2014. Antall deltakere var økende de siste månedene av året.

I 2013/14 har det vært landsomfattende tilsyn på tilde-ling og gjennomføring av kvalifiseringsprogrammet (KVP). Helsetilsynets rapport foreligger 5. mars 2015. Økningen i antall deltakere kan ha sammenheng med at tilsynet har skapt større oppmerksomhet om pro-grammet.

Om lag 38 prosent av deltakerne som gjennomførte/planmessig avvirket program gikk til arbeid (heltid eller deltid, med eller uten lønnstilskudd). 54 prosent gikk til et arbeidsrettet løp (arbeidsmarkedstiltak eller skolegang/utdanning). Tilsvarende tall for 2013 var 36 og 53 prosent<sup>24</sup>.

### Arbeidsrettede tiltak i statlig regi til bekjempelse av fattigdom, herunder deltakere i KVP

I 2014 var det avsatt om lag 4 000 plasser på arbeidsrettede tiltak i statlig regi til bekjempelse av fattigdom. LAR-satsingen ble videreført med 145 tiltaksplasser i 2014.

.....  
<sup>24</sup> Manuell rapportering gjennom Quest-back/SurveyXakt

**Tabell 7: Menn fordelt på uttak av fedrekvote/foreldrepenger ved fødsel. Antall og andel**

År	Antall menn i alt	Bare fedrekvote	Bare foreldre-kvote og foreldre-penger ved fødsel	Har både fedrekvote og foreldre-penger ved fødsel	I alt	Bare fedrekvote	Bare foreldre-kvote og foreldre-penger ved fødsel	Har både fedrekvote og foreldre-penger 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
2014	59 524	52 980	3 462	3 082	100	89,0	5,8	5,2	94,2

### **Deltakere i KVP i statlige arbeidsmarkedstiltak**

Det var jevn moderat økning i antall personer registrert med personforholdet siste tertial 2014.

Ved utgangen av desember 2014 var 2 627 deltakere i kvalifiseringsprogrammet registrert som deltakere i arbeidsmarkedstiltak i statlig regi<sup>25</sup>, mot 2 029 ved utgangen av desember 2013. Alle typer tiltak og virkemidler for brukere med spesielt tilpasset innsatsbehov benyttes også til deltakere i kvalifiseringsprogrammet i ulike perioder av programtiden.

I hovedsak fungerer de statlige tiltakene godt, men det kan være vanskelig å finne egnede arbeidsrettede tiltak for de brukerne som står lengst fra arbeidslivet. Der hvor det er kommunale tiltak er dette ofte lavterskeltilbud som benyttes når bruker ikke kan nyttiggjøre seg statlige arbeidsrettede tiltak, eller lavterskeltilbud som kan være første fase i et program.

### **3.5.2 Forebygge og bekjempe fattigdom blant barn og unge**

Andelen barn som lever i lavinntektsfamilier i Norge har vært relativt stabil i de senere år, men har fra 2011 til 2012 igjen økt. Forekomsten av lavinntekt er størst i de store byene. Barn med innvandrerbakgrunn og barn av enslig forsørgere er overrepresentert i lavinntektsgruppen. Felles for barn som lever i familier med vedvarende lavinntekt, er at foreldrene har svak eller ingen tilknytning til arbeidslivet.

«Barnefattigdom tilskuddsordning» skal bidra til å forebygge og redusere fattigdom og sosial eksklusjon blant barn og unge ved å styrke det sosiale og forebyggende arbeidet i kommunene. Bevilgningen for 2014 ble styrket med 19 millioner kroner i 2014. Til sammen ble 44 millioner kroner fordelt til 134 tiltak i 123 kommuner og bydeler. Det er gitt tilskudd til alle fylker.

Vi viser for øvrig til NAV rapport nr. 3 (desember 2014) – fattigdom og levekår i Norge – for mer informasjon om tilstanden og utviklingstrekk i 2014 på dette området.

.....  
<sup>25</sup> I saksbehandlersystemet Arena

### **3.5.3 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, den er vel 31 millioner kroner i 2014. Det er gitt driftsstøtte til 17 organisasjoner som er representanter for vanskeligstilte, de fem lokale Batteriene<sup>26</sup> og Kontaktutvalg og driften av Samarbeidsforum for sosialt og økonomisk vanskeligstilte. I tillegg er det innvilget tilskudd til 21 prosjekter. Mer enn 80 prosent av budsjettet er bundet opp gjennom videreføring av driftsstøtten til prioriterte virksomheter.

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

I 2014 var den økonomiske rammen ca. 30 mill. kroner. Ved fordeling av tilskudd hadde nyskapende tiltak hovedprioritet. Rusmiddelavhengige og tidligere rusmiddelavhengige er en særlig prioritert målgruppe. 54 prosjekter fikk støtte i 2014. 34 av prosjektene hadde hovedvekten på arbeidstrening. 20 hadde hovedvekten på aktivisering og økt mestring i dagliglivet. Store, landsdekkende organisasjoner med nettverk og/eller lokale organisasjoner driver 28 av de 54 prosjektene (Kirkens Bymisjon, Kirkens Sosialtjeneste, Blå Kors, Røde Kors, Frelsesarmeen).

### **Tilskudd til sosialt entreprenørskap**

Bevilgningen for 2014 var nesten 8 millioner kroner. Det kom et nytt regelverk for ordningen i 2014. Regelverket ble oversendt direktoratet i slutten av mai og tilskuddsmidlene ble lyst ut i midten av juni med søknadsfrist 20. august. Vi mottok i alt 50 søknader. Av disse var 22 søknader om utviklingstilskudd og 28 søknad om ordinært tilskudd. Det ble innvilget 10 ordinære tilskudd og 7 utviklingstilskudd.

.....  
<sup>26</sup> Det er lokale Batterier i Bodø, Trondheim, Oslo, Bergen og Kristiansand. De lokale Batteriene er ressursentre for egenorganisering, selvhjelp og påvirkningsarbeid. De drives av Kirkens bymisjon og arbeider for at grupper og organisasjoner innenfor feltet skal bli slagkraftige over tid.

## 3.6 En helhetlig, effektiv og brukerorientert arbeids- og velferdsforvaltning

### 3.6.1 Arbeidet med å bedre kontakten med brukerne

NAV jobber for å gjøre store brukergrupper med enklere behov mer selvbetjente i digitale kanaler med støtte på telefonen ved behov. NAVs strategi for kanalbruk har som mål å frigjøre ressurser slik at NAV kan bruke mer ressurser til oppfølging til arbeid og aktivitet for brukere med et sammensatt oppfølgingsbehov. Dette er omtalt i pkt. 3.1.5.1. Vi vil måle effekten av dette i brukerundersøkelser i 2015.

I juni lanserte NAV sine nye nettsider. De nye nettsidene er bedre tilpasset brukerens behov og skal gjøre det enklere for brukerne å finne forståelig og riktig informasjon på egen hånd. Nettsidene har en utbedret universell utforming slik at flere kan bruke sidene.

NAV arbeider videre med å forenkle informasjon til et klarere språk i alle kanaler. Det dreier seg både om å forenkle språket, sikre en konsistent begrepsbruk og om strukturering av tekster. Klarspråkarbeidet fortsetter i 2015.

For å stimulere til at flest mulig kan betjene seg selv har nav.no et design som tilpasser seg brukernes skjermstørrelse. Dette gir en optimal brukeropplevelse og navigasjon på et bredt spekter av enheter, alt fra små smarttelefoner til store skjermer. Det har de siste årene vært en tendens med økende bruk av mobile enheter. Besøk med mobiltelefoner og nettbrett utgjorde over 36 prosent i 2014. I 2013 var denne andelen 19 prosent.

Siden høsten 2013 har brukerne kunnet sende en rekke skjemaer elektronisk til NAV. Tjenesten har siden blitt utvidet og i 2014 ble det sendt over 140 000 innsendinger elektronisk. I tillegg søkte over 45 000 dagpenger gjennom den elektroniske søknadsprosessen som ble lansert i mars.

#### Bedre muligheter for innsyn i egen sak

Fra desember fikk brukere som sender inn søknader elektronisk se om søknaden er mottatt, under behand-

ling eller ferdig behandlet. I tillegg vil de ha innsyn i tidligere saker og henvendelser. Dette vil føre til færre unødvendige henvendelser til NAV.

I desember fikk NAV en sikker dialogfunksjonalitet for områdene arbeid og aktivitet og familieytelser på nav.no. Denne tjenesten gjør at personbrukere får en sikker elektronisk kommunikasjonskanal som gjør at NAV kan gi konkrete svar knyttet til brukerens sak. NAV fikk 6 790 spørsmål gjennom nav.no i desember.

#### Arbeidsrettet selvbetjening for ny uføretrygd

I oktober lanserte NAV en selvbetjeningsløsning for ny uføretrygd hvor brukerne enkelt kan simulere kombinasjon av arbeid og trygd. I tillegg får brukerne umiddelbart se vedtak i løsningen når resultatet er ferdig behandlet. Administrasjon av kontaktinformasjon og kontonummer blir lett tilgjengelig for brukerne.

52 prosent søkte alderspensjon i selvbetjeningsløsningen på nav.no. Andel som søker pensjon økte med to prosentpoeng i 2014 mot 2013. Vi har hatt en utflatende tendens i selvbetjening i tjenesten DinPensjon. En del skjemaer på pensjonsområdet blir sendt elektronisk gjennom innsendingsløsningen på nav.no. Det er gunstig at flest mulig benytter DinPensjon fremfor skjema på grunn av muligheten for automatisert behandling. Resultatet for 2014 ligger noe lavere enn etatens mål på 55 prosent. NAV vurderer ulike tiltak for å heve bruken av selvbetjeningsløsningen i DinPensjon.

#### 96 prosent av dagpengemottakere sender meldeskort elektronisk

Andelen dagpengemottakere som sendte meldeskort gjennom nav.no var hele 96 prosent mot slutten av året.

#### God tilgjengelighet per telefon

70 prosent av brukerne fikk svar i NAVs førstelinje før det var gått 30 sekunder. Dette er i tråd med etatens mål. NAVs førstelinje som omfatter blant annet kontaktsentrene, hjelpemiddelsentralene og NAV innkreving besvarte 6,6 millioner samtaler i 2014. NAV fortsetter å videreutvikle telefontjenestene.

### Tjenester på NAV-kontorene

NAV-kontorene har over syv millioner brukermøter i året. Brukerne oppsøker kontoret for å få informasjon, avklaring og oppfølging mot arbeid eller aktivitet. Mange viktige tjenester under lov om sosiale tjenester i NAV blir utført av NAV-kontorene. NAV-kontorene leverer alle tjenester, selv om mange er tilgjengelige som selvbetjeningstjenester.

#### 3.6.2 Brukermelding 2014

Vi viser til vedlegg 5.

I brukermeldingen presenteres hovedfunn fra brukerundersøkelser, hovedfunn fra klagestatistikk, korte tekster om de mest sentrale prosjektene, eksempler på tiltak som NAV-kontor og andre enheter i NAV gjør etter tilbakemeldinger fra brukerne, samt noen mediasaker vi har lært av det siste året. I brukermeldingen presenterer vi også tre historier der to brukere og en NAV-leder forteller litt mer inngående om hvordan de har bidratt til at NAV forbedrer seg.

#### 3.6.3 Utvikling av arbeids- og velferdsforvaltningen

Målet om en helhetlig, effektiv og brukerorientert arbeids- og velferdsforvaltning må sees i lys av de utfordringer forvaltningen vil møte for å ivareta sitt oppdrag og sine oppgaver på arbeids- og velferdsområdet. Disse er omtalt nærmere i kapittel 5. Videre er flere av de forhold som omtales i kapittel 3 og 4 en beskrivelse av hvordan vi jobber generelt for å bli en bedre arbeids- og velferdsforvaltning. Nedenfor presenteres områder i tråd med rapporteringskrav i tildeleingsbrevet.

### 3.7 Modernisering

Porteføljestyingsfunksjonen har i 2014 blitt styrket og videreutviklet, ved at organisasjonens ressurser for porteføljestyling har blitt samlet i Utviklingsstaben. Det har blitt gjennomført et betydelig forbedringsarbeid innenfor metodeutvikling for utviklingsprosjekter. De største endringene har skjedd innenfor gevinstområdet og risikoområdet. Det har blitt utviklet et gevinstregime og utarbeidet samlet gevinstrealiseringsplan for etaten, noe som er med på å synliggjøre effektene av utviklingsarbeidet. Innenfor risikometo-

den er rammeverk for risikostyring videreutviklet og blitt gjort mer enhetlig.

NAVs utviklingsportefølje har i 2014 bestått av 17 prosjekter. Av disse er 8 prosjekter fullført i løpet av året, mens de andre fortsetter inn i 2015. Utviklingsporteføljen har også en egen delportefølje med tilhørende budsjetttramme der det leveres engangstjenester. Engangstjenester er mindre tekniske og funksjonelle systemendringer i eksisterende systemer som ikke inngår i løpende forvaltning.

Samlet budsjett for utviklingsporteføljen var om lag 1 mrd. kroner inklusive usikkerhetsavsetninger. Av dette ble 339 mill. kroner tildelt innenfor 605-midler og utgjorde etatens egen investering i utviklingsprosjekter. 717 mill. kroner ble tildelt som særskilte 604-midler, med tilhørende eksplisitte føringer for gjennomføring og resultater. Engangstjenester utgjorde 38 mill. kroner.

Utviklingsporteføljen 2014 har i hovedsak bestått av store pålagte reformaktiviteter, men også enkelte effektiviseringsprosjekter. Hovedprioriteringen har i 2014 vært å iverksette uførereformen fra 1. januar 2015, og å fortsette moderniseringen av nav. Moderniseringsarbeidet har i 2014 bidratt til følgende:

- Utvidede IKT løsninger som sikrer pålitelig forvaltning av nye regler for uføre
- Modernisert plattform for selvbetjeningsløsninger
- Nye løsninger for søknadsdialog for dagpenger og innsending av elektroniske krav
- Nytt NAV.no
- Modernisert plattform for intern arbeidsflate for veiledere med oversikt over brukers saker og utbetalinger

Moderniseringsarbeidet har det siste året blitt gjennomført gjennom Uførereformprosjektet, Brukerdialogprosjektet og Konseptfaseprosjektet.

**Uførereformprosjektet** har sikret at NAV kan forvalte uførereformen i henhold til vedtatt regelverk fra 1.1.2015. Prosjektet har utviklet selvbetjeningsløsning for uføretrygd, og har bidratt til at dialogen mellom bruker og NAV i større grad kan skje digitalt. En vellykket reforminnføring er et viktig element i reali-



seringen av NAVs virksomhetsstrategi, da prosjektet bidrar til henholdsvis strategiene for pålitelig forvaltning, løsningsdyktig organisasjon og arbeid først.

**Brukerdialogprosjektet** har i 2014 blant annet produksjonssatt en selvbetjeningsløsning for søknad om dagpenger. Prosjektet har bidratt til at brukere har fått innsyn og oversikt over egen sak digitalt, og saksbehandler har fått en enklere hverdag ved at det i større grad er tilrettelagt for elektronisk saksbehandling. Prosjektet har hatt fokus på aktive brukere og pålitelig forvaltning, og har bidratt til NAVs virksomhetsstrategi ved å tilrettelegge for mer effektive arbeidsformer og ved å utvikle bedre samhandling med brukere.

**Konseptfaseprosjektet** har gjort et grundig forarbeid for å forberede det videre moderniseringsarbeidet i 2015. Rammebetingelsene for organisering og gjennomføring skal legge til rette for god fremdrift og måloppnåelse i videreføringen av Prosjekt 1 i henholdsvis Prosjekt 2 og 3. Moderniseringen av NAVs løsninger vil bringe etaten et langt steg videre mot målsetningene som er nedfelt i NAVs virksomhetsstrategi.

**Alderspensjon2016 (AP2016):** Prosjektet har oppbeholdt den siste tiden, blant annet som følge av beslutningen om at barnetillegg for uføre skal håndte-

res av AP2016. Det rapporteres at prosjektet har fått grep rundt det nye området, og at omfattende tiltak har redusert risikoen som følge av det økte omfanget for prosjektet. Oppdatert prosjektbeskrivelse inkludert barnetillegg for uføre skal leveres innen februar. Internrevisjonen skal følge prosjektet gjennom våren, primært som rådgiver, og vil rapportere til styringsgruppen i AP2016.

**EDAG i NAV (a-ordningen):** EDAG i NAV har tre parallelle utviklingsløp: nytt Aa-register, ny inntektskomponent og ny innrapportering til a-ordningen for ytelser. NAVs innrapportering av ytelser er klar teknisk sett, men det gjenstår noen faglige avklaringer.

**Stønadsforenklingsprosjektet:** Oppbemanning av prosjektet er godt i gang. Det skal startes konstruksjon før påske, og det er god dialog med leverandører og IKT. Det er utarbeidet forslag til ytterligere regelverksforenklinger. Det skal utarbeides gevinstplan og gevinstavtale i løpet av våren, når omfanget er mer klart.

**Brevløsningsprosjektet:** Prosjektet skal lage én felleskomponent for brevproduksjon og distribusjon av brev som vil forenkle administrasjonen av brevmalen, være integrert med arkivet og distribuere brev og meldinger via sikker digital post.

## 4 STYRING OG KONTROLL I VIRKSOMHETEN

Arbeids- og velferdsetaten har god styring og kontroll, tilpasset etatens egenart, risiko og størrelse. Etaten har nådd majoriteten av våre vesentlige hovedmål fastsatt i tildelingsbrevet, men det er fortsatt noen viktige hovedmål vi jobber kontinuerlig med for å bli bedre på. Vi har fått vesentlige merknader fra riksrevisjonen på IKT-området som etaten arbeider med på kort og lang sikt for å redusere risikoen. Det er ikke avdekket vesentlige merknader fra etatens interne revisjon.

### 4.1 Overordnet vurdering av styring og kontroll

Etaten benytter mål- og resultatstyring som sitt grunnleggende styringsprinsipp. Risikostyring og internkontroll er en vesentlig og integrert del av denne styrereformen. Etaten har en relativt god og stabil drift.

Budsjettet tildeles av Arbeids- og sosialdepartementet i det årlige tildelingsbrevet og følger års-, fullstendighets-, og bruttoprinsippet<sup>27</sup>. For 2014 var etatens totale driftsbudsjett på om lag 11,3 milliarder kroner. I tillegg tildeles etaten et stønadsbudsjett på om lag 400 mrd. kroner som skal dekke borgernes inntektssikring etter gjeldende regler i folketrygdloven.

Etatens samlede måloppnåelse med fokus på våre brukerrettede tjenester vurderes som god, men vi har fortsatt utfordringer med å øke målkravet om overgang til arbeid og økt fokus på markedsarbeid, jf. omtale om dette i kapittel 3. Vi gjør det stadig bedre, men vi er fortsatt ikke i mål.

I lys av etatens fokus på å forbedre og effektivisere våre brukerrettede tjenester har det siden 2010 pågått et moderniseringsarbeid. Etatens styring og kontroll av moderniseringsarbeid har vært krevende. Vi har i gjort noen organisatoriske og strategiske grep for å

oppnå bedre styring og kontroll av dette. I 2014 har moderniseringsarbeidet gjennomført en rekke leveranser, se kapittel 3.7. Det har også blitt utviklet et internt gevinstregime og utarbeidet et samlet gevinstrealiseringsplan for etaten. Dette vil bidra til å synliggjøre effektene av utviklingsarbeidet og målrettet ressursallokering internt i virksomheten.

### 4.2 Risikostyring og internkontroll

Metodikken for risikovurdering er knyttet til risikohendelser. Risikohendelsene begrunnes med faktabaserte årsaker/kilder til risiko. 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.

Risikovurderingen ved inngangen til 2014 ga følgende tolv risikohendelser:

1. Risiko for at vi ikke klarer å identifisere nødvendige tiltak for å lykkes med det IKT-baserte utviklingsarbeidet
2. Risiko for at vi ikke klarer å implementere nødvendige identifiserte tiltak for å lykkes med det IKT-baserte utviklingsarbeidet
3. Risiko for at vi ikke får på plass nødvendige løsninger slik at uførereformen kan gjennomføres fra 1.1.2015
4. Risiko for at planlagte effekter av organisasjonsendringer uteblir
5. Risiko for at oppfølgingsinnsatsen ikke gir tilstrekkelig effekt på overgang til arbeid
6. Risiko for restanseutfordringer for viktige ytelser på forvaltningsområdet, særlig dagpenger, uførepensjon og arbeidsavklaringspenger (AAP)
7. Risiko for konflikt mellom spesialisering og helhetsbehandling
8. Risiko for mangelfull systematisk utvikling av driften
9. Risiko for at NAV ikke får behandlet alle AAP overgangstilfeller på en tilfredsstillende måte

<sup>27</sup> Se «Regelverket for økonomistyring i staten» for mer informasjon her: <http://www.dfo.no/no/Forvaltning/Okonomiregelverket>

- 10. Risiko for at vi ikke er godt nok forberedt til å håndtere alvorlige sikkerhetshendelser, både informasjon og liv og helse
- 11. Risiko for at ressurser, kompetanse og kapasitet ikke er fordelt optimalt mellom linjene og mellom enhetene i hver linje
- 12. Risiko for usikker og ustabil drift i IKT

I september ble det lagt til en ny risiko 13. Dette ble gjort i forbindelse med at Uføreforprosjektet gikk over i en ny fase etter produksjonssetting:

- 13. Risiko for usikkerhet og negative reaksjoner fra enkeltbrukere og interesseorganisasjoner knyttet til konsekvensene av uførefor

Risikokart nedenfor viser utviklingen i risikobildet fra inngangen 2014 til utgangen 2014.

Som risikokartet viser er det enkelte mindre endringer i vurderingen av sannsynlighet og konsekvens på noen av risikohendelsene i løpet av 2014. Den største endringen er vurderingen av R3 «Risiko for at vi ikke får på plass nødvendige løsninger slik at uførefor-

men kan gjennomføres 1.1.2015»<sup>28</sup>. Funksjonaliteten for saksbehandling av uføretrygd nå er levert og konverteringsjobben var vellykket.

Det er satt i verk og planlagt tiltak for å håndtere risikoene. Siden risikohendelsene er på et strategisk nivå er det vanskelig å se store endringer i løpet av året, men etaten vurderer tiltakene og effekten av disse i direktørmøtet ved slutten av hvert tertial.

Et excel-basert vurderingsverktøy har blitt utviklet og er tatt i bruk 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.

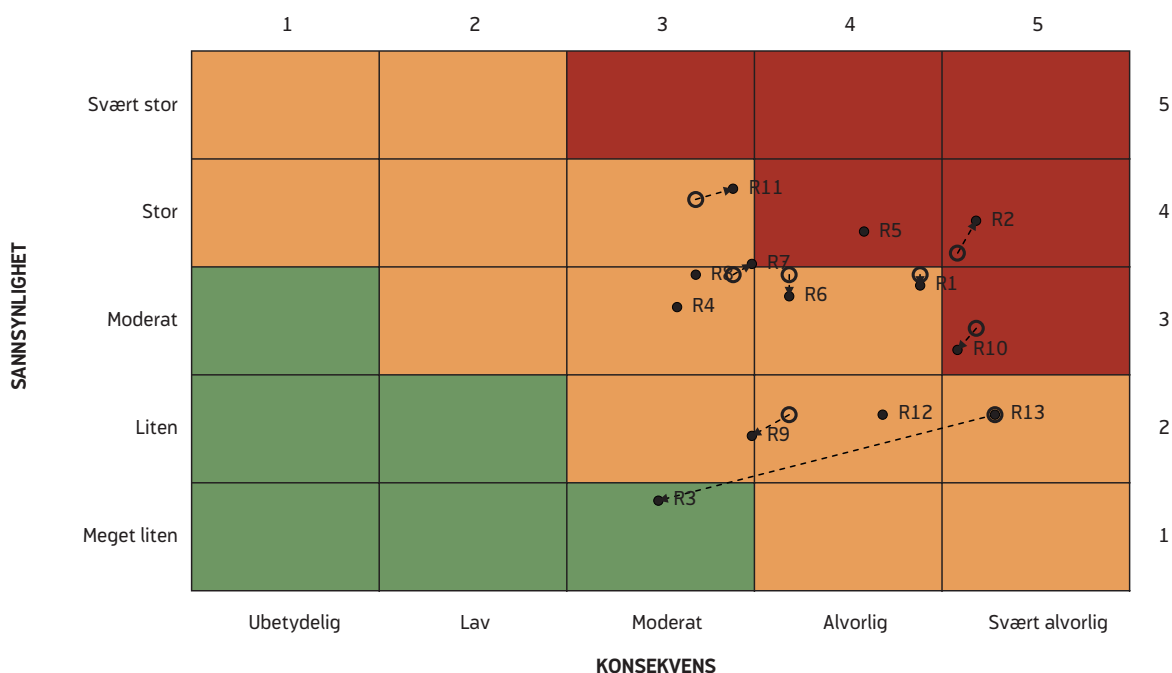
#### 4.2.1 Internkontroll og dokumentasjon

Etatens internkontroll er definert som alt det vi gjør gjennom prosesser og rutiner for å sikre måloppnåelse innen følgende områder:

- Målrettet og effektiv drift og styring av prosjekter.

<sup>28</sup> Opprinnelig plassering av R3 i risikokartet er dekket av den nye risikoen R13.

Figur 13: Risikokart ved utgangen av 2014



- Pålitelig rapportering av alle typer data og resultater.
- Overholdelse av lover og regler.
- Sikring av eiendeler.

#### Dokumentasjon av etablert internkontroll

Direktoratet vurderer at vi har dokumentert føringer, prinsipper, myndighet, roller og ansvar for alle vesentlige områder. Etaten har samlet økonomi-, personal- og faglige fullmakter på en felles side på NAVs intranett. Prinsipper, roller og ansvar for internkontrollen er formalisert i Policy for internkontroll, som ble utarbeidet i 2008. Det er etablert et eget ansvarsdokument for direktoratet, som oppdateres løpende.

Krav til saksbehandlingen er dokumentert i rundskriv, arbeidsstandarder og rutiner. Det er også utarbeidet rutiner for gjennomføring, etterlevelse og oppfølging av nøkkelkontroller for prioriterte ytelser.

#### Dokumentasjon av gjennomførte kontrollaktiviteter

Nøkkelkontrollene gjennomføres som en del av saksbehandlingen, og etterlevelsen av dem dokumenteres i form av månedlig rapportering.

#### Videreutvikling av internkontrollen i NAV

Direktoratet besluttet i juni 2014 Langtidsplan for internkontroll 2015–2019. Langtidsplanen skal erstatte Kontrollstrategi 2009–2015. Langtidsplanen konkretiserer en rekke tiltak som skal gjennomføres i hele etaten for å heve internkontrollen fra nivå 3 (dokumentert) til nivå 4 (moden). Flere av tiltakene vil bli ivaretatt som en del av prosjektet Ett kvalitetsystem i NAV.

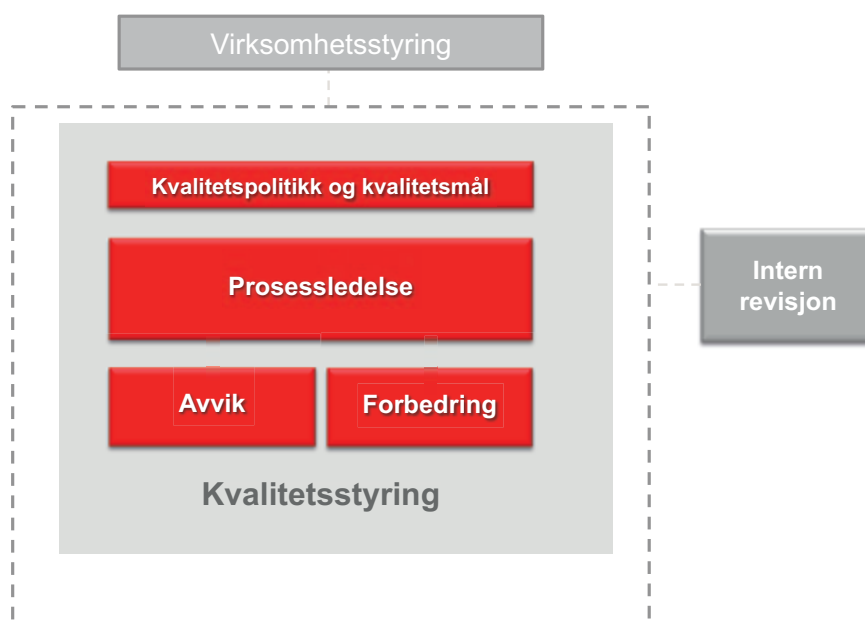
Det er besluttet å lage et felles rammeverk for risikostyring og internkontroll, og det ble i 3. tertial utarbeidet et utkast til en policy for helhetlig risikostyring. Det er planlagt å videreutvikle rammeverket for helhetlig risikostyring i 2015.

#### 4.2.2 Dagens system for kvalitetsmåling – utviklingsarbeid – standarder

Kvalitetsmåling er definert som målinger og kartlegginger som gir grunnlag for løpende, kvantitativ informasjon om kvaliteten i arbeidsprosessene.

Det er etablert stikkprøvebaserte kvalitetsmålinger på ytelsene arbeidsavklaringspenger (AAP), barnebidrag, stønad til enslige forsørgere og alderspensjon. På tjenesteområdet er det etablert stikkprøvemålinger

Figur 14: Planlagte komponenter i kvalitetsstyringssystemet



for arbeidsevne- og behovsvurderinger. Det benyttes to indikatorer i stikkprøvemålingene. Indikatoren for etterprøvbarehet 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 vedtakskvaliteten, det vil si hvor stor andel av de etterprøvbare sakene som har korrekt vedtak. Kvalitetsmålingene beskrives i avsnittene 3.1.5 og 3.2.2.2. Rammeverket for måling av kvalitet skal videreutvikles i 2015.

Når kvalitetsstyringssystemet er ferdig etablert, vil det inngå i virksomhetsstyringen i NAV. Tabell 8 under viser komponentene i kvalitetsstyringssystemet. Leveransene i prosjektet Ett kvalitetssystem i NAV er knyttet opp mot disse komponentene.

Prosjektet Ett kvalitetssystem i NAV har i 2014 arbeidet med å legge grunnlaget for innføring av kvalitetsstyring. Blant annet er det utarbeidet et utkast til metode for modellering av prosesser. Prosjektet er også i ferd med å utarbeide en kravspesifikasjon for å anskaffe et verktøy for å modellere arbeidsprosesser.

### 4.3 Økonomioppfølging og regnskap

Etaten er en statlig virksomhet og følger således vårt tildelte budsjett opp ved hjelp av direkte kostnadsstyring gjennom året. Vi regnskapsfører og rapporterer til statsregnskapet etter kontantprinsippet<sup>29</sup>.

Etaten har fra og med 2014 tatt i bruk standard kontoplan for statlige virksomheter. Ny kontoplan gir en felles struktur for inndeling av NAV sine utgifter, inntekter og balansekonti gruppert etter art. Standard kontoplan gir NAV et mer relevant grunnlag for sammenligninger internt, og med andre statlige virksomheter, enn tidligere. 2013 tallene er manuelt omarbeidet i artskontooppstillingen slik at det er mulig å sammenligne med regnskapstall for 2014.

Virksomhetens driftsresultat for 2014 (budsjettkapittel 605 – post 01 og 45) viser et mindreforbruk på om lag 63,3 mill. kroner (0,5 prosent).

### 4.4 Om vesentlig styringssvikt, feil og mangler avdekkes

Direktoratet vurderer at det ikke er avdekket vesentlig styringsvikt, feil og mangler i 2014. NAVs internrevisjon konkluderer også med at de ikke har avdekket vesentlig svikt i styring og kontroll gjennom revisjoner i 2014. Nedenfor er en nærmere vurdering knyttet til enkelte viktige områder.

#### *Informasjonssikkerhet*

På sikkerhetsområdet blir det løpende rapportert inn avvik som ledd i internkontrollen på området. Det er i 3. tertial ikke rapportert inn avvik som kan karakteriseres som vesentlige styringsavvik.

#### *Forvaltningspraksis*

NAV har som mål å gi flest mulig brukere riktig vedtak ved første gangs behandling av saken. Statistikk og styringsinformasjon viser at det fortsatt er høy omgjøringsfrekvens etter klage i vedtaksinstansene. Direktoratet har gjennomført manuell kartlegging av årsaker i to omganger. Den viktigste årsaken er at vedtak fattes uten at saken er tilstrekkelig opplyst. Sintef skal i 2015 gjennomføre en nærmere analyse av årsaker til høy omgjøringsfrekvens av vedtak.

#### *Tilbakekrevingsaker*

NAV har fortsatt restanser på tilbakekrevingsområdet. Tilbakekrevingsaker prioriteres lavere enn saksbehandling av søknader. Dette medfører at saker blir foreldet. NAV vil undersøke om det forekommer svikt i saksbehandlingen som bidrar til at saken blir foreldet. En partssammensatt arbeidsgruppe har vurdert arbeidsprosesser og oppgavedeling, og gitt sine anbefalinger til hvordan behandlingen av tilbakekrevingsaker kan bli prioritert.

#### *Forbruk av kjøp av konsulenttenester*

I arbeidet med å fremskaffe oversikt over forbruk knyttet til kjøp av konsulenttenester, har vi avdekket mangelfull styringsinformasjon. Informasjon om forbruk per avtale, og forbruk per enkeltoppdrag er ikke

<sup>29</sup> Se «Regelverket for økonomistyring i staten» for mer informasjon om økonomistyring i statlig virksomheter her: <http://www.dfo.no/Forvaltning/Okonomiregelverket>

tilgjengelig gjennom kontoplan og regnskap. Vi vurderer fortløpende tiltak for å redusere denne styringsvikten. Et eksempel er e-bestilling som vil kunne sikre at vi får nødvendig styringsinformasjon.

#### *Grensesnittavstemminger*

NAV foretar i dag mange manuelle avstemminger som følge av manglende systemløsninger. Manuelle avstemminger medfører at det må gjøres mange kompenserende tiltak for å ivareta tilstrekkelig grad av kontroll.

#### *Tiltaksgjennomføringen*

Det har i 2014 vært store utfordringer med gjennomføringen av de arbeidsrettede rammestyrte virkemidlene, og det har i den forbindelse vært tett oppfølging av fylkene. Se punkt 3.1.6.

### **4.4.1 Riksrevisjonen – merknader og status**

Etaten følger systematisk opp alle merknader fra Riksrevisjonen. Noen merknader krever større systemendringer og kapasitet og kan derfor ta lenger tid å lukke. Vi har god oversikt over merknadene og de omforente tiltakene som skal lukke disse. Det har vært lukket svært mange tiltak de siste årene, og antallet åpne tiltak er svært lavt. Dette reflekterer at etaten prioriterer å lukke de avvikene som Riksrevisjonen påpeker når dette ikke går på bekostning av andre, høyere prioriterte endringer.

Ved utgangen av 2014 har vi 16 åpne riksrevisjonstiltak. Disse fordeler seg slik for de ulike revisjonsårene:

**Tabell 8: Oversikt over åpne og lukkede riksrevisjonstiltak fordelt på år**

Revisjonsår	Åpne 01.01.2014	Åpne 01.01.2015	Lukket i 2014
2009	5	2 tiltak	3
2010	4	0 tiltak	4
2011	7	1 tiltak	6
2012	45	7 tiltak	38
2013	55 *	6 tiltak	49
totalt	116	16	100

\* Nye tiltak i april 2014 fra 2013-revisjonen

## **4.5 Ressursstyring, ressursbruk og effektivitet**

Som et ledd i å skaffe et bedre beslutningsgrunnlag har vi utviklet ny styringsinformasjon, jf. omtale under. Dette arbeidet videreføres i 2015

### **Oversikt over ressursbruk**

NAV har om lag 13.000 årsverk og disse fordeler seg på et bredt spekter av tjenester og ytelser. Tabell 10 under viser ressursbruksfordelingen i årsverk, samt antall brukere som mottok tjenester eller ytelser, produksjonsomfanget knyttet til saksbehandling av ytelsene, samt utdrag av måloppnåelsen for 2014 (se kapittel 3) der dette er relevant og tilgjengelig.

Ressursbruken er beregnet basert på etatens ressursbrukskartlegginger. For de delene av virksomheten det ikke finnes direkte kilder til ressursbruken er dette estimert, blant annet ut fra eksisterende ressursbrukskartlegginger. Årsverk som ikke direkte er knyttet til tjenesteproduksjon eller saksbehandling er forholdsmessig fordelt ut på de enkelte tjenestene og ytelsene. I dette ligger blant annet styring og ledelse, IKT, og regelverksforvaltning. Årsverk knyttet til Direktoratet er ikke fordelt, da eksisterende løsninger gjør det vanskelig å fordele ressursbruken her forholdsmessig korrekt på de ulike tjenestene og ytelsene.

Om lag halvparten av etatens ressursbruk er knyttet til hovedmålet Sikre økonomisk trygghet. Dette inkluderer verdikjeden knyttet til søknadsbehandlingen av ytelser; det vil si kommunikasjon med brukerne, saksbehandling, klager og anker, utbetalinger, samt etterkontroll av saksbehandlingen.

Videre er om lag 40 prosent av ressursbruken knyttet til tjenesteproduksjon innen hovedmålet Et arbeidsmarked med høy sysselsetting, lav ledighet og et inkluderende arbeidsliv. I dette inngår arbeidsrettet brukeroppfølging, samt arbeidsmarkedsarbeid, for å sikre arbeidssøkere raskest mulig overgang til arbeid. NAV-reformens viktigste ambisjon er flere i arbeid og aktivitet, samtidig som vi prioriterer oppfølging av dem som har behov for mest bistand. Interne ressursundersøkelser viser at NAV-kontorene har en svært krevende ressursituasjon knyttet til oppfølging av

personer med nedsatt arbeidsevne og at dette kan gå ut over kvaliteten i oppfølgingen (se kapittel 3.1.1).

Økt ressursinnsats på kartleggings- og oppfølgingsarbeidet er derfor hovedstrategien for å øke overgangen til arbeid. For å kunne gjennomføre dette er det en ambisjon å styrke NAV-kontorene med til sammen 900 årsverk fram til og med 2019. Dette skjer ved frigjøring av ressurser gjennom ulike tiltak og prioriteringer.

### **Modernisering**

Som et ledd i effektivisering av etaten med fokus på å forbedre våre brukerrettede tjenester er det gjennomført en rekke organisatoriske- og strategiske grep og gjennomført en rekke moderniseringsleveranser i 2014. Se omtale av dette i kap. 3.7.

Følgende utviklingsprosjekter er ferdigstilt eller vedtatt i forbindelse med modernisering:

- I forbindelse med Uførereformen er det laget selvbetjeningsløsning for brukerne og nye IKT-løsninger som gjør det mulig for forvaltningen å håndtere større fleksibilitet og økt arbeidsmengde. Prosjektet gir store gevinster, men tar ikke ned hele merbelastningen som følge av reformen.
- Det er utviklet nye IKT-løsninger knyttet til A-ordningen for å få innhentet og tilgjengeliggjort informasjon om ansattes inntekt og arbeidsforhold mer effektivt fra arbeidsgiverne som gir store besparelser for ytelsesforvaltningen når ytelser skal beregnes.
- Brevløsningsprosjektet skal lage én felleskomponent for brevproduksjon og distribusjon av brev som vil forenkle administrasjonen av brevmaler, være integrert med arkivet og distribuere brev og utbetalingsmeldinger via sikker digital post eller sentral utskrift og utsending. Dette sparer både arbeidstid og portokostnader.
- Stønadsforenkling skal sikre gjennomføring av en reform for stønader til dekning av utgifter for å komme i eller beholde arbeid (også kalt tilleggsstønader). Forslaget innebærer at dagens rundt 40 tilleggsstønader reduseres til fem. Reformen trer i kraft 1. januar 2016 med ett år som overgangsperiode. Prosjektet vil gi en effektivisering av forvaltningen av disse ytelsene.

- Prosjektet alderspensjon 2016 skal produsere IKT-funksjonalitet for å håndtere nytt pensjonsregelverk for overgangskullene født 1954–1962. Dette ble ikke laget i Pensjonsprogrammet som ble avsluttet i 2011, fordi all nødvendig regelverksutvikling ikke var gjennomført på det tidspunktet. Prosjektet fører til en liten effektivisering av ytelsesforvaltningen på pensjonsområdet.

### **Organisering av ytelsesforvaltningen i færre enheter**

Det pågår et omfattende moderniseringsarbeid i NAVs IKT-løsninger som skal understøtte en mer aktiv og fleksibel velferdspolitik og en mer effektiv forvaltning på moderniserte områder. I tillegg vil moderniseringen ha mange positive effekter for brukere, arbeidsgivere og etater som NAV samarbeider med. Organisering av ytelsesforvaltningen i færre enheter er et ledd i dette.

Ytelsesforvaltningen skal i årene fremover spesialiseres ved at behandling av ytelsene samles i færre enheter. Tidligere ble alle søknader om ytelser behandlet internt i den fylkesvise forvaltningsenheten. Per i dag er saksbehandlingen av om lag en tredjedel av ytelsene organisert i færre enheter. Spesialiseringen har så langt ført til større og mer robuste fagmiljøer, likere praksis og saksbehandlingstid på tvers av geografi. Videre gir organiseringen langt større fleksibilitet og mulighet til å utnytte produksjonskapasitet på tvers.

Formålet med utviklingsarbeidet er

- å etablere robuste miljøer for ytelsesforvaltningen og øke gevinstmuligheter ved innføring av nye moderniserte IKT-systemer
- å utvikle organisasjonen for å redusere variasjoner over tid i kvaliteten på tjenestene som leveres til brukerne, samt motvirke svake resultater på enkelte ytelsesområder og ulikheter i ressursbruk
- å effektivisere ytelsesforvaltningen

### **Effektiv kommunikasjon med brukere**

Som et ledd i å oppnå mer effektiv kommunikasjon med brukerne har NAV utarbeidet en kanalstrategi som gir tydelige føringer for hvordan oppfølging av ulike brukergrupper skal prioriteres. Økt bruk av elektroniske kommunikasjonskanaler, ikke minst gjen-

**Figur 15: Fordeling av ressursbruk i årsverk, produksjonsvolum, mål og resultater**

Hovedmål	Tjeneste / Ytelse	Antall brukere / mottakere per desember 2014	Produksjonsvolum	Ressurser (Årsverk)	Resultat	Mål / Krav	Styringsparameter / Nøkkeltall		
Et arbeidsmarked med høy sysselsetting, lav ledighet og et inkluderende arbeidsliv*	Behovsvurdering	- 306 000 arbeidssøkere - 270 000 personer med nedsatt arbeidsevne ***	-	294	55 %	60 %	Andel arbeidssøkere med overgang til arbeid		
	Arbeidsevnevurdering		235 000	754					
	Følge opp bruker		-	2 700	81 %	80 %	Andel personer med nedsatt arbeidsevne som har fått oppfølging siste seks måneder.		
	Sykefraværsoppfølging		43 000	949	69 %	-	Andel sykmeldte med arbeidsgiver i målgruppe som deltok i dialogmøte i regi av NAV innen 26 uker (dialogmøte 2)		
	Arbeidsgiver-tjenester		216 000	306	17 %	20 %	Andel virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand.		
	Arbeidslivssentre		66 000	511					
Sikre økonomisk trygghet, herunder kompensasjon for merutgifter med nedsatt funksjonsevne **	Foreldrepenger og engangsstønad	156 000 ***	212 000	435	75 %	75 %	Andel saker som behandles innen normert tid		
	Kontantstøtte	16 200	108 000	76	76 %				
	Barnetrygd	671 000	235 000	285	86 %				
	Bidragssområdet	151 000	85 000	378	61 %				
	Enslige forsørgere	26 500	98 000	316	79 %				
	Yrkesskade og ménerstatning	-	70 000	84	92 %				
	Grunn- og hjelpestønad	172 900 ****	65 000	105	94 %				
	Hjelpemidler (inkl. ortopediske hjelpemidler)	130 500 ***	346 000	1 346	86 %				
	Sykepenges	-	1 511 000	758	-				
	Arbeidsavklaringspenge (AAP)	151 300	713 000	809	88 %				
	Uførepensjon	312 000	805 000	570	39 %				
	Dagpenger	59 200	259 000	694	75 %			80 %	Andel dagpengekrav som anvises innen 21 dager
	Pensjon	837 500	497 000	464	98 %			95 %	Andel krav om ny norsk alderspensjon (mottatt før virkningsdato) der vedtak blir fattet i tide til første pensjonsutbetaling
	Øvrige ytelser	-	-	229	-	-	-		
Direktorat				1 076					
<b>Totalt</b>				<b>13 138</b>					

\* Produksjonsvolum angir her antall arbeidsevnevurderinger, sykmeldte med dialogmøter i regi av NAV innen 26 uker (dialogmøte 2), samt fullførte aktiviteter/kontakter rettet mot arbeidsgivere som er gjennomført i 2014.

\*\* Produksjonsvolum angir her antall behandlinger i 2014. Inkluderer vedtak, endringer, avbrutte saker, klager/anker, automatiske justeringer etc. For sykepenges angir produksjonsvolum antall utbetalinger.

\*\*\* I løpet av 2014

\*\*\*\* Per 30.9.2014



nom selvbetjente løsninger for innlevering av søknader, kan frigjøre ressurser. Dette forutsetter at brukerne benytter de kanalene som best er tilpasset de enkelte brukergruppens behov:

- Brukere som mottar økonomiske ytelser har begrenset behov for kontakt med NAV så fremt informasjon om rettigheter og plikter er lett å forstå og pengene blir utbetalt i tide.
- Brukere med enkle oppfølgingsbehov kan håndtere egen situasjon når NAV tilbyr gode selvbetjeningsløsninger.
- Brukere med sammensatte oppfølgingsbehov har behov for aktiv bistand fra NAV for å få avklart sitt forhold til arbeidslivet.

Kanalstrategien går dermed ut på å flytte tjenester fra fysisk oppfølging og over til telefoni og nett for de brukergruppene der dette er mest hensiktsmessig. Dette innebærer at mange av de brukerne som i dag henvender seg til NAV-kontorene vil bli henvist til NAVs telefoni- og nettjenester. Slik henger Kanalstrategien sammen med moderniseringen av etatens IKT-systemer. Gjennom å redusere NAV-kontorens ressursbruk knyttet til henvendelser om økonomiske ytelser, i første omgang pensjon og familieytelser, vil det frigjøres ressurser til brukeroppfølging i NAV-kontorene.

## 4.6 Arbeidsmiljø og sykefravær

HMS og IA-arbeidet i etaten er i 2014 i enda større grad enn tidligere, tydeliggjort som del av enhetenes ordinære drift- og planlegging. Det er stilt krav om at enhetene minimum skal gjennomføre en årlig risikovurdering på HMS-området på bakgrunn av fastsatte HMS-risikoer, og at arbeidet skal følges opp i et samarbeid mellom leder, ansatt, tillitsvalgt og verneombud. For å styrke arbeidet og sikre at det er i tråd med kravene til systematisk HMS-arbeid, er det utarbeidet en egen sentral rutine som enhetsleder er ansvarlig for å etterleve. Risikovurdering av NAV-kontoret er nå, som en følge av sikkerhetskartleggingen og anbefalte tiltak, et viktig tema i partnerskapet lokalt.

Flertallet av driftsenhetene er i gang med å sikre at HMS-arbeidet er i tråd med etatens overordnede

rutine for systematisk HMS-arbeid. Etterlevelsen av rutinen vil bli fulgt opp fra sentralt hold.

Lovpålagt opplæring av ledere med personalansvar, verneombud og medlemmer av arbeidsmiljøutvalg er ivaretatt ved pålagt e-læringskurs for etatens personalledere og verneombud.

I tillegg er det en bredere opplæring for verneombud, medlemmer av arbeidsmiljøutvalg og personalledere på HMS-området. Denne opplæringen gjennomføres av lokale HMS-instruktører med utgangspunkt i et sentralt utarbeidet rammeverk. Etterlevelsen av etatens HMS-opplæring følges opp i linjen. Statistikken viser at lederne i hovedsak gjennomfører den lovpålagte delen og i mindre grad gjennomfører full HMS-opplæring.

### HMS

Etaten har etablerte rutiner for å sikre det systematiske helse-, miljø og sikkerhetsarbeidet inkludert rutiner for forebygging og oppfølging av sykefravær. Det inngår i lederrollen å iverksette lokale tiltak for å styrke arbeidsmiljøet. Sykefraværarbeidet følges opp i etatens styringsdialog på alle nivåer.

Årlig risikovurdering av HMS-forhold er i 2014 integrert i etatens system for risikostyring.

Etter en sikkerhetsgjennomgang av NAV og med påfølgende rapport januar 2014 (KS/Arbeids- og velferdsdirektoratet/Oslo kommune), har man tydeliggjort prinsipper for det lokale sikkerhetsarbeidet og er i gang med å iverksette sentrale tiltak som skal støtte de operative enhetene i deres arbeid med å øke sikkerheten for å trygge de ansatte og brukere som befinner seg ved NAV-kontoret.

Etaten er opptatt av å redusere risikobildet ved de brukernære enhetene som er utsatt for sjikane, trusler og vold. NAVs statistikk og undersøkelser på området viser at trusselbildet og antallet uønskede hendelser har en innvirkning på både sykefravær og arbeidsmiljø.

I 2014 har etaten i samarbeid med KS bl.a. fått fram en ny minimumsstandard med krav til fysisk sikring

av NAV-kontoret. Den innføres i NAV-kontorene i 2015. En ny undersøkelse om opplevd sikkerhet ble gjennomført høsten 2014. Den viser at 1,5 prosent av de ansatte ved NAV-kontorene har vært utsatt for vold siste 12 måneder. Fra 2013 til 2014 er dette en signifikant nedgang på 0,9 prosentpoeng. Det er ingen signifikant endring fra 2013 til 2014 i andelen som rapporterer å ha vært utsatt for trusler. Tallet for NAV-ansatte som blir utsatt for en eller flere trusler har vært nokså stabilt siden den første målingen i 2009. Vi finner samtidig en nedgang i andelen som har vært utsatt for mange trusler (6 trusler eller fler). Andelen som har vært utsatt for mange trusler har gått ned fra 7,8 prosent i 2013 til 4,4 prosent i 2014.

### **Sykefravær**

Sykefraværet i etaten er om lag på samme nivå i 2014 som i 2013 og er i gjennomsnitt (pr november) 7,4 prosent. Driftsenhetenes rapportering viser over tid at årsaker til sykefraværet er sammensatte og ikke enkelt kan forklares. Noe av sykefraværet dreier seg om «forventet» sykefravær i tilknytning til at man venter på behandling eller operasjon, er kronisk syk eller gravid. Dette avviker ikke fra de generelle trekkene ved sykefravær i Norge.

Tidlig dialog mellom leder og ansatt med fokus på tilrettelagt arbeid og samarbeid med bedriftshelsetje-

neste, er tiltak som benyttes for å redusere sykefraværet. Styring av oppgaver og medarbeiderressurser er eksempler på organisatoriske tiltak som benyttes for å avhjelpe høyt sykefravær og bidra til økt medarbeidertilfredshet.

Fordi etaten har hatt et for høyt sykefravær over tid (målt siden etableringen i 2006), etablerte man i 2012 et utprøvningsprosjekt, HMS-Nærværprosjektet, som har særlig oppmerksomhet på å identifisere og prøve ut god praksis som styrker nærværet og reduserer sykefraværet. Etter en grundig utprøving av en revidert prosess for oppfølging av syke medarbeidere har etaten innført et lederstøtteverktøy som skal bidra til tettere og bedre oppfølging av syke medarbeidere. Innføringen fullføres i 2015. Mange enheter i etaten har spilt «nærværspillet» som involverer alle medarbeidere med å beslutte tiltak som skal gi økt nærvær i egen enhet. Disse tiltakene er også en del av lokal IA-plan.

HMS-Nærvær- prosjektet har i 2014 startet arbeidet med å utvikle en ny oppfølgingsprosess for ansatte som har vært sykmeldt i 52 uker og som går over i hel eller delvis ulønnet permisjon. Dette arbeidet er gjennomført bl.a. i dialog med Tjenesteavdelingen i direktoratet. Oppfølgingsprosessen er under utprøving i første halvår av 2015.

## 5 VURDERING AV FRAMTIDSUTSIKTER

### 5.1 Omverdensanalysen viser at NAV vil møte økte utfordringer i de nærmeste 10 årene

NAVs omverdensanalyse<sup>30</sup> ser på hvilke konsekvenser ulike trender og utviklingstrekk kan få for NAV og etatens brukere. Her er noen av utfordringene NAV vil møte framover:

- Flere eldre og økt innvandrerbefolkning gir flere NAV-brukere
- Overskudd av arbeidskraft uten fullført videregående skole
- Behov for mer samarbeid om brukere med psykiske lidelser
- Ny teknologi, globalisering av vare- og tjenestemarkedene og høy arbeidsinnvandring vil gjøre det vanskeligere for utsatte grupper å komme inn på arbeidsmarkedet
- Økte inntektsforskjeller i samfunnet
- Økte forventninger fra brukere til selvbetjening med skreddersøm
- Mer bruk av det ordinære arbeidsmarkedet for å integrere langtidsledige
- Enklere regelverk som samtidig gir mulighet til individuell tilpasning

### 5.2 NAV vil møte store endringer i rammebetingelsene

I perioden vil NAV være berørt av større endringer som følge av kommunereformen, digitalisering av offentlige tjenester og forslag i Ekspertgruppens sluttrapport som kommer i april 2015. Høyst sannsynlig vil dette innebære endring knyttet til ansvar og organisering, regelverk og stønadsordninger, brukermøter og innretning av andre virkemidler.

Våre egne framskrivninger viser at det blir flere brukere/oppgaver, tilsvarende et behov på i underkant av

300 årsverk fram til 2019, dersom vi holder utenlandsområdet utenfor. Disse framskrivningene er i stor grad befolkningsdrevet.

### 5.3 Den kortsiktige samfunnsutviklingen er noe mer usikker

#### 5.3.1 Stabilt arbeidsmarked i 2014 – men økt usikkerhet på grunn av sterkt fall i oljeprisen

Året 2014 huskes for at oljeprisen ble nesten halvert i andre halvår og at oljeinvesteringene begynte å falle etter flere år med svært kraftig vekst. Til tross for dette ble veksten i norsk økonomi omtrent som den historiske trendveksten, samtidig som arbeidsmarkedet var preget av stabilitet. Sysselsettingsveksten var omtrent som året før, mens ledigheten holdt seg stabil. Samtidig var nettoinnvandringen de tre første kvartalene noe høyere enn i 2013, noe som har bidratt til at innvanderne fortsatt står for hoveddelen av nettoveksten i sysselsettingen. Yrkesdeltakelsen i fjerde kvartal 2014 var på samme nivå som ett år tidligere. Det har imidlertid skjedd betydelige endringer når vi sammenlikner ulike aldersgrupper. Blant personer i alderen 55–66 år økte andelen i arbeidsstyrken med om lag 4 prosentpoeng, mens den gikk ned med 1,5 prosentpoeng i aldersgruppen 15–24 år. Vanligvis varierer yrkesdeltakelsen blant unge med konjunktorene, men de siste årene har det vært en jevnt avtakende trend i denne aldersgruppen.

I løpet av 2014 var til sammen 283 000 ulike personer helt arbeidsløse i kortere eller lengre tid. Dette er en økning på 4 400 fra 2013. Antallet helt ledige holdt seg i rundt 74 000 – 76 000 gjennom hele året, justert for sesongvariasjoner. I gjennomsnitt var 75 300 helt arbeidsløse i 2014, som var en økning på 8 prosent i forhold til året før. Ved utgangen av året var den registrerte arbeidsledigheten 2,7 prosent av arbeidsstyrken.

Økt offentlig etterspørsel, vekst i privat konsum og økt eksport bidro til veksten i norsk økonomi i 2014, mens svak utvikling i oljeinvesteringer, boliginveste-

<sup>30</sup> NAV-rapport 2, 2014

ringer og øvrige investeringer dro veksten ned. Mot slutten av året har det skjedd flere markante økonomiske endringer som vil skape økt usikkerhet på arbeidsmarkedet framover. Det sterke fallet i oljeprisen vil bidra til at petroleumsinvesteringene vil falle ytterligere. Samtidig vil lavere kronekurs, lavere oljepris og lav rente bidra til å øke veksten i annen konkurranseutsatt virksomhet.

### 5.3.2 Fortsatt høy innvandring

Vi vil fortsatt ha sterk innvandringdrevet befolkningsvekst, selv om arbeidsinnvandringen trolig vil gå noe ned i 2015 på grunn av lavere etterspørsel etter arbeidskraft i Norge. Samtidig vil den øvrige innvandringen av flykninger, asylsøkere og familiegjengenforening trolig fortsatt holde seg relativt høy. Det er grunn til å vente at yrkesaktiviteten vil fortsette å øke i de eldste aldersgruppene, mens økt ledighet sannsynligvis vil bidra til at yrkesaktiviteten fortsatt vil bli noe redusert for ungdom.

### 5.3.3 Ledigheten ventes å øke i år og neste år

I NAVs prognose venter vi at ledigheten vil øke i år og neste år, slik at den blir på 82 000 i gjennomsnitt i 2015 og 90 000 i 2016. Fallet i oljeinvesteringene gjør at vi venter størst økning i ledigheten i Rogaland og fylker med mye oljerelatert industri. Vi venter også at husholdningene blir noe mer forsiktige og sparer mer, slik at veksten i konsumet blir noe lavere enn i 2014. Samtidig vil den svake kronekursen og lave renten bidra til økt vekst i den tradisjonelle industrien.

Prognosen bygger blant annet på følgende forutsetninger:

Fall i oljeinvesteringene i både 2015 og 2016

- Svak økning i oljeprisen
- Fortsatt svak kronekurs, men noe sterkere utover i perioden
- Økende vekst i internasjonal økonomi, men fortsatt lav vekst i eurosonen i 2015
- Stabile boliginvesteringer i 2015, økning først i 2016
- Lavere vekst i privat konsum i 2015, men økt vekst i 2016
- Middellalternativet i SSBs befolkningsframskriving

Vi viser til NAVs arbeidsmarkedsprognose i Arbeids- og velferdsdirektoratet (2015).

### 5.3.4 Nedgangen i sykefraværet stoppet opp i 2014

Sykefraværet steg kraftig under finanskrisen i 2008–2009, men har etter dette gått jevnt nedover. I 2014 stoppet nedgangen opp. Justert for sesong- og influensavariasjoner var det totale sykefraværet stabilt i første halvår, før det gikk noe opp i tredje kvartal.

I tredje kvartal 2014 var det legemeldte sykefraværet på 5,5 prosent, en økning på 0,3 prosent sammenlignet med ett år tidligere.

Et fylke skiller seg klart ut når vi ser på utviklingen i sykefraværet de siste to årene. Våren 2013 la Hedmark om sin sykefraværsoppfølging, gjennom endret praksis for håndheving av aktivitetskravet. Etter dette har sykefraværet falt betydelig mer i Hedmark enn i resten av landet. Analyser i arbeids- og velferdsdirektoratet finner at endringene i sykefraværsoppfølgingen har ført til en nedgang i sykefraværet. Hedmark rapporterer at nedgangen har skjedd i hele fylket, både i områdene som hadde lavest og høyest fravær i utgangspunktet. Dette gir grunn til å vente at endringene man har gjort i Hedmark, også kan gi lavere sykefravær når de implementeres i andre fylker.

### 5.3.5 Flere med nedsatt arbeidsevne som ikke mottar helserelaterte ytelser

Ved utgangen av desember 2014 var det registrert 204 500 personer med nedsatt arbeidsevne hos NAV. Det er en nedgang på 4 500 sammenlignet med ett år tidligere. Nedgangen skyldes en kraftig nedgang i antallet personer som mottar arbeidsavklaringspenger (AAP). Våren 2014 var det en stor gruppe som passerte maksimal varighet på fire år og derfor mistet retten på denne ytelsen. Mange av disse har blitt avklart mot uføretrygd, men vi ser også en økning i antallet personer som er registrert med nedsatt arbeidsevne uten å motta AAP.

At vi nå ser en økning i antall personer med nedsatt arbeidsevne som ikke mottar AAP, er en ny utvikling. Trolig har dette ført til økte utbetalinger av økono-

misk sosialhjelp i 2014. Fremover vil det hver måned være nye personer som passerer fireårsgrensen med arbeidsavklaringspenger. Mange av disse vil trolig bli uføretrygdet, men det kan være en gruppe som ikke kvalifiserer for uføretrygd og ikke kommer i jobb. Dette kan føre et økt press mot økonomisk sosialhjelp i tiden framover.

Økningen i antallet unge personer som er registrert med nedsatt arbeidsevne fortsatte i 2014. Ved utgangen av desember 2014 var 40 800 personer under 30 år registrert med nedsatt arbeidsevne, en økning på 1 900 sammenlignet med ett år tidligere. Dermed var 4,9 prosent av befolkningen under 30 år registrert hos NAV med nedsatt arbeidsevne.

Hedmark skiller seg også klart ut når det gjelder utviklingen i antallet personer med nedsatt arbeidsevne. For landet som helhet var det 2 prosent færre med nedsatt arbeidsevne i desember 2014 enn i desember 2013, mens Hedmark hadde en markert nedgang på 16 prosent. Det skyldes både at Hedmark har avklart flere til uføretrygd, men også at nedgangen i sykefraværet i Hedmark har redusert tilgangen til AAP. Det viser at reduksjonen i sykefraværet på litt lengre sikt også vil ha positiv effekt for de andre helserelevante ytelsene.

### **5.3.6 Nedgang i antall personer på helserelevante ytelser**

Mange av de som har passert fireårsgrensen for AAP har fått innvilget uføretrygd. Ved utgangen av september var det registrert 310 000 mottakere av uføretrygd, en økning på 4 500 sammenlignet med ett år tidligere. Vi venter at økningen vil fortsette framover, fordi flere vil passere fire år med arbeidsavklaringspenger. Vi venter også at flere av de som har fått unntak fra fireårsregelen, og fått beholde AAP lengre enn dette, vil bli avklart til uføretrygd i 2015.

Vi venter at økningen i antallet uføretrygdede framover vil være mindre enn nedgangen i antallet AAP-mottakere. Samlet vil derfor summen av de to vil være lavere i 2015 enn den var i 2014. Det skyldes at en del av de som slutter å motta AAP vil komme i jobb, mens andre vil fortsette å være registrert med

nedsatt arbeidsevne, men motta tiltakspenger, sosialstønad eller ikke motta noen ytelser fra NAV.

### **5.3.7 Økte forskjeller og større levekårsutfordringer blant utsatte grupper**

Sammenlignet med andre land har befolkningen i Norge høy levestandard og små forskjeller i levekår. Den høye økonomiske veksten de siste tiårene har gitt en betydelig realinntektsvekst for de fleste innbyggere i landet. Likevel øker inntektsforskjellene i befolkningen. Utviklingen de siste årene viser at andelen av befolkningen med lavinntekt holder seg relativt stabil, men for enkeltgrupper kan vi registrere økt andel med lavinntekt og levekårsutfordringer blant unge og unge voksne, innvandrere, barn i lavinntektsfamilier, enslige forsørgere, aleneboende og mottakere av korttidstyelser. Økt andel med lavinntekt blant yngre grupper skyldes at mange mangler utdanning og arbeidserfaring og at andelen som står utenfor arbeidsmarkedet med psykiske lidelser, øker. Levekårsutfordringene blant eldre avtar som følge av deres styrkede posisjon i arbeidsmarkedet. I samsvar med denne utviklingen kan vi også registrere at antall mottakere og utgifter til sosialhjelp igjen har begynt å øke.

Inntektsutviklingen for de utsatte gruppene skyldes et noe svakere arbeidsmarked fra 2012 fram til i dag, samtidig som innvandringen fortsatt er høy. Ut fra situasjonen og den forventede utviklingen på arbeidsmarkedet er det sannsynlig at fattigdomsproblemene vil fortsette å øke blant de samme gruppene. Vi vil spesielt peke tendensen til redusert yrkesaktivitet blant unge og at økningen i antall unge med redusert arbeidsevne uten rettigheter i Folketrygden, trolig vil føre til økte sosialhjelpsutbetalinger for denne gruppen.

### **5.3.8 Oppsummering av utfordringene framover**

Utviklingen i 2014 viser at vi fortsatt vil stå overfor mange utfordringer knyttet til befolkningsutvikling, migrasjon, konjunkturelle og strukturelle utviklingstrekk i arbeidsmarkedet. Av de utviklingstrekkene vi har beskrevet over vil vi særlig trekke fram følgende:

- Lav oljepris og nedgang i de oljerelaterte investeringene vil føre til økt ledighet og omstillingsutfordringer på arbeidsmarkedet i flere år framover.

- Dette vil stille økte krav til NAVs gjennomføring av arbeidsrettede tjenester og tiltak til brukerne
- Økt antall personer som mister rettigheter til AAP vil øke levekårsproblemene og øke presset på økonomisk sosialstønad i tiden framover
  - Fortsatt høy arbeidsinnvandring og at mange unge blir stående uten formell utdanning vil øke konkurransen om de ufaglærte jobbene
  - Utviklingen på arbeidsmarkedet vil bidra til økte levekårsforskjeller og flere fattige særlig blant unge og unge voksne, enslige forsørgere og barnefamilier med innvandrerbakgrunn

## 5.4 NAV må jobbe langsiktig for å nå de viktigste målene

### 5.4.1 NAV skal legge til rette for å øke overgang til arbeid

NAV-reformens viktigste ambisjon er flere i arbeid og aktivitet, samtidig som vi prioriterer oppfølging av dem som har behov for mest bistand. Selv om arbeidsledigheten er lav erkjenner vi at vi burde hatt bedre resultater på å få flere i jobb – ikke minst overfor brukere som krever en ekstra oppfølgingsinnsats. Operasjonaliseringen av «Langsiktig plan for styrking av oppfølgingsarbeidet» er hovedstrategien for å øke overgangen til arbeid. Se også 5.3.4 og 5.3.5.

### 5.4.2 Brukerne skal kunne nå oss lettere og bli mer fornøyd med oss

Ekspertgruppen påpekte i sin delrapport av 15. september 2014 at vi må bli flinkere til å kommunisere med brukerne, og at vi må styrke brukermedvirkningen og brukerorienteringen i NAV. Dette vil vi følge opp bl.a. gjennom å utvikle gode og fleksible selvbetjeningsløsninger. Vi har utarbeidet en kanalstrategi som også omfatter vår relasjon til arbeidsgiverne.

### 5.4.3 Modernisering skal gi økt fleksibilitet og bedre effektivitet i ytelsesforvaltningen

I de fire neste årene vil spesialisering og første del av moderniseringsarbeidet være de viktigste tiltakene for å øke fleksibiliteten og effektiviteten i ytelsesforvaltningen. I tillegg til de øremerkede bevilgninger som legges til grunn for moderniseringsarbeidet, legges det opp til at NAV selv må bidra innenfor egne rammer for å sikre en tilstrekkelig og kvalitativt god

utvikling i moderniseringsarbeidet. Dette gjenspeiles i våre prioriteringer innenfor egen portefølje.

## 5.5 NAV skal bli bedre på å utnytte egne ressurser

### 5.5.1 Ressursfordelingen skal gjenspeile hovedprioriteringer og kompetansebehov

NAV dreier ressursbruken mer i retning av oppfølging for å bedre overgang til arbeid og vil fortsette med å gjøre dette fram mot 2019. Imidlertid må dreiningen gjøres med varsomhet slik at de oppnådde resultatene i ytelsesforvaltningen ikke faller til uakseptable nivå.

For å forbedre ressurs situasjonen ved NAV-kontorene økes fylkenes andel av NAVs samlede driftsbudsjett med 400 årsverk over en periode på fire år gjennom omprioriteringer fra andre deler av Arbeids- og velferdsetaten, herunder Arbeids- og velferdsdirektoratet. I tillegg er det et mål å frigjøre tilsvarende ressurser internt i Tjenestelinjen og benytte disse ressursene til å styrke kapasiteten på det statlige oppfølgingsområdet. Effektiv kommunikasjon med brukerne er sentralt for å realisere dette.

Både Arbeids- og velferdsdirektoratets og ekspertgruppens analyser viser at det er potensial for å frigjøre betydelige ressurser gjennom effektiv kanalbruk. Det å legge til rette for at brukerne i mindre grad kontakter NAV-kontorene for å få besvart spørsmål om f.eks. ytelser står sentralt i den sammenheng.

Arbeids- og velferdsdirektoratet vil også sette kontaktsentrene i stand til å besvare spørsmål fra brukerne, i større grad enn i dag. Dette vil gi bedret brukerservice, i tillegg til å frigjøre ressurser.

Vi viderefører implementeringen av ny ressursfordelingsmodell som tar sikte på å utjevne de store belastningsforskjellene mellom fylker/NAV-kontor.

### 5.5.2 NAV skal forbedre seg på IKT-området

Velfungerende og framtidsrettede IKT-løsninger er helt avgjørende for at NAV skal kunne ivareta samfunnsmandatet på en god måte. Selv om vi på IKT-området har vist leveranse kraft og evne til omstilling i et

svært komplekst systemlandskap, må vi likevel erkjenne at vi har et klart forbedringspotensial i måten vi jobber med utvikling på. Det er nedsatt en arbeidsgruppe for å belyse hvor forbedringspotensialet er og hvilke tiltak som eventuelt er nødvendig for å sikre optimal drift. Arbeidsgruppen er i gang og skal etter planen levere sluttrapport i mars 2015.

### **5.5.3 Organisasjonsundersøkelsen viser at NAV kan bli mer utadrettet**

NAVs ansatte har høy motivasjon og endringsvilje. Samtidig skårer vi lavt på innovasjon og læring, omverdensorientering og lederskap. Organisasjonsundersøkelsen fra høsten 2014 er et godt utgangspunkt for å kunne utnytte også de menneskelige ressursene i vår egen organisasjon bedre. Resultatene er gjennomgått grundig i alle enheter i NAV og vi har startet arbeidet med å utarbeide forbedringstiltak.

### **5.5.4 Kommunereformen vil kreve ekstra ressurser**

Demografisk utvikling, moderniseringsarbeid og generelle effektivitetskutt for offentlige etater tilsier en stadig strammere økonomisk ramme for NAV i årene framover. Videre må NAV imøtekomme stadig sterkere krav til økt kvalitet og tilgjengelighet for våre tjenester. Dette vil i seg selv være krevende å få til innenfor dagens ressursramme.

Den pågående kommunereformen vil påvirke innretningen av NAV. Den vil berøre oss både i forberedelsesfasen og i gjennomføringen av ny kommunestruktur. På kort sikt vil gjennomføringen av kommunesammenslåinger kreve store endringer i NAVs IKT-systemer. For å lette gjennomføringen, er det behov for systemendringer tidlig i reformperioden. Mot slutten av perioden vil kommunereformen legge beslag på viktig utviklingskapasitet i NAV. Dette vil kreve betydelige ressurser ut over den rammen NAV disponere pr i dag, både på IKT-området og på organisasjon.

Konsekvensene for NAVs IKT-løsninger er belyst i en egen rapport «Kommunereformen – Hvordan vil den treffe NAVs IT-systemer?» som er oversendt ASD 1. november i år. På lang sikt vil kommunereformen kunne gi NAV muligheter for en mer effektiv drift. Reformen vil trolig gi endringer i oppgavefordelingen mellom stat og kommune, samtidig som det blir større og mer robuste NAV-kontor.

Vi har etablert et kommunereformprosjekt som vil omfatte nødvendige utredninger og IKT-leveranser for perioden 2015 – 2020. Det gjelder både oppgavedeling, organisatoriske endringer og IKT-messige forhold. Foreløpige anslag tyder på ekstrakostnader om lag 350 mill. kroner i hele reformperioden fra 1.1.2016.

## 6 ÅRSREGNSKAP

### 6.1 Ledelseskommentarer til regnskapet

#### Bekreftelse

Det bekreftes at regnskapet er utarbeidet etter kontantprinsippet i tråd med Reglement for Økonomistyring, Bestemmelser om økonomistyring i staten og Bevilgningsreglement. Det er min oppfatning at regnskapet gir et dekkende bilde av NAV sine aktiviteter i 2014.

Etaten har fortsatt noen kjente mangler for å oppfylle økonomiregelverket i etatens fag- og økonomisystemer. Etaten har iverksatt kompensierende kontroller for å ivareta hensikten bak kravene. NAV tar sikte på å løse disse utfordringene i det videre arbeidet med moderniseringen og ved implementeringen av nye systemløsninger.

#### Etatens driftsregnskap 2014

Etatens totale tildelte driftsbudsjett var for 2014 på om lag 11,3 milliarder kroner (budsjettkapittel 605, post 01 og 45). Årsresultatet viste et mindreforbruk på om lag 63,3 mill. kroner i forhold til tildelt budsjett.

#### Vesentlige endringer på ytelsesområdet

I 2014 er det utbetalt 420,1 mrd. kroner for de ytelsene NAV forvalter/utbetaler. Tilsvarende tall for 2013 var 397,6 mrd. kroner, en økning på 22,5 mrd. kroner. Størst endring fra 2013 har det vært i utbetalt alderspensjon, uførepensjon, sykepenger og dagpenger som samlet har økt med 19,7 mrd. kroner. Utgiftsøkningen skyldes i all hovedsak befolkningsvekst og lønnsvekst, i tillegg til at pensjonsreformen gir merutgifter på kort sikt.

I 2014 er det utbetalt 179,2 mrd. kroner i alderspensjon, en økning på nær 14,6 mrd. kroner sammenlignet med 2013. Hovedårsakene til denne veksten er økning i antall alderspensjonister. Tall pr desember 2014 viser at antall alderspensjonister økte til 837 525 pensjonister, en økning på 37 175 sammenlignet med samme periode i 2013. Drøyt  $\frac{2}{3}$  av økningen skyldes økning i befolkningen over 67 år, mens knapt  $\frac{1}{3}$  skyldes at stadig flere i aldersgruppen 62–66 år velger å ta

ut alderspensjon. Pensjonsreformen har gitt merutgifter de første årene, fordi den har gitt mulighet til å ta ut alderspensjon allerede fra 62 år. Innsparingsselementene i reformen er små de første årene, men vil øke gradvis over tid.

Utbetaling av uførepensjon økte med nær 2,1 mrd. kroner til 63,8 mrd. kroner i 2014. Økningen skyldes økning i grunnbeløpet i folketrygden, som har gitt tilsvarende økning i uførepensjonene. Selv om antall uførepensjonister økte mot slutten av 2014, var økningen fra 2013 bare på 0,5 pst. målt som gjennomsnitt for året.

I 2014 er det betalt ut 38,3 mrd. kroner i sykepenger. Det er en økning på 1,8 mrd. kroner eller 4,8 pst i forhold til 2013. Av denne økningen stod lønns- og selssettingsveksten for om lag 1,4 mrd. kroner. Basert på sykepengestatistikk til og med 4. kvartal 2014 har det vært en økning i gjennomsnittlig utbetalte sykepengedager på 1,5 pst fra 2013 til 2014.

I dagpenger er det totalt utbetalt 11,6 mrd. kroner i 2014. Det utgjør en økning på 12,6 pst og nær 1,3 mrd. kroner sammenlignet med 2013. I samme periode har gjennomsnittlig antall dagpengemottakere økt med 9,5 pst fra 53 700 i 2013 til 58 800 i 2014.

Utbetalingene til kontantstøtte økte fra 1,2 mrd. kroner i 2013 til nær 1,4 mrd. kroner i 2014. Økningen skyldes hovedsakelig satsendringer fra og med august 2014.

I 2014 er det utbetalt nær 3,7 mrd. kroner i stønad til enslig mor eller far. Det er en nedgang på 1,6 pst sammenlignet med 2013. Nedgangen skyldes i hovedsak lavere utbetalinger av overgangsstonad.

Reduserte utbetalinger av overgangsstonad følger av en nedgang i gjennomsnittsbeholdningen av antall mottakere på 5,5 pst. Ulike skjerpelser i regelverket for overgangsstonad de senere årene forklarer en betydelig andel av nedgangen i antall mottakere.



Regnskapet for 2014 viser at det er fattet vedtak i feilutbetalingssaker på totalt 1,5 mrd. kroner samlet i feilutbetalte beløp. Feilutbetalte ytelser er saker der det er gjennomført ny vilkårsprøving og fattet vedtak om tilbakekreving. Av dette beløpet er 1,05 mrd. kroner sendt til innkreving. En betydelig andel av feilutbetalingene er allerede foreldet når vedtak om tilbakekreving foreligger. I 2014, som er første året vi har helårstall for dette, utgjorde foreldede feilutbetalinger 254 mill. kroner. Totalt er det krevd inn 656 mill. kroner i feilutbetalte ytelser i 2014, en økning på 50 mill. kroner sammenlignet med 2013.

### **Ny kontoplan**

2014 er første regnskapsåret etter innføring av standard kontoplan for statlige virksomheter i NAV. Regnskapstall for 2013 er i regnskapsoppstillingen tilpasset ny kontoplan for å kunne gi hensiktsmessig sammenligningsgrunnlag.

### **Revisjon**

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

Oslo 13. mars 2015

Joakim Lystad

## 6.2 Bevilgningsoppstilling

### 6.2.1 Bevilgningsoppstilling

Bevilgningsoppstillingen under viser en oversikt over alle tildelinger til etaten fra vårt tilhørende departement, nettoutgifter til bevilgningsregnskapet og kapitalbeholdningen for 2014. Oppstillingen er med tilhørende noter utarbeidet etter kontantprinsippet i tråd med Reglement for Økonomistyring, Bestemmelser om økonomistyring i staten og Bevilgningsreglementet.

**Tabell 9: Bevilgningsoppstilling. Tall i hele tusen kroner**

Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2014	Merutgift (-) og mindretgift
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m	21	Spesielle driftsutgifter	AB	6 250	747	5 503
601	Spesielle driftsutgifter	22	Tiltak mot ufrivillig deltid	AB	1 800	836	964
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter	AB	130 000	96 295	33 705
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	AB	587 009	447 324	139 685
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	AB	11 281 984	11 624 493	-342 509
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	AB	31 250	28 029	3 221
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	AB	244 007	232 941	11 066
605	Arbeids- og velferdsetaten	70	Tilskudd til helse- og rehabiliteringstjenester for sykmeldte, kan overføres	AB	280 293	193 311	86 982
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	AB	65 866	59 304	6 562
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	AB	201 117	186 591	14 526
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	AB	69 804	67 464	2 340
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	AB	10 890	10 890	0
634	Arbeidsmarkedstiltak	21	Evaluering, utviklingstiltak mv., kan overføres	AB	76 721	48 679	28 042
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	AB	6 085 689	5 882 994	202 695
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	AB	1 207 760	1 179 894	27 866
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Arbeids- og utdanningsreiser	AB	42 410	38 772	3 638
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	AB	43 000	25 729	17 271
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	A	85 000	86 350	-1 350
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning	A	126 600	126 123	477
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning	A	302 800	306 692	-3 892
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	1 670 000	1 667 548	2 452
667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	425 000	418 098	6 902
2541	Dagpenger, overslagsbevilgning	70	Dagpenger, overslagsbevilgning	A	11 500 000	11 597 237	-97 237
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv., overslagsbevilgning	A	760 000	789 013	-29 013
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstonad, overslagsbevilgning	A	2 470 000	2 496 276	-26 276
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn, overslagsbevilgning	A	365 000	364 223	777
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Utdanningsstonad	AB	54 000	51 592	2 408
2620	Stønad til enslig mor eller far	75	Tilskudd til flytting for å komme i arbeid	AB	300	313	-13
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Forskuttering av underholdsbidrag	AB	765 000	770 556	-5 556
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere mv., overslagsbevilgning	A	33 790 000	34 076 145	-286 145
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, overslagsbevilgning	A	1 610 000	1 605 601	4 399
2650	Sykepenger	72	Omsorgs- og pleiepenger ved barns sykdom m.m., overslagsbevilgning	A	515 000	513 782	1 218
2650	Sykepenger	73	Tilretteleggingstilskudd til tilretteleggingstiltak mv., kan overføres	AB	422 185	305 522	116 663
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, overslagsbevilgning	A	1 870 000	1 869 604	396
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, Overslagsbevilgning	A	34 750 000	34 821 562	-71 562
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstonad - overslagsbevilgning	A	345 000	347 914	-2 914
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer	AB	370 000	372 622	-2 622
2655	Uførhet	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	24 310 000	24 264 287	45 713
2655	Uførhet	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	A	37 190 000	37 074 669	115 331
2655	Uførhet	72	Særtilllegg, overslagsbevilgning	A	2 310 000	2 327 768	-17 768
2655	Uførhet	73	Foreløpig uførepensjon, overslagsbevilgning	A	0	0	0
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, overslagsbevilgning	A	115 000	106 737	8 263
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. lovgivning, overslagsbevilgning	A	62 000	55 121	6 879
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, overslagsbevilgning	A	1 800 000	1 805 607	-5 607
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, overslagsbevilgning	A	1 680 000	1 679 591	409
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	AB	142 000	145 253	-3 253
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler	AB	730 000	742 642	-12 642
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	AB	2 660 000	2 662 107	-2 107
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	AB	235 000	239 151	-4 151
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler	AB	1 210 000	1 214 457	-4 457
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater	AB	520 000	524 366	-4 366
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år	AB	55 000	3 145	51 855
2670	Alderdom	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	60 350 000	60 344 899	5 101
2670	Alderdom	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	A	113 360 000	113 329 165	30 835

2670	Alderdom	72	Ventetillegg, overslagsbevilgning	A	8 000	8 443	-443
2670	Alderdom	73	Sært tillegg, overslagsbevilgning	A	5 520 000	5 514 045	5 955
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	1 230 000	1 227 124	2 876
2680	Etterlatte	71	Tilleggs pensjon, overslagsbevilgning	A	980 000	971 927	8 073
2680	Etterlatte	72	Sært tillegg, overslagsbevilgning	A	96 000	94 843	1 157
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønning	AB	800	642	158
2680	Etterlatte	75	Stønning til barnetilsyn, overslagsbevilgning	A	7 000	6 621	379
2686	Gravferdsstønning	70	Gravferdsstønning, overslagsbevilgning	A	167 000	167 407	-407
844	Kontantstøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	1 390 000	1 382 312	7 688
845	Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	15 230 000	15 138 713	91 287
2530	Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, overslagsbevilgning	A	17 200 000	17 385 734	-185 734
2530	Foreldrepenger	71	Engangsstønning ved fødsel og adopsjon, overslagsbevilgning	A	390 000	394 354	-4 354
2530	Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, overslagsbevilgning	A	445 000	445 980	-980
2530	Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, overslagsbevilgning	A	57 000	63 257	-6 257
<b>Sum utgiftsført</b>					<b>402 011 535</b>	<b>402 031 433</b>	<b>-19 898</b>
<b>Inntekts-</b>	<b>Kapittelnavn</b>	<b>Post</b>	<b>Posttekst</b>	<b>Note</b>	<b>Samlet tildeling</b>	<b>Regnskap 2014</b>	<b>Merutgift (-) og mindretgift</b>
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	A	22 110	23 079	-969
3605	Arbeids- og velferdsetaten	2	Refusjoner m.m.	A	0	303	-303
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolkjetjenester	A	2 300	3 018	-718
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter	A	52 300	63 096	-10 796
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse av bidrag	A	20 000	20 180	-180
3605	Arbeids- og velferdsetaten	15	Refusjon arbeidsmarkedstiltak	A	0	15 521	-15 521
3605	Arbeids- og velferdsetaten	16	Refusjon fødselspenger	A	0	100 190	-100 190
3605	Arbeids- og velferdsetaten	17	Refusjon lærlinger	A	0	726	-726
3605	Arbeids- og velferdsetaten	18	Refusjon sykepenger	A	0	265 668	-265 668
3634	Arbeidsmarkedstiltak	85	Innfordring av feilutbetaling, arbeidsmarkedstiltak	A	200	502	-302
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	A	36 000	36 239	-239
3635	Ventelønn m.v.	85	Innfordring av feilutbetaling av ventelønn	A	800	338	462
5701	Diverse inntekter	2	Diverse inntekter	A	759 000	725 187	33 813
5701	Diverse inntekter	3	Hjelpemiddelsentraler m.m.	A	61 000	59 678	1 322
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	A	917 800	917 834	-34
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	A	280 000	271 048	8 952
5701	Diverse inntekter	80	Renter	A	1 700	1 282	418
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	2	Dividende	A	213 000	192 627	20 373
5705	Refusjon av dagpenger	1	Refusjon av dagpenger, statsgaranti ved konkurs	A	55 000	52 946	2 054
5705	Refusjon av dagpenger	3	Refusjon av dagpenger fra EØS-land	A	0	0	0
5705	Refusjon av dagpenger	4	Refusjon for dagpenger for grensearbeidere mv. bosatt i Norge	A	500	518	-18
<b>Sum inntektsført</b>					<b>2 421 710</b>	<b>2 749 980</b>	<b>-328 270</b>
<b>Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>							
<b>Kapitalkontoer</b>							
6000xx	Norges Bank KK /Innbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto			8 754 445 579	-8 754 445 579
6000xx	Norges Bank KK/utbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto			-459 496 495 574	459 496 495 574
7000xx	Endringer i mellomværende					0	0
<b>Sum rapportert</b>					<b>0</b>	<b>-450 742 049 995</b>	<b>450 742 049 995</b>
<b>Beholdninger i kapitalregnskapet</b>							
<b>Konto</b>	<b>Tekst</b>			<b>Note</b>	<b>2 014</b>	<b>2013</b>	<b>Endring</b>
7065	Arbeids- og velferdsetaten	0	Arbeids- og velferdsetaten		-7 046 422 327	-6 693 762 257	-352 660 070

## 6.2.2 Note A – Forklaring på samlet tildeling

Kapittel og post	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m	21	Spesielle driftsutgifter		6 250	6 250
601	Spesielle driftsutgifter	22	Tiltak mot ufrivillig deltid	1 800	0	1 800
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter		130 000	130 000
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	140 373	446 636	587 009
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	204 045	11 077 939	11 281 984
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	1 440	29 810	31 250
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	3 587	240 420	244 007
605	Arbeids- og velferdsetaten	70	Tilskudd til helse- og rehabiliteringstjenester for sykmeldte, kan overføres	71 493	208 800	280 293
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	2 126	63 740	65 866
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	9 397	191 720	201 117
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	1 144	68 660	69 804
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.		10 890	10 890
634	Arbeidsmarkedstiltak	21	Evaluering, utviklingstiltak mv., kan overføres	23 231	53 490	76 721
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	117 642	5 968 047	6 085 689
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Variert tilrettelagt arbeid, kan overføres	36 660	1 171 100	1 207 760
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Arbeids- og utdanningsreiser		42 410	42 410
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet		43 000	43 000
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning		85 000	85 000
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning		126 600	126 600
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning		302 800	302 800
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd		1 670 000	1 670 000
667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, overslagsbevilgning		425 000	425 000
2541	Dagpenger, overslagsbevilgning	70	Dagpenger, overslagsbevilgning		11 500 000	11 500 000
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv., overslagsbevilgning		760 000	760 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstonad, overslagsbevilgning		2 470 000	2 470 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn, overslagsbevilgning		365 000	365 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Utdanningsstonad		54 000	54 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	75	Tilskudd til flytting for å komme i arbeid		300	300
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Forskuttering av underholdsbidrag		765 000	765 000
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere mv., overslagsbevilgning		33 790 000	33 790 000
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, overslagsbevilgning		1 610 000	1 610 000
2650	Sykepenger	72	Omsorgs- og pleiepenger ved barns sykdom m.m., overslagsbevilgning		515 000	515 000
2650	Sykepenger	73	Tilretteleggingstilskudd til tilretteleggingstiltak mv., kan overføres	111 465	310 720	422 185
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, overslagsbevilgning		1 870 000	1 870 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, Overslagsbevilgning		34 750 000	34 750 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstonad - overslagsbevilgning		345 000	345 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer		370 000	370 000
2655	Uførhet	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning		24 310 000	24 310 000
2655	Uførhet	71	Tilleggs pensjon, overslagsbevilgning		37 190 000	37 190 000
2655	Uførhet	72	Særtillegg, overslagsbevilgning		2 310 000	2 310 000
2655	Uførhet	73	Foreløpig uførepensjon, overslagsbevilgning		0	0
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, overslagsbevilgning		115 000	115 000
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. lovgivning, overslagsbevilgning		62 000	62 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, overslagsbevilgning		1 800 000	1 800 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, overslagsbevilgning		1 680 000	1 680 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning		142 000	142 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler		730 000	730 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler		2 660 000	2 660 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester		235 000	235 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler		1 210 000	1 210 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater		520 000	520 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år		55 000	55 000
2670	Alderdom	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning		60 350 000	60 350 000

2670	Alderdom	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	113 360 000	113 360 000
2670	Alderdom	72	Ventetillegg, overslagsbevilgning	8 000	8 000
2670	Alderdom	73	Sært tillegg, overslagsbevilgning	5 520 000	5 520 000
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	1 230 000	1 230 000
2680	Etterlatte	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	980 000	980 000
2680	Etterlatte	72	Sært tillegg, overslagsbevilgning	96 000	96 000
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønad	800	800
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn, overslagsbevilgning	7 000	7 000
2686	Gravferdsstønad	70	Gravferdsstønad, overslagsbevilgning	167 000	167 000
844	Kontantstøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	1 390 000	1 390 000
845	Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	15 230 000	15 230 000
2530	Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, overslagsbevilgning	17 200 000	17 200 000
2530	Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon, overslagsbevilgning	390 000	390 000
2530	Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, overslagsbevilgning	445 000	445 000
2530	Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, overslagsbevilgning	57 000	57 000
Sum utgiftsført				724 403	
Inntekts-	Kapittelnavn	Post	Posttekst	401 287 132	402 011 535
kapittel					
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	22 110	22 110
3605	Arbeids- og velferdsetaten	2	Refusjoner m.m.	0	0
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	2 300	2 300
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter	52 300	52 300
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse av bidrag	20 000	20 000
3605	Arbeids- og velferdsetaten	15	Refusjon arbeidsmarkedstiltak	0	0
3605	Arbeids- og velferdsetaten	16	Refusjon fødselspenger	0	0
3605	Arbeids- og velferdsetaten	17	Refusjon lærlinger	0	0
3605	Arbeids- og velferdsetaten	18	Refusjon sykepenger	0	0
3634	Arbeidsmarkedstiltak	85	Innfordring av feilutbetaling, arbeidsmarkedstiltak	200	200
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	36 000	36 000
3635	Ventelønn m.v.	85	Innfordring av feilutbetaling av ventelønn	800	800
5701	Diverse inntekter	2	Diverse inntekter	759 000	759 000
5701	Diverse inntekter	3	Hjelpemiddelsentraler m.m.	61 000	61 000
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	917 800	917 800
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	280 000	280 000
5701	Diverse inntekter	80	Renter	1 700	1 700
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	2	Dividende	213 000	213 000
5705	Refusjon av dagpenger	1	Refusjon av dagpenger, statsgaranti ved konkurs	55 000	55 000
5705	Refusjon av dagpenger	3	Refusjon av dagpenger fra EØS-land	0	0
5705	Refusjon av dagpenger	4	Refusjon for dagpenger for grensarbeidere mv. bosatt i Norge	500	500
Sum inntektsført				2 421 710	2 421 710

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

Kapittel	Post	Stikkord	Merutgift (-)/ mindreutgift	Belastnings- fullmakt utgiftsført av andre	Merutgift (-)/ mindreutgift etter belastnings- fullmakt	Refusjon lønn	Mer- inntekter ift. Fullmakt	Omdispo- nering mellom poster	Overskri- delse og innsparing	Sum grunnlag for overføring	Maks overførbart beløp*	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
601	21		5 503									
601	22	Belastningsfullmakt	964									
604	21	kan overføres	33 705								33 705	33 705
604	45	kan overføres	139 685								139 685	139 685
605	1		-342 509			382 105	12 663			52 259	553 897	52 259
605	21		3 221				303			3 524	1 491	1 491
605	45	kan overføres	11 066								244 007	11 066
605	70		86 982								280 293	86 982
621	21		6 562	38 203	6 562						3 187	3 187
621	63	kan overføres	14 526	147 776	14 526						191 720	14 526
621	70	kan overføres	2 340								68 660	2 340
621	74		0								0	0
634	21	kan overføres	28 042								76 721	28 042
634	76	kan overføres	202 695								6 085 689	202 695
634	77	kan overføres	27 866								1 207 760	27 866
634	78		3 638								42 410	3 638
634	79		17 271								43 000	17 271
646	71	belastningsfullmakt										
646	73	belastningsfullmakt										
720	70	belastningsfullmakt										
732	77	belastningsfullmakt										
2620	73		2 408								54 000	2 408
2620	75		-13								300	0
2620	76		-5 556								765 000	0
2650	73	kan overføres	116 663								422 185	116 663
2651	72		-2 622								370 000	0
2661	73		-3253								142 000	0
2661	74		-12 642								730 000	0
2661	75		-2 107								2 660 000	0
2661	76		-4151								235 000	0
2661	77		-4 457								1 210 000	0
2661	78		-4 366								520 000	0
2661	79		51 855								55 000	51 855
2680	74		158								800	158
2711	70	belastningsfullmakt										
2711	71	belastningsfullmakt										
2711	72	belastningsfullmakt										
2711	76	belastningsfullmakt										
2751	70	belastningsfullmakt										
2751	71	belastningsfullmakt										
2751	72	belastningsfullmakt										
2752	70	belastningsfullmakt										
2752	71	belastningsfullmakt										
2755	62	belastningsfullmakt										
2755	70	belastningsfullmakt										
2755	71	belastningsfullmakt										
2755	72	belastningsfullmakt										
2755	73	belastningsfullmakt										
2755	75	belastningsfullmakt										
2756	70	belastningsfullmakt										
2790	70	belastningsfullmakt										

3720	3	belastningsfullmakt		
3720	5	belastningsfullmakt		
3605	1		-969	-969
3605	2		-303	-303
3605	4		-718	-718
3605	5		-10 796	-10 796
3605	6	merinntektsfullmakt	-180	-180
3605	15	fullmakt til å bruke refusjoner	-15 521	-15 521
3605	16	fullmakt til å bruke refusjoner	-100 190	-100 190
3605	17	fullmakt til å bruke refusjoner	-726	-726
3605	18	fullmakt til å bruke refusjoner	-265 668	-265 668

Stikkordet "kan overføres"

Mottatte belastningsfullmakter

Belastningsfullmakter utgiftsført av andre virksomheter og merutgift (-)/mindreutgift etter belastningsfullmakt

Fullmakt til å bruke refusjoner av lønnsutgifter til å overskride utgifter

Mulig overførbart beløp

## 6.3 Artskontooppstilling

### 6.3.1 Artskontorapportering

Artskontooppstilling under viser etatens regnskap fordelt etter standard kontoplan. Oppstillingen er med tilhørende noter utarbeidet etter kontantprinsippet i tråd med Reglement for Økonomistyring, Bestemmelser om økonomistyring i staten og Bevilgningsreglement.

**Tabell 10: Artskontorapportering. Tall i hele tusen kroner.**

Beskrivelse	Note	31.12.14	31.12.13
<b>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Innbetalinger fra gebyrer	1	-43 259	-45 301
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	-12 547	-6 198
Salgs- og leieinnbetalinger	1	-9 203	-42 291
Andre innbetalinger	1	-314 444	-218 609
Innbetaling av finansinntekter	1	-265	-302
Sum driftsinntekter		-379 719	-312 701
<b>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter	2	8 435 366	7 934 463
Offentlige refusjoner vedrørende lønn	2	-383 630	-360 046
Utbetalt til investeringer	3	139 254	-
Andre utbetalinger til drift	4	4 158 904	4 241 939
Utbetaling av finansutgifter	5	1 547	1 580
Sum driftsutgifter		12 351 441	11 817 936
<b>Netto rapporterte utgifter til drift og investeringer</b>		<b>11 971 722</b>	<b>11 505 236</b>
<b>Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</b>			
Innbetalinger innkrevingsvirksomhet	6	-1 961 551	-1 896 021
Andre overføringer til staten	7	-975 782	-885 768
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten		-2 937 333	-2 781 789
<b>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>			
Utbetaling av tilskudd og stønader	8	420 096 880	397 638 587
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		420 096 880	397 638 587
<b>Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</b>			
5700 Folketrygdens inntekter - Arbeidsgiveravgift	9	-928 426	-879 983
5309 Tilfeldige inntekter (gruppeliv m.m.)	9	-2 154	-2 303
Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler		-930 580	-882 286
<b>Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		<b>428 200 689</b>	<b>405 479 748</b>
<b>Oversikt over mellomværende med statskassen</b>			
<b>Eiendeler og gjeld</b>			
Fordringer egne ansatte	10	6 274	6 191
Fordringer innkrevingsvirksomhet	11	4 868 599	4 435 227
Fordringer ytelser under revurdering	12	350 035	456 247
Fordringer ytelser under revurdering foreldet	12	182 904	177 440
Fordringer AFP/PTS/tilleggspensjoner	13	393 647	595 858
Andre fordringer	14	23 004 701	21 883 953
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	15	24 629	20 982
Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte	16	-289 722	-277 403



Skyldige offentlige avgifter	17	-10 520	-6 698
Leverandørgjeld	18	-699 801	-84 355
Annen gjeld knyttet til drift	19	-5 432	-9 727
Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	20	-7 169 333	-7 028 377
Interne avregninger	21	-4 808 384	-5 085 057
<b>Sum mellomværende med statskassen</b>		<b>15 847 597</b>	<b>15 084 282</b>

### 6.3.2 Prinsippnote

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

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

2014 er første regnskapsåret etter innføring av standard statlig kontoplan i NAV. I artskontooppstillingen er sammenligningstall fra 2013 omarbeidet etter ny kontoplan. 2013-tallene er derfor ikke direkte sammenlignbare med regnskapsoppstillinger fra tidligere år.

#### Interne avregninger:

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

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

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

#### Finansinntekter- og utgifter:

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

#### Omløpsmidler og gjeld:

Omløpsmidlene er vurdert til pålydende, og forfaller i hovedsak innen ett år. Unntaket kan være bidragsfordringer, ytelser under revurdering og fordringer knyttet til tilbakekreving. Ytelser under revurdering er en midlertidig postering mens saksbehandling av eventuell tilbakekreving pågår.

Uerholdelige krav er fordringer som NAV har forsøkt innkrevd etter § 30 i loven om innkreving av underholdsbidrag. Uerholdelige fordringer blir registrert i kunderskontroen, men blir ikke balanseført i hovedboka.

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

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

#### **Innkrevingsvirksomhet:**

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

#### **Tilskuddsforvaltning:**

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. I resultatoppstillingen blir disse framstilt under tilskuddsforvaltning.

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

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

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

### 6.3.3 Note 1 – Driftsinntekter

	31.12.14	31.12.13
Fastsettelsesgebyr	-20 180	-22 924
Administrasjonsvederlag	-23 079	-22 377
Innbetalinger fra gebyrer	-43 259	-45 301
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	-11 532	
Tilskudd fra EU	-68	
Tilskudd fra kommunale og fylkeskommunale etater	-947	
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer <sup>1)</sup>	-12 547	-6 198
Inntekter tolketjenester	-3 018	-3 651
Leieinntekter	-4 444	-38 641
Salgsinntekter	-1 741	0
Salgs- og leieinnbetalinger	-9 203	-42 291
Refusjon lønn fra kommunene	-124 382	-98 374
Andre refusjoner fra kommunene	-146 754	-115 050
Andre driftsinntekter	-43 309	-5 185
Andre innbetalinger	-314 444	-218 609
Renteinntekter	-259	-302
Valutagevinst	-7	0
Innbetaling av finansinntekter	-265	-302
<b>Sum driftsinntekter</b>	<b>-379 719</b>	<b>-312 701</b>

1) Har ikke grunnlag for splitting på grupper i regnskapet for 2013. Skyldes omlegging av kontoplan fra 2013 til 2014.

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

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

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

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

Størstedelen av andre driftsinntekter i 2014 gjelder inntekter for tjenester NAV utfører etter avtale med Helfo. I 2013 ble disse inntektene ført på kapittel 5701 og framkommer i note 7 som andre overføringer til staten. Dette er hovedårsaken til økningen i andre driftsinntekter fra 2013 til 2014.

### 6.3.4 Note 2 – Lønn, sosiale utgifter og refusjoner vedrørende lønn

	31.12.14	31.12.13
Lønninger	6 675 939	6 325 439
Arbeidsgiveravgift	900 485	850 259
Pensjonsutgifter	768 918	683 724
Sykepenger og andre refusjoner	-383 630	-360 046
Andre ytelser	90 023	75 041
<b>Sum lønn, sosiale utgifter og refusjoner</b>	<b>8 051 736</b>	<b>7 574 418</b>
<b>Antall ansatte pr desember</b>	<b>14 500</b>	<b>14 463</b>
<b>Gj.sn. antall ansatte</b>	<b>14 587</b>	<b>14 307</b>
<b>Antall utlønnede årsverk pr desember</b>	<b>13 486</b>	<b>13 458</b>
<b>Gj.sn antall utlønnede årsverk</b>	<b>13 544</b>	<b>13 258</b>

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

NAV betaler pensjonspremie til Statens Pensjonskasse (SPK), og kostnad til premie er dekket av NAV sin bevilgning. Premien beregnes ut i fra lønnsutgiftene. Arbeidsgiverandelen av pensjonspremien er 12,35 % i 2014. I 2013 var premiesatsen 11,28 %. Premien faktureres etterskuddsvis i 6 terminer pr år.

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

### 6.3.5 Note 3 – Utbetalt til investeringer

	31.12.14	31.12.13 <sup>1)</sup>
Programvare over 30.000	53 033	
Inventar over 30.000	15 682	
Datamaskiner over 30.000	58 319	
Andre utgiftsførte investeringer	12 220	
<b>Sum utbetalt til investeringer</b>	<b>139 254</b>	

1) Tall for 2013 inngår i note 4, da grensen på kr 30 000 ble innført med ny kontoplan fra 2014

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

### 6.3.6 Note 4 – Andre utbetalinger til drift

	<b>31.12.14</b>	<b>31.12.13</b>
Kostnader lokaler	1 159 148	1 183 709
Leie maskiner, inventar o.l.	43 595	101 548
Verktøy, inventar og driftsmaterialer under 30.000 <sup>1)</sup>	87 650	292 185
Reparasjoner og vedlikehold	413 936	388 083
Kjøp av fremmede tjenester	1 618 347	1 462 337
Kontorkostnader, trykksak o.l.	248 224	193 695
Telefon, porto o.l.	342 492	347 229
Kostnader transportmidler	14 747	14 583
Kostnader og godtgjørelse for reise, diett, bil o.l.	158 393	206 356
Salg, reklame og representasjon	3 841	4 447
Annen kostnad	68 531	47 766
<b>Sum andre utbetalinger til drift</b>	<b>4 158 904</b>	<b>4 241 939</b>

1) Tall for 2013 inneholder i tillegg utgifter som i 2014 er gruppert i note 3

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

Kjøp av fremmede tjenester omfatter utgifter knyttet til blant annet tjenestekjøp for drift, forvaltning og utvikling av datasystemer, vikartjenester, konsulentbistand og kommunalt tjenestekjøp. Nedenfor er utgiftene til fremmede tjenester gruppert etter hovedområder.

<b>Hovedområder</b>	<b>31.12.14</b>	<b>31.12.13</b>
Store prosjekter (reformer) med separat bevilgning (kapittel 604)	449 227	412 133
<i>Modernisering</i>	<i>100 755</i>	<i>355 410</i>
<i>Uførefor reformen</i>	<i>348 472</i>	<i>56 723</i>
Sentralt styrte prosjekter utenom reformer	299 513	162 297
Forvaltningskontrakter for IKT-Systemer	305 452	286 186
Generell støtte til IKT-avdelingen	229 187	278 690
Andre konsulent tjenester	171 376	147 170
Kommunalt tjenestekjøp	54 716	63 769
Tjenester knytt til hjelpemiddelområdet m.m.	108 877	112 091
<b>Sum fremmede tjenester</b>	<b>1 618 347</b>	<b>1 462 337</b>

### 6.3.7 Note 5 – Utbetalinger av finansutgifter

	31.12.14	31.12.13
Renter og gebyr	1 335	1 236
Forsinkelsesrenter skatt	28	160
Valutadifferanser	184	183
<b>Sum utbetalinger av finansutgifter</b>	<b>1 547</b>	<b>1 580</b>

Finanskostnader er valutadifferanser knyttet til betalinger utland og forsinkelsesrenter. Forsinkelsesrenter gjelder alle typer forsinkelsesrenter (morarenter), purregebyr, tilleggsavgifter, inkassosalær og andre typer utgifter i forbindelse med for sent betalte regninger, og gjelder både ytelses- og driftsutgifter. Unntak er morarenter på erstatningsutbetalinger ved saksbehandlingsfeil. Disse utgiftene fremkommer i resultatoppstillingen under Jus-  
 tisdepartementet jfr. note 8.

### 6.3.8 Note 6 – Innbetalinger innkreivingsvirksomhet

	31.12.14	31.12.13
Innkreivning offentlig bidragskrav forskudd	-271 048	-299 620
Innkreivning rente – og gebyrkrav	-23 570	-22 749
Innkreivning tvangsbøter	-12 387	-72 227
Innkreivning feilutbetalinger <sup>1)</sup>	-656 459	-605 609
Innkreivning billån/næringslån	-24 722	-5 328
Innkreivning egenandel aktivitetshjelpemidler over 26 år	-626	0
Innkreivning lønnsgarantiordning	-54 387	-54 894
Innkreivning Yrkesskadeforsikring	-917 834	-835 084
Innkreivning EØS dagpengekrav	-518	-509
<b>Sum innbetalinger innkreivingsvirksomhet</b>	<b>-1 961 551</b>	<b>-1 896 021</b>

1) Av summen utgjør HELFO 2 875 i 2014 og 1 327 i 2013

Sum innbetalinger innkreivingsvirksomhet er resultatførte innbetalinger til Staten. NAV har i tillegg andre innbetalinger som ikke blir resultatført, men som blir innkreivd på vegne av tredjepart. Dette gjelder følgende innbetalinger:

	31.12.14	31.12.13
Innkreivning bidrag privat	-1 884 822	-1 922 003
Innkreivning på vegne av andre	-3 805	-4 014
Innkreivning AFP etteroppgjør	-61 273	-57 247
Innkreivning AFP alle ordninger	-2 427 000	-2 984 233
Innkreivning Pensjonstrygden for sjømenn	-363 878	-1 044 520
Innkreivning tilleggspensjon kommuner	-48 885	-46 642
<b>Sum balanseførte innbetalinger</b>	<b>-4 789 663</b>	<b>-6 058 659</b>

Innkreivning tvangsbøter er redusert sammenlignet med samme tid i fjor. Dette skyldes at ordningen for ileggelse av gebyr for manglende sykefraværsoppfølging opphørte fra 4.3.2014.

Innkreivning billån har hatt en økning på drøyt 19 mill. kroner i år i forhold til i fjor. Økningen skyldes omlegging og økt fokus på innkreivning av billån fra høsten 2013.

Innkrevning av egenandel for aktivitetshjelpemidler over 26 år er en ny kravtype mottatt høsten 2014. Det er derfor denne har saldo på 0 pr. 31.12.2013.

Innbetalinger som gjelder innkreving bidrag privat og innkreving GFF (Garantikassen for fiskere) og SED saker (innkreving på vegne av utenlandske myndigheter) er videreformidling av innbetalinger.

Innkrevning AFP etteroppgjør skjer på grunnlag av en årlig kontroll mot arbeidsinntekten som mottaker av AFP har oppgitt i tillegg til pensjonen. NAV krever tilbake AFP dersom faktisk arbeidsinntekt overstiger oppgitt forventet inntekt med mer enn 15 000 kroner.

Avtalefestet pensjon (AFP) og tilleggspensjoner kommuner er innkreving av refusjoner som følge av utbetalinger NAV utfører på vegne av andre. Innkreving av AFP alle ordninger er endret som følge av at AFP ordningene er endret. AFP Privat er en ny ordning i privat sektor for de som har tatt ut pensjon etter 1.1.2011. AFP er endret fra en tidsbegrenset pensjonsordning mellom 62 og 67 år, til et livsvarig påslag (tillegg) til fleksibel pensjon. Samlet innbetaling på AFP-ordningene er redusert fra 2013 til 2014. 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.

Fakturering av Pensjonstrygden for sjømenn (PTS) er redusert i 2014 da PTS selv har overtatt utbetalingen fra mai 2014.

### 6.3.9 Note 7 – Andre overføringer til staten

	31.12.14	31.12.13
Trygder og pensjonspremier	-975 703	-868 630
Andre inntekter	-79	-17 138
<b>Sum andre overføringer til staten</b>	<b>-975 782</b>	<b>-885 768</b>

Trygder og pensjonspremier omfatter blant annet folketrygdavgift for visse trygdeytelser, premie fra selvstendig næringsdrivende til frivillig sykelønnsordning, frivillig forsikring for yrkesskade og produktavgift i fiskerinæringen. Endringen fra 2013 til 2014 skyldes i all hovedsak økt produktavgift i fiskerinæringen.

Andre inntekter i 2013 skriver seg fra inntekter fra Helfo for tjenester som NAV utfører etter avtale med Helfo. I 2013 ble disse inntektene inntektsført på kapittel 5701. I 2014 er disse inntektene ført som andre driftsinntekter på kapittel 3605, jfr. note 1.

### 6.3.10 Note 8 – Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.14	31.12.13
Inntekter Folketrygden	14 752	15 193
Arbeidsgiveravgift	0	2
Diverse inntekter <sup>1)</sup>	-5 659	-1 531
Inntekter hjelpemidler	-34 955	-39 236
Refusjoner og feilutbetalinger arbeidsmarkedstiltak	-502	-334
Refusjon og feilutbetalinger ventelønn	-36 281	-42 807
Innbetalt dividende på statsgaranti for lønnskrav ved konkurs	-191 186	-163 143
<b>Inntekter ytelsesforvaltning</b>	<b>-253 831</b>	<b>-231 857</b>
Utredningsvirksomhet, forskning m.m. <sup>2)</sup>	0	16 171

<b>Programkategori 09.00 Administrasjon</b>	<b>0</b>	<b>16 171</b>
Andre utgifter	47	433
Tilskudd til organisasjoner, privatpersoner og bedrifter	1 038	300
Tilskudd til helse- og rehabiliteringstjenester for sykmeldte	193 311	209 394
<b>Programkategori 09.10 Administrasjon av arbeids- og velferdspolitikken <sup>3)</sup></b>	<b>194 396</b>	<b>210 126</b>
Spesielle driftsutgifter	1 459	272
Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte	38 317	40 630
Frivillig arbeid	67 371	57 331
Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	10 845	10 485
<b>Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering <sup>4)</sup></b>	<b>117 992</b>	<b>108 718</b>
<b>Programkategori 09.20 Tiltak for bedre levekår mv.</b>	<b>117 992</b>	<b>108 718</b>
Forsøk, utviklingstiltak mv.	40 641	51 343
Tiltak for arbeidssøkere	5 882 994	6 158 827
Varig tilrettelagt arbeid	1 179 894	1 016 870
Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	36 636	29 366
Funksjonsassistanse i arbeidslivet	25 729	0
<b>Arbeidsmarkedstiltak <sup>5)</sup></b>	<b>7 165 893</b>	<b>7 256 406</b>
Driftsutgifter	86 350	111 233
<b>Ventelønn</b>	<b>86 350</b>	<b>111 233</b>
<b>Programkategori 09.30 Arbeidsmarked</b>	<b>7 252 242</b>	<b>7 367 639</b>
<b>Pionerdykkere i Nordsjøen</b>	<b>567 211</b>	<b>0</b>
<b>Programkategori 09.40 Arbeidsmiljø og sikkerhet</b>	<b>567 211</b>	<b>0</b>
Tilskudd, militære	126 123	143 990
Tilskudd, sivile	306 692	346 325
<b>Krigspensjon</b>	<b>432 815</b>	<b>490 315</b>
Tilskudd	1 667 548	1 921 014
<b>Avtalefestet pensjon (AFP)</b>	<b>1 667 548</b>	<b>1 921 014</b>
Tilskudd	418 098	410 625
<b>Supplerende stønad til personer over 67 år</b>	<b>418 098</b>	<b>410 625</b>
<b>Programkategori 09.60 Kontantytelser</b>	<b>2 518 461</b>	<b>2 821 955</b>
Overgangsstonad	2 496 276	2 555 597
Stønad til barnetilsyn	364 223	363 858
Utdanningsstonad	51 592	55 990
Tilskudd til flytting for å komme i arbeid	313	256
Forskuttering av underholdsbidrag	770 556	768 817
<b>Stønad til enslig mor eller far</b>	<b>3 682 961</b>	<b>3 744 518</b>
<b>Programkategori 29.20 Enslige forsørgere</b>	<b>3 682 961</b>	<b>3 744 518</b>
Sykepenger for arbeidstakere mv.	34 076 145	32 423 453
Sykepenger for selvstendige	1 605 601	1 620 621
Omsorgs- og pleiepenger ved barns sykdom m.m.	513 782	527 657
Tilskudd til tilretteleggingstiltak mv.	305 522	263 591
Feriepenger av sykepenger	1 869 604	1 781 780
<b>Sykepenger</b>	<b>38 370 655</b>	<b>36 617 102</b>
Arbeidsavklaringspenger	34 821 562	35 730 075
Tilleggsstonad	347 914	392 993
Legeerklæringer	36 473	29 599
<b>Arbeidsavklaringspenger <sup>6)</sup></b>	<b>35 205 949</b>	<b>36 152 667</b>



Grunnpensjon	24 264 287	23 426 731
Tilleggspensjon	37 074 669	35 929 958
Sært tillegg	2 327 768	2 238 181
Foreløpig uførestønad	0	-27 651
Menerstatning ved yrkesskade	106 737	108 131
Yrkesskadetrygd gml. lovgivning	55 121	62 814
<b>Uførhet</b>	<b>63 828 582</b>	<b>61 738 164</b>
<b>Programkategori 29.50 Inntektssikring ved sykdom, arbeidsavklaring og uførhet</b>	<b>137 405 186</b>	<b>134 507 934</b>
Grunnstønad	1 805 607	1 765 065
Hjelpestønad	1 679 591	1 689 862
Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	145 253	132 315
Tilskudd til biler	742 642	765 998
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	2 661 624	2 555 206
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	236 791	219 061
Ortopediske hjelpemidler	1 187 286	1 079 226
Høreapparater	524 366	355 887
Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år <sup>7)</sup>	3 683	0
<b>Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler m.v.<sup>8)</sup></b>	<b>8 986 843</b>	<b>8 562 619</b>
<b>Programkategori 29.60 Kompensasjon for merutgifter ved nedsatt funksjonsevne mv.</b>	<b>8 986 843</b>	<b>8 562 619</b>
Grunnpensjon	60 344 899	56 248 725
Tilleggspensjon	113 329 165	102 368 780
Ventetillegg	8 443	12 718
Sært tillegg, pensjonstillegg mv.	5 514 045	5 971 854
<b>Alderdom</b>	<b>179 196 552</b>	<b>164 602 078</b>
<b>Programkategori 29.70 Alderdom</b>	<b>179 196 552</b>	<b>164 602 078</b>
Grunnpensjon	1 227 124	1 292 842
Tilleggspensjon	971 927	1 043 547
Sært tillegg	94 843	104 563
Utdanningsstønad	642	823
Stønad til barnetilsyn	6 621	6 920
<b>Etterlatte</b>	<b>2 301 157</b>	<b>2 448 695</b>
Gravferdsstønad	167 407	178 757
<b>Gravferdsstønad</b>	<b>167 407</b>	<b>178 757</b>
<b>Programkategori 29.80 Forsørgertap mv.</b>	<b>2 468 565</b>	<b>2 627 452</b>
Dagpenger	11 597 237	10 300 581
<b>Dagpenger</b>	<b>11 597 237</b>	<b>10 300 581</b>
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv	789 013	836 160
<b>Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv</b>	<b>789 013</b>	<b>836 160</b>
<b>Programkategori 33.30 Arbeidsliv</b>	<b>12 386 250</b>	<b>11 136 741</b>
<b>Sum Arbeids- og sosialdepartementets område</b>	<b>354 522 828</b>	<b>335 474 093</b>
Tilskudd	1 382 312	1 210 693
<b>Kontantstøtte <sup>9)</sup></b>	<b>1 382 312</b>	<b>1 210 693</b>
Tilskudd	15 138 713	15 190 248
<b>Barnetrygd <sup>9)</sup></b>	<b>15 138 713</b>	<b>15 190 248</b>
<b>Programkategori 11.10 Tiltak for familie, likestilling og ikke-diskriminering</b>	<b>16 521 025</b>	<b>16 400 941</b>
Foreldrepenger ved fødsel	17 385 734	16 259 960
Engangsstønad ved fødsel og adopsjon	394 354	351 282

Feriepenger av foreldrepenger	445 980	429 198
Foreldrepenger ved adopsjon	63 257	67 014
<b>Foreldrepenger <sup>9)</sup></b>	<b>18 289 325</b>	<b>17 107 454</b>
<b>Programkategori 28.50 Stønad ved fødsel og adopsjon</b>	<b>18 289 325</b>	<b>17 107 454</b>
<b>Sum Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets område</b>	<b>34 810 350</b>	<b>33 508 396</b>
Tilskudd	90 000	102 000
<b>Stønad under arbeidsledighet til fiskere og fangstmenn <sup>9)</sup></b>	<b>90 000</b>	<b>102 000</b>
<b>Programkategori 33.40 Arbeidsliv – Folketrygden</b>	<b>90 000</b>	<b>102 000</b>
<b>Sum Nærings- og fiskeridepartementets område</b>	<b>90 000</b>	<b>102 000</b>
Psykologhjelp	1 680	1 645
Tannbehandling	33 894	24 984
<b>Spesialisthelsetjeneste mv. <sup>9)</sup></b>	<b>35 574</b>	<b>26 629</b>
<b>Programkategori 30.10 Spesialisthelsetjenester mv.</b>	<b>35 574</b>	<b>26 629</b>
Egenandelstak 1	0	2
Egenandelstak 2	5	8
<b>Refusjon av egenbetaling <sup>9)</sup></b>	<b>5</b>	<b>10</b>
Allmennlegehjelp	178 098	170 565
Fysioterapi	29 950	29 159
Kiropraktorbehandling	2 403	1 925
<b>Helsetjenester i kommunene mv. <sup>9)</sup></b>	<b>210 451</b>	<b>201 649</b>
<b>Programkategori 30.50 Legehjelp, legemidler mv.</b>	<b>210 455</b>	<b>201 659</b>
Bidrag	4	3
<b>Andre helsetiltak <sup>9)</sup></b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Programkategori 30.90 Andre helsetiltak</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Sum Helse- og omsorgsdepartementets område</b>	<b>246 034</b>	<b>228 291</b>
Erstatningsansvar m.m.	1 552	1 350
<b>Statens erstatningsansvar og Stortingets rettsferdsvederlagsordning <sup>9)</sup></b>	<b>1 552</b>	<b>1 350</b>
<b>Programkategori 06.70 Fri rettshjelp, erstatninger, konfliktråd m.m.</b>	<b>1 552</b>	<b>1 350</b>
<b>Sum Justis- og beredskapsdepartementets område</b>	<b>1 552</b>	<b>1 350</b>
<b>HELFO <sup>9)</sup></b>	<b>30 426 116</b>	<b>28 324 458</b>
<b>Sum tilskudd</b>	<b>420 096 880</b>	<b>397 638 587</b>

1) Regnskapstillene er ekskl HELFO sine inntekter på kap 5701 post 02, disse framkommer i notelinjen under HELFO

2) Gjelder føringar på kap 601 og kto 87\*

3) Gjelder føringar på kap 605 og kto 87\*

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

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

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

7) Regnskapstillene er ekskl innbetalt egenandel aktivitetshjelpemidler på kap 2651 post 79, disse framkommer i note 6

8) Regnskapstillene er ekskl HELFO sine utgifter på kap 2661 post 75 og 77, disse framkommer i notelinjen 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 på i tråd med tildelingsbrev 2014 fra Arbeids- og sosialdepartementet (ASD), og regnskapsførte beløp på de kapitler og poster NAV har fått belastningsfullmakter på av andre departementer.

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

- Utbetaling av tjenestepensjon på vegne av Statens Pensjonskasse

- Utbetaling av stønadsmidler på vegne av Helseøkonomiforvaltningen underlagt Helse- og omsorgsdepartementet.

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

### 6.3.11 Note 9 – Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler

	31.12.14	31.12.13
Folketrygdens inntekter – Arbeidsgiveravgift kap 5700	-928 426	-879 983
Tilfeldige inntekter (gruppeliv m.m.) kap 5309	-419	-520
Tilfeldige inntekter fra tidligere år <sup>1)</sup>	-1 735	-1 782
<b>Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</b>	<b>-930 580</b>	<b>-882 286</b>

1) Av summen gjelder 981 i 2014 og 1177 i 2013 HELFO

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

### 6.3.12 Note 10 – Fordringer egne ansatte

	31.12.14	31.12.13
Lønnslån	5 914	5 875
Forskudd lønn	273	223
Lønn til innfordring	87	92
<b>Sum fordringer egne ansatte</b>	<b>6 274</b>	<b>6 191</b>

### 6.3.13 Note 11 – Fordringer innkreivingsvirksomhet

	31.12.14	31.12.13
Bidrag privat krav	1 076 546	1 016 431
Bidrag offentlig krav	1 208 382	1 244 271
Innkrevning rente- og gebyrkrav	101 037	94 296
Innkrevning krav tvangsbøter	6 841	24 410
Innkrevning krav feilutbetalinger	2 300 956	1 899 934
Innkrevning krav billån/næringslån	21 428	5 823
Innkrevning lønnsgarantikrav	79 515	80 353
Innkrevning av krav på vegne av andre	7 927	7 054
Innkrevning Yrkesskaderefusjon	65 236	61 407
Innkrevning EØS dagpengekrav	730	1 248
<b>Sum utestående innkreivning ekskl. uerholdelig</b>	<b>4 868 599</b>	<b>4 435 227</b>
Uerholdelig innkreivingsvirksomhet	687 518	689 036
<b>Totalt utestående krav inkl. uerholdelig</b>	<b>5 556 117</b>	<b>5 124 263</b>

Fordringer innkreivingsvirksomhet er innkreivning av blant annet bidragsfordringer og feilutbetalte ytelser. Fordringene blir fakturert og videre tvangsinnkrevd der det er hjemmel for det, dersom innbetaling ikke skjer frivillig

Fordringene er eksklusive uerholdelige krav. Sum uerholdelig krav utgjør 687,5 mill. kroner. Av dette er 606 mill. kroner bidragsfordringer og 81,5 mill. kroner gjelder feilutbetalte ytelser. Uerholdelige fordringer blir registrert i kundereskontroen, men blir ikke balanseført i hovedboken.

Innkrevning krav tvangsbøter er redusert sammenlignet med samme tid i fjor. Dette skyldes at ordningen for ileggelse av gebyr for manglende sykefraværsoppfølging opphørte fra 4.3.2014.

Innkrevningen av billån ble lagt om høsten 2013 og har ført til økningen av utestående billån.

### 6.3.14 Note 12 – Fordringer ytelser under revurdering

	31.12.14	31.12.13
Revurdert, Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	3 155	2 507
Revurdert, Barnetrygd	29 290	33 959
Revurdert, Kontantstøtte	2 985	1 590
Revurdert, Yrkesskade	0	8
Revurdert, Grunn- og hjelpestønad	2 502	2 788
Revurdert, Pensjon	156 353	214 393
Pensjon, manglende korrigering av tilbakekrevingsvedtak <sup>1)</sup>	74 140	117 501
Revurdert, Enslig forsørger	56 060	48 245
Revurderte Sykepenges	16 177	23 652
Revurderte Foreldrepenges	9 221	11 255
Revurderte Andre ytelser Infotrygd	152	349
<b>Sum fordringer ytelser under revurdering</b>	<b>350 036</b>	<b>456 248</b>
Antatt foreldet barnetrygd	6 610	9 040
Antatt foreldet kontantstøtte	261	168
Antatt foreldet grunn og hjelpestønad	615	0
Antatt foreldet pensjon	170 371	156 589
Antatt foreldet enslige forsørgere	5 047	11 643
<b>Sum antatt foreldet</b>	<b>182 904</b>	<b>177 440</b>
<b>Sum fordringer ytelser under revurdering inkl. antatt foreldet</b>	<b>532 940</b>	<b>633 688</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.

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

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

Regnskapet for ytelser under revurdering viser ved utgangen av 2014 533 mill. kroner og er fordelt på 14 210 saker. Tilsvarende tall for 2013 var 634 mill. kroner fordelt på 21 148 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, jfr. foreldelseslovens § 2. Beløpet som med stor sannsynlighet er foreldet før vedtak i ny vilkårsprøving foreligger blir

synliggjort i balansen. I 2014 utgjør det nær 183 mill. kroner, tilsvarende tall for 2013 var 177 mill. kroner, jfr. oppstilling ovenfor.

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 213 mill. kroner ved utgangen av 2014 og 346 mill. kroner ved utgangen av 2013. Beregningen baserer seg på antall saker til behandling for mulig feilutbetaling og gjennomsnittlig vedtaksbeløp. Antall saker til behandling har gått ned fra 7 695 i 2013 til 3 871 i 2014. Gjennomsnittlig vedtaksbeløp har økt fra 45 000 kroner i 2013 til 55 000 kroner i 2014.

Pr 31.12 2014 utgjør regnskapsført saldo og beregnet beløp på ytelser under revurdering totalt 746 mill. kroner. Tilsvarende tall for 2013 var 980 mill. kroner.

### 6.3.15 Note 13 – Fordringer AFP/PTS/tilleggspensjoner

	31.12.14	31.12.13
Innkrevning AFP etteroppgjør	16 017	30 040
Innkrevning AFP alle ordninger	369 523	466 082
Innkrevning Pensjonstrygden for sjømenn	-177	91 962
Innkrevning tilleggspensjon kommuner	8 284	7 774
<b>Sum fordringer knyttet til AFP/PTS/tilleggspensjoner</b>	<b>393 647</b>	<b>595 858</b>

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

Fra mai 2014 foretar Pensjonstrygden for sjømenn (PTS) utbetaling selv og NAV skal ikke lenger kreve inn disse. Kreditposten pr 31.12.2014 skyldes kreditnota som er under arbeid.

### 6.3.16 Note 14 – Andre fordringer

	31.12.14	31.12.13
Andre fordringer knyttet til utviklingstiltak og Arbeids- og velferdsetaten	77 511	68 538
Andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltning <sup>1)</sup>	33 169	37 355
Fordringer SPK	22 894 021	21 778 060
<b>Sum andre fordringer</b>	<b>23 004 701</b>	<b>21 883 953</b>

1) Av summen gjelder om lag 25 000 i 2014 og 27 000 i 2013 HELFO

Andre fordringer knyttet til Arbeids- og velferdsetaten består i hovedsak av utestående syke- og foreldrepenger, fordringer kommuner og fastsettelsesgebyr. Økningen fra 2013 til 2014 skyldes at utestående syke- og foreldrepenger har økt.

Fordringer SPK gjelder ytelser som NAV utbetaler for Statens Pensjonskasse (SPK). Ytelsene blir resultatført i SPK sitt regnskap. I NAV sitt regnskap vil disse utbetalingene framgå som fordringer i balansen og bli rapportert mot SPK sitt mellomværende med statskassen gjennom året. Balanseposten i NAV sitt regnskap vil ha tilsvarende motpost i SPK sin balanse og vil bli nullstilt ved overgang til nytt regnskapsår. I 2013 ble disse ytelsene resultatført som del av NAV sitt regnskap, men i denne artskontooppstillingen er de tilpasset føringsprinsippet i 2014 for sammenligningen sin del. Derfor vil det ikke være direkte sammenlignbart med oppstillinger gjort i 2013.

### 6.3.17 Note 15 – Kasse og bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank

	31.12.14	31.12.13
Bankinnskudd	24 629	20 982
<b>Sum kasse og bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank</b>	<b>24 629</b>	<b>20 982</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.

### 6.3.18 Note 16 – Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte

	31.12.14	31.12.13
Forskuddstrekk	-289 396	-277 069
Påleggstrekk	-328	-334
<b>Sum skyldig skattetrekk og andre trekk drift</b>	<b>-289 722</b>	<b>-277 403</b>

### 6.3.19 Note 17 – Skyldig offentlige avgifter

	31.08.14	31.08.13
Utgående merverdiavgift	-10 520	-6 698

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.

### 6.3.20 Note 18 – Leverandørgjeld

	31.12.14	31.12.13
Leverandørgjeld drift	-429 078	
Leverandørgjeld ytelser	-270 723	
<b>Sum leverandørgjeld <sup>1)</sup></b>	<b>-699 801</b>	<b>-84 355</b>

1) I 2013 var det ikke skilt mellom leverandørgjeld drift og ytelser, derfor er det kun samlet leverandørgjeld som vises for 2013

Leverandørgjeld består av inngående faktura som behandles i etatens fakturasystem og omfatter fakturaer som ikke er avregnet på rapporteringstidspunktet. I leverandørgjelden inngår både forfalte og ikke forfalte poster. Økningen fra 84 mill. kroner pr 31.12.2013 til 699 mill. kroner pr 31.12.2014 skyldes ”tømming” av leverandørreskonto i 2013 før overgang til ny statlig kontoplan den 1.1.2014. Dette gjør at leverandørgjelden pr 31.12.2013 ikke er fullstendig utfra reelt mottatte fakturaer. Papirfakturaer mottatt etter medio desember 2013 ble liggende på vent og ikke skannet før etter innføring av ny kontoplan. Elektroniske inngående fakturaer i samme periode ble også lagt på vent. Leverandørgjeld pr 31.12.2014 omfatter blant annet en stor faktura fra Statens Pensjonskasse på 160 mill. kroner. Denne er ikke forfalt. Antall fakturaer har økt med 21 497 fra 2 339 pr 31.12.2013 til 23 836 pr 31.12.2014, noe som også skyldes tømming av fakturasystemet ved innføring av ny kontoplan. Andelen forfalte fakturaer basert på fakturabeløp, utgjør 14,7 % av leverandørgjelden pr 31.12.2013 og 4,0 % pr 31.12.2014.

NAV har et stort antall fakturaer på ytelsesområdet som ikke går gjennom etatens fakturasystem og som dermed ikke inngår i grunnlaget for leverandørgjeld. Det er satt i gang et arbeid med sikte på å kunne behandle alle fakturaer i felles fakturasystem.

### 6.3.21 Note 19 – Annen gjeld knyttet til drift

	31.12.14	31.12.13
Tilbakebetalt nettolønn	-7	-98
Eksternt finansierte prosjekt	-5 425	-9 629
<b>Sum annen gjeld knyttet til drift</b>	<b>-5 432</b>	<b>-9 727</b>

Tilbakebetalt nettolønn gjelder innbetaling av for mye utbetalt lønn.

Eksternt finansierte prosjekt består av eksterne prosjektmidler som ikke er benyttet på rapporteringstidspunktet.

### 6.3.22 Note 20 – Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.14	31.12.13
Trekk i pensjon ved institusjonsopphold	-692	-687
Skyldig bidrag til bidragsmottaker	-65 055	-63 954
Skyldig skattetrekk ytelser	-7 058 620	-6 781 455
Annen kortsiktig gjeld knyttet til tilskuddsforvaltningen	-44 967	-182 281
<b>Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>	<b>-7 169 333</b>	<b>-7 028 377</b>

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

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

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

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

### 6.3.23 Note 21 – Interne avregninger

	31.12.14	31.12.13
Motkonto balanseposter innkrevingsvirksomhet	-4 868 599	-4 458 016
Motkonto balanseposter ytelser	-27 168	-30 882
Motkonto balanseposter drift	-79 268	-45 739
Motkonto leverandørgjeld drift <sup>1)</sup>	429 078	84 355
Motkonto leverandørgjeld ytelser <sup>1)</sup>	270 723	
Motkonto ytelser under revurdering	-350 245	-457 336
Motkonto antatt foreldet revurderte ytelser	-182 904	-177 440
<b>Sum motkontoer balanse</b>	<b>-4 808 383</b>	<b>-5 085 058</b>

1) I 2013 var det ikke skilt mellom leverandørgjeld drift og ytelser. Derfor er det felles motkonto leverandørgjeld for 2013.

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

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

	31.12.14	31.12.13
Skyldnerkonti	-5 627 878	-5 332 424
Motkonto til skyldnerkonti	5 627 878	5 332 424
Lån til hjelpemidler	4 742 312	4 939 513
Motkonto til lån til hjelpemidler	-4 742 312	-4 939 514
Avskrivning lån til hjelpemidler	159 856	863 932
Motkonto avskrivninger lån til hjelpemidler	-159 856	-863 932
Avskrivning bidrag	54 018	71 696
* Foreldet	1 303	2 273
* Uerholdelige	16 523	17 030
* Avskrivninger andre årsaker	36 192	52 393
Avskrivning andre krav	125 721	122 398
* Foreldet	21 686	17 071
* Avskrivninger andre årsaker	104 035	105 327
Motkonto avskrivning bidrag og andre krav	-179 739	-194 094
Til innkreving feilutbetaling	1 052 490	562 806
Ikke innkreving feilutbetaling	228 586	129 402
Foreldet feilutbetaling før innkreving	254 208	150 254
Motkonto innkreving, ikke innkreving og foreldelse feilutbetaling <sup>1)</sup>	-1 535 283	-842 462

1) Nytt føringsprinsipp med balanseføring ble innført fra mai 2013. Dette er hovedårsaken til endringen fra 2013 til 2014.

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



**Lån til hjelpemidler:** NAV gir tilskudd og rente- og avdragsfrie lån til hjelpemidler og kjøp av bil, jf. folketrygdlovens § 10-5 og 10-6. Dette er tilskudd 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 interne avregninger. Lånet kan bli delvis innfridd ved innlevering av hjelpemiddel eller ved at bruker kjøper hjelpemiddelet.

**Avskrivning lån til hjelpemidler:** For å synliggjøre de årlige avskrivninger av tilskudd til kjøp av gruppe-1 biler og næringslån blir disse balanseført. Nedgangen fra 2013 til 2014 skyldes at tallene for 2013 inneholder akkumulerte avskrivninger mens i 2014 er det kun årets avskrivning som synliggjøres. Tilskuddene skal avskrives over 11 år og lånene skal avskrives over 10 år. Avskrivningene er kun en årlig memorialføring som blir gjennomført i desember for regnskapsmessig oppfølging og påvirker derfor ikke sum interne avregninger.

**Avskrivning bidrag og andre krav:** Avskrivninger knyttet til innkreving av bidrag og stønad, feilutbetalinger og pensjoner blir balanseført og gruppert under interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Avskrivningene er i tabellen over fordelt etter avskrivningsårsak. Avskrivninger andre årsaker skyldes blant annet frikjent far, konkurs, dødsbo, gebyrer og gjeldsordning.

**Til innkreving feilutbetaling:** Beløp som skal kreves inn som følge av tilbakekrevingsvedtak i revurderte saker blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Balansekontiene vil vise hva som totalt er overført til innkreving i løpet av året. I 2014 er også renter på tilbakekrevingen synliggjort i balansen og inngår i summen til innkreving feilutbetaling. I 2013 ble ikke renter balanseført, mens for 2014 utgjør det nær 39 mill. kroner. Saldoen pr 31.12.2014 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelse.

**Ikke innkreving feilutbetaling:** Beløp som, etter tilbakekrevingsvedtak, ikke skal kreves inn blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Saldoen pr 31.12.2014 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelse.

**Foreldet feilutbetaling før innkreving:** Beløp som allerede er foreldet når tilbakekrevingsvedtak i revurderte saker foreligger blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Saldoen pr 31.12.2014 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelse.

<b>Fordelt på ytelser pr 31.12.2014</b>	<b>Overført innkreving</b>	<b>Ikke innkreving</b>	<b>Foreldet</b>
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	4 136	1 375	1 014
Barnetrygd	72 889	36 180	26 852
Kontantstøtte	7 707	670	986
Yrkesskade	143	452	83
Grunn- og hjelpestønad	4 538	8 910	1 019
Pensjon	204 164	102 660	154 383
Enslig forsørger	118 904	17 657	19 918
Sykepenges	96 873	20 987	5 893
Foreldrepenges	34 273	5 250	872
Andre ytelser Infotrygd	1 537	573	0
Arbeidsavklaringspenges	256 234	25 525	28 018
Dagpenges	228 751	6 896	15 079
Individstønad	5 202	1 450	91
Tilbakekreving skatt <sup>1)</sup>	17 138		
<b>SUM</b>	<b>1 052 490</b>	<b>228 584</b>	<b>254 208</b>

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

### **6.3.24 Note 22 – Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen**

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

Tekst	Avregning med statskassen	Mellomværende med statskassen	Differanse
Andre langsiktige fordringer	759	759	
Sum finansielle anleggsmidler	759	759	0
Kundefordringer	0	0	
Sum kundefordringer	0	0	0
Fordringer vedrørende innkreivingsvirksomhet	4 868 599	4 868 599	
Motpost konto 151	-4 868 599	-4 868 599	
Fordring på ansatte	6 274	6 274	
Andre kortsiktige fordringer	-2 515	-2 515	
Sum andre fordringer	3 758	3 758	0
Kontanter	0	0	
Andre bankinnskudd (utenfor statens konsernkonto)	24 629	24 629	
Fordringer SPK	22 894 021	22 894 021	
Sum kasse, bank og avregning med statskassen	22 918 650	22 918 650	0
Leverandørgjeld	0	0	
Sum leverandørgjeld	0	0	0
Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	-5 224 101	-5 224 101	
Motpost konto 250-251	5 224 121	-1 545 793	
Tømming 2559	-6 769 914		
Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer	-6 769 894	-6 769 894	0
Forskuddstrekk	-289 396	-289 396	
Påleggstrekk	-328	-328	
Trukket fagforeningskontingent	1	1	
Sum skyldig skattetrekk og andre trekk	-289 722	-289 722	0
Utgående merverdiavgift	-10 611	-10 611	
Inngående merverdiavgift	91	91	
Oppgjørskonto merverdiavgift	0	0	
Sum skyldig offentlige avgifter	-10 520	-10 520	0
Tilbakebetalt nettolønn	-7	-7	
Teknisk konto Agresso	0	0	
Annen kortsiktig gjeld	-5 425	-5 425	
Sum annen kortsiktig gjeld	-5 432	-5 432	0
<b>Totalt</b>	<b>15 847 599</b>	<b>15 847 599</b>	<b>0</b>

## Figurer

Figur 1:	<i>Organisasjonskart for Arbeids- og velferdsforvaltningen 2014</i> .....	6
Figur 2:	<i>Brukerhenvendelser fordelt på type kanal</i> .....	8
Figur 3:	<i>Gjennomsnittlig og median antall dager fra vedtak om spesielt tilpasset innsats frem til første tiltaksstart</i> .....	15
Figur 4:	<i>Ventetid fra vedtak om situasjonsbestemt innsats frem til første aktivitetsplan. Figuren viser gjennomsnittlig og median antall dager fra vedtak om situasjonsbestemt innsats frem til første aktivitetsplan for aldersgruppen 20-24 år.</i> .....	16
Figur 5:	<i>Ressursbruk i ytelsesforvaltningen – de mest sentrale ytelsene 2014</i> .....	25
Figur 6:	<i>Ytelser under revurdering fordelt etter fagsystem. Antall og saldo i mill. kroner siste 12 måneder.*</i> .....	27
Figur 7:	<i>Restanser for vurdering om tilbakekreving oppstått før 1.1.2014</i> .....	27
Figur 8:	<i>Utvikling for innkrevd beløp og gjeld på feilutbetalingsområdet (2004–2014)</i> .....	28
Figur 9:	<i>Prognostisert utvikling i innkrevd beløp i forhold til utvikling i gjeld 2014–2020</i> .....	29
Figur 10:	<i>Akkumulert innkrevd beløp og måltall for 2014 sett i forhold til en investering på 3,5 millioner kroner</i> .....	30
Figur 11:	<i>Alderspensionister i alt. Kjønn. 31.12.2005–31.12.2014</i> .....	34
Figur 12:	<i>Alderspensionister 62-66 år etter kjønn. Andel av befolkningen i samme aldersgruppe. 31.3.2011–31.12.2014</i> .....	35
Figur 13:	<i>Risikokart ved utgangen av 2014</i> .....	42
Figur 14:	<i>Planlagte komponenter i kvalitetsstyringssystemet</i> .....	43
Figur 15:	<i>Fordeling av ressursbruk i årsverk, produksjonsvolum, mål og resultater</i> .....	47

## Tabeller

Tabell 1:	Hovedtall for NAVs virksomhet (statlig del). Tall i hele tusen kroner .....	6
Tabell 2:	Nøkkeltall NAVs brukere 2014.....	7
Tabell 3:	Nøkkeltall utbetalinger 2014 (tall i 1000 000 kr).....	8
Tabell 4:	Antall anmeldelser, beløp og antall saker 2010–2014 .....	31
Tabell 5:	Hjelpemidler i dagliglivet. Antall saker behandlet og saksbehandlingstid. ....	32
Tabell 6:	Hjelpemidler til arbeidsplass. Antall saker behandlet og saksbehandlingstid.....	32
Tabell 7:	Menn fordelt på uttak av fedrekvote/foreldrepenger ved fødsel. Antall og andel .....	36
Tabell 8:	Oversikt over åpne og lukkede riksrevisjonstiltak fordelt på år.....	45
Tabell 9:	Bevilgningsoppstilling. Tall i hele tusen kroner. ....	57
Tabell 10:	Artskontorrapportering. Tall i hele tusen kroner .....	63

UTGIVER  
Arbeids- og velferdsdirektoratet

ADRESSE  
Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Postboks 5, St. Olavs plass  
0164 Oslo

Rapporter er tilgjengelig på  
[www.nav.no](http://www.nav.no)



# Årsrapport 2014

## Arbeids- og velferdsdirektoratet



# Innhold

1	Leders beretning	3
2	Introduksjon til virksomheten og hovedtall	5
2.1	NAVs oppgaver	5
2.2	NAVs organisasjon	6
2.3	Nøkkeltall for NAV 2014	7
3	Årets aktiviteter og resultater	9
3.1	Et arbeidsmarked med høy sysselsetting, lav ledighet og et inkluderende arbeidsliv	9
3.1.1	Overordnet vurdering av måloppnåelsen innen tjenesteproduksjon	9
3.1.2	Overgang til arbeid	10
3.1.3	Markedsarbeid	10
3.1.4	Et inkluderende arbeidsliv	11
3.1.5	Innsats for å inkludere utsatte grupper på arbeidsmarkedet	14
3.1.6	Gjennomføring av de arbeidsrettede rammestyrte virkemidlene	21
3.1.7	Etatens forsøk og utviklingstiltak	21
3.2	Sikre økonomisk trygghet, herunder kompensasjon for merutgifter med nedsatt funksjonsevne	22
3.2.1	Overordnet vurdering av måloppnåelsen innen ytelsesforvaltningen	22
3.2.2	Ytelsesforvaltningen	23
3.2.3	Hjelpemidler og tilrettelegging	31
3.3	Et økonomisk og sosialt bærekraftig pensjonssystem	33
3.3.1	Sterk vekst i antall alderspensjonister	33
3.3.2	Tre av ti tar ut alderspensjon før 67 år	33
3.3.3	Pensjonsreformen har gitt flere seniorer i arbeid	34
3.4	Et likeverdig foreldreskap og godt samarbeid til beste for barnet	35
3.5	Et inkluderende samfunn og bedre levekår for de vanskeligst stilte	36
3.5.1	Kvalifiseringsprogrammet	36
3.5.2	Forebygge og bekjempe fattigdom blant barn og unge	37
3.5.3	Tilskudd til frivillige organisasjoner	37
3.6	En helhetlig, effektiv og brukerorientert arbeids- og velferdsforvaltning	38
3.6.1	Arbeidet med å bedre kontakten med brukerne	38
3.6.2	Brukermelding 2014	39
3.6.3	Utvikling av arbeids- og velferdsforvaltningen	39
3.7	Modernisering	39
4	Styring og kontroll i virksomheten	41
4.1	Overordnet vurdering av styring og kontroll	41
4.2	Risikostyring og internkontroll	41
4.2.1	Internkontroll og dokumentasjon	42
4.2.2	Dagens system for kvalitetsmåling – utviklingsarbeid – standarder	43
4.3	Økonomioppfølging og regnskap	44
4.4	Om vesentlig styringssvikt, feil og mangler avdekkes	44
4.4.1	Riksrevisjonen – merknader og status	45
4.5	Ressursstyring, ressursbruk og effektivitet	45
4.6	Arbeidsmiljø og sykefravær	48
5	Vurdering av framtidutsikter	50
5.1	Omverdensanalysen viser at NAV vil møte økte utfordringer i de nærmeste 10 årene	50
5.2	NAV vil møte store endringer i rammebetingelsene	50
5.3	Den kortsiktige samfunnsutviklingen er noe mer usikker	50

5.3.1	Stabilt arbeidsmarked i 2014 – men økt usikkerhet på grunn av sterkt fall i oljeprisen	50
5.3.2	Fortsatt høy innvandring	51
5.3.3	Ledigheten ventes å øke i år og neste år	51
5.3.4	Nedgangen i sykefraværet stoppet opp i 2014	51
5.3.5	Flere med nedsatt arbeidsevne som ikke mottar helserelaterte ytelser	51
5.3.6	Nedgang i antall personer på helserelaterte ytelser	52
5.3.7	Økte forskjeller og større levekårsutfordringer blant utsatte grupper	52
5.3.8	Oppsummering av utfordringene framover	52
5.4	NAV må jobbe langsiktig for å nå de viktigste målene	53
5.4.1	NAV skal legge til rette for å øke overgang til arbeid	53
5.4.2	Brukerne skal kunne nå oss lettere og bli mer fornøyd med oss	53
5.4.3	Modernisering skal gi økt fleksibilitet og bedre effektivitet i ytelsesforvaltningen	53
5.5	NAV skal bli bedre på å utnytte egne ressurser	53
5.5.1	Ressursfordelingen skal gjenspeile hovedprioriteringer og kompetansebehov	53
5.5.2	NAV skal forbedre seg på IKT-området	53
5.5.3	Organisasjonsundersøkelsen viser at NAV kan bli mer utadrettet	54
5.5.4	Kommunereformen vil kreve ekstra ressurser	54
6	Årsregnskap	55
6.1	Ledelseskomentarer til regnskapet	55
6.2	Bevilgningsoppstilling	57
6.2.1	Bevilgningsoppstilling	57
6.2.2	Note A – Forklaring på samlet tildeling	59
6.2.3	Note B – Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overføring til neste år	61
6.3	Artskontooppstilling	63
6.3.1	Artskontorapportering	63
6.3.2	Prinsippnote	64
6.3.3	Note 1 – Driftsinntekter	66
6.3.4	Note 2 – Lønn, sosiale utgifter og refusjoner vedrørende lønn	67
6.3.5	Note 3 – Utbetalt til investeringer	67
6.3.6	Note 4 – Andre utbetalinger til drift	68
6.3.7	Note 5 – Utbetalinger av finansutgifter	69
6.3.8	Note 6 – Innbetalinger innkrevingsvirksomhet	69
6.3.9	Note 7 – Andre overføringer til staten	70
6.3.10	Note 8 – Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	70
6.3.11	Note 9 – Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler	74
6.3.12	Note 10 – Fordringer egne ansatte	74
6.3.13	Note 11 – Fordringer innkrevingsvirksomhet	74
6.3.14	Note 12 – Fordringer ytelser under revurdering	75
6.3.15	Note 13 – Fordringer AFP/PTS/tilleggspensjoner	76
6.3.16	Note 14 – Andre fordringer	76
6.3.17	Note 15 – Kasse og bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	77
6.3.18	Note 16 – Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte	77
6.3.19	Note 17 – Skyldig offentlige avgifter	77
6.3.20	Note 18 – Leverandørgjeld	77
6.3.21	Note 19 – Annen gjeld knyttet til drift	78
6.3.22	Note 20 – Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	78
6.3.23	Note 21 – Interne avregninger	79
6.3.24	Note 22 – Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen	81
	Figurer og tabeller	83



# 1 LEDERS BERETNING

Driftsmessig blir resultatene jevnt over bedre og mer stabile, og våre brukere kan i all hovedsak kjenne seg trygge på at NAV svarer på henvendelser innenfor en akseptabel tidsramme og at vi leverer tjenestene i tide.

Første del av 2014 var preget av arbeidet med å avklare videre løp for mottakere av arbeidsavklaringspenger. Gjennom klar prioritering og særskilt innsats ble avklaring av disse brukerne håndtert på en god måte.

Arbeidet med å følge opp brukere som står utenfor arbeidslivet er fortsatt omfattende. Andelen brukere som går over til arbeid, er på samme nivå som i 2013 og det er vanskelig å nå ambisjonene om en økning. Det er stadig færre jobber med lave krav til formell kompetanse, og mange arbeidssøkere har en svakere tilknytning til arbeidslivet enn tidligere. I tillegg har arbeidsinnvandring fra EU-området ført til økt konkurranse om jobbene. Dette gjør det vanskeligere å finne aktuelle jobber. Kravene til målrettet markedsarbeid, en kvalitativ god brukeroppfølgning og bruk av relevante tiltak er fortsatt en utfordring NAV arbeider videre med å løse. Styringen av arbeidsmarkedstiltakene krever kontinuerlig stor oppmerksomhet og lederfokus. Resultatene knyttet til markedsarbeidet viser en markert bedring sammenliknet med 2013. Vi forventer at iverksatte tiltak vil gi en ytterligere bedring i markedsarbeidet fremover. Vi styrker ressursbruken i oppfølgingsarbeidet og vil fortsette med det i årene fremover. Vi har i 2014 vedtatt en kanalstrategi for personbrukere som skal sikre gode brukermøter.

Det har vært et høyere aktivitetsnivå i IA-arbeidet sammenliknet med 2013. I sykefraværsoppfølgingen prøves det ut ulike tilnærminger, blant annet forsøk knyttet til mer effektiv praktisering av aktivitetskravet ved åtte uker.

I 2014 er det utbetalt om lag 420 mrd. kroner for de ytelsene vi forvalter/utbetaler. Ytelsesforvaltningens resultater viser samlet sett en stabil produksjon. Inntekstssikring er fortsatt et av etatens høyest prioriterte

områder, og andelen utbetalinger til rett tid hver måned er stabilt god. Også ytelsesforvaltningen står overfor store utfordringer nå og i tiden framover. Spesialisering, automatisering, digitalisering og gevinstrealisering preger det videre arbeidet.

Utlandsområdet har stor oppmerksomhet og vil få det i årene som kommer. Stadig flere personer bosatt i utlandet har trygderettigheter i Norge, og flere nordmenn har trygderettigheter i andre land. Denne utviklingen, sammen med kompleksiteten i sakene, utgjør et vedvarende press på saksbehandlingstiden. Saksmengden på utlandsområdet påvirker også andre områder i arbeids- og velferdsetaten.

Brukeropplevelsene med NAV har i 2014 ikke vært gode nok. Flere tilbakemeldinger går på at informasjon, veiledning og oppfølging ikke er godt nok tilpasset brukernes behov. Målet er at vi i 2015 skal bli både tydeligere og mer lydhøre i vår kommunikasjon med brukerne. Klart språk, forenklet regelverk og tilrettelegge for mer selvbetjening er noen av tiltakene. De som trenger personlig oppfølging, skal prioriteres. For de øvrige brukerne skal det legges mer til rette for selvbetjening og forenkling.

En av våre største utfordringer er organisasjons- og teknologiutvikling for å modernisere arbeids- og velferdsforvaltningen. Arbeidet med moderniserte IKT løsninger har vært utfordrende og har krevet meget høy oppmerksomhet i 2014. Med utgangspunkt i Riksrevisjonens Dokument 1 for 2013 som ble avlevert i oktober i fjor, har vi vært innkalt til to høringer i Stortingets kontroll- og konstitusjonskomite. Oppmerksomhet har vært rettet mot vår gjennomførings- evne, pengebruk og konsulentbruk. Vi har måttet endre moderniseringsløpet underveis. Som jeg formidlet til kontroll- og konstitusjonskomiteen mener jeg at vi nå har tatt grep og at vi er bedre rustet for det videre moderniseringsløpet:

- Vi er i rute med den reviderte planen for prosjekt 1 av moderniseringen. Løsningen for uførereformen er alene et av Norges største IKT-prosjekter til om lag 800 millioner kroner. Den ble levert til rett tid

og kostnad og iverksatt fra 1. januar 2015 i tråd med Stortingets vedtak i 2011.

- Vi har levert to viktige selvbetjeningsløsninger: Brukerne kan stille spørsmål og få svar om egen sak når de er pålogget nav.no og få innsyn i egen sak. I tillegg er søknadsprosessen for dagpenger blitt helelektronisk.
- Vi har fått en tydeligere organisering av utviklingsarbeidet og kostnadseffektiviteten i moderniseringsarbeidet er vesentlig bedre.
- Høsten 2014 gjennomførte vi en omfattende organisasjonsundersøkelse med en svært høy svarprosent. Undersøkelsen viser at hovedutfordringen vår er knyttet til innovasjon, ledelse og omverdensorientering. Styrken vår er at vi er en endringsvillig organisasjon med sterkt motiverte medarbeidere som scorer over gjennomsnittet for offentlig sektor globalt og i Norden.
- Alderspensjon 2016 er i rute fra vår side. Prosjektet skal sikre at overgangskullene (1954–1962) skal kunne ta ut alderspensjon fra 1. januar 2016.

NAVs medarbeidere skal være trygge på jobb. Rapporten «Sikkerhet i arbeids- og velferdsforvaltningen» fra 2014, som ble skrevet på oppdrag fra KS, Oslo kommune og Arbeids- og velferdsdirektoratet, har blitt fulgt opp med sikkerhetstiltak både sentralt og lokalt. Sentrale tiltak gjennomføres i et samarbeid mellom direktoratet, KS og operative enheter fra både statlig og kommunal side. Det er blant annet utarbeidet en ny minimumsstandard for fysisk sikkerhet i NAV-kontorene. Direktoratet går gjennom et eget regelverk for å få til en mer effektiv informasjonsdeling om felles brukere som utgjør en sikkerhetsrisiko.

Joakim Lystad

arbeids- og velferdsdirektør

## 2 INTRODUKSJON TIL VIRKSOMHETEN OG HOVEDTALL

### 2.1 NAVs oppgaver

Arbeids- og velferdsetaten har ansvaret for gjennomføringen av sentrale deler av arbeids- og velferdspolitikken for alle som har rettigheter til å motta disse tjenestene.

Arbeids- og velferdsetaten utgjør, sammen med de delene av kommunens tjenester som inngår på det enkelte NAV-kontor, arbeids- og velferdsforvaltningen. NAV yter tjenester i alle kommuner i landet og har om lag 13 000 statlig tilsatte og om lag 5 000 kommunalt tilsatte.

En stadig større del av NAVs tjenester er tilgjengelige på nav.no. Noen er også tilgjengelige på andre medier. NAV har en egen kanalstrategi for å sikre at vår brukerkontakt blir mest mulig effektiv og brukervennlig innen de rammer som gjelder.

Grunnlaget for de konkrete tjenestene som NAV yter ligger i den årlige budsjettproposisjonen til Stortinget og presiseres i det årlige tildelingsbrevet fra Arbeids- og sosialdepartementet. NAVs hovedoppgaver er hjemlet i en rekke lover på arbeids- og velferdsområdet, de mest sentrale er angitt i rammen under.

#### Sentrale lover for NAV

##### Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen

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

##### Lov om sosiale tjenester i NAV

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

##### Lov om folketrygd

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

##### Lov om arbeidsmarkedstjenester

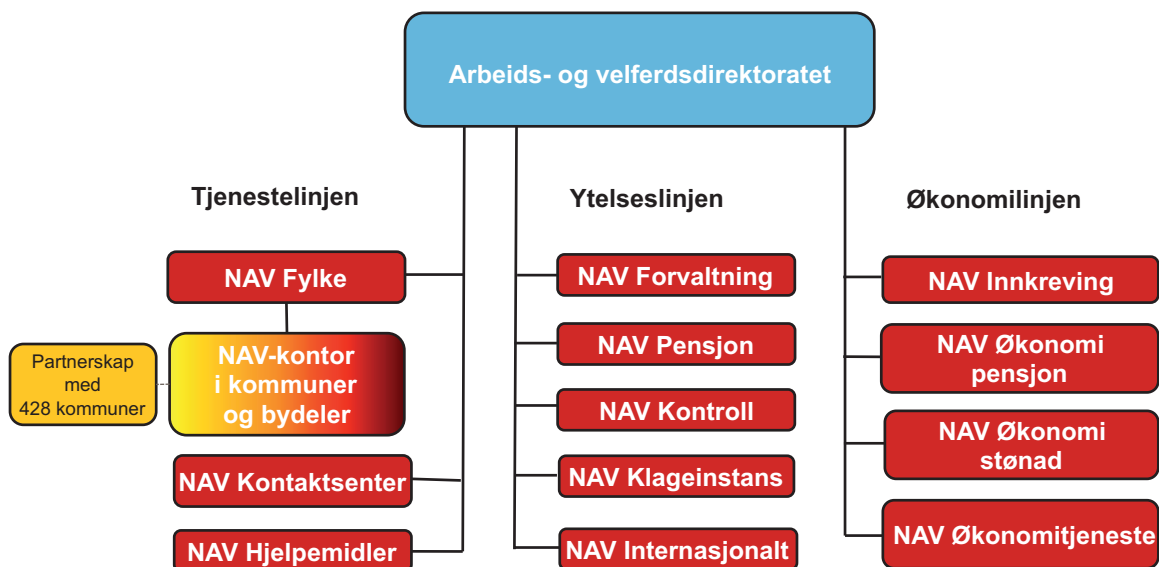
Lovens formål er å bidra til å oppnå et inkluderende arbeidsliv gjennom et velfungerende arbeidsmarked med høy yrkesdeltakelse og lav arbeidsledighet. Arbeidsgiver skal straks melde inn ledig stilling til Arbeids- og velferdsetaten (§ 7 Meldeplikt).

## 2.2 NAVs organisasjon

Arbeids- og velferdsetaten er underlagt Arbeids- og sosialdepartementet. Etaten brukes som benevnelse på den statlige delen av NAV, mens forvaltningen benyttes om den totale organisasjonen som inkluderer partnerskapet med kommunene.

Tabell 2 under inneholder noen sentrale nøkkeltall for NAV som organisasjon.

Figur 1: Organisasjonskart for Arbeids- og velferdsforvaltningen 2014



Tabell 1. Hovedtall for NAVs virksomhet (statlig del). Tall i hele tusen kroner.

Hovedtall fra årsregnskapet	2012	2013	2014
Antall årsverk*	12 649	12 905	13 131
Samlet tildeling post 01-99	363 100 000	382 200 000	402 000 000
Driftsutgifter**	10 257 848	10 700 558	11 256 220
Benyttet andel av tildelt driftsbudsjett	97 %	98 %	99 %
Lønnsandel driftsutgifter	71 %	72 %	74 %
Lønnsutgifter per årsverk	572,9	594,6	636,3
Konsulentforbruk av driftsutgifter	867 751	866 482	1 005 528
Konsulentforbruk av utviklingskostnader (utviklingsbudsjett kapittel 604)	154 748	412 219	449 227

\* Tallene gjelder statlig ansatte

\*\* Driftsutgifter omfatter kun administrasjonsbudsjettet kapittel 605, post 01-29

## 2.3 Nøkkeltall for NAV 2014

I 2014 var det 2,65 millioner personer sysselsatt i Norge<sup>1</sup>. I tillegg var det i snitt noe over 75 000 helt ledige personer, dvs. 2,8 % av arbeidsstyrken (registrerte ledige). I snitt mottok vel 53 000 personer dagpenger og det er i alt utlyst nær 236 000 stillinger i NAVs database. Hele 270 000 personer meldte seg som helt ledig en eller annen gang i løpet av året. Tallene viser at det er høy sysselsettingsgrad i Norge, og at mange som blir ledige, finner nye jobber i arbeidsmarkedet relativt raskt.

I gjennomsnitt var det månedlig om lag 16 000 personer på ordinære arbeidsmarkedstiltak og vel 59 000 personer deltok månedlig i arbeidsrettede tiltak for personer med nedsatt arbeidsevne. Kvalifiseringsprogrammet ble gjennomført i alle landets kommuner. På årsbasis har NAV gitt oppfølging til brukergruppene med behov for oppfølging innenfor det planlagte

omfanget. Ved utgangen av 2014 var det 837 500 alderspensjonister og nær 312 000 uførepensjonister.

I 2014 er det utbetalt totalt 420,1 mrd. kroner for samlede tilskudd og ytelser som NAV forvalter og får tildeling på, en økning på 22,5 mrd. kroner sammenliknet med 2013. Utbetalt alderspensjon ble i 2014 på 179,2 mrd. kroner, en økning på 14,6 mrd. kroner fra 2013. Utbetaling av uførepensjon har økt med 2,1 mrd. kroner, fra 61,7 mrd. i 2013 til 63,8 mrd. i 2014. For de aller fleste av våre ytelser blir sakene behandlet innenfor tidsfristene. Det er spesielt i saker med utlandstilsnitt som det er krevende å holde fristene.

NAV håndterer om lag 130 mill. henvendelser i løpet av et år. Under følger en oversikt over hvordan disse henvendelsene fordeler seg på ulike kanaler. Disse henvendelsene er av svært ulik karakter, fra ren informasjon, søknader og vedtak til samtaler som gir avklaring og veiledning.

.....  
<sup>1</sup> SSBs AKU-tall.

**Tabell 2: Nøkkeltall NAVs brukere 2014**

Nøkkeltall	2013	2014
Sysselsatte (Kilde SSB)	2 619 000	2 650 000
Helt ledige registrert hos NAV (antall - årsgjennomsnitt)	70 000	75 000
Helt ledige (andel - årsgjennomsnitt)	2,6 %	2,8 %
Ungdomsledighet under 20 år (årsgjennomsnitt)	2 208	2 119
Langtidsledighet over 6 mnd. (årsgjennomsnitt)	16 348	19 619
Mottakere av dagpenger 31.12.	54 000	59 200
Deltakere på kvalifiseringsprogram 31.12.	5 500	5 700
Uførepensjonister 31.12. <sup>1</sup>	306 000	312 000
Alderspensjonister 31.12. <sup>2</sup>	800 300	837 500
Mottakere av arbeidsavklaringspenger 31.12. <sup>3</sup>	168 000	151 300
Personer med nedsatt arbeidsevne <sup>4</sup>	209 000	204 000
Arbeidssøkere på tiltak <sup>5</sup>	16 300	12 700
Personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak <sup>6</sup>	54 300	54 900
Andel elektroniske søknader om alderspensjon - årstall	50 %	52 %
Antall anmeldelser for trygdesvindler <sup>7</sup>	1 318	1 200

1 Tall for 2014 oppdatert

2 Tall per desember 2014 oppdatert

3 Tall for desember

4 Antall registrerte per utgangen av året (i løpet av hele året var 270 000 registrert med nedsatt arbeidsevne)

5 Årsgjennomsnitt

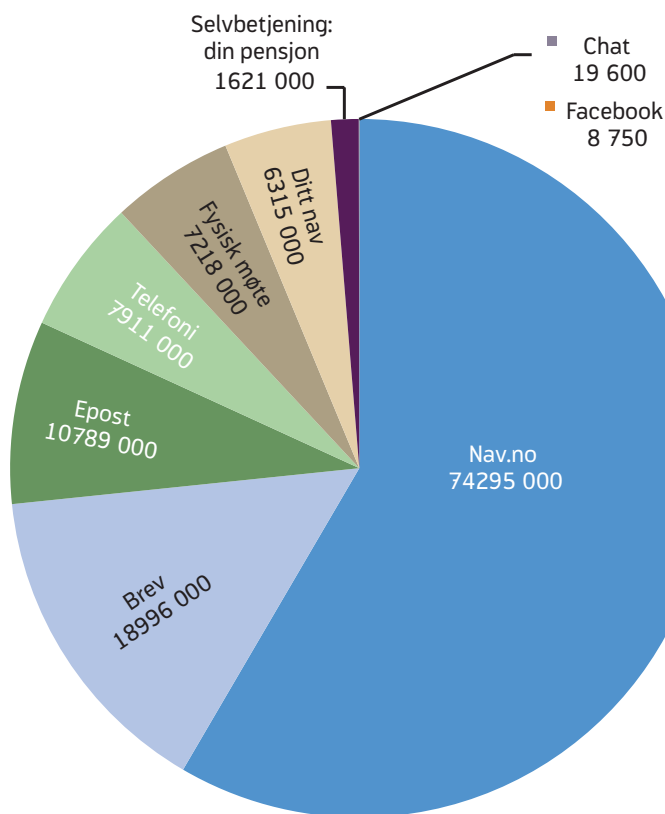
6 Årsgjennomsnitt

7 Tall/info per 3. tertial

**Tabell 3: Nøkkeltall utbetalinger 2014 (tall i 1 000 000 kr)**

Ytelse/ tilskudd	2012	2013	2014	Endring i kr. siste år	Endring i % siste år
Dagpenger	10 065	10 301	11 597	1 296	12,9
Alderspensjon	150 525	164 602	179 197	9 081	5,5
Uførepensjon	60 132	61 738	63 829	2 091	3,4
Sykepenger	34 824	36 617	38 371	1 754	4,8
Kontantstøtte	1 265	1 211	1 382	171	14,1
Arbeidsavklaringspenger	36 239	36 477	35 799	-678	-1,9
Barnetrygd	15 059	15 190	15 139	-51	-0,4
Barnebidrag (forskudd)	805	769	771	4	0,3

**Figur 2: Brukerhenvendelser fordelt på type kanal**



- Antall henvendelser til **Nav.no**, **Ditt nav** og **Selvbetjening: din pensjon** telles som antall besøk med en eller flere sidevisninger med inntil 30 minutters inaktivitet.
- **Brev** er baserte på antall skannede dokumenter som kommer inn fra bruker og ut fra NAV til bruker.
- **Epost** er definert som at bruker henvender seg og får generell informasjon fra NAV, pga. at sikkerhetsaspektet knyttet til kanalen ikke tillater at annen informasjon utveksles.
- I **telefoni** inngår kontakten mellom NAV og bruker i 1. og 2. linje telefon, samt oppfølgingsamtaler som foregår mellom veiledere på NAV-kontorene og bruker.
- Det **fysiske møte** foregår per i dag på NAV-kontoret og inkluderer både ad hoc og planlagte aktiviteter knyttet til oppfølging.
- **Chat**-kanalen er dialoger mellom NAV og bruker, hvor bruker kun kan motta tjenesten generell informasjon, og ingen dybdeinformasjon om sitt forhold til NAV.
- **Facebook**-kanalen er antall kommentarer som bruker har lagt ut, og hvor bruker kun kan motta tjenesten generell informasjon, og ingen dybdeinformasjon om sitt forhold til NAV.

## 3 ÅRETS AKTIVITETER OG RESULTATER

### 3.1 Et arbeidsmarked med høy sysselsetting, lav ledighet og et inkluderende arbeidsliv

#### 3.1.1 Overordnet vurdering av måloppnåelsen innen tjenesteproduksjon

Første del av 2014 var preget av arbeidet med å avklare videre løp for mottakere av arbeidsavklaringspenger, som fikk sin ytelse konvertert fra tidligere ordninger, og som nådde maksimaltid på arbeidsavklaringspenger i 2014. Gjennom sterk styring og særskilt innsats ble avklaring av disse brukerne håndtert på en god måte. Grunnet det store antallet brukere med behov for avklaring fikk dette arbeidet konsekvenser for øvrig arbeid. Til tross for dette har vi i hovedsak god måloppnåelse.

Tildelingen til arbeidsmarkedstiltak for 2014 (kap. 634, post 76) førte til en vesentlig reduksjon i tiltaksplasser til ordinære arbeidssøkere og en økning i tiltaksplasser til personer med nedsatt arbeidsevne. Etaten forsøkte å kompensere for manglende tiltaksplasser til ordinære arbeidssøkere gjennom økt bruk av individuell og gruppebasert oppfølging. Reduksjonen i tiltaksplasser for arbeidssøkere medførte imidlertid en økning i langtidsledigheten.

Andel brukere med oppfølging ligger på et gjennomgående høyt nivå både for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne, og måloppnåelsen for oppfølging av ulike brukergrupper er i hovedsak god. Det har vært lagt ned et betydelig arbeid for å bedre kvaliteten i oppfølgingsarbeidet, gjennom kompetanseheving og kvalitetsmålinger med læringsløyper.

I løpet av 2014 var det registrert ca. 306 000 arbeidssøkere og ca. 270 000 personer med nedsatt arbeidsevne i NAV. NAV har kapasitetsutfordringer med å gi en kvalitativ god nok oppfølging i forhold til den enkeltes behov, spesielt i forhold til de volummessig store brukergruppene på helseaksen og brukere med sammensatt problematikk som krever koordinert bistand fra flere etater. Det er derfor satt i gang et

arbeid for å frigjøre ressurser til brukeroppfølgning på NAV-kontor over en fireårsperiode, med start i 2015.

Resultatene i markedsarbeidet viser en markert bedring sammenlignet med 2013. De fleste fylker har organisert arbeidet i markedsteam, markedskontakter/ arbeidsgiverkontakter. Det arrangeres jobbmesser, og i noen fylker er det inngått formidlingsavtaler med utvalgte bedrifter. NAV har fortsatt god beredskap og bistår bedrifter som melder om permitteringer eller nedbemanning. Det er også satt i gang utviklingsarbeid og opplæringsprogram for å bedre arbeidsmarkedskompetansen hos våre medarbeidere. Vi forventer at de tiltakene vi har satt i verk vil gjøre at markedsarbeidet vårt blir enda bedre framover.

Det har vært et høyere aktivitetsnivå i IA-arbeidet i 2014 sammenlignet med 2013. Med utgangspunkt i lovendringene fra 1. juli 2014 har Arbeids- og velferdsdirektoratet videreutviklet IKT-løsninger og utarbeidet opplærings- og informasjonsmateriell, som skal understøtte tidligere og mer målrettet innsats i oppfølgingsarbeidet. I sykefraværsoppfølgingen prøves det ut ulike tilnærminger, bla. forsøk knyttet til vektlegging av aktivitetskravet ved 8 uker. Det ser ut til at dette forsøket med «tidligere inn gripen» har redusert sykefraværet, og forsøket blir derfor prøvd ut også i andre fylker i 2015.

Overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeidsevne er redusert sammenlignet med 2013. Dette har sammenheng med at mange mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP), med ytelse konvertert fra tidligere ordninger og som nådde maksimaltid på AAP i 2014, fikk uførepensjon.

For ordinære arbeidssøkere har overgang til arbeid i stor grad fulgt de normale sesongvariasjonene og resultatene hittil i år er derfor omtrent på nivå med tilsvarende periode i 2013. Personer med dagpenger har mye høyere overgang til arbeid enn personer uten dagpengerettigheter.

Arbeids- og velferdsdirektoratets analyser viser at både arbeidslivet og brukergruppen har endret seg de siste årene. Det er en klar nedgang i antallet jobber med lave krav til formell kompetanse, og mange arbeidssøkerne har en svakere tilknytning til arbeidslivet enn tidligere. Dette gjør det vanskeligere å finne aktuelle jobber. I tillegg har arbeidsinnvandring fra EU-området ført til økt konkurranse om jobbene. Kravene til et målrettet markedsarbeid, god brukeroppfølgning og bruk av adekvate tiltak er fortsatt en utfordring NAV arbeider videre med å løse.

Nedenfor følger en nærmere redegjørelse for resultater, utfordringer og tiltak.

### 3.1.2 Overgang til arbeid

Andel med overgang til arbeid er noe redusert sammenlignet med 2013. Den største nedgangen er for personer med nedsatt arbeidsevne, spesielt personer i jobbstrategiens målgruppe.

Styringsparametere	Resultat i 2014	Resultat i 2013
Andel arbeidssøkere med overgang til arbeid skal øke	55 %	56 %
Andel personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid skal øke	41 %	44 %
Andel personer fra jobbstrategiens målgruppe med overgang til arbeid	44 %	49 %

#### 3.1.2.1 Vurdering av måloppnåelsen

##### Stabil overgang til arbeid for arbeidssøkere: Høy overgang til arbeid for personer med dagpenger

Overgangen til arbeid er betydelig høyere for arbeidssøkere med dagpengerettigheter (67 %) enn for personer uten dagpenger (50 %). Personer uten dagpengerettigheter er i hovedsak innvandrere fra ikke-vestlige land, ungdom med frafall fra skole og sosialhjelpsmottakere.

##### Makstidssaker på AAP har gitt lav overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeidsevne

Om lag tre fjerdedeler av de som er registrert med nedsatt arbeidsevne, mottar AAP. AAP-mottakere har høyere overgang til arbeid enn personer med nedsatt arbeidsevne som ikke mottar AAP.

Reduksjonen i overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeidsevne må ses i sammenheng med det arbeidet som ble gjort for å avklare AAP-mottakere som hadde sin ytelse konvertert fra tidligere ordninger, og som nærmet seg maksimaltid på ytelsen. Høsten 2013 og vinteren 2014 ble mange av disse personene avklart til uførepensjon. Dette medførte lav overgang til arbeid i 2014 da overgangsstatistikken løpende viser status for personer som gikk i avgang seks måneder tidligere.

### Lavere overgang til arbeid i målgruppen for jobbstrategien

Målgruppen for jobbstrategien var t.o.m. 2014, personer under 30 år som har mottatt AAP i mer enn ett år. Det er en lavere overgang til arbeid for de unge mottakerne enn for AAP-mottakere generelt. Imidlertid har de unge også en lavere overgang til uførepensjon. Forholdet henger sammen med at en stor andel av de unge ikke kan gjenfinnes i NAVs administrative registre etter at de har gått ut av AAP-ordningen. Dette kan være personer som for eksempel har begynt på utdanning. Blant unge er det også en noe større andel som 6 måneder etter avgang igjen er registrert ved NAV enten som arbeidssøkere eller med nedsatt arbeidsevne.

### 3.1.3 Markedsarbeid

Styringsparametere	Resultat i 2014	Resultat i 2013
Andel stillinger meldt til Arbeids- og velferdsetaten med tilvisning skal øke	89 %	87 %
Andel virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand skal øke	17 %	10 %

#### 3.1.3.1 Vurdering av måloppnåelsen

Kontakt med virksomheter og bransjer er avgjørende for å øke brukernes muligheter for arbeid. En aktiv og systematisk arbeidsgiverkontakt er viktig for å få best mulig kunnskap om arbeidsgivernes utfordringer og etterspørsel etter arbeidskraft og for å øke tilfanget av ledige stillinger. NAV har høye ambisjoner for markedsarbeidet, og området følges særskilt i den månedlige resultatoppfølgingen, og i styringsdialogen med fylkene. Det har vært en klar bedring av markedsarbeidet sammenlignet med 2013.



I 2014 fikk gjennomsnittlig 17 prosent av virksomhetene arbeidsmarkedsbistand fra NAV. Dette er en kraftig økning på 7 prosentpoeng sammenlignet med fjoråret, men fortsatt noe under det interne resultatkravet på 20 prosent. Gjennom økt kontakt med og informasjon til virksomheter arbeider vi for at flere stillinger skal utlyses gjennom NAV. Fylkene tar grep for å øke aktiviteten ytterligere, og enkelte fylker øremerker ressurser for å øke andelen bedrifter som mottar arbeidsmarkedsbistand.

Andelen stillinger meldt NAV med tilvisning var i gjennomsnitt 89 prosent i 2014, en økning på to prosentpoeng sammenliknet med 2013. Ved utgangen av året var resultatet som det interne resultatkravet på 90 prosent.

NAV tilbyr ulike tjenester for rask kobling mellom arbeidsgivere med rekrutteringsbehov og aktuelle arbeidssøkere. Arbeidsgivere kan kontakte NAV for å få rekrutteringsbistand. I hele landet blir det arrangert jobbmesser hvor en eller flere arbeidsgivere med rekrutteringsbehov får treffe et antall interesserte arbeidssøkere som har relevant kompetanse og/eller yrkesønske. Noen fylker har også inngått formidlingsavtaler med utvalgte bedrifter.

EURES-tjenesten bidrar til å rekruttere etterspurt arbeidskraft fra EU-/EØS området når den ønskede kompetansen ikke kan skaffes i Norge. EURES-tjenesten bistår også norske arbeidsgivere med deltakelse på jobbmesser i Europa.

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

*NAVs øvrige tjenester til arbeidsgivere er beskrevet under 3.1.4 Et inkluderende arbeidsliv og 3.1.4.4. Nav Arbeidslivssenter sin oppfølging av IA avtalen.*

#### **Utfordringer og tiltak i markedsarbeidet**

Det er fortsatt behov for å øke omfanget av arbeidsgiverkontakten ytterligere og å styrke formidlingsarbeidet. Det er fremdeles store variasjoner i tjenestene som tilbys arbeidsgivere rundt i landet, noe som blant annet kan ha sammenheng med organisering, kompetanseutfordringer og usikkerhet i system og rutiner.

Direktoratet har satt i gang et utviklingsarbeid på markedsarbeid i tett samarbeid med tre fylker. Formålet er å utvikle, prøve ut og spre beste praksis for å kunne gi arbeidsgiverne bedre tjenester. Direktoratet har også satt i gang kampanjen «Jobb for jobb» for ytterligere å forsterke markedsarbeid i etaten.

Opplæringsprogram i grunnleggende arbeidsmarkedskompetanse gjennomføres i form av e-læring, med månedlig gjennomgang av hvor mange medarbeider som har gjennomført opplæringen. Det er i tillegg utarbeidet fordypningsmoduler.

#### **3.1.3.2 Bruk av ordinært arbeidsliv som arena for arbeidsrettede tiltak**

Økt bruk av tiltak i ordinært arbeidsliv er en prioritert oppgave for etaten. I 2014 har etaten videreført mange forsøk innrettet mot ordinært arbeidsliv. Forsøkene Kjerneoppgaver i NAV kontor, Arbeidsavklaringspenger som lønnstilskudd og utvidet oppfølging, forsøk med Supported Employment, forsøk med Individuell jobbstøtte samt forsøk med Resultatbasert finansiering er alle delvis en oppfølging av Brofoss-utvalgets innstilling. Formålet med forsøkene er å skaffe 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 omfatter både oppfølgingstjenester som kjøpes av eksterne tiltaksarrangører og oppfølgingstjenester som ytes av NAV. Det pågår kontinuerlig evaluering og læring av de erfaringene man gjør i disse forsøkene.

#### **3.1.4 Et inkluderende arbeidsliv**

Styringsparametere	Resultat i 2014	Resultat i 2013
Andel graderte sykmeldte på 12 ukers-tidspunktet skal øke	40 %	39 %

#### **3.1.4.1 Vurdering av måloppnåelsen**

I perioden januar-november 2014 hadde 40 prosent av de sykmeldte en gradert sykmelding ved 12 ukers-tidspunktet, en liten økning sammenlignet med tilsvarende periode i fjor. Det er stor variasjon mellom fylkene. Dette er en indirekte indikator hvor resultatet er avhengig av legers sykmeldingspraksis.

### 3.1.4.2 NAVs oppfølging av sykmeldte

Etter lovendringene fra 1. juli 2014 har direktoratet videreutviklet IKT-løsninger og utarbeidet opplærings- og informasjonsmateriell, som skal understøtte tidligere og mer målrettet innsats i oppfølgingsarbeidet. Direktoratet har gjennom 2014 jobbet tett med flere utviklingsfylker som prøver ut ulike tilnærminger i oppfølgingsarbeidet. Målet er å få bedre kunnskap om effekter og å kunne spre god praksis på området.

#### Sykmeldte med arbeidsgiver

Det har vært nedgang i andelen sykmeldte med dialogmøte i regi av NAV innen 26 uker (dialogmøte 2). I 2014 deltok 69 prosent av målgruppen i et dialogmøte innen 26 uker. Til sammen ble det gjennomført 43 000 dialogmøte 2. Det gjennomføres relativt få dialogmøte 3, selv om det har vært en økning.

#### Sykmeldte uten arbeidsgiver

Sammenlignet med 2013, har det vært en økning både i antallet med oppfølgingsvedtak og antallet med aktivitetsplan. Til sammen fikk 26 000 sykmeldte uten arbeidsgiver et oppfølgingsvedtak i 2014 (uavhengig av tidspunkt i sykmeldingsperioden), mens 7 000 fikk en aktivitetsplan.

#### Utfordringer og tiltak knyttet til oppfølging av sykmeldte både med og uten arbeidsgiver

Som følge av den negative utviklingen i antall gjennomførte dialogmøte 2, blir andel dialogmøter tatt inn som resultatindikator i 2015 med månedlig resultatoppfølging. Direktoratet har i 2014 videreutviklet statistikkuttaket, slik at vi i 2015 også vil kunne se i hvilken periode av sykefraværsløpet dialogmøtet er holdt.

Når det gjelder oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver, er det i 2014 utviklet kompetansetiltak som en del av opplæringen i arbeidsmarkedskompetanse. Vi venter derfor at denne gruppen får økt oppmerksomhet i 2015.

Det er behov for mer kunnskap om hva som bidrar til å redusere sykefraværet. Det er satt i gang flere kunnskapsprosjekter finansiert gjennom IA-avtalen. I til-

legg settes det i gang et forsøk med ny medisinsk vurdering ved sykmeldinger utover 6 måneder.

### 3.1.4.3 Samarbeid med andre aktører i sykefraværsoppfølgingen

#### Arbeidsgivere

I forbindelse med at den nye IA-avtalen ble inngått, avsluttet NAV fra 4. mars 2014 sanksjonering av arbeidsgivere som ikke holdt fristen for 9-ukers rapportering.

#### Utfordringer og tiltak:

NAV har utfordringer med å følge opp henvendelser fra arbeidsgivere om tidligere dialogmøte 2 og behov for dialogmøte 3, og andre ønsker om bistand. I forbindelse med lovendringene 1. juli 2014, har NAV endret systemene for sykefraværsoppfølging for å sikre at arbeidsgivers etterspørsel om bistand blir bedre ivaretatt. Dette er fulgt opp med informasjonsmateriell.

Andelen arbeidsgivere som bruker elektronisk løsning når de sender oppfølgingsplan til NAV, er fortsatt lav. Fra 1. februar 2015 har løsningen fått en tilleggsfunksjonalitet, ved at arbeidsgivere nå også kan sende oppfølgingsplanen elektronisk til fastlege via NAVs systemer. Funksjonaliteten ble etablert i forbindelse med ny elektronisk sykmelding. Vi venter at dette generelt vil øke bruken av elektronisk innsending.

#### Sykmeldere

Fylkene melder om økt samhandling mellom NAV-kontorene og sykmelderne, spesielt fastlegene. Samarbeidet skjer i ulike former, både i enkeltsaker og på systemnivå, der rådgivende leger har en sentral rolle. Lokale møter med sykmelderne inneholder både informasjon, men også diskusjon og refleksjon omkring sykefraværarbeid, aktørenes roller og sykmeldingspraksis.

#### Utfordringer og tiltak:

Det er fortsatt potensial for å øke samhandlingen og å opprettholde kontinuiteten i samhandlingen mellom sykmeldere og NAV.

Elektronisk kommunikasjon av helseopplysninger (EKHO) vil gi større muligheter for kommunikasjon mellom sykmelder og NAV. Ny elektronisk sykmelding og dialogmeldinger mellom NAV og sykmeldere forventes å styrke samhandlingen og kommunikasjonen.

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

#### 3.1.4.4 Nav Arbeidslivssenter

Hovedoppgavene til NAV Arbeidslivssenter er å støtte og dyktiggjøre IA-virksomhetene i deres arbeid med å nå egne delmål for IA-arbeidet, i tråd med den nye IA-avtalen 2014–2018. NAV Arbeidslivssenter har i perioden levert tjenester på alle tre delmål i IA-avtalen. Fylkene melder om stor innsats for å inngå nye samarbeidsavtaler med eksisterende IA-virksomheter. Noen virksomheter inngår først ny avtale i løpet av første kvartal 2015. Antallet nye virksomheter som ønsker å tegne samarbeidsavtale var relativt beskjedent i 2014.

Arbeidslivssentrene hadde et jevnt over høyt aktivitetsnivå i 2014 og hadde 66 000 leveranser til IA-virksomhetene mot 60 948 leveranser i 2013. Det betyr at det i 2014 ble levert 5000 flere IA-tjenester enn i 2013<sup>2</sup>. Over halvparten av IA-tjenestene som ble levert i 2014 er innen systemrettet sykefraværsoppfølging, IA-ledelse og helsefremmende og forebyggende IA-arbeid mens tjenester knyttet til delmål 2 og 3 viser en liten nedgang. Andelen systemleveranser utgjør ca. 87 prosent av totalt antall leverte IA-tjenester. I 2014 økte antallet tjenester knyttet til oppfølging av individ (8422 mot 5316 i 2013).

Fylkene melder om økt aktivitet knyttet til arbeid med inkludering av unge mennesker med redusert funksjonsevne. Det er satt i gang ulike tiltak for å bedre resultatoppnåelsen, både ute i virksomhetene og sammen med NAV-kontor og andre enheter i NAV.

<sup>2</sup> Den største økningen er innenfor tjenester relatert til planarbeid knyttet til den nye avtaleperioden. Dette forklares med at Arbeidslivssentrene har prioritert arbeidet med inngåelse av nye samarbeidsavtaler og bistand til virksomhetenes planarbeid, mål og handlingsplan.

Det er økende interesse hos IA-virksomhetene for å tilby utprøvningsmuligheter til målgruppen, selv om det ikke er satt i gang like mange aktiviteter rettet mot rekruttering av personer med redusert funksjonsevne som det er i arbeidet med sykefravær. Ved utgangen av 2014 var det tilsatt arbeidsgiverløser i 16 fylker.

#### Andel ansatte i IA-virksomheter av virksomheter totalt

Mer enn 1,4 millioner arbeidstakere er ansatt i en IA-virksomhet. Andelen ansatte i IA-virksomheter er ca. 54 prosent mot 55 prosent i 3. tertial 2013. Nedgangen fra 2013 skyldes at flere virksomheter ikke hadde undertegnet ny samarbeidsavtale om inkludering av arbeidsliv innen utgangen av 2014.

#### Andel IA-virksomheter av virksomheter totalt

Statistikken for 3. tertial 2014 viser at fordelingen mellom sektorer og næringen er relativt stabil.

#### Utfordringer og tiltak i IA-arbeidet

Arbeidet med å inngå nye samarbeidsavtaler har tatt mye ressurser og har vært krevende i 2014. Det er brukt nasjonale retningslinjer/standardbrev i kommunikasjonen med IA-virksomhetene i forbindelse med inngåelse av ny samarbeidsavtale. Brukerundersøkelse vil bli sendt de virksomhetene som ikke ønsker ny avtale.

Det er behov for mer kunnskap om hvordan arbeidslivssentrene bidrar til måloppnåelse i arbeidet med delmål 2 og 3. Ifølge ny IA-avtale for perioden 2014–2018 er ikke virksomhetene lenger forpliktet til å sette seg mål for alle de tre delmålene, noe som kan bli en utfordring for arbeidet med delmål 2 og 3.

NAV arbeidslivssenter sine arbeidsmåter rundt delmål 2 og 3 evalueres i 2015 (IA-avtalens kunnskapsprosjekter) og det arbeides med å videreutvikle samarbeidsformer med NAV kontor. Direktoratet vil tilrettelegge for erfaringsutveksling mellom fylkene. Veilederrollen til rådgiverne i NAV arbeidslivssenter skal styrkes gjennom bedre fokus på mål-/planprosessen ved forenkling og forbedring av standard for oppfølging av IA-virksomheter.

Vi viser til vedlegg 3, måloppnåelse IA-avtalen.

Styringsparametere	Resultat 2014	Resultat 2013
Andel personer med nedsatt arbeidsevne som har fått oppfølging siste seks måneder.	81 %	78 %
Andel personer med nedsatt arbeidsevne som har fått individuell oppfølging siste 6 måneder. <sup>1</sup>	71 %	67 %
Ventetiden fra oppfølgingsvedtak og fram til tiltaksstart for personer med behov for spesielt tilpasset innsats skal reduseres.	155 dager, median	155 dager, median
Ungdom:		
Andel ungdom i alderen 20–29 år med vedtak om behov for spesielt tilpasset innsats med en godkjent aktivitetsplan skal være minst 90 prosent.	64 %	62 %
Ungdom i alderen 20–24 år med vedtak om situasjonsbestemt innsats skal ha fått en godkjent aktivitetsplan innen en måned etter at oppfølgingsvedtaket ble fattet.	40 dager, median	45 dager, median

1 Tall for desember 2013 og desember 2014

### 3.1.5 Innsats for å inkludere utsatte grupper på arbeidsmarkedet

#### 3.1.5.1 Vurdering av måloppnåelsen

I løpet av 2014 ble det registrert ca. 306 000 arbeidssøkere og ca. 270 000 personer med nedsatt arbeidsevne i NAV (unike brukere).

#### Brukeroppfølging

NAV har god måloppnåelse for oppfølging både av arbeidssøkere og av personer med nedsatt arbeidsevne. For personer med nedsatt arbeidsevne var oppfølgingsandelen i 2014 høyere enn i 2013. For denne gruppen har arbeidet med avklaring av AAP-mottakere som er overført fra tidligere ordninger bidratt til en høy oppfølgingsandel.

De fleste brukere med oppfølging får individuell oppfølging. For personer med nedsatt arbeidsevne er andelen med individuell oppfølging siste seks måneder økt til 71 prosent ved utgangen av 2014. For arbeidssøkere har reduksjonen i antall tiltaksplasser medført økt bruk både av individuell og gruppebasert oppfølging. Andelen arbeidssøkere med individuell oppfølging var 62 prosent ved utgangen av 2014.

Det arbeides med å bedre kvaliteten i oppfølgingsarbeidet, gjennom kompetanseheving og kvalitetsmålinger med «læringsløyper». For å bedre arbeidsrettingen blir det lagt enda mer vekt på å gjennomgå kvaliteten på brukers CV, og det har vært en klar økning i andel arbeidssøkere med jobbmatch sammenlignet med i fjor.

Som nevnt tidligere har overgang til arbeid for arbeidssøkere vært tilnærmet stabil, mens det har vært

noe reduksjon i overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeidsevne sammenlignet med 2013.

#### Kvalitetsmålinger

Kvalitetsmålinger med læringsløyper skal bidra til gradvis bedre kvalitet og større grad av likebehandling og rettssikkerhet for brukere innenfor NAVs oppfølgingsvirksomhet.

Vi gjør tertialvise kvalitetsmålinger av arbeidsevnevurderinger og behovsvurderinger. Resultatene fra målingene drøftes i ulike lederfora, og gir grunnlag for tiltak.

Fylkene gir uttrykk for stor læringsverdi av målingene og opplegget rundt disse. Erfaringene fra målingene gir et godt grunnlag for å etablere læringsløyper på områder der kvaliteten i arbeidet ikke er tilfredsstillende, i form av kompetansehevende tiltak<sup>3</sup>. Saksdrøftinger av veilederes egne saker er også hyppig benyttet. Fylkene gir i større grad konkret støtte til lokalkontorer. Beslutterkorps på arbeidsevnevurderinger brukes aktivt i arbeidet og læringsverksteder med ulikt faginnhold er en vanlig arbeidsform for å bidra til større kunnskap hos veiledere og derved heving av kvalitet i arbeidet.

Utviklingsarbeid på kvalitetsmålinger av godkjente aktivitetsplaner har startet, og vil bli fulgt opp med begrenset utprøving av opplegget, opplæring av koor-

<sup>3</sup> F.eks. opplæringsaktiviteter på fagområder som markedskompetanse, CV og helse, ferdigheter i IKT-systemet som benyttes, kunnskap i håndtering av regelverket nedfelt i Retningslinjene for oppfølgingsvedtak i NAV (NAV-lovens §14a).

dinatorer og fagressurser i alle fylker. Mot slutten av 2015 blir det landsdekkende utprøving og innføring av tertialvise målinger.

### Ventetid fra oppfølgingsvedtak til første tiltak for personer med behov for spesielt tilpasset innsats

Det er et mål for NAV at ventetiden fra oppfølgingsvedtak og fram til tiltaksstart for personer med behov for spesielt tilpasset innsats, skal reduseres. NAV utviklet i 2014 statistikk over antall dager fra oppfølgingsvedtak om spesielt tilpasset innsats frem til første tiltaksstart. Statistikken viser at i 2014 var median tid i den aktuelle perioden 155 dager, dvs. uendret fra 2013. Gjennomsnittet lå på 217 dager i 2014, noe som er lavere enn i 2013.

Vi vil presisere at den målte perioden også omfatter perioder der bruker ikke var aktuell for tiltak, grunnet medisinsk behandling eller forsøk på å komme tilbake til tidligere arbeidsgiver. Lang ventetid må blant annet også ses i sammenheng med de store kapasitetsproblemen vi har knyttet til oppfølging av denne gruppen. I tillegg kan rusproblematikk, sammensatte helseutfordringer eller svake norskferdigheter gjøre det vanskelig å finne tiltak som bruker kan nyttiggjøre seg. Videre er det krevende å få til parallelle løp med

kombinasjon av arbeidsrettede tiltak og medisinsk behandling.

### Ungdom i alderen 20–24 år med vedtak om situasjonsbestemt innsats skal ha fått en godkjent aktivitetsplan innen en måned etter at oppfølgingsvedtaket ble fattet.

NAV utviklet i 2013 statistikk over tid fra oppfølgingsvedtak om situasjonsbestemt innsats<sup>4</sup> frem til første aktivitetsplan. Resultatene viser en positiv utvikling. Median ventetid var i 2014 40 dager. Dette er 5 dager mindre enn i 2013, og 13 dager mindre enn i 2011. Både gjennomsnittlig antall dager og median dager er redusert i perioden 2011–2014<sup>5</sup>.

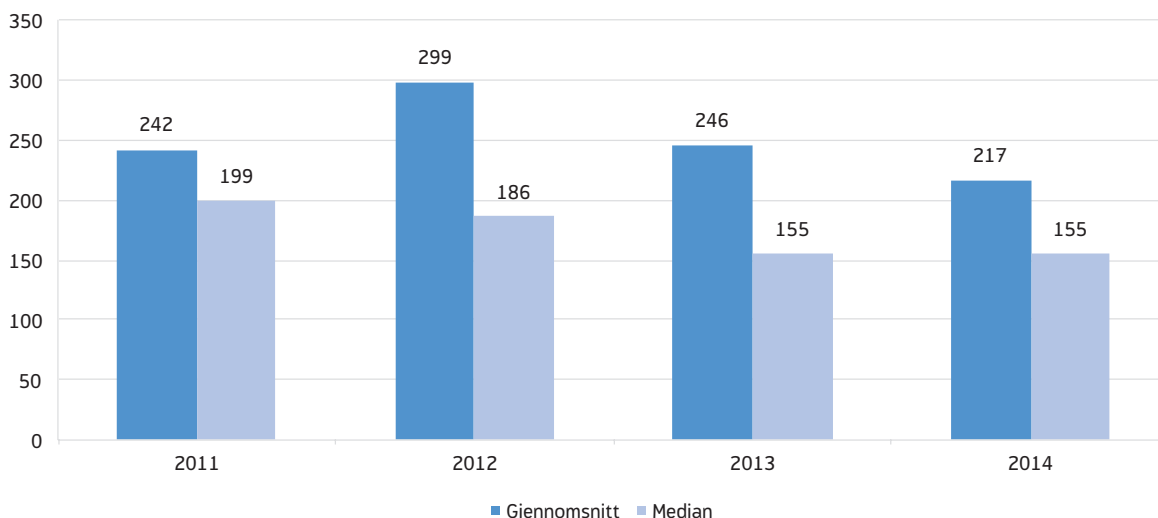
### Andel ungdom i alder 20–29 år med vedtak om behov for spesielt tilpasset innsats med gyldig aktivitetsplan

Andelen med gyldig aktivitetsplan blant unge med behov for spesielt tilpasset innsats, hadde en positiv

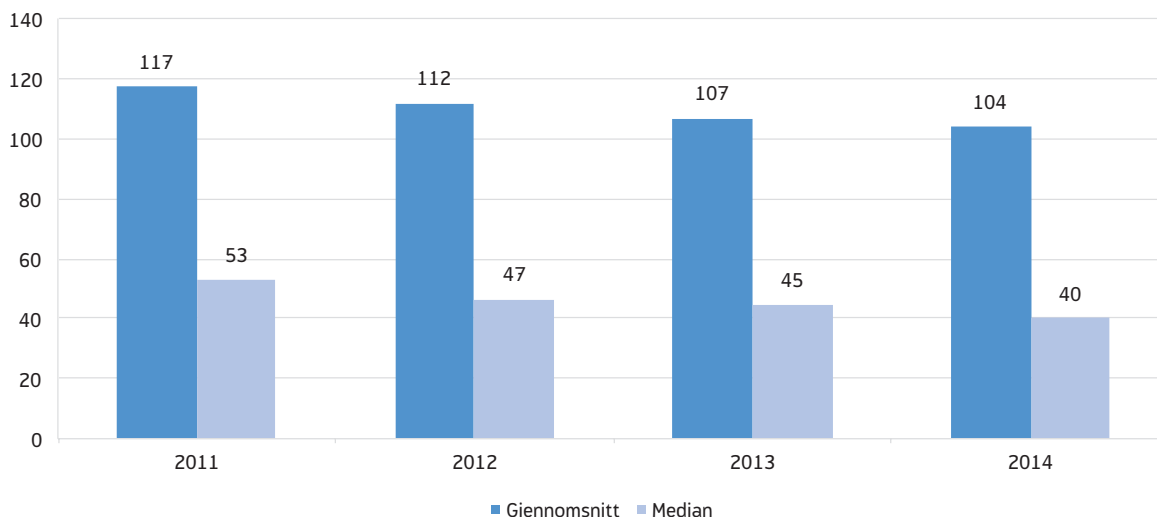
<sup>4</sup> Av tekniske grunner måles tiden fra det tidspunktet innsatsgruppen ble satt/valgt. Dette tidspunktet er nært knyttet til tidspunktet for 14a-vedtaket.

<sup>5</sup> At gjennomsnittet er høyere enn median skyldes at en del tilfeller som har tatt svært lang tid trekker opp gjennomsnittet.

**Figur 3:** Gjennomsnittlig og median antall dager fra vedtak om spesielt tilpasset innsats frem til første tiltaksstart



**Figur 4:** Ventetid fra vedtak om situasjonsbestemt innsats frem til første aktivitetsplan. Figuren viser gjennomsnittlig og median antall dager fra vedtak om situasjonsbestemt innsats frem til første aktivitetsplan for aldersgruppen 20–24 år.



utvikling i 2014. Hittil i år har totalt 64 prosent i aldersgruppen 20–29 år en gyldig aktivitetsplan. Ved utgangen av året hadde denne andelen økt til 69 prosent, dvs. 9 prosentpoeng høyere enn på samme tid i fjor. I tillegg er det en del tilfeller hvor aktivitetsplan er utarbeidet, men ikke returnert fra bruker, eller den er returnert, men ikke registrert inn på riktig måte.

Tiltak for å styrke innsatsen er forbedring av rutiner ved kontoret, mer aktiv bruk av standard for arbeidsrettet brukeroppfølgning med underliggende sjekklister, bruk av oppfølgingslister og kompetanseheving for arbeidsrettet veiledning og utarbeidelse av aktivitetsplan.

#### Utfordringer og tiltak i oppfølgingsarbeidet

Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomførte i 2013 og 2014 to undersøkelser som begge viser at NAV-kontorene har en svært krevende ressursituasjon knyttet til oppfølging av personer med nedsatt arbeidsevne. Ressursundersøkelsen viste at hver veileder i gjennomsnitt har ansvar for 150 brukere med nedsatt arbeidsevne. Situasjonen er både preget av store belastningsforskjeller mellom veilederne/enhetene og en generell underbemanning på området. Dette begrenser hvilke resultater det er realistisk å nå innen dagens ressursituasjon.

For å forbedre ressursituasjonen ved NAV-kontorene gjennomfører Arbeids- og velferdsdirektoratet en rekke tiltak over en fireårsperiode. Disse består av følgende:

- Omfordele ressursene i NAV ved å øke fylkenes andel av NAVs samlede driftsbudsjett
- Videreføre implementeringen av ny ressursfordelingsmodell for å utjevne store belastningsforskjeller mellom fylker/NAV-kontor
- Frigjøre ressurser internt i tjenestelinjen

Ambisjonen om å frigjøre ressurser internt i tjenestelinjen tar utgangspunkt i NAVs kanalstrategi som går ut på å flytte tjenester fra fysisk oppfølging og over til telefoni og nett. Dette innebærer at mange av de brukerne som i dag henvender seg til NAV-kontorene vil bli vist til NAVs telefoni- og netjtjenester. I dag er mange av henvendelsene rettet mot NAV-kontorene ad-hoc henvendelser. Basert på tall fra våren 2014 er det samlede fysiske besøk på NAV-kontorene ca. 7 millioner. Vel 50 prosent av henvendelsene dreier seg om økonomiske ytelser. Ved å redusere NAV-kontorenes ressursbruk knyttet til henvendelser om økonomiske ytelser, i første omgang pensjon og familieytelser, vil det frigjøres betydelig tid til brukeroppfølgning i NAV-kontorene. Våre beregninger viser at det kos-

ter fem ganger så mye å behandle en henvendelse i et NAV-kontor enn ved hjelp fra kontaktsenter.

I tillegg arbeider tjenestelinjen med å forenkle NAVs oppfølgingsmetodikk for å frigjøre ressurser og sikre bedre kvalitet på brukeroppfølgingen.

Det arbeides også med kompetanseheving for å styrke ansattes arbeidsmarkedskompetanse og ferdigheter i veiledning og samhandling med bruker, inkludert opplæring av nyansatte. Arbeidet med kvalitetsmålinger videreføres og utvides til også å gjelde aktivitetsplaner i 2015. Vi har også begynt et utviklingsarbeid knyttet til kvalitet i arbeidsrettede tiltak.

### 3.1.5.2 Omtale knyttet til de prioriterte brukergruppene

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

Andelen med oppfølging siste tre måneder er betydelig høyere for ungdom enn for brukerne generelt. Ved utgangen av 2014 har 96 prosent av ungdom under 20 år og 91 prosent av ungdom i alder 20–24 år fått oppfølging fra NAV.

Reduksjon i antall tiltaksplasser for ordinære arbeidssøkere fikk også konsekvenser for ungdom, ved at langtidsledigheten økte. Ungdom har imidlertid høyere tiltaksintensitet og lavere andel langtidsledige sammenlignet med alle andre aldersgrupper. Mens bruttoledigheten<sup>6</sup> økte for alle aldersgrupper i 2014 sank den for aldersgruppen under 20 år og aldersgruppen 20–24 år.

De fleste store NAV-kontor har ungdomsteam, de mindre NAV-kontorene har organisert arbeidet med faste kontaktpersoner. Ungdom følges raskt opp, og oppfølgingen som gis er i tråd med brukerens individuelle behov. Oppfølgingen skjer hovedsakelig i form av individuelle samtaler (råd/veiledning, motivasjonsarbeid). I noen grad gis også gruppeinformasjon/veiledning. Det brukes også telefon og SMS for å nå ungdommene.

.....

<sup>6</sup> Dvs. summen av helt ledige og arbeidssøkere i tiltak.

Både interne og eksterne ressurser trekkes inn etter behov, som tjenester innen helse, utdanning og andre kommunale tjenester i og utenfor NAV<sup>7</sup>. I tett samarbeid med oppfølgingstjenesten i fylkeskommunen (OT-tjenesten), legges det sterk vekt på å motivere ungdom til å fullføre videregående skole. Det er et godt samarbeid med den fylkeskommunale oppfølgingstjenesten.

#### Utfordringer og tiltak i arbeidet med ungdom

Mange unge har lav utdanning/lite eller ingen arbeidserfaring og flere kjennetegnes av sammensatte problemer<sup>8</sup>. Gruppen er lite homogen og det er i mange tilfeller behov for skreddersydd oppfølging. For NAV-kontorene er det krevende å hjelpe ungdom som ofte ikke møter opp til avtaler, eller uteblir fra tiltak. I en del tilfeller er det også vanskelig å finne egnet arbeidsplass eller tiltaksplass hos arbeidsgiver. Det er dessuten utfordringer med å gi en god koordinert samhandling i de tilfellene der det gis bistand fra ulike aktører. Tett individuell oppfølging av ungdom med sammensatte problemer er svært ressurskrevende.

Tiltak som er satt i gang for å styrke innsatsen er:

- Organisering av ungdomsarbeidet i ungdomsteam/egne ungdomskontakter
- Ulike tiltak for å bedre NAV-veiledernes kompetanse i kartlegging, behovsvurdering og oppfølging av ungdommene
- Styrking av det tverrsektorielle samarbeidet i arbeidet med denne gruppen, utarbeiding av samarbeidsavtaler, etablering av faste møter og rutiner for samarbeid, faglige nettverk med mer
- Satsingsprosjekt knyttet til arbeidet med utsatt ungdom, blant annet forsøk med NAV-veiledere i videregående skole<sup>9</sup>

#### Ungdom i alderen 20–24 år med vedtak om situasjonsbestemt innsats skal ha fått en godkjent

.....

<sup>7</sup> Eksempel på eksterne samarbeidspartnere er politi, rusomsorg, barnevern og kommunal- og spesialist helsetjenester, i tillegg til samarbeidet som allerede er etablert med utdanningsmyndighetene.

<sup>8</sup> Blant annet rus og psykiatri

<sup>9</sup> Samarbeidsprosjekt mellom Arbeids- og sosialdepartementet og Kunnskapsdepartementet.

### **aktivitetsplan innen en måned etter at oppfølgingsvedtaket ble fattet.**

Se innsats for å inkludere utsatte grupper på arbeidsmarkedet: Omtale etter tabell med resultat på styringsparametere side 17.

### **Arbeidsrettet oppfølging av innvandrere**

Innvandrere er en heterogen gruppe. Mange har lav yrkesdeltakelse som følge av blant annet svake norskkunnskaper, manglende nettverk, utdanning og yrkeserfaring. I tillegg kan det være helse-/sosiale eller kulturelle utfordringer som vanskeliggjør overgang til arbeid. Brukere med innvandrerbakgrunn er en prioritert gruppe for oppfølging og tiltak, og følges opp etter individuelle behov. Oppfølgingsarbeidet overfor en del innvandrergrupper kan være svært ressurskrevende.

Arbeids- og velferdsdirektoratet jobber aktivt med å utvikle og styrke etatens samlede innsats for oppfølging av brukere med innvandrerbakgrunn. Det er utarbeidet en fordypningsmodul til veiledningsplattformen som tar for seg flerkulturell veiledning av brukere med innvandrerbakgrunn. Dette skal gi økt kunnskap om målgruppen og samarbeidspartnere for å styrke muligheten for god arbeidsrettet bistand.

I tillegg til at NAV har fire NAV Intro-enheter med spesialkompetanse har mange av fylkesleddene egne ressurspersoner som har fagområdet som et av sine fokusområder og/eller er kontaktperson for IMDi regionalt. NAV-kontorene kan for eksempel ha veiledere med særskilt kompetanse på fagfeltet, eller egne team<sup>10</sup>.

Tiltaksnivået for standard og situasjonsbestemt innsats er redusert, og norskutfordringer er ikke i seg selv nok til å få spesielt tilpasset innsatsbehov. Det kan derfor være en del innvandrere som ikke får tilbud om tiltak i samme grad som tidligere. Arbeidsrettede tiltak kan ikke erstatte ordinær grunnopplæring eller kommunal norskopplæring, og NAV er avhengig av et godt og målrettet samarbeid med kommunene,

utdanningsmyndighetene og arbeidsgivere. Fylkene rapporterer om en rekke særskilt innrettede tiltak for innvandrere. Eksempler på tilrettelagte tiltak for målgruppen er forberedende helsefagutdanning, jobbsøkerkurs med norsk, kompetansegivende helsekurs for minoritetsspråklige, kurs i arbeidslivskunnskap, ressursavklarende kurs og arbeidsnorsk med praksis. Innvandrere får også tilbud om praksisplasser med vekt på norskopplæring.

Det er flere prosjekter rettet mot målgruppen. Blant disse kan nevnes Minoritetsspråklige mot fagbrev helsefag som er et prosjekt som involverer NAV, Fylkeskommunen, to videregående skoler og 9 kommuner i Østfold. Brukerne er nå kommet så langt at de er ute som lærlinger i kommunene med støtte fra NAV, og vil i løpet av 2016 være ferdige fagarbeidere. Dette har vært et felles løft fra sosialhjelp til fagarbeider som så langt er meget vellykket.

Samarbeid mellom stat og kommune om oppfølgingen av brukere med innvandrerbakgrunn er mange steder tema på partnerskapsmøter, og oppleves mer aktuelt nå enn tidligere. Imidlertid varierer det hvorvidt det er etablert et særskilt samarbeid om målgruppen mellom NAV og kommunene utover deltakere i introduksjonsordningen. Bydelene i Groruddalen, IMDi Øst og NAV Oslo har inngått en intensjonsavtale om samarbeid for felles innsats med mål om å bedre integrering og sysselsetting for innbyggerne i bydelene i Groruddalen fra 2015–2022. Virkemidler og tiltak skal utnyttes effektivt på tvers av sektorene i satsingen.

### **Utfordringer i arbeidet med innvandrere**

Tilbudet til innvandrere er fragmentert, og rettigheter og tilgang til kommunal norskopplæring er ikke i tråd med behovet til mange av brukerne. For en del innvandrere kan dagens ordning med to-tre år i introduksjonsordningen være for lite. Mange sliter med norsk også etter at de er ferdig med programmet. I tillegg har mange nye flyktinger og familiegjenforente ingen eller svært mangelfull utdanning og relevant arbeidserfaring, og kan ha behov for langvarig grunnleggende kvalifisering.

<sup>10</sup> Fra 1. februar tiltrer en egen integreringskoordinator i NAV Buskerud som skal bistå og følge opp NAV-kontorene på fagområdet. NAV Drammen har også ansatt en egen integreringskoordinator.



Arbeidsinnvandrere er ikke en prioritert målgruppe, men det er en utfordring at arbeidsinnvandrerne ikke har rett til gratis norskopplæring når de blir ledige. Formidling til nye typer jobber kan være vanskelig – også når NAV-kontoret opprettholder mobilitetskrevet.

På grunn av mangelfulle norskkunnskaper og/eller grunnleggende ferdigheter er det en del innvandrere som ikke kan benytte elektroniske løsninger. Dette gjør oppfølgingen av målgruppen mer tidkrevende. En del innvandrere benytter NAV-kontoret/mottaket og får individuell veiledning/bruk av pc for å finne informasjon og å skrive jobbsøknader framfor veiledning via kontaktsenter.

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

Behovs- og arbeidsevnevurdering etter NAV-lovens § 14a skal gi brukere avklaring om hvilke virkemidler NAV skal tilby, og hvilke aktiviteter brukeren selv bør gjennomføre for å få eller beholde arbeid. Metodikken krever god veiledningskompetanse, god kunnskap om arbeidsmarkedet og funksjonelle samarbeidsløsninger lokalt.

Andel personer med nedsatt arbeidsevne som har fått oppfølging siste 6 måneder har økt, og er i 2014 på 81 prosent. Oppfølgingen er i stor grad individuell, men i tillegg gjennomfører NAV-kontorene gruppebasert veiledning. Kontorene bruker hele tiltaksspekteret, men arbeidsmarkedsbedrifter benyttes mye som avklarings tiltak. Bruken av det ordinære arbeidsmarkedet som tiltaksarrangør øker. Denne dreiningen stiller økt krav til oppfølging fra veileder både overfor bruker og arbeidsgiver.

### **Oppfølging før tiltaksstart**

Kvalitet i behovs- og arbeidsevnevurdering er avgjørende for gode aktivitetsplaner og treffsikkerhet i valg og utforming av tiltak. Endrings- og motivasjonsarbeid er en avgjørende faktor for at bruker skal kunne delta i tiltak og se egne muligheter. Det forventes at bruk av veiledningsplattformen kan bidra til å bedre kvaliteten på motivasjonsarbeidet overfor brukere.

God arbeidsmarkedskompetanse og kunnskap om tiltak og virkemidler er vesentlig for å lykkes i formidlingsarbeidet. Det er videre viktig at planlagte tiltak kan iverksettes så tidlig som mulig. Tiltakene bør i størst mulig grad foregå i tilknytning til ordinært arbeidsliv. Flere fylker har økende bruk av ordinært arbeidsliv som tiltaksarena.

En utfordring er å sikre god kartlegging og komme fram til riktig tiltak. For å lykkes er det viktig at tiltakene kommer tidlig i gang. Dette er fortsatt en utfordring. Rusproblematikk, sammensatte helseutfordringer eller svake norskferdigheter kan gjøre det vanskelig å finne tiltak som brukeren kan nyttiggjøre seg. Videre er det en utfordring å få til parallelle løp med kombinasjon av arbeidsrettede tiltak og medisinsk behandling.

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

I noen tilfeller er samhandling med andre aktører; tiltaksarrangører, leger/behandlere og arbeidsgivere avgjørende for at bruker skal nyttiggjøre seg tiltak som planlagt. Her kreves det god dialog mellom flere aktører; bruker, tiltaksarrangør, arbeidsgiver, utdanningstinstitusjon, behandler. Det oppleves som en utfordring at brukeren ofte blir sykmeldt under tiltak, til tross for stor grad av tilrettelegging. Dette understreker betydningen av dialog med behandler.

For NAV-kontoret kan det være utfordrende å frigjøre tilstrekkelig ressurser og tid til oppfølging, både under gjennomføring av tiltakene og mens brukeren venter på tiltak. Oppfølgingen skjer gjennom telefon, individuelle samtaler, gruppeinnkallinger, trekantsamtaler 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. Arbeidslivskunnskap er likevel spesielt viktig mot slutten av et tiltaksløp for å sikre overgang til arbeid. Flere brukere har behov for formidlingsrettet oppfølging mot slutten av et tiltaksløp. Dette kan også innebære å følge opp bruker i startfasen i en ny jobb.

### **Garantiordningene for ungdom med behov for spesielt tilpasset innsats**

*Andel med gyldig aktivitetsplan i alder 20–29 år:*

Se innsats for å inkludere utsatte grupper på arbeidsmarkedet: Omtale etter tabell med resultat på styringsparametere side 17.

*Ventetid fra oppfølgingsvedtak til første tiltak for personer med behov for spesielt tilpasset innsats:*

Se innsats for å inkludere utsatte grupper på arbeidsmarkedet: Omtale etter tabell med resultat på styringsparametere side 17.

### **Jobbstrategien for personer med nedsatt funksjonsevne**

Målgruppen for jobbstrategien<sup>11</sup> omfatter 16 876 personer pr 31. desember 2014. Dette er 1 108 færre personer enn ved utgangen av 2013<sup>12</sup> og 540 færre enn ved utgangen av 2. tertial 2014<sup>13</sup>.

Målgruppen prioriteres med oppfølging og tiltak fra NAV. Sammenlignet med alle AAP-mottakere har jobbstrategiens målgruppe en høyere andel med oppfølging siste seks måneder og godkjent aktivitetsplan. Ved utgangen av desember 2014 har 89 prosent fått oppfølging siste seks måneder, en økning på fem prosentpoeng siden desember 2013, og 80 prosent har en godkjent aktivitetsplan, en økning på 13 prosentpoeng siden utgangen av desember 2013<sup>14</sup>.

Andelen på tiltak ved utgangen av desember 2014 av jobbstrategiens målgruppe er 44 prosent, en økning på tre prosentpoeng siden desember 2013. De fire mest brukte tiltakene<sup>15</sup> er utdanning, arbeidspraksis i skjermet virksomhet, arbeidspraksis i ordinær virksomhet og arbeid med bistand.

.....

<sup>11</sup> Den statistisk definerte målgruppen for jobbstrategien frem tom 31. desember 2014 er personer under 30 år som har mottatt AAP i mer enn et år.

<sup>12</sup> Pr 31.12.13 omfattet gruppen 17 984 personer.

<sup>13</sup> Pr 31.08.14 omfattet gruppen 17 416 personer.

<sup>14</sup> Pr 31.12.14 av alle AAP-mottakere: oppfølging siste 6 måneder – 83 prosent, og godkjent aktivitetsplan – 74 prosent.

<sup>15</sup> Samlet utgjør de fire tiltakene en andel på 87 prosent; fordelt på utdanning – 32,7 prosent, arbeidspraksis i skjermet virksomhet – 19,7 prosent, arbeidspraksis i ordinær virksomhet – 18,5 prosent og arbeid med bistand – 16,1 prosent.

Mentor brukes oftest i kombinasjon med arbeidspraksis i ordinær virksomhet, og er et nyttig virkemiddel. Tilretteleggingstilskudd for arbeidssøkere har fremdeles et større brukspotensial.

Antall personer med funksjonsassistanse uten kombinasjon med andre tiltak, økte fra 123 personer i november 2013 til 137 personer ved utgangen av 2014. Antall personer som kombinerer tidsubestemt lønnstilskudd (TULT) med funksjonsassistanse er økende. Funksjonsassistanse til ledsaging for synshemmede er tatt i bruk, men foreløpig i et lite omfang.

Tilretteleggingsgaranti (TG) er et nyttig virkemiddel for god oppfølging og tilrettelegging for jobbstrategiens målgruppe og aktuelle arbeidsgivere. Antall TG-er for jobbstrategiens målgruppe ligger på omtrent samme nivå som i fjor<sup>16</sup>, men andelen varierer sterkt fra fylke til fylke<sup>17</sup>.

### **Utfordringer og tiltak**

Flertallet av målgruppen er unge med psykiske lidelser og med kun grunnskole eller avbrutt videregående opplæring. Gode behovs- og arbeidsevnevurderinger, og kvalitet i alle deler av NAV sitt oppfølgings- og tiltaksarbeid er av stor betydning for at de unge kommer i jobb. Et nært samarbeid med helse-, utdanningssektoren og arbeidsgivere er nødvendig. Direktoratet vil styrke arbeidet ved å:

- øke bruken av ordinært arbeidsliv som tiltaksarena
- videreutvikle samarbeidet med arbeidsgivere om rekruttering av unge med nedsatt funksjonsevne, jf. delmål 2 i ny IA-avtale
- øke andelen med godkjent aktivitetsplan og sørge for et godt innhold i planene
- videreutvikle samhandlingen internt i NAV, og med utdannings- og helsesektoren

### **Arbeid og psykisk helse**

Med Oppfølgingsplanen for arbeid og psykisk helse styrkes innsatsen for å inkludere personer med psy-

.....

<sup>16</sup> Av 5683 nye TG-er i 2014 er 46 prosent gitt til personer under 30 år. Til sammenligning ble 48 prosent av nye TG-er i 2013 gitt til jobbstrategiens målgruppe.

<sup>17</sup> Andel TG til jobbstrategiens målgruppe i 2014 varierer fra fylke til fylke – fra 18 prosent til 63 prosent.

kiske helseproblemer, også de som i tillegg har rusproblemer, i arbeidslivet. Innsatsen krever et nært samarbeid mellom NAV og helsesektoren. Implementeringsarbeidet i fylkene fortsetter bl.a. gjennom tett samarbeid med øvrige satsinger som jobbstrategien for personer med nedsatt funksjonsevne.

Det er inngått en sentral samarbeidsavtale mellom arbeids- og velferdsdirektøren og helsedirektøren der fokuset skal være på arbeid og helse. Et vesentlig samarbeidsområde i denne avtalen er arbeid og psykisk helse. For nærmere informasjon om innsatsen knyttet til arbeid og psykisk helse: Se IA-vedlegget.

### 3.1.6 Gjennomføring av de arbeidsrettede rammestyrte virkemidlene

Tildelingen til arbeidsmarkedstiltak for 2014 (kap. 634, post 76) innebar en reduksjon med 4000 plasser til ordinære arbeidssøkere (standard og situasjonsbestemt innsats) og en økning med 3000 plasser til personer med nedsatt arbeidsevne (tilpasset innsats). NAV fikk utfordringer med å håndtere denne store endringen knyttet til fordeling mellom innsatsgruppene raskt nok. Dette må blant annet sees i sammenheng med det store arbeidspresset og lederfokus knyttet til avklaring av de konverterte på AAP i første del av året.

Som vi har rapportert tidligere har vi fra våren 2014 hatt sterk styring av fylkene på dette området, gjennom blant annet ekstra styringsdialogmøter, ukentlig resultatoppfølging og bruk av produksjonslister. Erfaringene er imidlertid at styringen av arbeidsmarkedstiltakene krever kontinuerlig stor oppmerksomhet og lederfokus, og at avvik må korrigeres på et tidlig tidspunkt.

### 3.1.7 Etatens forsøk og utviklingstiltak

Etter Brofoss-utvalgets innstilling i 2012 ble det satt i gang mange forsøk og utviklingstiltak i etaten der man ser på erfaringene for overgang til arbeid ved økt bruk av tiltaksplasser i ordinært arbeidsliv, muligheten for å tilby større individuell tilpasning og en generell forenkling av arbeidsrettede tiltak. Det er utvalgte NAV-kontor i til sammen femten fylker som deltar i direktoratets utviklingsforsøk. De største pågående utviklingsforsøk per i dag er:

- *Forsøket kjerneoppgaver i NAV kontor* omfatter fem NAV-kontor i fylkene Akershus, Hedmark, Telemark, Hordaland og Sør-Trøndelag. Hensikten er å undersøke i hvilken grad økt avklaring og oppfølging i egen regi fører til økt effektivitet i organisering og raskere leveranse av tjenester for brukere, og økt overgang til arbeid. I 2014 gjennomførte direktoratet to erfaringssamlinger for alle veiledere som jobber i forsøket. Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) er evaluator. Erfaringer underveis i forsøksperioden har bidratt til en felles arbeidsmetodikk, som skal angi prinsipper og videre arbeidsprosesser i kjerneoppgavearbeidet.
  - *Forsøket arbeidsavklaringspenger som lønnstilskudd og utvidet oppfølging*, etablert i januar 2013 omfatter utvalgte NAV-kontor i Østfold, Oslo, Vest-Agder, Hordaland og Troms. Forsøket har til hensikt å undersøke hva endrede rammebetingelser og forenkling av regelverket til lønnstilskuddsordninger har å si for overgangen til arbeid. Målgruppen er brukere med nedsatt arbeidsevne som er under 30 år. Forsøket evalueres av Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) sammen med PROBA samfunnsanalyse. Forsøket gir verdifull informasjon for å sikre kvalitet i arbeid med ordinært arbeidsliv.
  - *Forsøket med Supported Employment* har i 2014 vært i en oppstarts og etableringsfase. Forsøket er etablert i Akershus, Oppland, Buskerud, Aust-Agder, Rogaland, Møre og Romsdal samt Nordland. Tiltaksarrangør skal gjennomføre oppfølgingen i henhold til Supported Employment-metodikken i tett samarbeid med NAV-kontor. Alle forsøksfylkene har anskaffet tiltaksleverandør for gjennomføring av forsøket. Direktoratet har gjennomført flere fagsamlinger. Frischsenteret er evaluator sammen med PROBA samfunnsanalyse. Totalt omfatter forsøket 380 tiltaksplasser i gjennomsnitt per måned.
  - *Forsøket med redusert ventetid på arbeidsrettede tiltak for personer med nedsatt arbeidsevne*, gjennomføres som en RCT-studie og evalueres av Frisch-senteret. Forsøket gjennomføres i fylkene Akershus, Buskerud, Telemark og Vestfold. Forsøket gjennomføres ihht til plan.
- 16 *Forsøket med resultatbasert finansiering av formidlingsbistand* gjennomføres i Sogn og Fjordane, Vest-Agder og Oslo. Forsøket vurderes som nyttig

av NAV-kontorene ettersom tiltaket er svært arbeidsrettet. Fylkene har godt og tett samarbeid med leverandørene.

### **3.2 Sikre økonomisk trygghet, herunder kompensasjon for merutgifter med nedsatt funksjonsevne**

#### **3.2.1 Overordnet vurdering av måloppnåelsen innen ytelsesforvaltningen**

Målet for ytelsesforvaltningen er at brukerne skal få rett ytelse til rett tid. Dette klarte vi bedre i 2014 enn i 2013 fordi vi har fått ryddet kraftig i gamle saker. Antall gamle saker er blitt redusert fra ca. 17 000 i 2013 til ca. 11 000 i 2014. Vi slet imidlertid med lang saksbehandlingstid på områdene uføre, barnebidrag og pensjonssaker med utlandstilsnitt.

Ytelsesforvaltningen er under reorganisering for å kunne håndtere en stadig økende saksmengde og endrede forventninger til etatens tjenester både fra brukere, eierdepartementer og samfunnet for øvrig. Et sentralt utviklingstiltak på ytelsesområdet er å samle behandlingen av hver enkelt ytelse i færre og faglig mer robuste enheter (spesialisering). Når vi spesialiserer saksbehandlingen av en ytelse fører det til endringer i rutiner og faglig praksis.

I 2014 medførte reorganiseringen at det samlede antall saker til behandling gradvis økte fram mot september. Fra september og ut året produserte etaten flere saker enn inngangen av nye saker, og produksjonsnivået denne høsten er større enn tilsvarende periode i 2013. Erfaringene i 2014 viser at spesialisering av saksbehandling gir positive effekter både for effektivitet og kvalitet. Foreløpige analyser basert på noen måneder med manuelle registreringer indikerer en målbar produktivitetsøkning i saksbehandlingen, så langt først og fremst på de minste ytelsesområdene. Samtidig har spesialiseringen på flere områder bekreftet regionale ulikheter i praksis som ikke lar seg forklare ut fra lokale forhold. NAV arbeider videre med likebehandling av brukere, uavhengig av bosted.

På uføreområdet har det vært høy saksinngang gjennom 2014. Dette skyldes særlig at mange mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP) når fireårsgrensen

for ytelsen og mange av disse har søkt uførepensjon. I tredje tertial var gjennomsnittlig saksbehandlingstid seks måneder for uføresaker. I tillegg til stor inngang av saker har kompetansetiltak og andre forberedelser til uførereformen ført til noe redusert saksbehandlingsskapasitet gjennom året. Ny uførereform ble satt i verk fra 1. januar 2015.

Kravene fastsatt til andel saker innen normtid ble ikke oppfylt på barnebidragsområdet. Restansene økte første halvår på grunn av opplæringen rundt spesialisering, og etaten har derfor prioritert å behandle de eldste sakene først gjennom høsten. Dette har medført at en lavere andel av totalmengden er blitt behandlet innen normtiden.

Saksbehandlingen av saker med utlandstilsnitt tilfredsstiller ikke normtidskravene på alle områder. Samlet sett gikk måloppnåelse på normert tid ned fra 67 prosent i 2013 til 64 prosent i 2014. I 2014 ble mer enn 80 prosent av sakene på EØS kontantstøtte og EØS barnetrygd behandlet innen normert tid. Men det er fortsatt for lav måloppnåelse på en del områder.

Som følge av ny forskrift om dagpenger under permittering har Nav i 2014 sendt brev til ca. 2900 brukere som hadde fått avslag på søknad om dagpenger med informasjon om muligheten til å be om ny vurdering. I alt 701 brukere ba om ny vurdering og 562 av disse fikk omgjort tidligere avslag.

Gjenlevenderett i alderspensjon fikk stor oppmerksomhet i media i 2014. Bakgrunnen var at det fra 1. januar 2011 ble innført nye rutiner om at gjenlevende måtte sette frem krav for få vurdert om de har rett til gjenlevendetillegg i sin alderspensjon. Det viste seg at en del pensjonister ikke hadde forstått denne informasjonen og en del alderspensjonister gikk derfor glipp av tilleggsrettigheter. NAV har gått gjennom 6 900 saker og vurdert om pensjonistene kunne ha rett til tilleggsrettigheter og eventuell etterbetaling. Av disse fikk 5 400 pensjonister økt sin pensjon. Samlet etterbetaling av økt tilleggspensjon utgjorde 252 mill. kroner. NAV har etablert praksis med å vurdere gjenlevenderett på eget tiltak og arbeider videre med å finne en varig løsning som sikrer at rettighetene til denne gruppen blir ivaretatt.

NAV har gjennomført departementets oppdrag med oppgjør til Nordsjødykkerne. Det er i 2014 utbetalt i overkant av 567 millioner kroner til pionerdykkerne i Nordsjøen.

NAV prioriterer arbeidet med de større svindelsakene. I 2014 utgjorde samlet beløp i anmeldelsene 271 mill. kroner. Dette er en økning på omlag 15 prosent sammenlignet med 2013.

Etaten har i 2014 publisert fylkesvise saksbehandlingstider på nav.no, som gir brukerne oversikt over reell saksbehandlingstid for de aller fleste ytelsene i NAV.

Ytelsesforvaltningen står overfor store og krevende utfordringer nå og i tiden fremover. Utfordringene er relatert både til interne forhold og en omverden med høye forventninger og høy endringstakt. Endringene er særlig knyttet til globalisering og økt flytting over landegrensene. Stadig flere personer bosatt i utlandet har trygderettigheter i Norge, og flere nordmenn har trygderettigheter i andre land. Utviklingen påvirker saksmengden på utlandsområdet i NAV i alle linjer.

Det er videre forventninger om mer digitalisering og større grad av individuell tilpasning, samtidig som regelverksendringer og ordinær drift skal gjennomføres. Tiltak fra regjeringens ekspertgruppe og den pågående kommunereformen vil også påvirke innretningen av ytelsesforvaltningen. Som del av prosessen for å møte disse utfordringene, ble det nedsatt en partssammensatt arbeidsgruppe i februar 2014 som har vurdert ytelsesforvaltningen og kommet med forslag til løsninger. Forslag til løsninger vil NAV ta stilling til i første tertial 2015.

### 3.2.2 Ytelsesforvaltningen

Styringsparametere	Resultat 2014	Resultat 2013
Andel saker som behandles innen normert tid skal være minst 75 prosent for alle ytelser.	81 %	82 %
Andel dagpengekrav som anvises innen 21 dager skal være på minst 80 prosent.	75 % <sup>1</sup>	78 %
Andel norske alderspensjonister som har søkt innen tre måneder før ønsket uttaksmåned, og som får utbetaling i uttaksmåneden skal være minst 95 prosent.	99 %	99 %

Minimum 98 prosent av nye pensjoner skal være korrekte ved første gangs utbetaling.	98 %	97 %
---	------	------

<sup>1</sup> Målet om 80 prosent måloppnåelse er nådd i mai og ut året.

#### 3.2.2.1 Vurdering av måloppnåelsen

NAV skal behandle krav om ytelser og klager på vedtak innenfor krav fastsatt i Arbeids- og sosialdepartementets tildelingsbrev for 2014. Det er en høyt prioritert oppgave å sikre at brukerne får ytelse til rett tid, slik at brukere med rett til ytelse fra NAV ikke blir stående uten ytelse til livsopphold.

NAV har stilt krav om at 75 prosent av alle søknader om ytelser skal behandles innen en fastsatt tid (normtid). Normtiden varierer noe mellom ytelsene, blant annet fordi det er ulikt hvor lang tid det tar å etablere et tilstrekkelig informasjonsgrunnlag for å fatte vedtak. For dagpenger er kravet at 80 prosent av nye søknader skal behandles innen 21 dager. For krav om alderspensjon gjelder egne resultatkrav, knyttet direkte til første gangs utbetaling av pensjon. Her er kravet at minst 95 prosent av norske alderspensjonister som har søkt om pensjon innen tre måneder før uttaksmåned, skal få første utbetaling i uttaksmåneden.

Måloppnåelsen for saksbehandlingstid i 2014 er god når alle stønadsområdene ses under ett.

For alderspensjonister som ikke har bodd eller arbeidet i utlandet, er den meget god med 99 prosent måloppnåelse. Så godt som alle som søker om norsk alderspensjon innen fristen, får vedtak i tide til første utbetaling. I sum viser disse resultatene en god måloppnåelse for pensjonsområdet.

På dagpengeområdet har produksjonen vært høy og stabil, og målet om at 80 prosent av nye søknader skal behandles innen 21 dager er nådd hver måned i 3. tertial 2014. Erfaringene fra det første driftsåret med spesialisert organisering er positiv og etaten forventer måloppnåelse på dagpengeområdet i 2015.

Etaten har hatt mer enn fem prosent økning i saksmengden og tilsvarende økning i produksjonen. Den gode innsatsen resulterte også i at antall saker til behandling gikk ned ved utgangen av året.

Hovedbildet er at samling av saksbehandlingen til færre enheter (spesialisering) har gitt ønskede effekter og fremstår som et viktig grep for å møte fremtidens utfordringer for ytelsesforvaltningen, men etaten har fortsatt utfordringer på enkelte områder.

For saker som skal behandles innen fastsatt tid (minst 75 prosent), er det utfordringer på områdene barnebidrag, uføre og utlandssaker. På uføreområdet er utfordringene knyttet både til nasjonale saker og utlandssaker.

### **Barnebidrag**

Bidragsområdet har vært krevende i 2014. Etaten har prioritert å behandle de eldste sakene først. På kort sikt medfører dette at en lavere andel av totalmengden blir behandlet innen normtiden. Kravene til andel saker innenfor fastsatt tid er derfor ikke oppfylt på bidragsområdet.

Høy produksjon og redusert antall gamle saker gir et godt utgangspunkt for å sikre kontroll med måloppnåelsen på bidragsområdet i 2015. Med fortsatt god styring og saksbehandling forventer etaten stabil normtidssopnåelse på området i løpet av 2. tertial 2015.

### **Uføreområdet**

Uføreområdet har hatt ekstra stor inngang av søknader i 2014. Mye av økningen skyldes arbeidet med å ferdigstille uføresøknader før utløp av brukerens periode med arbeidsavklaringspenger (AAP). Dette har hatt høy prioritet.

Det har også vært en betydelig merbelastning med å forberede overgangen av saker fra uførepensjon til den nye uføretrygden. I 2. og 3. tertial har etaten også prioritert eldre førstegangssøknader, der saksbehandlingstiden nærmet seg 8 måneder. Samlet sett har produksjonen av saker i perioden vært svært god, og antallet førstegangskrav til behandling er redusert.

### **Utlandsområdet**

I saker med utlandstilsnitt hadde etaten tilfredsstillende måloppnåelse for saksbehandlingstider med unntak av pensjonsområdene. I 2014 ble mer enn 80 prosent av sakene på EØS kontantstøtte og EØS barnetrygd behandlet innen normert tid, 72 prosent av

medlemskapsaker ble behandlet innen normert tid og oppunder 70 for familieytelsene, med noe variasjon gjennom året. For alle disse områdene er resultatkravet 75 prosent.

Saksbehandlingstid på pensjonsområdene er for lang. For både alderspensjon og uførepensjon ligger måloppnåelsen på utlandsområdet langt under kravene om 75 prosent behandlet innen normert tid. Hovedårsaken til de svake resultatene på normert tid er at NAV i 2014 gjennomførte omfattende tiltak for å redusere antall saker som ligger til behandling. Dette er en helt nødvendig opprydding, som blant annet skal sikre god kvalitet i konvertering fra uførepensjon til uføretrygd.

Konsekvensen av en sterk satsing på restansenedbygging er at en høy andel av de sakene som behandles, allerede er eldre enn den normerte tiden på behandlingstidspunktet. Dette innebærer at måloppnåelsen på normert tid blir svekket. For 2014, med stor restansenedbygging, må en vurdering av måloppnåelse inkludere utvikling i restansmengde og antall saker eldre enn ytre grense. Antall saker til behandling er redusert med 35 prosent i løpet av 2014, mens antall saker eldre enn ytre grense er redusert med ca. 30 prosent i samme periode.

Planene for videre nedbygging forventes å gi en normalsituasjon ved utgangen av 2015.

#### **3.2.2.2 Kvalitet i ytelsesforvaltningen**

Det er et mål for ytelsesforvaltningen å sikre god balanse mellom kravene til kvalitet og kravene til produksjon. Målkravet om at minst 98 prosent av nye pensjoner skal være korrekte ved første gangs utbetaling, ble nådd i 2014. NAV har arbeidet systematisk med oppfølging av kvalitetsmålingene på pensjon fra start og drar nytte av et modernisert fagsystem og av at det kun er fem enheter som saksbehandler alderspensjon.

I 2014 ble det også gjennomført kvalitetsmålinger på områdene arbeidsavklaringspenger (AAP), barnebidrag, overgangsstønning til enslige forsørgere og sykepenger. Kvalitetsmålinger på sykepengeområdet ble innført fra og med 2. tertial 2014. NAV hadde i 2014

interne kvalitetskrav for andel riktige vedtak på disse områdene og vil ha dette også i 2015, da kvalitetsarbeidet for disse områdene startet senere enn arbeidet med kvalitetsmåling på alderspensjonsområdet og fordi det legges vekt på å sikre kvaliteten i målingene. I 2014 ble opplegg og innhold for målingene av overgangsstønad og barnebidrag gjennomgått og endret.

Det er besluttet å legge til rette for kvalitetsmålinger på dagpenger og uføretrygd. Planen er å starte arbeidet med måling av dagpenger i 2015 og med uføretrygd i 2016.

### 3.2.2.3 Ressursbruk i ytelsesforvaltningen

Figur 5 nedenfor viser hvordan *produktiviteten* har vært for en del ytelser. Figuren inkluderer ikke arbeid

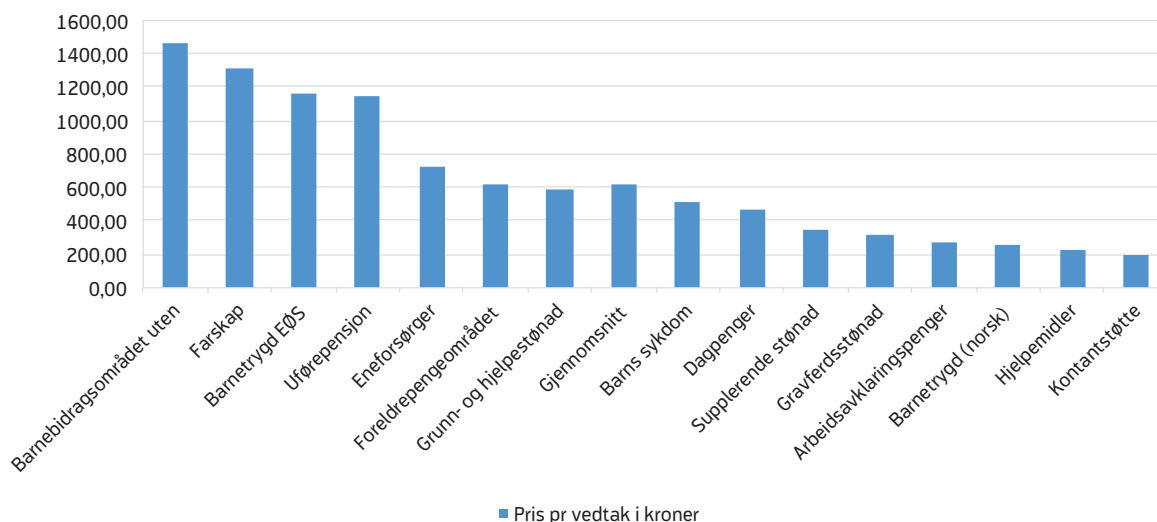
som gjøres i NAV-kontor eller i andre deler av verdikjeden (eks. IKT-støtte).

*Produktivitet er beregnet i kroner per vedtak ved hjelp av en standard timepris som inkluderer lønn, eienomkostnader, sosiale kostnader, velferd mm.*

Figuren viser godt hvordan de ulike ytelsene krever helt forskjellig ressursinnsats per vedtak avhengig av hvor komplisert regelverket er, grad av skjønn, hvor godt opplyst søknadene er og om nødvendig informasjon er tilgjengelig elektronisk og andre forhold av betydning for tidsbruk i saksbehandlingen.

Produktiviteten er beregnet ved å dele ressursinnsatsen på antall saker produsert. De fleste sakstyper er

**Figur 5: Ressursbruk i ytelsesforvaltningen – de mest sentrale ytelsene 2014**



\* I figuren er pris pr vedtak litt for høy for dagpenger fordi ressursinnsatsen for klagesaker og revurderingssaker er inkludert i regnestykket uten at saksproduksjonen for disse to områdene er med. Dette skyldes tekniske årsaker i vedtaksløsningen.

\*\* Tallene bak figuren er korrigert så langt det lar seg gjøre slik at automatisk produserte saker ikke skal inkluderes. Slike saker vil i noen grad være inkludert (blant annet på barnetrygd).

\*\*\* Inkludert i figuren under hjelpemidler er kun saker om høreapparater, ortopediske hjelpemidler, grunnmønster til søm av klær, opphold i folkehøyskole og tilskudd til tilpasningskurs for syns- og hørselshemmede og døvblinde. Det er derfor vesentlig deler av hjelpemiddelområdet som ikke er inkludert i denne beregningen.

\*\*\*\* Ressursbruk EØS barnetrygd og nasjonal barnetrygd kan være noe skjev, da mange saksbehandlere jobber med begge type saker.

inkludert. Saksbehandlingen av ytelser medfører en del arbeidsoppgaver som ikke telles som ordinær saksproduksjon, som for eksempel å besvare henvendelser, vedlikehold av sakene og vurdere oppgaver knyttet til en bruker, som ikke alltid blir en sak. I perioder hvor inngang av søknader er noe lavere, vil forvaltningseenhetene prioritere andre oppgaver knyttet til ytelsene. Dette fremstår som lavere produktivitet, men er nødvendige oppgaver.

Utviklingen i produktivitet er derfor mest interessant å observere fra år til år. Etaten ønsker på litt sikt å utvide ressurskartleggingen også til å omfatte utlandsaker og pensjonssaker. I årene fremover vil vi kunne observere utviklingen i produktivitet ved hjelp av disse kartleggingene og beregningene. Det vil være interessant å se hvordan spesialisering av ytelsesforvaltningen og moderniseringsarbeidet påvirker produktiviteten. Vi forventer også at uføreforordningen vil kunne påvirke produktiviteten for noen ytelser. Produktiviteten i ytelsesforvaltningen vil derfor bli fulgt nøye i årene fremover.

#### 3.2.2.4 Ytelser til revurdering

Et stort antall saker blir revurdert og det kan være ulike grunner for å åpne en revurderingssak. En mindre del av revurderingssakene ender som tilbakekrevingsaker. Figur 6 viser en positiv utvikling hvor antall saker og beløp i restansen går nedover i 2014.

#### Status

Figuren viser restanser av tilbakekrevingsaker ved utgangen av hver måned. Saldoen for Infotrygdytelser og pensjonsytelser per 31. desember 2014 er 533 mill. kroner og fordelt på 14 210 saker. Tilsvarende tall for 2013 var 634 mill. kroner fordelt på 21 148 saker. Dette er en nedgang på 101 mill. kroner fordelt på 6938 saker i januar 2014.

Saldo for Arena-ytelser (dagpenger, arbeidsavklaringspenger og individstønad) er beregnet til 213 millioner fordelt på 3 871 saker i desember 2014. Tilsvarende tall for desember 2013 var 346 millioner fordelt på 7695 saker. Bakgrunn for beregningen er gjennomsnittbeløp i tilbakekrevingsvedtak (endret fra 45 000 i 2013 til 55 000 i 2014).

Ett av målene var at det ved utgangen av 2014 ikke skulle være restanser på tilbakekrevingsaker eldre enn 1.januar 2014. Det har vært en positiv utvikling gjennom året. Det ligger fortsatt saker som er eldre enn 1.januar 2014, men dette må ses i sammenheng med nye prioriteringsregler fra juni 2014. I alle saker der hele feilutbetalingen har skjedd i 2014, skal det nå fattes vedtak om netto tilbakebetaling. Disse sakene må derfor ha første prioritet og behandles fortløpende. Innføring av ny rutine uten tilpasning av systemstøtte innebærer merarbeid. Likevel ser vi at flere saker blir behandlet raskere enn før innføring av rutinen. I alt 649 personer fikk behandlet sin sak etter ny rutine i 2014.

#### Foreldelse

Perioden ytelsen har vært utbetalt med et for høyt beløp, kan strekke seg over flere år tilbake i tid og en del av beløpet kan bli foreldet etter den alminnelige foreldelsesfristen på tre år. Det er tre forhold som i hovedsak fører til at beløp blir foreldet:

- Saken har en feilutbetalingsperiode som går lengre enn 3 år tilbake i tid når saken avdekkes.
- Restanser for å behandle sakene når det gjelder ny vilkårsprøving, selve revurderingssaken.
- Restanser for å behandle tilbakekrevingsaker.

Det vises for øvrig til note nr. 12 og 21 i regnskap.

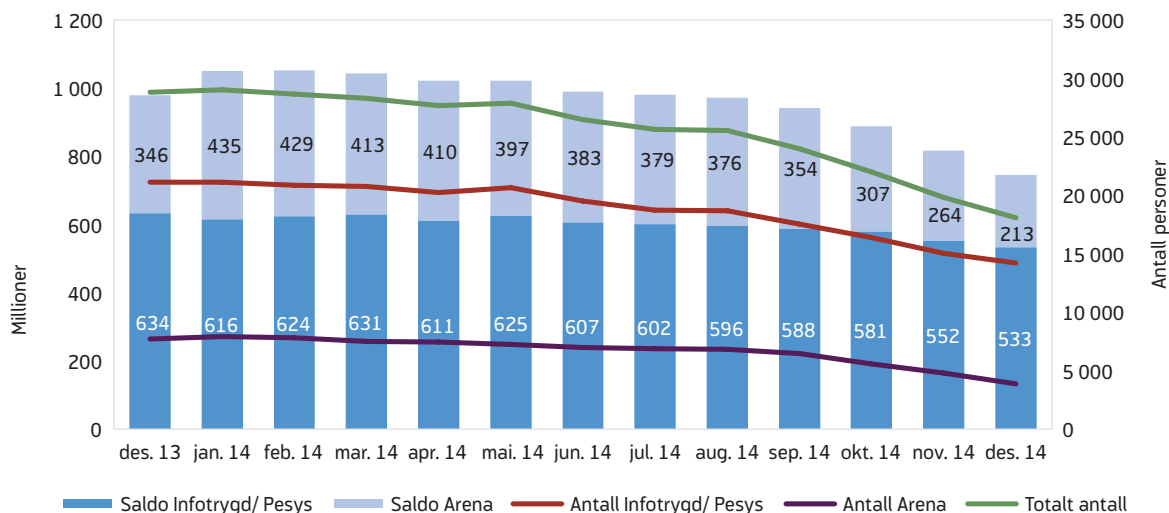
#### Utfordringer og tiltak

Tilbakekrevingsområdet har vært og er utfordrende. Tilbakekrevingsaker blir i dag som hovedregel behandlet i de samme enhetene som behandler førstegangsvedtak. Det gir fleksibilitet til å vurdere ressursbruk der behovet er størst. Imidlertid skaper det også en utfordring fordi tilbakekrevingsaker kan bli lavere prioritert enn førstegangsvedtak. Vi har likevel prioritert å arbeide med tilbakekrevingsakene og en rekke gamle saker er blitt behandlet i 2014.

Det er flere forhold som vil påvirke området fremover. Innføring av nye rutiner på skatteområdet når det gjelder brutto/netto tilbakekreving har betydning for prioriteringen av hvilke saker som skal vurderes. I 2014 etablerte NAV mer brukervennlige løsninger når det gjelder skatt og tilbakekreving. For ytelser der etaten trekker skatt, skal enhetene følge en rutine som



**Figur 6: Ytelser under revurdering fordelt etter fagsystem. Antall og saldo i mill. kroner siste 12 måneder.\***



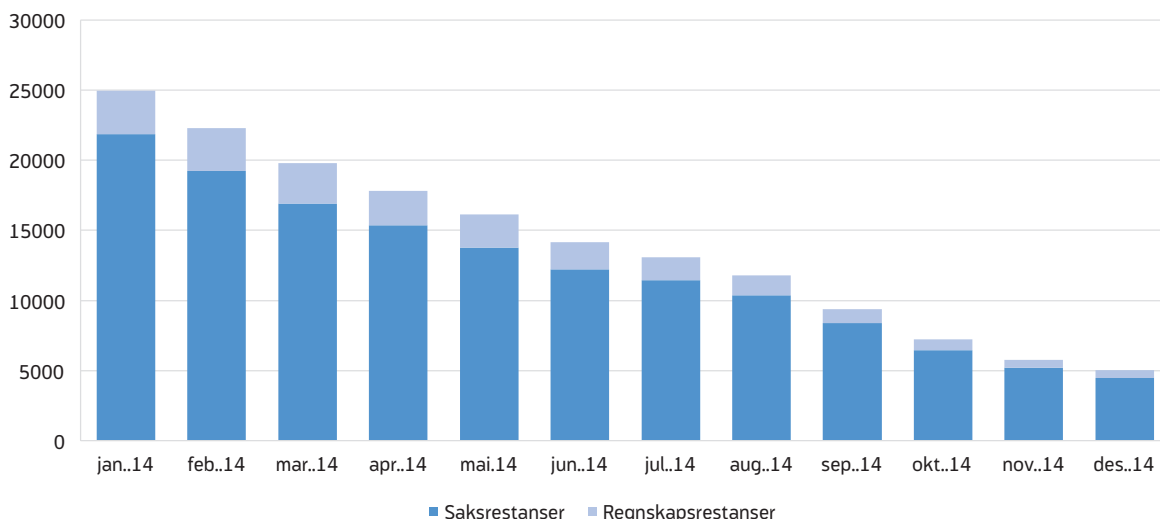
\* Infotrygd/Pesys: omfatter uførepensjon, enslig forsørgere, gjenlevende ektefelle og barnetrygd.. Arena omfatter dagpenger og arbeidsavklaringspenger. På dette området har vi kun antall tilfeller. Beløpet er beregnet ut fra snittbeløp per sak med kr 55 000 i 2014. Søylene viser saldo i mill. kroner. Linjene viser antall saker.

går ut på utvidet bruk av netto tilbakebetaling når både hele feilutbetalingen og tilbakebetalingen skjer innværende år. Ordningen medfører at disse sakene må prioriteres og behandles fortløpende.

Fra 2015 innføres ny ordning for arbeidsgivers innrapportering av inntektsopplysninger og ansettelsesforhold (a-ordningen). Dette gir NAV muligheter for

bedre kontroll med inntektsavhengige ytelser. Ny uføretrygd som ble innført fra 1.januar 2015, øker muligheten til å kombinere trygd og lønnet arbeid. Tilbakekrevingsområdet for uføretrygd vil fra 2015 bli vesentlig mindre utfordrende enn det er for uførepensjon i dag. Ny løsning legger opp til at tilbakekreving etter etteroppgjør på uføretrygd i hovedsak vil følge automatiske prosesser. Vurdering av skyldspørsmål

**Figur 7: Restanser for vurdering om tilbakekreving oppstått før 1.1.2014**



(som i dag er krevende på uførepensjon) vil utgå. Bruk av a-ordningen innebærer at forventet fremtidig inntekt vil bli justert fortløpende. Konsekvenser av innføring av a-ordningen vil derfor kunne bli at det avdekkes flere tilbakekrevings saker enn i dag, men med mindre beløp per sak og færre potensielle misbruksaker. Sett i et brukerperspektiv, vil bruk av a-ordningen medføre at feilutbetalinger oppdages tidligere, at det feilutbetalte beløpet per sak blir lavere og at færre saker antas å gå til foreldelse. Innføring av a-ordningen vil sikre brukerne bedre likebehandling og større rettssikkerhet.

### 3.2.2.5 Innkreving

Regnskapet til NAV viser pr 3. tertial en stor økning i utestående fordringer på feilutbetalingsområdet. Gjeld til innkreving utgjør 2,3 milliarder pr 31.12.2014, en økning på om lag 400 mill. kr i løpet av 2014. Årsaken til økningen er blant annet omfanget av nye saker til innkreving og økning i gjennomsnittlig gjeld i feilutbetalings sakene.

I regnskapet for 2014 (note 21) fremkommer det at nærmere 1,1 milliard er overført til innkreving, ca. 229 millioner kroner er ikke overført innkreving fordi det ikke skal kreves inn, mens 254 millioner kroner allerede er foreldet når tilbakekrevingsvedtaket i revurderte saker foreligger. Det er bekymringsfullt at beløp til foreldelse har økt vesentlig siden samme

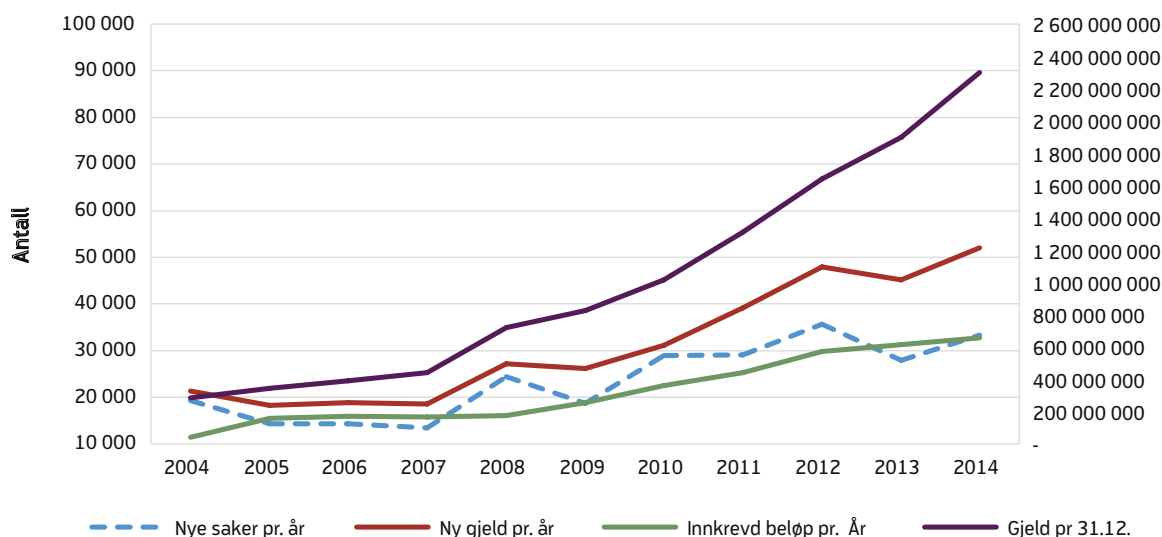
periode i 2013. I 2013 var tallet 150 millioner, altså en økning i 2014 på 104 millioner kroner.

Det kraftige økningen i gjeld til innkreving skyldes ikke alene en økning i antall saker. Gjennomsnittsgjelden per sak er økende, og har siden 2007 doblet seg til ca. kr. 38.000. Dette øker kompleksiteten i sakene, innkrevingsarbeidet blir mer krevende, og det gjør at innkrevingsstiden blir lengre. Økningen i saker og gjeld til innkreving har gjort at det ikke har vært kapasitet til annet enn maskinell oppfølging av misligholdte innkrevings saker. Foreløpige analyser viser at gjelden vil utgjøre over 4 milliarder i 2020 dersom det ikke settes i verk tiltak, jf. graf 2 under. En stadig stor differanse mellom ny gjeld hvert år og det som innkreves hvert år, fører til at gjelden til innkreving akkumuleres opp.

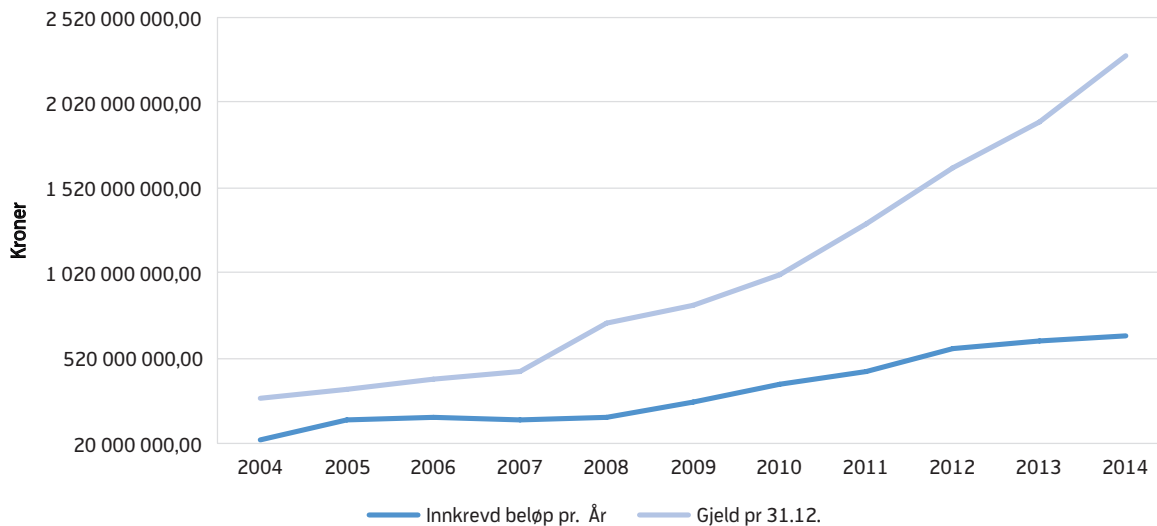
### 3.2.2.6 Økt satsning i selve innkrevingsarbeidet

Merinnkrevingsprosjektet har levert svært gode resultater i 2013 og 2014 (se figur 10 under). Prosjektet går ut på å optimalisere innkrevingen ved at det tas tak i misligholdte saker uten innbetaling og saker med høy gjeld og liten innbetaling. Prosjektet har vist at å investere én krone til å utføre disse oppgavene gir et resultat på 12,9 innkrevde kroner. Satsingen har i tillegg høy preventiv effekt ved at feilutbetalings sakene blir fulgt tett opp, og det urettmessige utbetalte blir krevd tilbakebetalt.

Figur 8: Utvikling for innkrevd beløp og gjeld på feilutbetalingsområdet (2004–2014)



Figur 9: Prognostisert utvikling i innkrevd beløp i forhold til utvikling i gjeld 2014–2020



### 3.2.2.7 Innkreving av bidrag – Resultater

NAV har i 2014 hatt et mål om at andel barn som får hele det fastsatte bidraget skal være 80 prosent, og at andel barn som får hele eller deler av bidraget skal være 95 prosent. Gjennomsnittresultat for 2014 viser at 78,5 % av alle barn fikk hele bidraget, mens 94,1 % fikk hele eller deler av bidraget utbetalt. Avvikene på dette resultatområdet er små og vi vurderer derfor resultatene som gode.

Antallet bidragssaker fortsetter å gå ned og vi hadde pr. 31. desember 2014 75.002 aktive saker, en nedgang på 3.270 saker siden januar 2014. Nedgangen er i innlandssaker. Flere inngår privat avtale og velger ikke å bruke NAV Innkreving som betalingsentral. Sakene NAV behandler er derfor tendensielt de med høyest gjeld og minst betalingsevne/vilje, og disse sakene er krevende.

### 3.2.2.8 Utland

I motsetning til norske bidragssaker, øker antallet utenlandske bidragssaker både i antall og gjeld. Samarbeidet i Norden fungerer fint, og innkrevingsresultatet i Norden blir godt hvis vi har rom for å prioritere innkrevingsbegjæringer. Saksmengden i Norden har vært relativt stabil gjennom 2014. Hovedvekten av økningen i bidragssaker er i saker utenfor Norden (RAV-saker), hvor antall saker har økt med rundt 200 i løpet av 2014.

I august 2014 ratifiserte EU den siste Haag-konvensjonen om barnebidrag. Den forenkler NAV Innkrevings arbeid med å sende innkrevingsbegjæringer til EU-landene, og det er etablert et samarbeid med noen EU-land som vi ikke tidligere hatt innkrevings samarbeid med. Arbeidet med å sende innkrevingsbegjæringer etter den nye konvensjonen startet i oktober, og vi har mål om å få sendt flere innkrevingsbegjæringer på RAV-saker i 2015 enn vi har hatt kapasitet til i 2014.

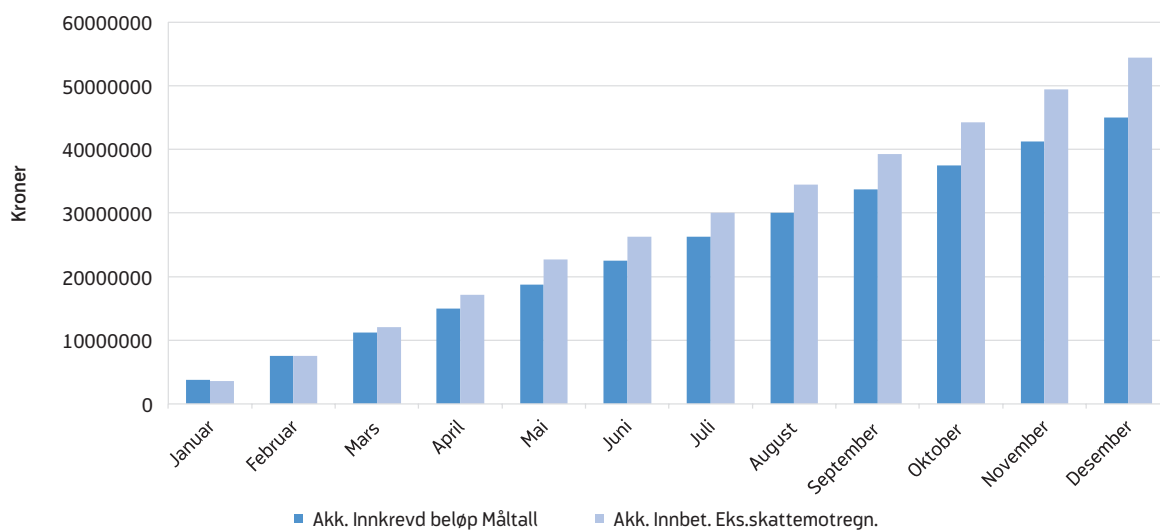
I motsetning til norske bidragssaker, øker antallet utenlandske bidragssaker både i antall og gjeld.

Det ble i 2014 krevd inn 65,3 millioner kroner på utlandssaker. Dette er nesten en million kroner mer enn i 2013. Årsaken til at økningen ikke er høyere, er i hovedsak kapasitet. Det er svært ressurskrevende å sende saker til innkreving i utlandet, og vi vet at vi i mange land ikke har mulighet til å be om assistanse til innkrevingen. Endringen i saksmassens fordeling mellom Norge og utlandet påvirker dekningsprosenten, noe som også underbygger at vi er fornøyd med årets resultater på utlandsområdet.

### 3.2.2.9 Trygdesvindler

Velferdsordningene er i stor grad basert på tillit til at brukere, arbeidsgivere og behandlere gir riktig informasjon, og at opplysninger i offentlige registre er oppdatert og lett tilgjengelig. På bakgrunn av

**Figur 10:** Akkumulert innkrevd beløp og måltall for 2014 sett i forhold til en investering på 3,5 millioner kroner



risikovurderinger er det etablert intern kontroll for å sikre riktige utbetalinger og redusere mulighetene for svindel. Proba samfunnsanalyse anslår i sine undersøkelser fra 2011 og 2013 at velferdsordningene sannsynligvis svindles for milliardbeløp hvert år.

I 2014 ble 1244 personer anmeldt for å ha svindlet for 271 mill. kroner. Gjennomsnittsbeløpet i anmeldelsene er 230 000 kroner. En økning på nesten 40 000 kroner fra 2013. Dette er en bevisst prioritering om å anmelde de største sakene til politiet.

Økningen i anmeldt beløp skyldes hovedsakelig økt avdekking av svindel med arbeidsavklaringspenger. Stønadmottakerne har ikke oppgitt arbeidstimer på meldekortene, har oppgitt betydelig færre timer enn det de faktisk har arbeidet, eller har oppholdt seg i utlandet uten å melde fra. Om lag 10 prosent av det anmeldte beløpet dreier seg om svart arbeid innen bransjer som bygg og anlegg, transport og forskjellig type servicevirksomhet.

Nedgangen i antall anmeldelser skyldes hovedsakelig høyere prioritering av arbeidet med større saker.

En spesialisert gruppe arbeider for å avdekke organisert og systematisk trygdesvindel. I 2014 har det blant annet ført til åtte fellende rettsavgjørelser i et saks-kompleks der det er tatt ut tiltale mot ti personer. Flere

sakskomplekser relatert til organisert trygdesvindel/ arbeidsmarkeds kriminalitet er under utredning.

#### Utfordringer og tiltak

Når saksbehandlingen effektiviseres med automatisering og selvbetjening, gir dette også mulighet til å legge inn nye automatiske kontroller for forebygging og avdekking av feil og svindel. Riktig ytelse forutsetter at løpende tilgang til oppdaterte opplysninger om inntekt, oppholdssted, helse, arbeidsevne med mer. Videre er det viktig med pålitelige registre og da i særdeleshet fra folkeregisteret.

NAV arbeider målrettet med å utvikle tiltak som skal forebygge og avdekke trygdesvindel. Det utarbeides en intern handlingsplan med tiltak mot trygdesvindel. Tiltakene omfatter regelverksutvikling, informasjon, oppfølging av bruker, saksbehandling og organisering, samhandling internt og eksternt, kontroll, analyse og læring. Videre er det gitt innspill til regjeringens handlingsplan mot økonomisk kriminalitet og til arbeidet med arbeidsmarkeds kriminalitet. I samarbeid med Arbeidstilsynet, Politiet og Skatteetaten er det utarbeidet en felles handlingsplan for å styrke innsatsen mot denne typen kriminalitet. Planen omfatter videreutvikling av et samarbeidsprosjekt i Bergen og etablering av tilsvarende prosjekter i Stavanger og Oslo.

**Tabell 4: Antall anmeldelser, beløp og antall saker 2010 – 2014**

	2010	2011	2012	2013	2014
Antall anmeldelser	975	1 358	1 199	1 318	1 244
Antall saker	1 026	1 396	1 265	1 378	1 285
Beløp (mill. kroner)	133,9	188,9	210,6	238,6	271,3

Mesteparten av svindelen som anmeldes, gjelder dagpenger og arbeidsavklaringspenger. Metodene for å avdekke svindel ved bruk av registersamkjøringer er forbedret. Ved innføring av a-ordningen fra 2015 vil etaten få raskere tilgang til opplysninger om innberettede lønnsinntekter. Etaten begynner å ta dette i bruk fra 2015. Samtidig er det et utviklingsarbeid for å kunne bruke opplysningene på en målrettet og effektiv måte slik at det ikke oppstår en uholdbar mengde saker til revurdering og tilbakekreving. Kontrolltiltakene vil derfor bli tatt i bruk trinnvis.

### 3.2.3 Hjelpemidler og tilrettelegging

Hjelpemiddelområdet er i høy grad et velfungerende og solid system med god måloppnåelse på de fleste områder. I to brukerundersøkelser 2014<sup>18</sup> fikk hjelpemiddelområdet gode tilbakemeldinger. Størst brukertilfredshet er knyttet til tilgjengelighet til fagfolkene og medarbeidernes kunnskap og evne til å finne løsninger. Det arbeides målrettet med utvikling på områder der det er potensial for forbedring og effektivisering.

Resultatområdet har kontinuerlig fokus på å få flere av brukerne i arbeid og utdanning. NAV Hjelpemidler og tilrettelegging utfører en betydelig innsats for å markedsføre sin kompetanse og sitt tilbud. Målgruppene for dette er blant annet NAV-kontorer, rådgivere på videregående- og høyskoler og brukerorganisasjoner.

#### 3.2.3.1 Hjelpemiddelsentraler – vurdering av måloppnåelsen

Hjelpemiddelsentralene hadde i 3. tertial god måloppnåelse. Samtlige hjelpemiddelsentraler nådde målkra-  
vet til saksbehandlingstid for hjelpemidler i dagligli-

vet i 3. tertial. Antall restanser har økt siden 2. tertial, mens antall ytre grense saker har blitt redusert. På lands- og årsbasis har antall innkomne saker økt med 11 000 fra 2013.

Leveringstiden for hjelpemidler i dagliglivet har blitt bedret siden 2. tertial. I snitt er 79 prosent av alle hjelpemidler levert innen 3 uker (resultatkravet er 75 prosent).

Saksbehandlingstiden for hjelpemidler i arbeidslivet er redusert med 17 dager fra 2. til 3. tertial. 14 av 18 hjelpemiddelsentraler har måloppnåelse på saksbehandlingstid. Arbeidsplass-sakene tar normalt noe lenger tid på grunn av behov for innhenting av opplysninger fra andre parter. Det er ingen ytre grense saker pr 31.12.14. I likhet med dagliglivssakene ser vi en økning i antall saker på årsbasis i forhold til 2013.

Antall utleverte hjelpemidler til arbeidsplass økte fra 2. til 3. tertial. Vi ser også en økning på årsbasis, ved at det i 2014 ble utlevert 480 hjelpemidler mer enn i 2013. Til kravet om leveringstid har 5 av 18 hjelpemiddelsentraler måloppnåelse, mot 4 sentraler i 2. tertial. I de fleste sakene på arbeidsliv må hjelpemidlene bestilles enkeltvis, dermed blir leveringstiden lengre enn for dagliglivssakene.

#### 3.2.3.2 Bilområdet

Med bakgrunn i Arbeids- og velferdsdirektoratet analyse om avslagsmengden fra 2012, er det systematiske arbeidet med kvalitetshevende tiltak videreført i 2014. Dette gjelder blant annet flere tiltak rettet mot søknadsprosessen, få enhetlig praksis på området og virksomhetsinterne tiltak for kunnskapsdeling og kompetanseutvikling for de ansatte. I 2014 er det innført en ordning for systematisk tilbakemelding om vedtakskvalitet for avslag fra klageinstansen til hjelpemiddelsentralenes bilsentere.

<sup>18</sup> I NAVs årlige brukerundersøkelse og brukerundersøkelse rettet mot funksjonshemmede barn/foreldre

**Tabell 5: Hjelpemidler i dagliglivet. Antall saker behandlet og saksbehandlingstid.**

	1.ter. 2013	2.ter. 2013	3.ter. 2013	1. ter. 2014	2. ter 2014	3. ter 2014
Hjelpemidler dagligliv	39 907	40 329	40 578	44 956	41 483	47 391
Behandlingstid, dager	8	7	6	11	12	10
Andel innen 3 uker	89	91	92	89	87	89

En søknad kan inneholde ett eller flere hjelpemidler.

**Tabell 6: Hjelpemidler til arbeidsplass. Antall saker behandlet og saksbehandlingstid.**

	1.ter. 2013	2.ter. 2013	3.ter. 2013	1. ter. 2014	2. ter 2014	3. ter 2014
Hjelpemidler arbeidsplass	577	426	586	562	518	617
Behandlingstid, dager	21	20	15	28	41	24
Andel innen 5 uker	69	70	78	80	80	83

### Vedtaksmaal for avslag

Et av tiltakene har vært å utforme nye felles vedtaksmaler. Etaten har i løpet av dette året utarbeidet nye vedtaksmaler for avslag gruppe 1, avslag gruppe 2 og avslag spesialutstyr. Vedtaksmalen for avslag gruppe 1 ble innført i mai 2014, mens vedtaksmaler for avslag gruppe 2 og spesialutstyr ble tatt i bruk høsten 2014. Direktoratet gjennomførte en kvalitetsanalyse av vedtaksmalene seks måneder etter innføringen, som viser gode tilbakemeldinger fra bilsenterne og brukerne. Vedtaksmalene bidrar til at bilsenterne fremstår som enda mer ensartet og forståelige for brukerne, i tillegg til at saksbehandlingen blir effektiv.

### Utfordringer og tiltak

Utfordringen er fortsatt den relativt lange saksbehandlingstiden. Direktoratet vil i 2015 utvikle og ta i bruk elektronisk veileder for bilstønad.

#### 3.2.3.3 Hjelpemiddelsentralenes tolketjeneste

Den viktigste utfordringen er å sikre dekning av tolkebrukerens behov for tolking og tolk-/ledsaging. I statsbudsjettet for 2013 og 2014 ble området styrket, noe som førte til økt aktivitet og bedre tolkedekning.

### Utfordringer og tiltak

Det er imidlertid fortsatt behov for økt innsats på området. Mange oppdrag må løses ved hjelp av frilanstolker. Tolketjenesten er avhengig av at frilanstolkene er tilgjengelig for oppdrag og at tolkeoppdragene fremstår som attraktive for dem. Det jobbes i dag med

å etablere et rammedokument som skal bidra til at representanter for frilanstolkene får delta i de prosessene som fastsetter rammene og retningslinjene for bruk av frilanstolker. Målet er et bedre og mer avklart samarbeid mellom NAV og frilanstolkene, som på sikt vil føre til bedre tolketjenester.

Tolkeformidlingens dataverktøy er i løpet av 2014 oppgradert slik at det vil bli mulig å hente statistikk fra og med januar 2015.

### Undervisningstolk

Hjelpemiddelsentralene skal prioritere undervisningstolking for hørselshemmede studenter som har fått plass ved høyskoler og universitet. I undervisningsåret 2014/2015 har alle hørselshemmede studenter som har søkt, fått innvilget undervisningstolk.

Behovet blir dekket gjennom et samarbeid mellom ansatte tolker og frilanstolker med tilleggsavtale.

En hjelpemiddelsentral har eksempelvis engasjert 8 tolker til hørselshemmede studenter ved høyskoler og universitet for studieåret 2014/2015. For å sikre god nok kvalitet i tolketjenesten, samarbeider erfarne tolker med nyutdannede for å sikre tilstrekkelig kompetanse og erfaring. Dette har også ført til at hjelpemiddelsentralen kan bruke den samlede tolkekompetanse på en mer hensiktsmessig måte.

### **Bildetolk**

Høsten 2014 ble det installert nytt teknisk utstyr for bildetolkning. Det nye utstyret gir en langt bedre og mer stabil drift. Antall gjennomførte bildetolkoppdrag økte fra 2 340 tolkeoppdrag i 1. tertial til 4 898 i 3. tertial.

#### **3.2.3.4 Ortopedi, høreapparat mv.**

##### **Ortopediske hjelpemidler**

Saksbehandlere i NAV kunne som følge av søknadsprosedyren ikke påvirke utviklingen i bruk av avansert og kostbar teknologi. Det var derfor en risiko for overforbruk av avansert og kostbar teknologi uten at dette nødvendigvis førte til at brukernes funksjons- evne ble vesentlig bedre.

Direktoratet endret søknadsprosedyren i 2. tertial 2014, slik at saksbehandlerne fikk et bedre grunnlag til å fatte vedtak om særlig kostbare ortopediske hjelpemidler. Direktoratet har foreløpig fått tilbakemelding om at den nye søknadsprosedyren blir fulgt og fungerer etter hensikten. Vi vil følge opp dette videre i 1. tertial 2015.

##### **Høreapparat**

På høreapparatområdet var det en risiko for at leverandører skulle trekke seg ut med påfølgende redusert tilbud til brukerne. Årsaken var at det i rammeavtalene ikke var avtalt kompensasjon som i tilstrekkelig grad dekket leverandørenes merutgifter ved at de nå eier utprøvningslagre av høreapparat.

Direktoratet fastsatte i 3. tertial 2014 i samråd med de regionale helseforetakene en øvre tidsgrense for utprøving av høreapparat. Leverandørene har dermed fått forutsigbarhet for å beregne størrelsen av utprøvningslageret og tilhørende utgifter. De kan ta hensyn til dette ved fastsettelse av priser. Kompensasjonsordningen opphører. Endringene er innarbeidet i nye rammeavtaler som etter planen trer i kraft 3. tertial 2015.

### **3.3 Et økonomisk og sosialt bærekraftig pensjonssystem**

Utviklingen på pensjonsområdet er preget av sterk aldring av befolkningen og at andelen som tar ut

alderspensionen før 67 år fortsatt øker. Dette gir kraftig vekst i antall alderspensjonister og i pensjonsutgiftene. Samtidig fortsetter flertallet av tidligpensjonistene i jobb ved siden av alderspensionen. De fleste av disse er også i full jobb. Sysselsettingen blant seniorer har derfor økt betraktelig etter at pensjonsreformen trådte i kraft i 2011.

NAV følger opp effektene av pensjonsreformen gjennom statistikknotater som blir publisert på nav.no sammen med vår faste kvartalsvise alderspensjonsstatistikk. I tillegg viser vi til den årlige rapporten fra Pensjonspolitisk arbeidsgruppe som vil bli publisert i regi av Arbeids- og sosialdepartementet i mai/juni 2015. Den gir en grundig gjennomgang av utviklings- trekk på pensjonsområdet og av samfunns effekter av pensjonssystemet og pensjonsreformen.

#### **3.3.1 Sterk vekst i antall alderspensjonister**

Det er fortsatt en kraftig økning i antall alderspensjonister, men veksten er lavere enn i perioden 2011–2013. At økningen er noe lavere enn tidligere, kommer først og fremst av at det er stadig flere innenfor aldergruppen 62–66 år som allerede har brukt retten til pensjonsuttak.

Ved utgangen av 2014 var det 838 000 personer som mottok alderspensjon. Dette er en økning på 37 000, eller knapt 5 prosent, fra samme tidspunkt året før. Fra utgangen av 2010 har antall alderspensjonister økt med drøyt 25 prosent. De store årskullene født i etterkrigstiden vil føre til markant økning også fremover. Antall alderspensjonister vil trolig passere 1 million omkring år 2020.

#### **3.3.2 Tre av ti tar ut alderspensjon før 67 år**

Nesten tre av ti i aldersgruppa 62–66 år mottok alderspensjon ved utgangen av 2014. Dette utgjør drøyt 81 000 personer. Av disse mottakerne utgjorde menn omtrent tre fjerdedeler. Andelen menn er noe fallende fordi uttaksratene for tidligpensjon øker mer for kvinner enn for menn. En viktig årsak til at det likevel er klart flest menn som har tatt ut tidligpensjon, er at kvinner i større grad enn menn allerede mottar andre pensjoner, og dermed ikke har rett til alderspensjon. Det er også flere kvinner enn menn som har for lav

pensjonsopptjening til å kunne ta ut tidlig alderspensjon.

Det er også en høyere andel menn enn kvinner som har tatt ut tidlig alderspensjon blant de som har mulighet til det – henholdsvis 64 og 37 prosent ved utgangen av 2014. 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<sup>19</sup> etter innføringen av det nye regelverket i januar 2011. Ved utgangen av 2014 mottok 71 prosent i denne aldersgruppen en pensjon, mens andelen de siste årene før pensjonsreformen lå stabilt på rundt 57–58 prosent. Økningen skyldes at denne aldersgruppen har fått muligheten til uttak av alderspensjon, og at mange har tatt ut alderspensjon mens de fortsatt er i arbeid. På samme tid har andelen som mottar AFP

og uførepensjon gått ned. Dette tyder også på at en del som har tatt ut alderspensjon, har gjort dette i stedet for uttak av uførepensjon eller AFP.

### 3.3.3 Pensjonsreformen har gitt flere seniorer i arbeid

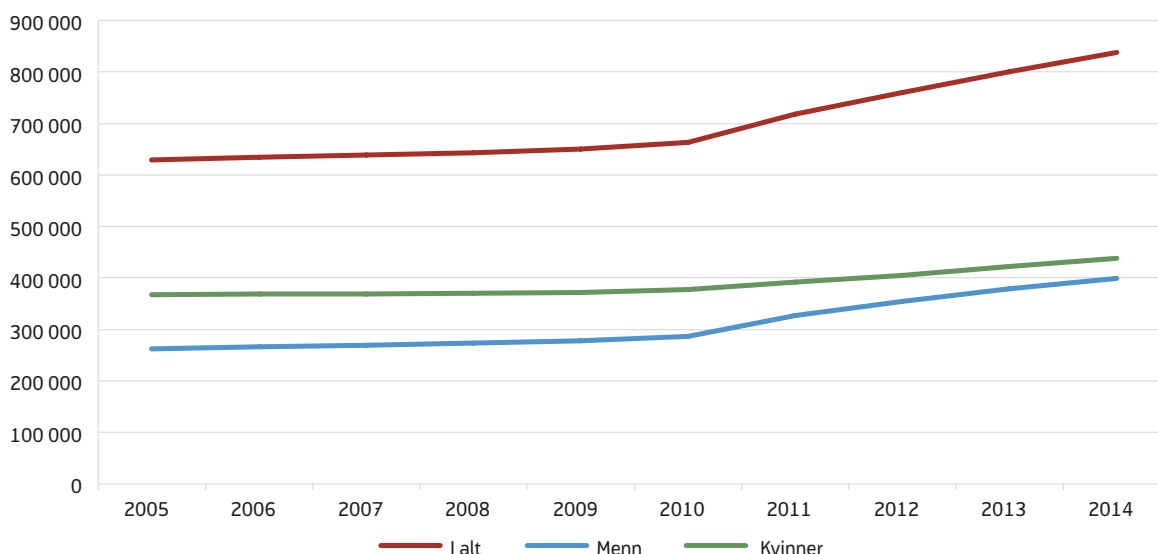
Selv om flere enn før mottar alderspensjon, fortsetter mange av pensjonsmottakerne i arbeid. Ved utgangen av tredje kvartal 2014 var 62 prosent av alderspensjonistene under 67 år registrert som arbeidstakere.<sup>20</sup> Andelen var noe høyere blant pensjonister med gradert alderspensjon. De fleste som kombinerer alderspensjon og arbeid, arbeider heltid. Avtalt ukentlig arbeidstid var på 34 timer for denne gruppa. Dette er omtrent samme gjennomsnittlige arbeidstid som for de arbeidstakerne som ikke har tatt ut pensjon ennå. Det viser at svært få trapper ned stillingsandelen i forbindelse med tidliguttak av alderspensjon.

Andelen av befolkningen over 60 år i registrert arbeid har også økt markant de siste årene og mer enn for befolkningen for øvrig. Dette har vært en langsiktig trend som skyldes flere forhold; blant annet økt levealder og dermed bedre helse blant seniorene og at seniorene stadig får høyere utdanningsnivå. Kvinner

<sup>19</sup> Omfatter her alderspensjon, AFP, uførepensjon og gjenlevendepensjon.

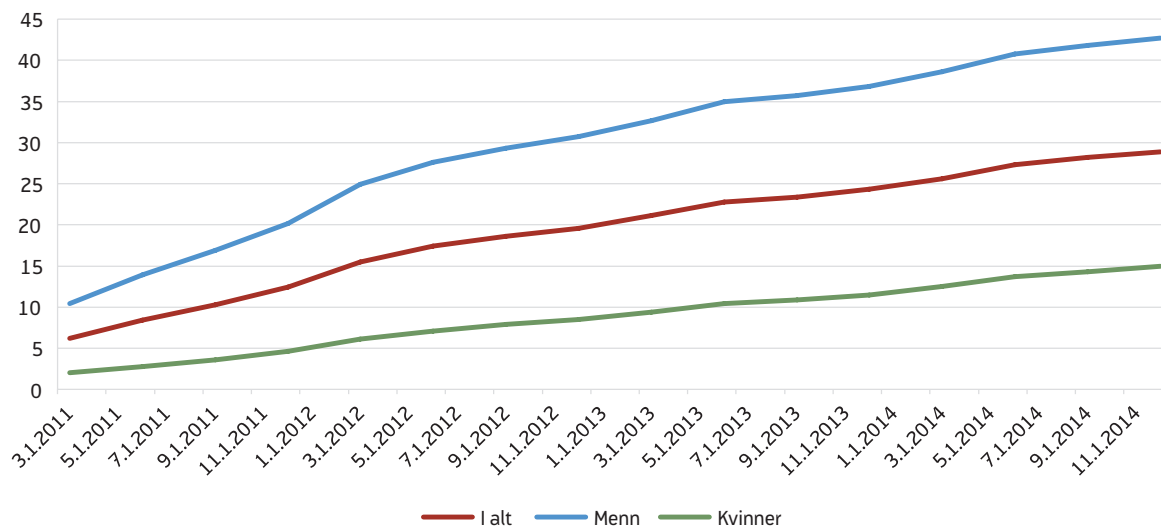
<sup>20</sup> Ifølge Arbeidsgiver-/arbeidstakerregisteret. Tallet inkluderer ikke selvstendig næringsdrivende.

**Figur 11: Alderspensjonister i alt. Kjønn. 31.12.2005–31.12.2014**





**Figur 12: Alderspensionister 62–66 år etter kjønn. Andel av befolkningen i samme aldersgruppe. 31.3.2011–31.12.2014**



som passerer 60 år har dessuten i stadig større grad vært yrkesaktive tidligere og jobber derfor også mer enn før etter fylte 60.

Pensjonsreformen har medført at sysselsettingen har økt spesielt mye for aldersgruppa 62–66 år siden pensjonsreformen trådte i kraft. Fra tredje kvartal 2010 til tredje kvartal 2014 økte andelen i arbeid i denne gruppa fra 39 til 45 prosent. Det tilsvarer 16 000 flere sysselsatte. I 2011 var sysselsettingsveksten særlig sterk for 62-åringene, som var det første årskullet som fullt ut ble omfattet av fleksibiliteten i det nye pensjonssystemet. Veksten har senere forplantet seg videre til høyere aldre etter hvert som årskullet som var 62 år i 2011 har blitt eldre.

En analyse av Bråthen og Bakken (2012)<sup>21</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. Dahl og Lien (2013)<sup>22</sup> viser at de som arbeider i privat sektor med rett til AFP, har økt sin jobbsannsynlighet

mest. En ny analyse fra Frischsenteret bekrefter disse funnene (Frischsenteret 2015)<sup>23</sup>

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 at det vil ta noe tid før folk fullt ut tilpasser seg de nye reglene. 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.

### 3.4 Et likeverdig foreldreskap og godt samarbeid til beste for barnet

Fra 1. juli 2014 ble fedre- og mødrekvoten redusert fra 14 til 10 uker hver. Når begge foreldrene har rett til

<sup>21</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>22</sup> Dahl, Espen Halland og Lien, Ole Christian (2013) «Pensjonsreformen – flere eldre i arbeid» Arbeid og velferd, 1–2013, 58–71.

<sup>23</sup> Hernæs, Erik, Simen Markussen, John Piggott og Knut Røed (2015) Pension Reform and Labor Supply – Flexibility vs. Prescription. Working Paper 2015/03. Sydney: ARC Centre of Excellence in Population Ageing Research.

foreldrepenger, er ti uker forbeholdt mor og ti uker forbeholdt far. Resten av perioden kan deles mellom foreldrene gitt at øvrige vilkår for delingen er oppfylt.

Statistikken viser en årlig økning i antall fedre som benytter fedrekvoten. 1. juli 2013 ble fedrekvoten endret fra 12 uker til 14 uker, dette påvirker statistikken for 2014 og kan være en av grunnene til økningen.

### Informasjon om rettigheter

NAV informerer brukerne gjennom nav.no. I løpet av 2014 har informasjonen på nav.no om foreldrepenger blitt revidert, og det er publisert helt nye faktaark. Nettsidene våre skal nå være mer tilgjengelige og oversiktlige for brukerne våre.

15. september 2014 åpnet NAV for elektronisk inn-sending av søknad om foreldrepenger. Den som søker må logge seg på med sin BankId eller lignende. Med elektronisk innsending kommer søknaden raskere frem til NAV, blant annet fordi vi slipper postgang og skanning. Elektronisk innsending gir også en bedre brukeropplevelse.

## 3.5 Et inkluderende samfunn og bedre levekår for de vanskeligst stilte

### 3.5.1 Kvalifiseringsprogrammet

Programmet er rettet mot langtidsmottakere av sosialhjelp eller mot dem som står i fare for å bli det. Målgruppen har nedsatt arbeidsevne og er som regel langt fra arbeidsmarkedet. Gjennom et individuelt tilrette-

lagt program får deltakere mulighet til å komme i arbeid.

Rapporteringen fra NAV-kontorene viser at det per 31. desember 2014 var 5 700 deltakere i KVP. Dette er 280 flere enn i august og 120 flere enn året før. Omtrent 3 000 personer gjennomførte eller planmessig avvirket KVP i 2014. Antall deltakere var økende de siste månedene av året.

I 2013/14 har det vært landsomfattende tilsyn på tilde-ling og gjennomføring av kvalifiseringsprogrammet (KVP). Helsetilsynets rapport foreligger 5. mars 2015. Økningen i antall deltakere kan ha sammenheng med at tilsynet har skapt større oppmerksomhet om pro-grammet.

Om lag 38 prosent av deltakerne som gjennomførte/planmessig avvirket program gikk til arbeid (heltid eller deltid, med eller uten lønnstilskudd). 54 prosent gikk til et arbeidsrettet løp (arbeidsmarkedstiltak eller skolegang/utdanning). Tilsvarende tall for 2013 var 36 og 53 prosent<sup>24</sup>.

### Arbeidsrettede tiltak i statlig regi til bekjempelse av fattigdom, herunder deltakere i KVP

I 2014 var det avsatt om lag 4 000 plasser på arbeidsrettede tiltak i statlig regi til bekjempelse av fattigdom. LAR-satsingen ble videreført med 145 tiltaksplasser i 2014.

.....  
<sup>24</sup> Manuell rapportering gjennom Quest-back/SurveyXakt

**Tabell 7: Menn fordelt på uttak av fedrekvote/foreldrepenger ved fødsel. Antall og andel**

År	Antall menn i alt	Bare fedrekvote	Bare foreldre-kvote og foreldre-penger ved fødsel	Har både fedrekvote og foreldre-penger ved fødsel	I alt	Bare fedrekvote	Bare foreldre-kvote og foreldre-penger ved fødsel	Har både fedrekvote og foreldre-penger 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
2014	59 524	52 980	3 462	3 082	100	89,0	5,8	5,2	94,2

### **Deltakere i KVP i statlige arbeidsmarkedstiltak**

Det var jevn moderat økning i antall personer registrert med personforholdet siste tertial 2014.

Ved utgangen av desember 2014 var 2 627 deltakere i kvalifiseringsprogrammet registrert som deltakere i arbeidsmarkedstiltak i statlig regi<sup>25</sup>, mot 2 029 ved utgangen av desember 2013. Alle typer tiltak og virkemidler for brukere med spesielt tilpasset innsatsbehov benyttes også til deltakere i kvalifiseringsprogrammet i ulike perioder av programtiden.

I hovedsak fungerer de statlige tiltakene godt, men det kan være vanskelig å finne egnede arbeidsrettede tiltak for de brukerne som står lengst fra arbeidslivet. Der hvor det er kommunale tiltak er dette ofte lavterskeltilbud som benyttes når bruker ikke kan nyttiggjøre seg statlige arbeidsrettede tiltak, eller lavterskeltilbud som kan være første fase i et program.

### **3.5.2 Forebygge og bekjempe fattigdom blant barn og unge**

Andelen barn som lever i lavinntektsfamilier i Norge har vært relativt stabil i de senere år, men har fra 2011 til 2012 igjen økt. Forekomsten av lavinntekt er størst i de store byene. Barn med innvandrerbakgrunn og barn av enslig forsørgere er overrepresentert i lavinntektsgruppen. Felles for barn som lever i familier med vedvarende lavinntekt, er at foreldrene har svak eller ingen tilknytning til arbeidslivet.

«Barnefattigdom tilskuddsordning» skal bidra til å forebygge og redusere fattigdom og sosial eksklusjon blant barn og unge ved å styrke det sosiale og forebyggende arbeidet i kommunene. Bevilgningen for 2014 ble styrket med 19 millioner kroner i 2014. Til sammen ble 44 millioner kroner fordelt til 134 tiltak i 123 kommuner og bydeler. Det er gitt tilskudd til alle fylker.

Vi viser for øvrig til NAV rapport nr. 3 (desember 2014) – fattigdom og levekår i Norge – for mer informasjon om tilstanden og utviklingstrekk i 2014 på dette området.

.....  
<sup>25</sup> I saksbehandlersystemet Arena

### **3.5.3 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, den er vel 31 millioner kroner i 2014. Det er gitt driftsstøtte til 17 organisasjoner som er representanter for vanskeligstilte, de fem lokale Batteriene<sup>26</sup> og Kontaktutvalg og driften av Samarbeidsforum for sosialt og økonomisk vanskeligstilte. I tillegg er det innvilget tilskudd til 21 prosjekter. Mer enn 80 prosent av budsjettet er bundet opp gjennom videreføring av driftsstøtten til prioriterte virksomheter.

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

I 2014 var den økonomiske rammen ca. 30 mill. kroner. Ved fordeling av tilskudd hadde nyskapende tiltak hovedprioritet. Rusmiddelavhengige og tidligere rusmiddelavhengige er en særlig prioritert målgruppe. 54 prosjekter fikk støtte i 2014. 34 av prosjektene hadde hovedvekten på arbeidstrening. 20 hadde hovedvekten på aktivisering og økt mestring i dagliglivet. Store, landsdekkende organisasjoner med nettverk og/eller lokale organisasjoner driver 28 av de 54 prosjektene (Kirkens Bymisjon, Kirkens Sosialtjeneste, Blå Kors, Røde Kors, Frelsesarmeen).

### **Tilskudd til sosialt entreprenørskap**

Bevilgningen for 2014 var nesten 8 millioner kroner. Det kom et nytt regelverk for ordningen i 2014. Regelverket ble oversendt direktoratet i slutten av mai og tilskuddsmidlene ble lyst ut i midten av juni med søknadsfrist 20. august. Vi mottok i alt 50 søknader. Av disse var 22 søknader om utviklingstilskudd og 28 søknad om ordinært tilskudd. Det ble innvilget 10 ordinære tilskudd og 7 utviklingstilskudd.

.....  
<sup>26</sup> Det er lokale Batterier i Bodø, Trondheim, Oslo, Bergen og Kristiansand. De lokale Batteriene er ressursentre for egenorganisering, selvhjelp og påvirkningsarbeid. De drives av Kirkens bymisjon og arbeider for at grupper og organisasjoner innenfor feltet skal bli slagkraftige over tid.

## 3.6 En helhetlig, effektiv og brukerorientert arbeids- og velferdsforvaltning

### 3.6.1 Arbeidet med å bedre kontakten med brukerne

NAV jobber for å gjøre store brukergrupper med enklere behov mer selvbetjente i digitale kanaler med støtte på telefonen ved behov. NAVs strategi for kanalbruk har som mål å frigjøre ressurser slik at NAV kan bruke mer ressurser til oppfølging til arbeid og aktivitet for brukere med et sammensatt oppfølgingsbehov. Dette er omtalt i pkt. 3.1.5.1. Vi vil måle effekten av dette i brukerundersøkelser i 2015.

I juni lanserte NAV sine nye nettsider. De nye nettsidene er bedre tilpasset brukerens behov og skal gjøre det enklere for brukerne å finne forståelig og riktig informasjon på egen hånd. Nettsidene har en utbedret universell utforming slik at flere kan bruke sidene.

NAV arbeider videre med å forenkle informasjon til et klarere språk i alle kanaler. Det dreier seg både om å forenkle språket, sikre en konsistent begrepsbruk og om strukturering av tekster. Klarspråkarbeidet fortsetter i 2015.

For å stimulere til at flest mulig kan betjene seg selv har nav.no et design som tilpasser seg brukernes skjermstørrelse. Dette gir en optimal brukeropplevelse og navigasjon på et bredt spekter av enheter, alt fra små smarttelefoner til store skjermer. Det har de siste årene vært en tendens med økende bruk av mobile enheter. Besøk med mobiltelefoner og nettbrett utgjorde over 36 prosent i 2014. I 2013 var denne andelen 19 prosent.

Siden høsten 2013 har brukerne kunnet sende en rekke skjemaer elektronisk til NAV. Tjenesten har siden blitt utvidet og i 2014 ble det sendt over 140 000 innsendinger elektronisk. I tillegg søkte over 45 000 dagpenger gjennom den elektroniske søknadsprosessen som ble lansert i mars.

#### Bedre muligheter for innsyn i egen sak

Fra desember fikk brukere som sender inn søknader elektronisk se om søknaden er mottatt, under behand-

ling eller ferdig behandlet. I tillegg vil de ha innsyn i tidligere saker og henvendelser. Dette vil føre til færre unødvendige henvendelser til NAV.

I desember fikk NAV en sikker dialogfunksjonalitet for områdene arbeid og aktivitet og familieytelser på nav.no. Denne tjenesten gjør at personbrukere får en sikker elektronisk kommunikasjonskanal som gjør at NAV kan gi konkrete svar knyttet til brukerens sak. NAV fikk 6 790 spørsmål gjennom nav.no i desember.

#### Arbeidsrettet selvbetjening for ny uføretrygd

I oktober lanserte NAV en selvbetjeningsløsning for ny uføretrygd hvor brukerne enkelt kan simulere kombinasjon av arbeid og trygd. I tillegg får brukerne umiddelbart se vedtak i løsningen når resultatet er ferdig behandlet. Administrasjon av kontaktinformasjon og kontonummer blir lett tilgjengelig for brukerne.

52 prosent søkte alderspensjon i selvbetjeningsløsningen på nav.no. Andel som søker pensjon økte med to prosentpoeng i 2014 mot 2013. Vi har hatt en utflatende tendens i selvbetjening i tjenesten DinPensjon. En del skjemaer på pensjonsområdet blir sendt elektronisk gjennom innsendingsløsningen på nav.no. Det er gunstig at flest mulig benytter DinPensjon fremfor skjema på grunn av muligheten for automatisert behandling. Resultatet for 2014 ligger noe lavere enn etatens mål på 55 prosent. NAV vurderer ulike tiltak for å heve bruken av selvbetjeningsløsningen i DinPensjon.

#### 96 prosent av dagpengemottakere sender meldeskort elektronisk

Andelen dagpengemottakere som sendte meldeskort gjennom nav.no var hele 96 prosent mot slutten av året.

#### God tilgjengelighet per telefon

70 prosent av brukerne fikk svar i NAVs førstelinje før det var gått 30 sekunder. Dette er i tråd med etatens mål. NAVs førstelinje som omfatter blant annet kontaktsentrene, hjelpemiddelsentralene og NAV innkreving besvarte 6,6 millioner samtaler i 2014. NAV fortsetter å videreutvikle telefontjenestene.

### Tjenester på NAV-kontorene

NAV-kontorene har over syv millioner brukermøter i året. Brukerne oppsøker kontoret for å få informasjon, avklaring og oppfølging mot arbeid eller aktivitet. Mange viktige tjenester under lov om sosiale tjenester i NAV blir utført av NAV-kontorene. NAV-kontorene leverer alle tjenester, selv om mange er tilgjengelige som selvbetjeningstjenester.

#### 3.6.2 Brukermelding 2014

Vi viser til vedlegg 5.

I brukermeldingen presenteres hovedfunn fra brukerundersøkelser, hovedfunn fra klagestatistikk, korte tekster om de mest sentrale prosjektene, eksempler på tiltak som NAV-kontor og andre enheter i NAV gjør etter tilbakemeldinger fra brukerne, samt noen mediasaker vi har lært av det siste året. I brukermeldingen presenterer vi også tre historier der to brukere og en NAV-leder forteller litt mer inngående om hvordan de har bidratt til at NAV forbedrer seg.

#### 3.6.3 Utvikling av arbeids- og velferdsforvaltningen

Målet om en helhetlig, effektiv og brukerorientert arbeids- og velferdsforvaltning må sees i lys av de utfordringer forvaltningen vil møte for å ivareta sitt oppdrag og sine oppgaver på arbeids- og velferdsområdet. Disse er omtalt nærmere i kapittel 5. Videre er flere av de forhold som omtales i kapittel 3 og 4 en beskrivelse av hvordan vi jobber generelt for å bli en bedre arbeids- og velferdsforvaltning. Nedenfor presenteres områder i tråd med rapporteringskrav i tildeleingsbrevet.

### 3.7 Modernisering

Porteføljestyingsfunksjonen har i 2014 blitt styrket og videreutviklet, ved at organisasjonens ressurser for porteføljestyling har blitt samlet i Utviklingsstaben. Det har blitt gjennomført et betydelig forbedringsarbeid innenfor metodeutvikling for utviklingsprosjekter. De største endringene har skjedd innenfor gevinstområdet og risikoområdet. Det har blitt utviklet et gevinstregime og utarbeidet samlet gevinstrealiseringsplan for etaten, noe som er med på å synliggjøre effektene av utviklingsarbeidet. Innenfor risikometo-

den er rammeverk for risikostyring videreutviklet og blitt gjort mer enhetlig.

NAVs utviklingsportefølje har i 2014 bestått av 17 prosjekter. Av disse er 8 prosjekter fullført i løpet av året, mens de andre fortsetter inn i 2015. Utviklingsporteføljen har også en egen delportefølje med tilhørende budsjettramme der det leveres engangstjenester. Engangstjenester er mindre tekniske og funksjonelle systemendringer i eksisterende systemer som ikke inngår i løpende forvaltning.

Samlet budsjett for utviklingsporteføljen var om lag 1 mrd. kroner inklusive usikkerhetsavsetninger. Av dette ble 339 mill. kroner tildelt innenfor 605-midler og utgjorde etatens egen investering i utviklingsprosjekter. 717 mill. kroner ble tildelt som særskilte 604-midler, med tilhørende eksplisitte føringer for gjennomføring og resultater. Engangstjenester utgjorde 38 mill. kroner.

Utviklingsporteføljen 2014 har i hovedsak bestått av store pålagte reformaktiviteter, men også enkelte effektiviseringsprosjekter. Hovedprioriteringen har i 2014 vært å iverksette uførereformen fra 1. januar 2015, og å fortsette moderniseringen av nav. Moderniseringsarbeidet har i 2014 bidratt til følgende:

- Utvidede IKT løsninger som sikrer pålitelig forvaltning av nye regler for uføre
- Modernisert plattform for selvbetjeningsløsninger
- Nye løsninger for søknadsdialog for dagpenger og innsending av elektroniske krav
- Nytt NAV.no
- Modernisert plattform for intern arbeidsflate for veiledere med oversikt over brukers saker og utbetalinger

Moderniseringsarbeidet har det siste året blitt gjennomført gjennom Uførereformprosjektet, Brukerdialogprosjektet og Konseptfaseprosjektet.

**Uførereformprosjektet** har sikret at NAV kan forvalte uførereformen i henhold til vedtatt regelverk fra 1.1.2015. Prosjektet har utviklet selvbetjeningsløsning for uføretrygd, og har bidratt til at dialogen mellom bruker og NAV i større grad kan skje digitalt. En vellykket reforminnføring er et viktig element i reali-

seringen av NAVs virksomhetsstrategi, da prosjektet bidrar til henholdsvis strategiene for pålitelig forvaltning, løsningsdyktig organisasjon og arbeid først.

**Brukerdialogprosjektet** har i 2014 blant annet produksjonssatt en selvbetjeningsløsning for søknad om dagpenger. Prosjektet har bidratt til at brukere har fått innsyn og oversikt over egen sak digitalt, og saksbehandler har fått en enklere hverdag ved at det i større grad er tilrettelagt for elektronisk saksbehandling. Prosjektet har hatt fokus på aktive brukere og pålitelig forvaltning, og har bidratt til NAVs virksomhetsstrategi ved å tilrettelegge for mer effektive arbeidsformer og ved å utvikle bedre samhandling med brukere.

**Konseptfaseprosjektet** har gjort et grundig forarbeid for å forberede det videre moderniseringsarbeidet i 2015. Rammebetingelsene for organisering og gjennomføring skal legge til rette for god fremdrift og måloppnåelse i videreføringen av Prosjekt 1 i henholdsvis Prosjekt 2 og 3. Moderniseringen av NAVs løsninger vil bringe etaten et langt steg videre mot målsetningene som er nedfelt i NAVs virksomhetsstrategi.

**Alderspensjon2016 (AP2016):** Prosjektet har oppbeholdt den siste tiden, blant annet som følge av beslutningen om at barnetillegg for uføre skal håndte-

res av AP2016. Det rapporteres at prosjektet har fått grep rundt det nye området, og at omfattende tiltak har redusert risikoen som følge av det økte omfanget for prosjektet. Oppdatert prosjektbeskrivelse inkludert barnetillegg for uføre skal leveres innen februar. Internrevisjonen skal følge prosjektet gjennom våren, primært som rådgiver, og vil rapportere til styringsgruppen i AP2016.

**EDAG i NAV (a-ordningen):** EDAG i NAV har tre parallelle utviklingsløp: nytt Aa-register, ny inntektskomponent og ny innrapportering til a-ordningen for ytelser. NAVs innrapportering av ytelser er klar teknisk sett, men det gjenstår noen faglige avklaringer.

**Stønadsforenklingsprosjektet:** Oppbemanning av prosjektet er godt i gang. Det skal startes konstruksjon før påske, og det er god dialog med leverandører og IKT. Det er utarbeidet forslag til ytterligere regelverksforenklinger. Det skal utarbeides gevinstplan og gevinstavtale i løpet av våren, når omfanget er mer klart.

**Brevløsningsprosjektet:** Prosjektet skal lage én felleskomponent for brevproduksjon og distribusjon av brev som vil forenkle administrasjonen av brevmalen, være integrert med arkivet og distribuere brev og meldinger via sikker digital post.

## 4 STYRING OG KONTROLL I VIRKSOMHETEN

Arbeids- og velferdsetaten har god styring og kontroll, tilpasset etatens egenart, risiko og størrelse. Etaten har nådd majoriteten av våre vesentlige hovedmål fastsatt i tildelingsbrevet, men det er fortsatt noen viktige hovedmål vi jobber kontinuerlig med for å bli bedre på. Vi har fått vesentlige merknader fra riksrevisjonen på IKT-området som etaten arbeider med på kort og lang sikt for å redusere risikoen. Det er ikke avdekket vesentlige merknader fra etatens interne revisjon.

### 4.1 Overordnet vurdering av styring og kontroll

Etaten benytter mål- og resultatstyring som sitt grunnleggende styringsprinsipp. Risikostyring og internkontroll er en vesentlig og integrert del av denne styrereformen. Etaten har en relativt god og stabil drift.

Budsjettet tildeles av Arbeids- og sosialdepartementet i det årlige tildelingsbrevet og følger års-, fullstendighets-, og bruttoprinsippet<sup>27</sup>. For 2014 var etatens totale driftsbudsjett på om lag 11,3 milliarder kroner. I tillegg tildeles etaten et stønadsbudsjett på om lag 400 mrd. kroner som skal dekke borgernes inntektssikring etter gjeldende regler i folketrygdloven.

Etatens samlede måloppnåelse med fokus på våre brukerrettede tjenester vurderes som god, men vi har fortsatt utfordringer med å øke målkravet om overgang til arbeid og økt fokus på markedsarbeid, jf. omtale om dette i kapittel 3. Vi gjør det stadig bedre, men vi er fortsatt ikke i mål.

I lys av etatens fokus på å forbedre og effektivisere våre brukerrettede tjenester har det siden 2010 pågått et moderniseringsarbeid. Etatens styring og kontroll av moderniseringsarbeid har vært krevende. Vi har i gjort noen organisatoriske og strategiske grep for å

oppnå bedre styring og kontroll av dette. I 2014 har moderniseringsarbeidet gjennomført en rekke leveranser, se kapittel 3.7. Det har også blitt utviklet et internt gevinstregime og utarbeidet et samlet gevinstrealiseringsplan for etaten. Dette vil bidra til å synliggjøre effektene av utviklingsarbeidet og målrettet ressursallokering internt i virksomheten.

### 4.2 Risikostyring og internkontroll

Metodikken for risikovurdering er knyttet til risikohendelser. Risikohendelsene begrunnes med faktabaserte årsaker/kilder til risiko. 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.

Risikovurderingen ved inngangen til 2014 ga følgende tolv risikohendelser:

1. Risiko for at vi ikke klarer å identifisere nødvendige tiltak for å lykkes med det IKT-baserte utviklingsarbeidet
2. Risiko for at vi ikke klarer å implementere nødvendige identifiserte tiltak for å lykkes med det IKT-baserte utviklingsarbeidet
3. Risiko for at vi ikke får på plass nødvendige løsninger slik at uførereformen kan gjennomføres fra 1.1.2015
4. Risiko for at planlagte effekter av organisasjonsendringer uteblir
5. Risiko for at oppfølgingsinnsatsen ikke gir tilstrekkelig effekt på overgang til arbeid
6. Risiko for restanseutfordringer for viktige ytelser på forvaltningsområdet, særlig dagpenger, uførepensjon og arbeidsavklaringspenger (AAP)
7. Risiko for konflikt mellom spesialisering og helhetsbehandling
8. Risiko for mangelfull systematisk utvikling av driften
9. Risiko for at NAV ikke får behandlet alle AAP overgangstilfeller på en tilfredsstillende måte

<sup>27</sup> Se «Regelverket for økonomistyring i staten» for mer informasjon her: <http://www.dfo.no/no/Forvaltning/Okonomiregelverket>

- 10. Risiko for at vi ikke er godt nok forberedt til å håndtere alvorlige sikkerhetshendelser, både informasjon og liv og helse
- 11. Risiko for at ressurser, kompetanse og kapasitet ikke er fordelt optimalt mellom linjene og mellom enhetene i hver linje
- 12. Risiko for usikker og ustabil drift i IKT

I september ble det lagt til en ny risiko 13. Dette ble gjort i forbindelse med at Uføreforprosjektet gikk over i en ny fase etter produksjonssetting:

- 13. Risiko for usikkerhet og negative reaksjoner fra enkeltbrukere og interesseorganisasjoner knyttet til konsekvensene av uførefor

Risikokart nedenfor viser utviklingen i risikobildet fra inngangen 2014 til utgangen 2014.

Som risikokartet viser er det enkelte mindre endringer i vurderingen av sannsynlighet og konsekvens på noen av risikohendelsene i løpet av 2014. Den største endringen er vurderingen av R3 «Risiko for at vi ikke får på plass nødvendige løsninger slik at uførefor-

men kan gjennomføres 1.1.2015»<sup>28</sup>. Funksjonaliteten for saksbehandling av uføretrygd nå er levert og konverteringsjobben var vellykket.

Det er satt i verk og planlagt tiltak for å håndtere risikoene. Siden risikohendelsene er på et strategisk nivå er det vanskelig å se store endringer i løpet av året, men etaten vurderer tiltakene og effekten av disse i direktørmøtet ved slutten av hvert tertial.

Et excel-basert vurderingsverktøy har blitt utviklet og er tatt i bruk 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.

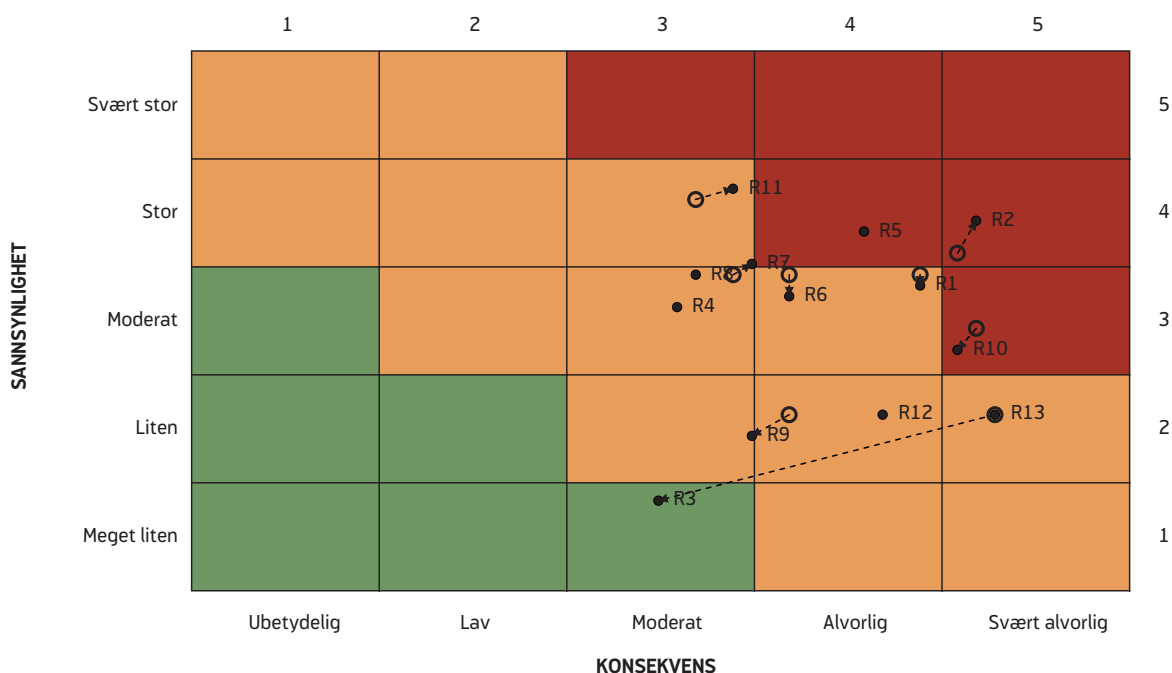
#### 4.2.1 Internkontroll og dokumentasjon

Etatens internkontroll er definert som alt det vi gjør gjennom prosesser og rutiner for å sikre måloppnåelse innen følgende områder:

- Målrettet og effektiv drift og styring av prosjekter.

<sup>28</sup> Opprinnelig plassering av R3 i risikokartet er dekket av den nye risikoen R13.

Figur 13: Risikokart ved utgangen av 2014





- Pålitelig rapportering av alle typer data og resultater.
- Overholdelse av lover og regler.
- Sikring av eiendeler.

#### Dokumentasjon av etablert internkontroll

Direktoratet vurderer at vi har dokumentert føringer, prinsipper, myndighet, roller og ansvar for alle vesentlige områder. Etaten har samlet økonomi-, personal- og faglige fullmakter på en felles side på NAVs intranett. Prinsipper, roller og ansvar for internkontrollen er formalisert i Policy for internkontroll, som ble utarbeidet i 2008. Det er etablert et eget ansvarsdokument for direktoratet, som oppdateres løpende.

Krav til saksbehandlingen er dokumentert i rundskriv, arbeidsstandarder og rutiner. Det er også utarbeidet rutiner for gjennomføring, etterlevelse og oppfølging av nøkkelkontroller for prioriterte ytelser.

#### Dokumentasjon av gjennomførte kontrollaktiviteter

Nøkkelkontrollene gjennomføres som en del av saksbehandlingen, og etterlevelsen av dem dokumenteres i form av månedlig rapportering.

#### Videreutvikling av internkontrollen i NAV

Direktoratet besluttet i juni 2014 Langtidsplan for internkontroll 2015–2019. Langtidsplanen skal erstatte Kontrollstrategi 2009–2015. Langtidsplanen konkretiserer en rekke tiltak som skal gjennomføres i hele etaten for å heve internkontrollen fra nivå 3 (dokumentert) til nivå 4 (moden). Flere av tiltakene vil bli ivarettatt som en del av prosjektet Ett kvalitetsystem i NAV.

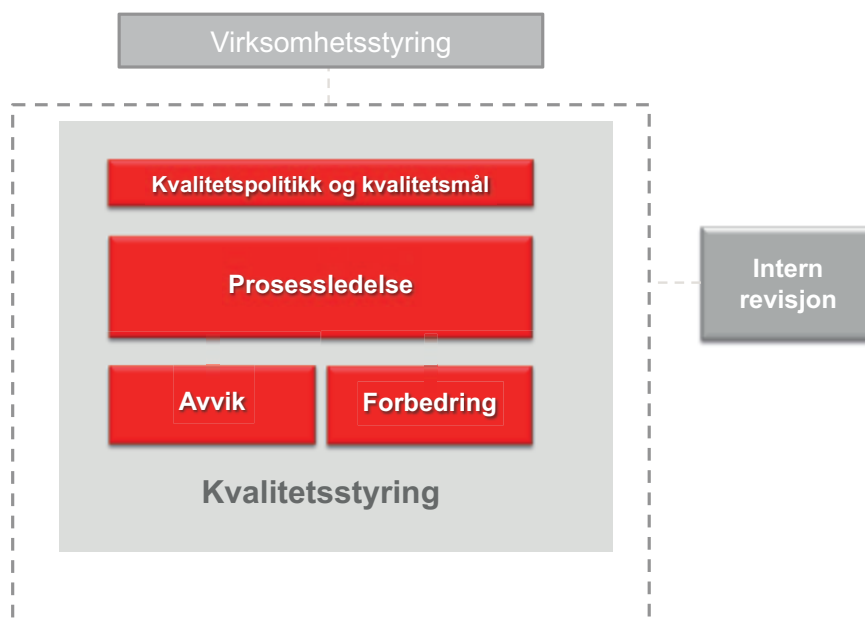
Det er besluttet å lage et felles rammeverk for risikostyring og internkontroll, og det ble i 3. tertial utarbeidet et utkast til en policy for helhetlig risikostyring. Det er planlagt å videreutvikle rammeverket for helhetlig risikostyring i 2015.

#### 4.2.2 Dagens system for kvalitetsmåling – utviklingsarbeid – standarder

Kvalitetsmåling er definert som målinger og kartlegginger som gir grunnlag for løpende, kvantitativ informasjon om kvaliteten i arbeidsprosessene.

Det er etablert stikkprøvebaserte kvalitetsmålinger på ytelsene arbeidsavklaringspenger (AAP), barnebidrag, stønad til enslige forsørgere og alderspensjon. På tjenesteområdet er det etablert stikkprøvemålinger

Figur 14: Planlagte komponenter i kvalitetsstyringssystemet



for arbeidsevne- og behovsvurderinger. Det benyttes to indikatorer i stikkprøvemålingene. Indikatoren for etterprøvnbarhet 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 vedtakskvaliteten, det vil si hvor stor andel av de etterprøvbare sakene som har korrekt vedtak. Kvalitetsmålingene beskrives i avsnittene 3.1.5 og 3.2.2.2. Rammeverket for måling av kvalitet skal videreutvikles i 2015.

Når kvalitetsstyringssystemet er ferdig etablert, vil det inngå i virksomhetsstyringen i NAV. Tabell 8 under viser komponentene i kvalitetsstyringssystemet. Leveransene i prosjektet Ett kvalitetssystem i NAV er knyttet opp mot disse komponentene.

Prosjektet Ett kvalitetssystem i NAV har i 2014 arbeidet med å legge grunnlaget for innføring av kvalitetsstyring. Blant annet er det utarbeidet et utkast til metode for modellering av prosesser. Prosjektet er også i ferd med å utarbeide en kravspesifikasjon for å anskaffe et verktøy for å modellere arbeidsprosesser.

### 4.3 Økonomioppfølging og regnskap

Etaten er en statlig virksomhet og følger således vårt tildelte budsjett opp ved hjelp av direkte kostnadsstyring gjennom året. Vi regnskapsfører og rapporterer til statsregnskapet etter kontantprinsippet<sup>29</sup>.

Etaten har fra og med 2014 tatt i bruk standard kontoplan for statlige virksomheter. Ny kontoplan gir en felles struktur for inndeling av NAV sine utgifter, inntekter og balansekonti gruppert etter art. Standard kontoplan gir NAV et mer relevant grunnlag for sammenligninger internt, og med andre statlige virksomheter, enn tidligere. 2013 tallene er manuelt omarbeidet i artskontooppstillingen slik at det er mulig å sammenligne med regnskapstall for 2014.

Virksomhetens driftsresultat for 2014 (budsjettkapittel 605 – post 01 og 45) viser et mindreforbruk på om lag 63,3 mill. kroner (0,5 prosent).

### 4.4 Om vesentlig styringssvikt, feil og mangler avdekkes

Direktoratet vurderer at det ikke er avdekket vesentlig styringsvikt, feil og mangler i 2014. NAVs internrevisjon konkluderer også med at de ikke har avdekket vesentlig svikt i styring og kontroll gjennom revisjoner i 2014. Nedenfor er en nærmere vurdering knyttet til enkelte viktige områder.

#### *Informasjonssikkerhet*

På sikkerhetsområdet blir det løpende rapportert inn avvik som ledd i internkontrollen på området. Det er i 3. tertial ikke rapportert inn avvik som kan karakteriseres som vesentlige styringsavvik.

#### *Forvaltningspraksis*

NAV har som mål å gi flest mulig brukere riktig vedtak ved første gangs behandling av saken. Statistikk og styringsinformasjon viser at det fortsatt er høy omgjøringsfrekvens etter klage i vedtaksinstansene. Direktoratet har gjennomført manuell kartlegging av årsaker i to omganger. Den viktigste årsaken er at vedtak fattes uten at saken er tilstrekkelig opplyst. Sintef skal i 2015 gjennomføre en nærmere analyse av årsaker til høy omgjøringsfrekvens av vedtak.

#### *Tilbakekrevingsaker*

NAV har fortsatt restanser på tilbakekrevingsområdet. Tilbakekrevingsaker prioriteres lavere enn saksbehandling av søknader. Dette medfører at saker blir foreldet. NAV vil undersøke om det forekommer svikt i saksbehandlingen som bidrar til at saken blir foreldet. En partssammensatt arbeidsgruppe har vurdert arbeidsprosesser og oppgavedeling, og gitt sine anbefalinger til hvordan behandlingen av tilbakekrevingsaker kan bli prioritert.

#### *Forbruk av kjøp av konsulenttenester*

I arbeidet med å fremskaffe oversikt over forbruk knyttet til kjøp av konsulenttenester, har vi avdekket mangelfull styringsinformasjon. Informasjon om forbruk per avtale, og forbruk per enkeltoppdrag er ikke

<sup>29</sup> Se «Regelverket for økonomistyring i staten» for mer informasjon om økonomistyring i statlig virksomheter her: <http://www.dfo.no/Forvaltning/Okonomiregelverket>

tilgjengelig gjennom kontoplan og regnskap. Vi vurderer fortløpende tiltak for å redusere denne styringsvikten. Et eksempel er e-bestilling som vil kunne sikre at vi får nødvendig styringsinformasjon.

#### *Grensesnittavstemminger*

NAV foretar i dag mange manuelle avstemminger som følge av manglende systemløsninger. Manuelle avstemminger medfører at det må gjøres mange kompenserende tiltak for å ivareta tilstrekkelig grad av kontroll.

#### *Tiltaksgjennomføringen*

Det har i 2014 vært store utfordringer med gjennomføringen av de arbeidsrettede rammestyrte virkemidlene, og det har i den forbindelse vært tett oppfølging av fylkene. Se punkt 3.1.6.

### **4.4.1 Riksrevisjonen – merknader og status**

Etaten følger systematisk opp alle merknader fra Riksrevisjonen. Noen merknader krever større systemendringer og kapasitet og kan derfor ta lenger tid å lukke. Vi har god oversikt over merknadene og de omforente tiltakene som skal lukke disse. Det har vært lukket svært mange tiltak de siste årene, og antallet åpne tiltak er svært lavt. Dette reflekterer at etaten prioriterer å lukke de avvikene som Riksrevisjonen påpeker når dette ikke går på bekostning av andre, høyere prioriterte endringer.

Ved utgangen av 2014 har vi 16 åpne riksrevisjonstiltak. Disse fordeler seg slik for de ulike revisjonsårene:

**Tabell 8: Oversikt over åpne og lukkede riksrevisjonstiltak fordelt på år**

Revisjonsår	Åpne 01.01.2014	Åpne 01.01.2015	Lukket i 2014
2009	5	2 tiltak	3
2010	4	0 tiltak	4
2011	7	1 tiltak	6
2012	45	7 tiltak	38
2013	55 *	6 tiltak	49
totalt	116	16	100

\* Nye tiltak i april 2014 fra 2013-revisjonen

## **4.5 Ressursstyring, ressursbruk og effektivitet**

Som et ledd i å skaffe et bedre beslutningsgrunnlag har vi utviklet ny styringsinformasjon, jf. omtale under. Dette arbeidet videreføres i 2015

### **Oversikt over ressursbruk**

NAV har om lag 13.000 årsverk og disse fordeler seg på et bredt spekter av tjenester og ytelser. Tabell 10 under viser ressursbruksfordelingen i årsverk, samt antall brukere som mottok tjenester eller ytelser, produksjonsomfanget knyttet til saksbehandling av ytelsene, samt utdrag av måloppnåelsen for 2014 (se kapittel 3) der dette er relevant og tilgjengelig.

Ressursbruken er beregnet basert på etatens ressursbrukskartlegginger. For de delene av virksomheten det ikke finnes direkte kilder til ressursbruken er dette estimert, blant annet ut fra eksisterende ressursbrukskartlegginger. Årsverk som ikke direkte er knyttet til tjenesteproduksjon eller saksbehandling er forholdsmessig fordelt ut på de enkelte tjenestene og ytelsene. I dette ligger blant annet styring og ledelse, IKT, og regelverksforvaltning. Årsverk knyttet til Direktoratet er ikke fordelt, da eksisterende løsninger gjør det vanskelig å fordele ressursbruken her forholdsmessig korrekt på de ulike tjenestene og ytelsene.

Om lag halvparten av etatens ressursbruk er knyttet til hovedmålet Sikre økonomisk trygghet. Dette inkluderer verdikjeden knyttet til søknadsbehandlingen av ytelser; det vil si kommunikasjon med brukerne, saksbehandling, klager og anker, utbetalinger, samt etterkontroll av saksbehandlingen.

Videre er om lag 40 prosent av ressursbruken knyttet til tjenesteproduksjon innen hovedmålet Et arbeidsmarked med høy sysselsetting, lav ledighet og et inkluderende arbeidsliv. I dette inngår arbeidsrettet brukeroppfølging, samt arbeidsmarkedsarbeid, for å sikre arbeidssøkere raskest mulig overgang til arbeid. NAV-reformens viktigste ambisjon er flere i arbeid og aktivitet, samtidig som vi prioriterer oppfølging av dem som har behov for mest bistand. Interne ressursundersøkelser viser at NAV-kontorene har en svært krevende ressursituasjon knyttet til oppfølging av

personer med nedsatt arbeidsevne og at dette kan gå ut over kvaliteten i oppfølgingen (se kapittel 3.1.1).

Økt ressursinnsats på kartleggings- og oppfølgingsarbeidet er derfor hovedstrategien for å øke overgangen til arbeid. For å kunne gjennomføre dette er det en ambisjon å styrke NAV-kontorene med til sammen 900 årsverk fram til og med 2019. Dette skjer ved frigjøring av ressurser gjennom ulike tiltak og prioriteringer.

### **Modernisering**

Som et ledd i effektivisering av etaten med fokus på å forbedre våre brukerrettede tjenester er det gjennomført en rekke organisatoriske- og strategiske grep og gjennomført en rekke moderniseringsleveranser i 2014. Se omtale av dette i kap. 3.7.

Følgende utviklingsprosjekter er ferdigstilt eller vedtatt i forbindelse med modernisering:

- I forbindelse med Uførereformen er det laget selvbetjeningsløsning for brukerne og nye IKT-løsninger som gjør det mulig for forvaltningen å håndtere større fleksibilitet og økt arbeidsmengde. Prosjektet gir store gevinster, men tar ikke ned hele merbelastningen som følge av reformen.
- Det er utviklet nye IKT-løsninger knyttet til A-ordningen for å få innhentet og tilgjengeliggjort informasjon om ansattes inntekt og arbeidsforhold mer effektivt fra arbeidsgiverne som gir store besparelser for ytelsesforvaltningen når ytelser skal beregnes.
- Brevløsningsprosjektet skal lage én felleskomponent for brevproduksjon og distribusjon av brev som vil forenkle administrasjonen av brevmaler, være integrert med arkivet og distribuere brev og utbetalingsmeldinger via sikker digital post eller sentral utskrift og utsending. Dette sparer både arbeidstid og portokostnader.
- Stønadsforenkling skal sikre gjennomføring av en reform for stønader til dekning av utgifter for å komme i eller beholde arbeid (også kalt tilleggsstønader). Forslaget innebærer at dagens rundt 40 tilleggsstønader reduseres til fem. Reformen trer i kraft 1. januar 2016 med ett år som overgangsperiode. Prosjektet vil gi en effektivisering av forvaltningen av disse ytelsene.

- Prosjektet alderspensjon 2016 skal produsere IKT-funksjonalitet for å håndtere nytt pensjonsregelverk for overgangskullene født 1954–1962. Dette ble ikke laget i Pensjonsprogrammet som ble avsluttet i 2011, fordi all nødvendig regelverksutvikling ikke var gjennomført på det tidspunktet. Prosjektet fører til en liten effektivisering av ytelsesforvaltningen på pensjonsområdet.

### **Organisering av ytelsesforvaltningen i færre enheter**

Det pågår et omfattende moderniseringsarbeid i NAVs IKT-løsninger som skal understøtte en mer aktiv og fleksibel velferdspolitik og en mer effektiv forvaltning på moderniserte områder. I tillegg vil moderniseringen ha mange positive effekter for brukere, arbeidsgivere og etater som NAV samarbeider med. Organisering av ytelsesforvaltningen i færre enheter er et ledd i dette.

Ytelsesforvaltningen skal i årene fremover spesialiseres ved at behandling av ytelsene samles i færre enheter. Tidligere ble alle søknader om ytelser behandlet internt i den fylkesvise forvaltningsenheten. Per i dag er saksbehandlingen av om lag en tredjedel av ytelsene organisert i færre enheter. Spesialiseringen har så langt ført til større og mer robuste fagmiljøer, likere praksis og saksbehandlingstid på tvers av geografi. Videre gir organiseringen langt større fleksibilitet og mulighet til å utnytte produksjonskapasitet på tvers.

Formålet med utviklingsarbeidet er

- å etablere robuste miljøer for ytelsesforvaltningen og øke gevinstmuligheter ved innføring av nye moderniserte IKT-systemer
- å utvikle organisasjonen for å redusere variasjoner over tid i kvaliteten på tjenestene som leveres til brukerne, samt motvirke svake resultater på enkelte ytelsesområder og ulikheter i ressursbruk
- å effektivisere ytelsesforvaltningen

### **Effektiv kommunikasjon med brukere**

Som et ledd i å oppnå mer effektiv kommunikasjon med brukerne har NAV utarbeidet en kanalstrategi som gir tydelige føringer for hvordan oppfølging av ulike brukergrupper skal prioriteres. Økt bruk av elektroniske kommunikasjonskanaler, ikke minst gjen-

**Figur 15: Fordeling av ressursbruk i årsverk, produksjonsvolum, mål og resultater**

Hovedmål	Tjeneste / Ytelse	Antall brukere / mottakere per desember 2014	Produksjonsvolum	Ressurser (Årsverk)	Resultat	Mål / Krav	Styringsparameter / Nøkkeltall		
Et arbeidsmarked med høy sysselsetting, lav ledighet og et inkluderende arbeidsliv*	Behovsvurdering	- 306 000 arbeidssøkere - 270 000 personer med nedsatt arbeidsevne ***	-	294	55 %	60 %	Andel arbeidssøkere med overgang til arbeid		
	Arbeidsevnevurdering		235 000	754					
	Følge opp brukere		-	2 700	81 %	80 %	Andel personer med nedsatt arbeidsevne som har fått oppfølging siste seks måneder.		
	Sykefraværsoppfølging		43 000	949	69 %	-	Andel sykmeldte med arbeidsgiver i målgruppe som deltok i dialogmøte i regi av NAV innen 26 uker (dialogmøte 2)		
	Arbeidsgiver-tjenester		216 000	306	17 %	20 %	Andel virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand.		
	Arbeidslivssentre		66 000	511					
Sikre økonomisk trygghet, herunder kompensasjon for merutgifter med nedsatt funksjonsevne **	Foreldrepenger og engangsstønad	156 000 ***	212 000	435	75 %	75 %	Andel saker som behandles innen normert tid		
	Kontantstøtte	16 200	108 000	76	76 %				
	Barnetrygd	671 000	235 000	285	86 %				
	Bidragssområdet	151 000	85 000	378	61 %				
	Enslige forsørgere	26 500	98 000	316	79 %				
	Yrkesskade og ménerstatning	-	70 000	84	92 %				
	Grunn- og hjelpestønad	172 900 ****	65 000	105	94 %				
	Hjelpemidler (inkl. ortopediske hjelpemidler)	130 500 ***	346 000	1 346	86 %				
	Sykepenges	-	1 511 000	758	-				
	Arbeidsavklaringspenge (AAP)	151 300	713 000	809	88 %				
	Uførepensjon	312 000	805 000	570	39 %				
	Dagpenger	59 200	259 000	694	75 %			80 %	Andel dagpengekrav som anvises innen 21 dager
	Pensjon	837 500	497 000	464	98 %			95 %	Andel krav om ny norsk alderspensjon (mottatt før virkningsdato) der vedtak blir fattet i tide til første pensjonsutbetaling
	Øvrige ytelser	-	-	229	-	-	-		
Direktorat				1 076					
<b>Totalt</b>				<b>13 138</b>					

\* Produksjonsvolum angir her antall arbeidsevnevurderinger, sykmeldte med dialogmøter i regi av NAV innen 26 uker (dialogmøte 2), samt fullførte aktiviteter/kontakter rettet mot arbeidsgivere som er gjennomført i 2014.

\*\* Produksjonsvolum angir her antall behandlinger i 2014. Inkluderer vedtak, endringer, avbrutte saker, klager/anke, automatiske justeringer etc. For sykepenges angir produksjonsvolum antall utbetalinger.

\*\*\* I løpet av 2014

\*\*\*\* Per 30.9.2014

nom selvbetjente løsninger for innlevering av søknader, kan frigjøre ressurser. Dette forutsetter at brukerne benytter de kanalene som best er tilpasset de enkelte brukergruppens behov:

- Brukere som mottar økonomiske ytelser har begrenset behov for kontakt med NAV så fremt informasjon om rettigheter og plikter er lett å forstå og pengene blir utbetalt i tide.
- Brukere med enkle oppfølgingsbehov kan håndtere egen situasjon når NAV tilbyr gode selvbetjeningsløsninger.
- Brukere med sammensatte oppfølgingsbehov har behov for aktiv bistand fra NAV for å få avklart sitt forhold til arbeidslivet.

Kanalstrategien går dermed ut på å flytte tjenester fra fysisk oppfølging og over til telefoni og nett for de brukergruppene der dette er mest hensiktsmessig. Dette innebærer at mange av de brukerne som i dag henvender seg til NAV-kontorene vil bli henvist til NAVs telefoni- og nettjenester. Slik henger Kanalstrategien sammen med moderniseringen av etatens IKT-systemer. Gjennom å redusere NAV-kontorens ressursbruk knyttet til henvendelser om økonomiske ytelser, i første omgang pensjon og familieytelser, vil det frigjøres ressurser til brukeroppfølging i NAV-kontorene.

## 4.6 Arbeidsmiljø og sykefravær

HMS og IA-arbeidet i etaten er i 2014 i enda større grad enn tidligere, tydeliggjort som del av enhetenes ordinære drift- og planlegging. Det er stilt krav om at enhetene minimum skal gjennomføre en årlig risikovurdering på HMS-området på bakgrunn av fastsatte HMS-risikoer, og at arbeidet skal følges opp i et samarbeid mellom leder, ansatt, tillitsvalgt og verneombud. For å styrke arbeidet og sikre at det er i tråd med kravene til systematisk HMS-arbeid, er det utarbeidet en egen sentral rutine som enhetsleder er ansvarlig for å etterleve. Risikovurdering av NAV-kontoret er nå, som en følge av sikkerhetskartleggingen og anbefalte tiltak, et viktig tema i partnerskapet lokalt.

Flertallet av driftsenhetene er i gang med å sikre at HMS-arbeidet er i tråd med etatens overordnede

rutine for systematisk HMS-arbeid. Etterlevelsen av rutinen vil bli fulgt opp fra sentralt hold.

Lovpålagt opplæring av ledere med personalansvar, verneombud og medlemmer av arbeidsmiljøutvalg er ivaretatt ved pålagt e-læringskurs for etatens personalledere og verneombud.

I tillegg er det en bredere opplæring for verneombud, medlemmer av arbeidsmiljøutvalg og personalledere på HMS-området. Denne opplæringen gjennomføres av lokale HMS-instruktører med utgangspunkt i et sentralt utarbeidet rammeverk. Etterlevelsen av etatens HMS-opplæring følges opp i linjen. Statistikken viser at lederne i hovedsak gjennomfører den lovpålagte delen og i mindre grad gjennomfører full HMS-opplæring.

### HMS

Etaten har etablerte rutiner for å sikre det systematiske helse-, miljø og sikkerhetsarbeidet inkludert rutiner for forebygging og oppfølging av sykefravær. Det inngår i lederrollen å iverksette lokale tiltak for å styrke arbeidsmiljøet. Sykefraværarbeidet følges opp i etatens styringsdialog på alle nivåer.

Årlig risikovurdering av HMS-forhold er i 2014 integrert i etatens system for risikostyring.

Etter en sikkerhetsgjennomgang av NAV og med påfølgende rapport januar 2014 (KS/Arbeids- og velferdsdirektoratet/Oslo kommune), har man tydeliggjort prinsipper for det lokale sikkerhetsarbeidet og er i gang med å iverksette sentrale tiltak som skal støtte de operative enhetene i deres arbeid med å øke sikkerheten for å trygge de ansatte og brukere som befinner seg ved NAV-kontoret.

Etaten er opptatt av å redusere risikobildet ved de brukernære enhetene som er utsatt for sjikane, trusler og vold. NAVs statistikk og undersøkelser på området viser at trusselbildet og antallet uønskede hendelser har en innvirkning på både sykefravær og arbeidsmiljø.

I 2014 har etaten i samarbeid med KS bl.a. fått fram en ny minimumsstandard med krav til fysisk sikring

av NAV-kontoret. Den innføres i NAV-kontorene i 2015. En ny undersøkelse om opplevd sikkerhet ble gjennomført høsten 2014. Den viser at 1,5 prosent av de ansatte ved NAV-kontorene har vært utsatt for vold siste 12 måneder. Fra 2013 til 2014 er dette en signifikant nedgang på 0,9 prosentpoeng. Det er ingen signifikant endring fra 2013 til 2014 i andelen som rapporterer å ha vært utsatt for trusler. Tallet for NAV-ansatte som blir utsatt for en eller flere trusler har vært nokså stabilt siden den første målingen i 2009. Vi finner samtidig en nedgang i andelen som har vært utsatt for mange trusler (6 trusler eller fler). Andelen som har vært utsatt for mange trusler har gått ned fra 7,8 prosent i 2013 til 4,4 prosent i 2014.

### **Sykefravær**

Sykefraværet i etaten er om lag på samme nivå i 2014 som i 2013 og er i gjennomsnitt (pr november) 7,4 prosent. Driftsenhetenes rapportering viser over tid at årsaker til sykefraværet er sammensatte og ikke enkelt kan forklares. Noe av sykefraværet dreier seg om «forventet» sykefravær i tilknytning til at man venter på behandling eller operasjon, er kronisk syk eller gravid. Dette avviker ikke fra de generelle trekkene ved sykefravær i Norge.

Tidlig dialog mellom leder og ansatt med fokus på tilrettelagt arbeid og samarbeid med bedriftshelsetje-

neste, er tiltak som benyttes for å redusere sykefraværet. Styring av oppgaver og medarbeiderressurser er eksempler på organisatoriske tiltak som benyttes for å avhjelpe høyt sykefravær og bidra til økt medarbeidertilfredshet.

Fordi etaten har hatt et for høyt sykefravær over tid (målt siden etableringen i 2006), etablerte man i 2012 et utprøvningsprosjekt, HMS-Nærværprosjektet, som har særlig oppmerksomhet på å identifisere og prøve ut god praksis som styrker nærværet og reduserer sykefraværet. Etter en grundig utprøving av en revurdert prosess for oppfølging av syke medarbeidere har etaten innført et lederstøtteverktøy som skal bidra til tettere og bedre oppfølging av syke medarbeidere. Innføringen fullføres i 2015. Mange enheter i etaten har spilt «nærværspillet» som involverer alle medarbeidere med å beslutte tiltak som skal gi økt nærvær i egen enhet. Disse tiltakene er også en del av lokal IA-plan.

HMS-Nærvær- prosjektet har i 2014 startet arbeidet med å utvikle en ny oppfølgingsprosess for ansatte som har vært sykmeldt i 52 uker og som går over i hel eller delvis ulønnet permisjon. Dette arbeidet er gjennomført bl.a. i dialog med Tjenesteavdelingen i direktoratet. Oppfølgingsprosessen er under utprøving i første halvår av 2015.

## 5 VURDERING AV FRAMTIDSUTSIKTER

### 5.1 Omverdensanalysen viser at NAV vil møte økte utfordringer i de nærmeste 10 årene

NAVs omverdensanalyse<sup>30</sup> ser på hvilke konsekvenser ulike trender og utviklingstrekk kan få for NAV og etatens brukere. Her er noen av utfordringene NAV vil møte framover:

- Flere eldre og økt innvandrerbefolkning gir flere NAV-brukere
- Overskudd av arbeidskraft uten fullført videregående skole
- Behov for mer samarbeid om brukere med psykiske lidelser
- Ny teknologi, globalisering av vare- og tjenestemarkedene og høy arbeidsinnvandring vil gjøre det vanskeligere for utsatte grupper å komme inn på arbeidsmarkedet
- Økte inntektsforskjeller i samfunnet
- Økte forventninger fra brukere til selvbetjening med skreddersøm
- Mer bruk av det ordinære arbeidsmarkedet for å integrere langtidsledige
- Enklere regelverk som samtidig gir mulighet til individuell tilpasning

### 5.2 NAV vil møte store endringer i rammebetingelsene

I perioden vil NAV være berørt av større endringer som følge av kommunereformen, digitalisering av offentlige tjenester og forslag i Ekspertgruppens sluttrapport som kommer i april 2015. Høyst sannsynlig vil dette innebære endring knyttet til ansvar og organisering, regelverk og stønadsordninger, brukermøter og innretning av andre virkemidler.

Våre egne framskrivninger viser at det blir flere brukere/oppgaver, tilsvarende et behov på i underkant av

300 årsverk fram til 2019, dersom vi holder utenlandsområdet utenfor. Disse framskrivningene er i stor grad befolkningsdrevet.

### 5.3 Den kortsiktige samfunnsutviklingen er noe mer usikker

#### 5.3.1 Stabilt arbeidsmarked i 2014 – men økt usikkerhet på grunn av sterkt fall i oljeprisen

Året 2014 huskes for at oljeprisen ble nesten halvert i andre halvår og at oljeinvesteringene begynte å falle etter flere år med svært kraftig vekst. Til tross for dette ble veksten i norsk økonomi omtrent som den historiske trendveksten, samtidig som arbeidsmarkedet var preget av stabilitet. Sysselsettingsveksten var omtrent som året før, mens ledigheten holdt seg stabil. Samtidig var nettoinnvandringen de tre første kvartalene noe høyere enn i 2013, noe som har bidratt til at innvanderne fortsatt står for hoveddelen av nettoveksten i sysselsettingen. Yrkesdeltakelsen i fjerde kvartal 2014 var på samme nivå som ett år tidligere. Det har imidlertid skjedd betydelige endringer når vi sammenlikner ulike aldersgrupper. Blant personer i alderen 55–66 år økte andelen i arbeidsstyrken med om lag 4 prosentpoeng, mens den gikk ned med 1,5 prosentpoeng i aldersgruppen 15–24 år. Vanligvis varierer yrkesdeltakelsen blant unge med konjunktorene, men de siste årene har det vært en jevnt avtakende trend i denne aldersgruppen.

I løpet av 2014 var til sammen 283 000 ulike personer helt arbeidsløse i kortere eller lengre tid. Dette er en økning på 4 400 fra 2013. Antallet helt ledige holdt seg i rundt 74 000 – 76 000 gjennom hele året, justert for sesongvariasjoner. I gjennomsnitt var 75 300 helt arbeidsløse i 2014, som var en økning på 8 prosent i forhold til året før. Ved utgangen av året var den registrerte arbeidsledigheten 2,7 prosent av arbeidsstyrken.

Økt offentlig etterspørsel, vekst i privat konsum og økt eksport bidro til veksten i norsk økonomi i 2014, mens svak utvikling i oljeinvesteringer, boliginveste-

<sup>30</sup> NAV-rapport 2, 2014



ringer og øvrige investeringer dro veksten ned. Mot slutten av året har det skjedd flere markante økonomiske endringer som vil skape økt usikkerhet på arbeidsmarkedet framover. Det sterke fallet i oljepriisen vil bidra til at petroleumsinvesteringene vil falle ytterligere. Samtidig vil lavere kronekurs, lavere oljepris og lav rente bidra til å øke veksten i annen konkurranseutsatt virksomhet.

### 5.3.2 Fortsatt høy innvandring

Vi vil fortsatt ha sterk innvandningsdrevet befolkningsvekst, selv om arbeidsinnvandringen trolig vil gå noe ned i 2015 på grunn av lavere etterspørsel etter arbeidskraft i Norge. Samtidig vil den øvrige innvandringen av flykninger, asylsøkere og familiegjennforening trolig fortsatt holde seg relativt høy. Det er grunn til å vente at yrkesaktiviteten vil fortsette å øke i de eldste aldersgruppene, mens økt ledighet sannsynligvis vil bidra til at yrkesaktiviteten fortsatt vil bli noe redusert for ungdom.

### 5.3.3 Ledigheten ventes å øke i år og neste år

I NAVs prognose venter vi at ledigheten vil øke i år og neste år, slik at den blir på 82 000 i gjennomsnitt i 2015 og 90 000 i 2016. Fallet i oljeinvesteringene gjør at vi venter størst økning i ledigheten i Rogaland og fylker med mye oljerelatert industri. Vi venter også at husholdningene blir noe mer forsiktige og sparer mer, slik at veksten i konsumet blir noe lavere enn i 2014. Samtidig vil den svake kronekursen og lave renten bidra til økt vekst i den tradisjonelle industrien.

Prognosen bygger blant annet på følgende forutsetninger:

Fall i oljeinvesteringene i både 2015 og 2016

- Svak økning i oljepriisen
- Fortsatt svak kronekurs, men noe sterkere utover i perioden
- Økende vekst i internasjonal økonomi, men fortsatt lav vekst i eurosonen i 2015
- Stabile boliginvesteringer i 2015, økning først i 2016
- Lavere vekst i privat konsum i 2015, men økt vekst i 2016
- Middellalternativet i SSBs befolkningsframskriving

Vi viser til NAVs arbeidsmarkedsprognose i Arbeids- og velferdsdirektoratet (2015).

### 5.3.4 Nedgangen i sykefraværet stoppet opp i 2014

Sykefraværet steg kraftig under finanskrisen i 2008–2009, men har etter dette gått jevnt nedover. I 2014 stoppet nedgangen opp. Justert for sesong- og influensavariasjoner var det totale sykefraværet stabilt i første halvår, før det gikk noe opp i tredje kvartal.

I tredje kvartal 2014 var det legemeldte sykefraværet på 5,5 prosent, en økning på 0,3 prosent sammenlignet med ett år tidligere.

Et fylke skiller seg klart ut når vi ser på utviklingen i sykefraværet de siste to årene. Våren 2013 la Hedmark om sin sykefraværsoppfølging, gjennom endret praksis for håndheving av aktivitetskravet. Etter dette har sykefraværet falt betydelig mer i Hedmark enn i resten av landet. Analyser i arbeids- og velferdsdirektoratet finner at endringene i sykefraværsoppfølgingen har ført til en nedgang i sykefraværet. Hedmark rapporterer at nedgangen har skjedd i hele fylket, både i områdene som hadde lavest og høyest fravær i utgangspunktet. Dette gir grunn til å vente at endringene man har gjort i Hedmark, også kan gi lavere sykefravær når de implementeres i andre fylker.

### 5.3.5 Flere med nedsatt arbeidsevne som ikke mottar helserelaterte ytelser

Ved utgangen av desember 2014 var det registrert 204 500 personer med nedsatt arbeidsevne hos NAV. Det er en nedgang på 4 500 sammenlignet med ett år tidligere. Nedgangen skyldes en kraftig nedgang i antallet personer som mottar arbeidsavklaringspenger (AAP). Våren 2014 var det en stor gruppe som passerte maksimal varighet på fire år og derfor mistet retten på denne ytelsen. Mange av disse har blitt avklart mot uføretrygd, men vi ser også en økning i antallet personer som er registrert med nedsatt arbeidsevne uten å motta AAP.

At vi nå ser en økning i antall personer med nedsatt arbeidsevne som ikke mottar AAP, er en ny utvikling. Trolig har dette ført til økte utbetalinger av økono-

misk sosialhjelp i 2014. Fremover vil det hver måned være nye personer som passerer fireårsgrensen med arbeidsavklaringspenger. Mange av disse vil trolig bli uføretrygdet, men det kan være en gruppe som ikke kvalifiserer for uføretrygd og ikke kommer i jobb. Dette kan føre et økt press mot økonomisk sosialhjelp i tiden framover.

Økningen i antallet unge personer som er registrert med nedsatt arbeidsevne fortsatte i 2014. Ved utgangen av desember 2014 var 40 800 personer under 30 år registrert med nedsatt arbeidsevne, en økning på 1 900 sammenlignet med ett år tidligere. Dermed var 4,9 prosent av befolkningen under 30 år registrert hos NAV med nedsatt arbeidsevne.

Hedmark skiller seg også klart ut når det gjelder utviklingen i antallet personer med nedsatt arbeidsevne. For landet som helhet var det 2 prosent færre med nedsatt arbeidsevne i desember 2014 enn i desember 2013, mens Hedmark hadde en markert nedgang på 16 prosent. Det skyldes både at Hedmark har avklart flere til uføretrygd, men også at nedgangen i sykefraværet i Hedmark har redusert tilgangen til AAP. Det viser at reduksjonen i sykefraværet på litt lengre sikt også vil ha positiv effekt for de andre helserelevante ytelsene.

### **5.3.6 Nedgang i antall personer på helserelevante ytelser**

Mange av de som har passert fireårsgrensen for AAP har fått innvilget uføretrygd. Ved utgangen av september var det registrert 310 000 mottakere av uføretrygd, en økning på 4 500 sammenlignet med ett år tidligere. Vi venter at økningen vil fortsette framover, fordi flere vil passere fire år med arbeidsavklaringspenger. Vi venter også at flere av de som har fått unntak fra fireårsregelen, og fått beholde AAP lengre enn dette, vil bli avklart til uføretrygd i 2015.

Vi venter at økningen i antallet uføretrygdede framover vil være mindre enn nedgangen i antallet AAP-mottakere. Samlet vil derfor summen av de to vil være lavere i 2015 enn den var i 2014. Det skyldes at en del av de som slutter å motta AAP vil komme i jobb, mens andre vil fortsette å være registrert med

nedsatt arbeidsevne, men motta tiltakspenger, sosialstønad eller ikke motta noen ytelser fra NAV.

### **5.3.7 Økte forskjeller og større levekårsutfordringer blant utsatte grupper**

Sammenlignet med andre land har befolkningen i Norge høy levestandard og små forskjeller i levekår. Den høye økonomiske veksten de siste tiårene har gitt en betydelig realinntektsvekst for de fleste innbyggere i landet. Likevel øker inntektsforskjellene i befolkningen. Utviklingen de siste årene viser at andelen av befolkningen med lavinntekt holder seg relativt stabil, men for enkeltgrupper kan vi registrere økt andel med lavinntekt og levekårsutfordringer blant unge og unge voksne, innvandrere, barn i lavinntektsfamilier, enslige forsørgere, aleneboende og mottakere av korttidstyelser. Økt andel med lavinntekt blant yngre grupper skyldes at mange mangler utdanning og arbeidserfaring og at andelen som står utenfor arbeidsmarkedet med psykiske lidelser, øker. Levekårsutfordringene blant eldre avtar som følge av deres styrkede posisjon i arbeidsmarkedet. I samsvar med denne utviklingen kan vi også registrere at antall mottakere og utgifter til sosialhjelp igjen har begynt å øke.

Inntektsutviklingen for de utsatte gruppene skyldes et noe svakere arbeidsmarked fra 2012 fram til i dag, samtidig som innvandringen fortsatt er høy. Ut fra situasjonen og den forventede utviklingen på arbeidsmarkedet er det sannsynlig at fattigdomsproblemene vil fortsette å øke blant de samme gruppene. Vi vil spesielt peke tendensen til redusert yrkesaktivitet blant unge og at økningen i antall unge med redusert arbeidsevne uten rettigheter i Folketrygden, trolig vil føre til økte sosialhjelpsutbetalinger for denne gruppen.

### **5.3.8 Oppsummering av utfordringene framover**

Utviklingen i 2014 viser at vi fortsatt vil stå overfor mange utfordringer knyttet til befolkningsutvikling, migrasjon, konjunkturelle og strukturelle utviklingstrekk i arbeidsmarkedet. Av de utviklingstrekkene vi har beskrevet over vil vi særlig trekke fram følgende:

- Lav oljepris og nedgang i de oljerelaterte investeringene vil føre til økt ledighet og omstillingsutfordringer på arbeidsmarkedet i flere år framover.

Dette vil stille økte krav til NAVs gjennomføring av arbeidsrettede tjenester og tiltak til brukerne

- Økt antall personer som mister rettigheter til AAP vil øke levekårsproblemene og øke presset på økonomisk sosialstønad i tiden framover
- Fortsatt høy arbeidsinnvandring og at mange unge blir stående uten formell utdanning vil øke konkurransen om de ufaglærte jobbene
- Utviklingen på arbeidsmarkedet vil bidra til økte levekårsforskjeller og flere fattige særlig blant unge og unge voksne, enslige forsørgere og barnefamilier med innvandrerbakgrunn

## 5.4 NAV må jobbe langsiktig for å nå de viktigste målene

### 5.4.1 NAV skal legge til rette for å øke overgang til arbeid

NAV-reformens viktigste ambisjon er flere i arbeid og aktivitet, samtidig som vi prioriterer oppfølging av dem som har behov for mest bistand. Selv om arbeidsledigheten er lav erkjenner vi at vi burde hatt bedre resultater på å få flere i jobb – ikke minst overfor brukere som krever en ekstra oppfølgingsinnsats. Operasjonaliseringen av «Langsiktig plan for styrking av oppfølgingsarbeidet» er hovedstrategien for å øke overgangen til arbeid. Se også 5.3.4 og 5.3.5.

### 5.4.2 Brukerne skal kunne nå oss lettere og bli mer fornøyd med oss

Ekspertgruppen påpekte i sin delrapport av 15. september 2014 at vi må bli flinkere til å kommunisere med brukerne, og at vi må styrke brukermedvirkningen og brukerorienteringen i NAV. Dette vil vi følge opp bl.a. gjennom å utvikle gode og fleksible selvbetjeningsløsninger. Vi har utarbeidet en kanalstrategi som også omfatter vår relasjon til arbeidsgiverne.

### 5.4.3 Modernisering skal gi økt fleksibilitet og bedre effektivitet i ytelsesforvaltningen

I de fire neste årene vil spesialisering og første del av moderniseringsarbeidet være de viktigste tiltakene for å øke fleksibiliteten og effektiviteten i ytelsesforvaltningen. I tillegg til de øremerkede bevilgninger som legges til grunn for moderniseringsarbeidet, legges det opp til at NAV selv må bidra innenfor egne rammer for å sikre en tilstrekkelig og kvalitativt god

utvikling i moderniseringsarbeidet. Dette gjenspeiles i våre prioriteringer innenfor egen portefølje.

## 5.5 NAV skal bli bedre på å utnytte egne ressurser

### 5.5.1 Ressursfordelingen skal gjenspeile hovedprioriteringer og kompetansebehov

NAV dreier ressursbruken mer i retning av oppfølging for å bedre overgang til arbeid og vil fortsette med å gjøre dette fram mot 2019. Imidlertid må dreiningen gjøres med varsomhet slik at de oppnådde resultatene i ytelsesforvaltningen ikke faller til uakseptable nivå.

For å forbedre ressurs situasjonen ved NAV-kontorene økes fylkenes andel av NAVs samlede driftsbudsjett med 400 årsverk over en periode på fire år gjennom omprioriteringer fra andre deler av Arbeids- og velferdsetaten, herunder Arbeids- og velferdsdirektoratet. I tillegg er det et mål å frigjøre tilsvarende ressurser internt i Tjenestelinjen og benytte disse ressursene til å styrke kapasiteten på det statlige oppfølgingsområdet. Effektiv kommunikasjon med brukerne er sentralt for å realisere dette.

Både Arbeids- og velferdsdirektoratets og ekspertgruppens analyser viser at det er potensial for å frigjøre betydelige ressurser gjennom effektiv kanalbruk. Det å legge til rette for at brukerne i mindre grad kontakter NAV-kontorene for å få besvart spørsmål om f.eks. ytelser står sentralt i den sammenheng.

Arbeids- og velferdsdirektoratet vil også sette kontaktsentrene i stand til å besvare spørsmål fra brukerne, i større grad enn i dag. Dette vil gi bedret brukerservice, i tillegg til å frigjøre ressurser.

Vi viderefører implementeringen av ny ressursfordelingsmodell som tar sikte på å utjevne de store belastningsforskjellene mellom fylker/NAV-kontor.

### 5.5.2 NAV skal forbedre seg på IKT-området

Velfungerende og framtidrettede IKT-løsninger er helt avgjørende for at NAV skal kunne ivareta samfunnsmandatet på en god måte. Selv om vi på IKT-området har vist leveranse kraft og evne til omstilling i et

svært komplekst systemlandskap, må vi likevel erkjenne at vi har et klart forbedringspotensial i måten vi jobber med utvikling på. Det er nedsatt en arbeidsgruppe for å belyse hvor forbedringspotensialet er og hvilke tiltak som eventuelt er nødvendig for å sikre optimal drift. Arbeidsgruppen er i gang og skal etter planen levere sluttrapport i mars 2015.

### **5.5.3 Organisasjonsundersøkelsen viser at NAV kan bli mer utadrettet**

NAVs ansatte har høy motivasjon og endringsvilje. Samtidig skårer vi lavt på innovasjon og læring, omverdensorientering og lederskap. Organisasjonsundersøkelsen fra høsten 2014 er et godt utgangspunkt for å kunne utnytte også de menneskelige ressursene i vår egen organisasjon bedre. Resultatene er gjennomgått grundig i alle enheter i NAV og vi har startet arbeidet med å utarbeide forbedringstiltak.

### **5.5.4 Kommunereformen vil kreve ekstra ressurser**

Demografisk utvikling, moderniseringsarbeid og generelle effektivitetskutt for offentlige etater tilsier en stadig strammere økonomisk ramme for NAV i årene framover. Videre må NAV imøtekomme stadig sterkere krav til økt kvalitet og tilgjengelighet for våre tjenester. Dette vil i seg selv være krevende å få til innenfor dagens ressursramme.

Den pågående kommunereformen vil påvirke innretningen av NAV. Den vil berøre oss både i forberedelsesfasen og i gjennomføringen av ny kommunestruktur. På kort sikt vil gjennomføringen av kommunesammenslåinger kreve store endringer i NAVs IKT-systemer. For å lette gjennomføringen, er det behov for systemendringer tidlig i reformperioden. Mot slutten av perioden vil kommunereformen legge beslag på viktig utviklingskapasitet i NAV. Dette vil kreve betydelige ressurser ut over den rammen NAV disponere pr i dag, både på IKT-området og på organisasjon.

Konsekvensene for NAVs IKT-løsninger er belyst i en egen rapport «Kommunereformen – Hvordan vil den treffe NAVs IT-systemer?» som er oversendt ASD 1. november i år. På lang sikt vil kommunereformen kunne gi NAV muligheter for en mer effektiv drift. Reformen vil trolig gi endringer i oppgavefordelingen mellom stat og kommune, samtidig som det blir større og mer robuste NAV-kontor.

Vi har etablert et kommunereformprosjekt som vil omfatte nødvendige utredninger og IKT-leveranser for perioden 2015 – 2020. Det gjelder både oppgavedeling, organisatoriske endringer og IKT-messige forhold. Foreløpige anslag tyder på ekstrakostnader om lag 350 mill. kroner i hele reformperioden fra 1.1.2016.

## 6 ÅRSREGNSKAP

### 6.1 Ledelseskommentarer til regnskapet

#### Bekreftelse

Det bekreftes at regnskapet er utarbeidet etter kontantprinsippet i tråd med Reglement for Økonomistyring, Bestemmelser om økonomistyring i staten og Bevilgningsreglement. Det er min oppfatning at regnskapet gir et dekkende bilde av NAV sine aktiviteter i 2014.

Etaten har fortsatt noen kjente mangler for å oppfylle økonomiregelverket i etatens fag- og økonomisystemer. Etaten har iverksatt kompensierende kontroller for å ivareta hensikten bak kravene. NAV tar sikte på å løse disse utfordringene i det videre arbeidet med moderniseringen og ved implementeringen av nye systemløsninger.

#### Etatens driftsregnskap 2014

Etatens totale tildelte driftsbudsjett var for 2014 på om lag 11,3 milliarder kroner (budsjettkapittel 605, post 01 og 45). Årsresultatet viste et mindreforbruk på om lag 63,3 mill. kroner i forhold til tildelt budsjett.

#### Vesentlige endringer på ytelsesområdet

I 2014 er det utbetalt 420,1 mrd. kroner for de ytelsene NAV forvalter/utbetaler. Tilsvarende tall for 2013 var 397,6 mrd. kroner, en økning på 22,5 mrd. kroner. Størst endring fra 2013 har det vært i utbetalt alderspensjon, uførepensjon, sykepenger og dagpenger som samlet har økt med 19,7 mrd. kroner. Utgiftsøkningen skyldes i all hovedsak befolkningsvekst og lønnsvekst, i tillegg til at pensjonsreformen gir merutgifter på kort sikt.

I 2014 er det utbetalt 179,2 mrd. kroner i alderspensjon, en økning på nær 14,6 mrd. kroner sammenlignet med 2013. Hovedårsakene til denne veksten er økning i antall alderspensjonister. Tall pr desember 2014 viser at antall alderspensjonister økte til 837 525 pensjonister, en økning på 37 175 sammenlignet med samme periode i 2013. Drøyt  $\frac{2}{3}$  av økningen skyldes økning i befolkningen over 67 år, mens knapt  $\frac{1}{3}$  skyldes at stadig flere i aldersgruppen 62–66 år velger å ta

ut alderspensjon. Pensjonsreformen har gitt merutgifter de første årene, fordi den har gitt mulighet til å ta ut alderspensjon allerede fra 62 år. Innsparingsselementene i reformen er små de første årene, men vil øke gradvis over tid.

Utbetaling av uførepensjon økte med nær 2,1 mrd. kroner til 63,8 mrd. kroner i 2014. Økningen skyldes økning i grunnbeløpet i folketrygden, som har gitt tilsvarende økning i uførepensjonene. Selv om antall uførepensjonister økte mot slutten av 2014, var økningen fra 2013 bare på 0,5 pst. målt som gjennomsnitt for året.

I 2014 er det betalt ut 38,3 mrd. kroner i sykepenger. Det er en økning på 1,8 mrd. kroner eller 4,8 pst i forhold til 2013. Av denne økningen stod lønns- og selssettingsveksten for om lag 1,4 mrd. kroner. Basert på sykepengestatistikk til og med 4. kvartal 2014 har det vært en økning i gjennomsnittlig utbetalte sykepengedager på 1,5 pst fra 2013 til 2014.

I dagpenger er det totalt utbetalt 11,6 mrd. kroner i 2014. Det utgjør en økning på 12,6 pst og nær 1,3 mrd. kroner sammenlignet med 2013. I samme periode har gjennomsnittlig antall dagpengemottakere økt med 9,5 pst fra 53 700 i 2013 til 58 800 i 2014.

Utbetalingene til kontantstøtte økte fra 1,2 mrd. kroner i 2013 til nær 1,4 mrd. kroner i 2014. Økningen skyldes hovedsakelig satsendringer fra og med august 2014.

I 2014 er det utbetalt nær 3,7 mrd. kroner i stønad til enslig mor eller far. Det er en nedgang på 1,6 pst sammenlignet med 2013. Nedgangen skyldes i hovedsak lavere utbetalinger av overgangsstonad.

Reduserte utbetalinger av overgangsstonad følger av en nedgang i gjennomsnittsbeholdningen av antall mottakere på 5,5 pst. Ulike skjerpelser i regelverket for overgangsstonad de senere årene forklarer en betydelig andel av nedgangen i antall mottakere.

Regnskapet for 2014 viser at det er fattet vedtak i feilutbetalingssaker på totalt 1,5 mrd. kroner samlet i feilutbetalte beløp. Feilutbetalte ytelser er saker der det er gjennomført ny vilkårsprøving og fattet vedtak om tilbakekreving. Av dette beløpet er 1,05 mrd. kroner sendt til innkreving. En betydelig andel av feilutbetalingene er allerede foreldet når vedtak om tilbakekreving foreligger. I 2014, som er første året vi har helårstall for dette, utgjorde foreldede feilutbetalinger 254 mill. kroner. Totalt er det krevd inn 656 mill. kroner i feilutbetalte ytelser i 2014, en økning på 50 mill. kroner sammenlignet med 2013.

### **Ny kontoplan**

2014 er første regnskapsåret etter innføring av standard kontoplan for statlige virksomheter i NAV. Regnskapstall for 2013 er i regnskapsoppstillingen tilpasset ny kontoplan for å kunne gi hensiktsmessig sammenligningsgrunnlag.

### **Revisjon**

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

Oslo 13. mars 2015

Joakim Lystad

## 6.2 Bevilgningsoppstilling

### 6.2.1 Bevilgningsoppstilling

Bevilgningsoppstillingen under viser en oversikt over alle tildelinger til etaten fra vårt tilhørende departement, nettoutgifter til bevilgningsregnskapet og kapitalbeholdningen for 2014. Oppstillingen er med tilhørende noter utarbeidet etter kontantprinsippet i tråd med Reglement for Økonomistyring, Bestemmelser om økonomistyring i staten og Bevilgningsreglement.

**Tabell 9: Bevilgningsoppstilling. Tall i hele tusen kroner**

Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2014	Merutgift (-) og mindretgift
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m	21	Spesielle driftsutgifter	AB	6 250	747	5 503
601	Spesielle driftsutgifter	22	Tiltak mot ufrivillig deltid	AB	1 800	836	964
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter	AB	130 000	96 295	33 705
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	AB	587 009	447 324	139 685
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	AB	11 281 984	11 624 493	-342 509
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	AB	31 250	28 029	3 221
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	AB	244 007	232 941	11 066
605	Arbeids- og velferdsetaten	70	Tilskudd til helse- og rehabiliteringstjenester for sykmeldte, kan overføres	AB	280 293	193 311	86 982
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	AB	65 866	59 304	6 562
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	AB	201 117	186 591	14 526
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	AB	69 804	67 464	2 340
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	AB	10 890	10 890	0
634	Arbeidsmarkedstiltak	21	Evaluering, utviklingstiltak mv., kan overføres	AB	76 721	48 679	28 042
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	AB	6 085 689	5 882 994	202 695
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	AB	1 207 760	1 179 894	27 866
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Arbeids- og utdanningsreiser	AB	42 410	38 772	3 638
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	AB	43 000	25 729	17 271
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	A	85 000	86 350	-1 350
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning	A	126 600	126 123	477
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning	A	302 800	306 692	-3 892
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	1 670 000	1 667 548	2 452
667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	425 000	418 098	6 902
2541	Dagpenger, overslagsbevilgning	70	Dagpenger, overslagsbevilgning	A	11 500 000	11 597 237	-97 237
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv., overslagsbevilgning	A	760 000	789 013	-29 013
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstonad, overslagsbevilgning	A	2 470 000	2 496 276	-26 276
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn, overslagsbevilgning	A	365 000	364 223	777
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Utdanningsstonad	AB	54 000	51 592	2 408
2620	Stønad til enslig mor eller far	75	Tilskudd til flytting for å komme i arbeid	AB	300	313	-13
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Forskuttering av underholdsbidrag	AB	765 000	770 556	-5 556
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere mv., overslagsbevilgning	A	33 790 000	34 076 145	-286 145
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, overslagsbevilgning	A	1 610 000	1 605 601	4 399
2650	Sykepenger	72	Omsorgs- og pleiepenger ved barns sykdom m.m., overslagsbevilgning	A	515 000	513 782	1 218
2650	Sykepenger	73	Tilretteleggingstilskudd til tilretteleggingstiltak mv., kan overføres	AB	422 185	305 522	116 663
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, overslagsbevilgning	A	1 870 000	1 869 604	396
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, Overslagsbevilgning	A	34 750 000	34 821 562	-71 562
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstonad - overslagsbevilgning	A	345 000	347 914	-2 914
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer	AB	370 000	372 622	-2 622
2655	Uførhet	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	24 310 000	24 264 287	45 713
2655	Uførhet	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	A	37 190 000	37 074 669	115 331
2655	Uførhet	72	Særtilllegg, overslagsbevilgning	A	2 310 000	2 327 768	-17 768
2655	Uførhet	73	Foreløpig uførepensjon, overslagsbevilgning	A	0	0	0
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, overslagsbevilgning	A	115 000	106 737	8 263
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. lovgivning, overslagsbevilgning	A	62 000	55 121	6 879
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, overslagsbevilgning	A	1 800 000	1 805 607	-5 607
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, overslagsbevilgning	A	1 680 000	1 679 591	409
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	AB	142 000	145 253	-3 253
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler	AB	730 000	742 642	-12 642
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	AB	2 660 000	2 662 107	-2 107
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	AB	235 000	239 151	-4 151
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler	AB	1 210 000	1 214 457	-4 457
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater	AB	520 000	524 366	-4 366
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år	AB	55 000	3 145	51 855
2670	Alderdom	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	60 350 000	60 344 899	5 101
2670	Alderdom	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	A	113 360 000	113 329 165	30 835

2670	Alderdom	72	Ventetillegg, overslagsbevilgning	A	8 000	8 443	-443
2670	Alderdom	73	Sært tillegg, overslagsbevilgning	A	5 520 000	5 514 045	5 955
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	1 230 000	1 227 124	2 876
2680	Etterlatte	71	Tilleggs pensjon, overslagsbevilgning	A	980 000	971 927	8 073
2680	Etterlatte	72	Sært tillegg, overslagsbevilgning	A	96 000	94 843	1 157
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønning	AB	800	642	158
2680	Etterlatte	75	Stønning til barnetilsyn, overslagsbevilgning	A	7 000	6 621	379
2686	Gravferdsstønning	70	Gravferdsstønning, overslagsbevilgning	A	167 000	167 407	-407
844	Kontantstøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	1 390 000	1 382 312	7 688
845	Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	15 230 000	15 138 713	91 287
2530	Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, overslagsbevilgning	A	17 200 000	17 385 734	-185 734
2530	Foreldrepenger	71	Engangsstønning ved fødsel og adopsjon, overslagsbevilgning	A	390 000	394 354	-4 354
2530	Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, overslagsbevilgning	A	445 000	445 980	-980
2530	Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, overslagsbevilgning	A	57 000	63 257	-6 257
<b>Sum utgiftsført</b>					<b>402 011 535</b>	<b>402 031 433</b>	<b>-19 898</b>
<b>Inntekts-</b>	<b>Kapittelnavn</b>	<b>Post</b>	<b>Posttekst</b>	<b>Note</b>	<b>Samlet tildeling</b>	<b>Regnskap 2014</b>	<b>Merutgift (-) og mindretgift</b>
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	A	22 110	23 079	-969
3605	Arbeids- og velferdsetaten	2	Refusjoner m.m.	A	0	303	-303
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	A	2 300	3 018	-718
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter	A	52 300	63 096	-10 796
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse av bidrag	A	20 000	20 180	-180
3605	Arbeids- og velferdsetaten	15	Refusjon arbeidsmarkedstiltak	A	0	15 521	-15 521
3605	Arbeids- og velferdsetaten	16	Refusjon fødselspenger	A	0	100 190	-100 190
3605	Arbeids- og velferdsetaten	17	Refusjon lærlinger	A	0	726	-726
3605	Arbeids- og velferdsetaten	18	Refusjon sykepenger	A	0	265 668	-265 668
3634	Arbeidsmarkedstiltak	85	Innfordring av feilutbetaling, arbeidsmarkedstiltak	A	200	502	-302
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	A	36 000	36 239	-239
3635	Ventelønn m.v.	85	Innfordring av feilutbetaling av ventelønn	A	800	338	462
5701	Diverse inntekter	2	Diverse inntekter	A	759 000	725 187	33 813
5701	Diverse inntekter	3	Hjelpemiddelsentraler m.m.	A	61 000	59 678	1 322
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	A	917 800	917 834	-34
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	A	280 000	271 048	8 952
5701	Diverse inntekter	80	Renter	A	1 700	1 282	418
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	2	Dividende	A	213 000	192 627	20 373
5705	Refusjon av dagpenger	1	Refusjon av dagpenger, statsgaranti ved konkurs	A	55 000	52 946	2 054
5705	Refusjon av dagpenger	3	Refusjon av dagpenger fra EØS-land	A	0	0	0
5705	Refusjon av dagpenger	4	Refusjon for dagpenger for grensearbeidere mv. bosatt i Norge	A	500	518	-18
<b>Sum inntektsført</b>					<b>2 421 710</b>	<b>2 749 980</b>	<b>-328 270</b>
<b>Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>							
<b>Kapitalkontoer</b>							
6000xx	Norges Bank KK /Innbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto			8 754 445 579	-8 754 445 579
6000xx	Norges Bank KK/utbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto			-459 496 495 574	459 496 495 574
7000xx	Endringer i mellomværende					0	0
<b>Sum rapportert</b>					<b>0</b>	<b>-450 742 049 995</b>	<b>450 742 049 995</b>
<b>Beholdninger i kapitalregnskapet</b>							
Konto	Tekst			Note	2 014	2013	Endring
7065	Arbeids- og velferdsetaten	0	Arbeids- og velferdsetaten		-7 046 422 327	-6 693 762 257	-352 660 070



## 6.2.2 Note A – Forklaring på samlet tildeling

Kapittel og post	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m	21	Spesielle driftsutgifter		6 250	6 250
601	Spesielle driftsutgifter	22	Tiltak mot ufrivillig deltid	1 800	0	1 800
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter		130 000	130 000
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	140 373	446 636	587 009
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	204 045	11 077 939	11 281 984
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	1 440	29 810	31 250
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	3 587	240 420	244 007
605	Arbeids- og velferdsetaten	70	Tilskudd til helse- og rehabiliteringstjenester for sykmeldte, kan overføres	71 493	208 800	280 293
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	2 126	63 740	65 866
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	9 397	191 720	201 117
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	1 144	68 660	69 804
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.		10 890	10 890
634	Arbeidsmarkedstiltak	21	Evaluering, utviklingstiltak mv., kan overføres	23 231	53 490	76 721
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	117 642	5 968 047	6 085 689
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Variert tilrettelagt arbeid, kan overføres	36 660	1 171 100	1 207 760
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Arbeids- og utdanningsreiser		42 410	42 410
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet		43 000	43 000
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning		85 000	85 000
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning		126 600	126 600
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning		302 800	302 800
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd		1 670 000	1 670 000
667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, overslagsbevilgning		425 000	425 000
2541	Dagpenger, overslagsbevilgning	70	Dagpenger, overslagsbevilgning		11 500 000	11 500 000
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv., overslagsbevilgning		760 000	760 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstonad, overslagsbevilgning		2 470 000	2 470 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn, overslagsbevilgning		365 000	365 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Utdanningsstonad		54 000	54 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	75	Tilskudd til flytting for å komme i arbeid		300	300
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Forskuttering av underholdsbidrag		765 000	765 000
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere mv., overslagsbevilgning		33 790 000	33 790 000
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, overslagsbevilgning		1 610 000	1 610 000
2650	Sykepenger	72	Omsorgs- og pleiepenger ved barns sykdom m.m., overslagsbevilgning		515 000	515 000
2650	Sykepenger	73	Tilretteleggingstilskudd til tilretteleggingstiltak mv., kan overføres	111 465	310 720	422 185
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, overslagsbevilgning		1 870 000	1 870 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, Overslagsbevilgning		34 750 000	34 750 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstonad - overslagsbevilgning		345 000	345 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer		370 000	370 000
2655	Uførhet	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning		24 310 000	24 310 000
2655	Uførhet	71	Tilleggs pensjon, overslagsbevilgning		37 190 000	37 190 000
2655	Uførhet	72	Særtillegg, overslagsbevilgning		2 310 000	2 310 000
2655	Uførhet	73	Foreløpig uførepensjon, overslagsbevilgning		0	0
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, overslagsbevilgning		115 000	115 000
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. lovgivning, overslagsbevilgning		62 000	62 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, overslagsbevilgning		1 800 000	1 800 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, overslagsbevilgning		1 680 000	1 680 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning		142 000	142 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler		730 000	730 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler		2 660 000	2 660 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester		235 000	235 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler		1 210 000	1 210 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater		520 000	520 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år		55 000	55 000
2670	Alderdom	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning		60 350 000	60 350 000

2670	Alderdom	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	113 360 000	113 360 000
2670	Alderdom	72	Ventetillegg, overslagsbevilgning	8 000	8 000
2670	Alderdom	73	Sært tillegg, overslagsbevilgning	5 520 000	5 520 000
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	1 230 000	1 230 000
2680	Etterlatte	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	980 000	980 000
2680	Etterlatte	72	Sært tillegg, overslagsbevilgning	96 000	96 000
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønad	800	800
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn, overslagsbevilgning	7 000	7 000
2686	Gravferdsstønad	70	Gravferdsstønad, overslagsbevilgning	167 000	167 000
844	Kontantstøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	1 390 000	1 390 000
845	Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	15 230 000	15 230 000
2530	Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, overslagsbevilgning	17 200 000	17 200 000
2530	Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon, overslagsbevilgning	390 000	390 000
2530	Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, overslagsbevilgning	445 000	445 000
2530	Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, overslagsbevilgning	57 000	57 000
Sum utgiftsført				724 403	
Inntekts- Kapittelnavn				401 287 132	402 011 535
kapittel					
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	22 110	22 110
3605	Arbeids- og velferdsetaten	2	Refusjoner m.m.	0	0
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	2 300	2 300
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter	52 300	52 300
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse av bidrag	20 000	20 000
3605	Arbeids- og velferdsetaten	15	Refusjon arbeidsmarkedstiltak	0	0
3605	Arbeids- og velferdsetaten	16	Refusjon fødselspenger	0	0
3605	Arbeids- og velferdsetaten	17	Refusjon lærlinger	0	0
3605	Arbeids- og velferdsetaten	18	Refusjon sykepenger	0	0
3634	Arbeidsmarkedstiltak	85	Innfordring av feilutbetaling, arbeidsmarkedstiltak	200	200
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	36 000	36 000
3635	Ventelønn m.v.	85	Innfordring av feilutbetaling av ventelønn	800	800
5701	Diverse inntekter	2	Diverse inntekter	759 000	759 000
5701	Diverse inntekter	3	Hjelpemiddelsentraler m.m.	61 000	61 000
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	917 800	917 800
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	280 000	280 000
5701	Diverse inntekter	80	Renter	1 700	1 700
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	2	Dividende	213 000	213 000
5705	Refusjon av dagpenger	1	Refusjon av dagpenger, statsgaranti ved konkurs	55 000	55 000
5705	Refusjon av dagpenger	3	Refusjon av dagpenger fra EØS-land	0	0
5705	Refusjon av dagpenger	4	Refusjon for dagpenger for grensarbeidere mv. bosatt i Norge	500	500
Sum inntektsført				2 421 710	2 421 710

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

Kapittel	Post	Stikkord	Merutgift (-)/ mindreutgift	Belastnings- fullmakt utgiftsført av andre	Merutgift (-)/ mindreutgift etter belastnings- fullmakt	Refusjon lønn	Mer- inntekter ift. Fullmakt	Omdispo- nering mellom poster	Overskri- delse og innsparing	Sum grunnlag for overføring	Maks overførbart beløp*	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
601	21		5 503									
601	22	Belastningsfullmakt	964									
604	21	kan overføres	33 705								33 705	33 705
604	45	kan overføres	139 685								139 685	139 685
605	1		-342 509			382 105	12 663			52 259	553 897	52 259
605	21		3 221				303			3 524	1 491	1 491
605	45	kan overføres	11 066								244 007	11 066
605	70		86 982								280 293	86 982
621	21		6 562	38 203	6 562						3 187	3 187
621	63	kan overføres	14 526	147 776	14 526						191 720	14 526
621	70	kan overføres	2 340								68 660	2 340
621	74		0								0	0
634	21	kan overføres	28 042								76 721	28 042
634	76	kan overføres	202 695								6 085 689	202 695
634	77	kan overføres	27 866								1 207 760	27 866
634	78		3 638								42 410	3 638
634	79		17 271								43 000	17 271
646	71	belastningsfullmakt										
646	73	belastningsfullmakt										
720	70	belastningsfullmakt										
732	77	belastningsfullmakt										
2620	73		2 408								54 000	2 408
2620	75		-13								300	0
2620	76		-5 556								765 000	0
2650	73	kan overføres	116 663								422 185	116 663
2651	72		-2 622								370 000	0
2661	73		-3253								142 000	0
2661	74		-12 642								730 000	0
2661	75		-2 107								2 660 000	0
2661	76		-4151								235 000	0
2661	77		-4 457								1 210 000	0
2661	78		-4 366								520 000	0
2661	79		51 855								55 000	51 855
2680	74		158								800	158
2711	70	belastningsfullmakt										
2711	71	belastningsfullmakt										
2711	72	belastningsfullmakt										
2711	76	belastningsfullmakt										
2751	70	belastningsfullmakt										
2751	71	belastningsfullmakt										
2751	72	belastningsfullmakt										
2752	70	belastningsfullmakt										
2752	71	belastningsfullmakt										
2755	62	belastningsfullmakt										
2755	70	belastningsfullmakt										
2755	71	belastningsfullmakt										
2755	72	belastningsfullmakt										
2755	73	belastningsfullmakt										
2755	75	belastningsfullmakt										
2756	70	belastningsfullmakt										
2790	70	belastningsfullmakt										

3720	3	belastningsfullmakt		
3720	5	belastningsfullmakt		
3605	1		-969	-969
3605	2		-303	-303
3605	4		-718	-718
3605	5		-10 796	-10 796
3605	6	merinntektsfullmakt	-180	-180
3605	15	fullmakt til å bruke refusjoner	-15 521	-15 521
3605	16	fullmakt til å bruke refusjoner	-100 190	-100 190
3605	17	fullmakt til å bruke refusjoner	-726	-726
3605	18	fullmakt til å bruke refusjoner	-265 668	-265 668

Stikkordet "kan overføres"

Mottatte belastningsfullmakter

Belastningsfullmakter utgiftsført av andre virksomheter og merutgift (-)/mindreutgift etter belastningsfullmakt

Fullmakt til å bruke refusjoner av lønnsutgifter til å overskride utgifter

Mulig overførbart beløp

## 6.3 Artskontooppstilling

### 6.3.1 Artskontorapportering

Artskontooppstilling under viser etatens regnskap fordelt etter standard kontoplan. Oppstillingen er med tilhørende noter utarbeidet etter kontantprinsippet i tråd med Reglement for Økonomistyring, Bestemmelser om økonomistyring i staten og Bevilgningsreglement.

**Tabell 10: Artskontorapportering. Tall i hele tusen kroner.**

Beskrivelse	Note	31.12.14	31.12.13
<b>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Innbetalinger fra gebyrer	1	-43 259	-45 301
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	-12 547	-6 198
Salgs- og leieinnbetalinger	1	-9 203	-42 291
Andre innbetalinger	1	-314 444	-218 609
Innbetaling av finansinntekter	1	-265	-302
Sum driftsinntekter		-379 719	-312 701
<b>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter	2	8 435 366	7 934 463
Offentlige refusjoner vedrørende lønn	2	-383 630	-360 046
Utbetalt til investeringer	3	139 254	-
Andre utbetalinger til drift	4	4 158 904	4 241 939
Utbetaling av finansutgifter	5	1 547	1 580
Sum driftsutgifter		12 351 441	11 817 936
<b>Netto rapporterte utgifter til drift og investeringer</b>		<b>11 971 722</b>	<b>11 505 236</b>
<b>Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</b>			
Innbetalinger innkrevingsvirksomhet	6	-1 961 551	-1 896 021
Andre overføringer til staten	7	-975 782	-885 768
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten		-2 937 333	-2 781 789
<b>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>			
Utbetaling av tilskudd og stønader	8	420 096 880	397 638 587
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		420 096 880	397 638 587
<b>Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</b>			
5700 Folketrygdens inntekter - Arbeidsgiveravgift	9	-928 426	-879 983
5309 Tilfeldige inntekter (gruppeliv m.m.)	9	-2 154	-2 303
Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler		-930 580	-882 286
<b>Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		<b>428 200 689</b>	<b>405 479 748</b>
<b>Oversikt over mellomværende med statskassen</b>			
<b>Eiendeler og gjeld</b>			
Fordringer egne ansatte	10	6 274	6 191
Fordringer innkrevingsvirksomhet	11	4 868 599	4 435 227
Fordringer ytelser under revurdering	12	350 035	456 247
Fordringer ytelser under revurdering foreldet	12	182 904	177 440
Fordringer AFP/PTS/tilleggspensjoner	13	393 647	595 858
Andre fordringer	14	23 004 701	21 883 953
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	15	24 629	20 982
Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte	16	-289 722	-277 403

Skyldige offentlige avgifter	17	-10 520	-6 698
Leverandørgjeld	18	-699 801	-84 355
Annen gjeld knyttet til drift	19	-5 432	-9 727
Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	20	-7 169 333	-7 028 377
Interne avregninger	21	-4 808 384	-5 085 057
<b>Sum mellomværende med statskassen</b>		<b>15 847 597</b>	<b>15 084 282</b>

### 6.3.2 Prinsippnote

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

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

2014 er første regnskapsåret etter innføring av standard statlig kontoplan i NAV. I artskontooppstillingen er sammenligningstall fra 2013 omarbeidet etter ny kontoplan. 2013-tallene er derfor ikke direkte sammenlignbare med regnskapsoppstillinger fra tidligere år.

#### Interne avregninger:

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

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

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

#### Finansinntekter- og utgifter:

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

#### Omløpsmidler og gjeld:

Omløpsmidlene er vurdert til pålydende, og forfaller i hovedsak innen ett år. Unntaket kan være bidragsfordringer, ytelser under revurdering og fordringer knyttet til tilbakekreving. Ytelser under revurdering er en midlertidig postering mens saksbehandling av eventuell tilbakekreving pågår.

Uerholdelige krav er fordringer som NAV har forsøkt innkrevd etter § 30 i loven om innkreving av underholdsbidrag. Uerholdelige fordringer blir registrert i kunderskontroen, men blir ikke balanseført i hovedboka.

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

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

#### **Innkrevingsvirksomhet:**

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

#### **Tilskuddsforvaltning:**

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. I resultatoppstillingen blir disse framstilt under tilskuddsforvaltning.

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

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

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

### 6.3.3 Note 1 – Driftsinntekter

	31.12.14	31.12.13
Fastsettelsesgebyr	-20 180	-22 924
Administrasjonsvederlag	-23 079	-22 377
Innbetalinger fra gebyrer	-43 259	-45 301
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	-11 532	
Tilskudd fra EU	-68	
Tilskudd fra kommunale og fylkeskommunale etater	-947	
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer <sup>1)</sup>	-12 547	-6 198
Inntekter tolketjenester	-3 018	-3 651
Leieinntekter	-4 444	-38 641
Salgsinntekter	-1 741	0
Salgs- og leieinnbetalinger	-9 203	-42 291
Refusjon lønn fra kommunene	-124 382	-98 374
Andre refusjoner fra kommunene	-146 754	-115 050
Andre driftsinntekter	-43 309	-5 185
Andre innbetalinger	-314 444	-218 609
Renteinntekter	-259	-302
Valutagevinst	-7	0
Innbetaling av finansinntekter	-265	-302
<b>Sum driftsinntekter</b>	<b>-379 719</b>	<b>-312 701</b>

1) Har ikke grunnlag for splitting på grupper i regnskapet for 2013. Skyldes omlegging av kontoplan fra 2013 til 2014.

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

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

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

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

Størstedelen av andre driftsinntekter i 2014 gjelder inntekter for tjenester NAV utfører etter avtale med Helfo. I 2013 ble disse inntektene ført på kapittel 5701 og framkommer i note 7 som andre overføringer til staten. Dette er hovedårsaken til økningen i andre driftsinntekter fra 2013 til 2014.



### 6.3.4 Note 2 – Lønn, sosiale utgifter og refusjoner vedrørende lønn

	31.12.14	31.12.13
Lønninger	6 675 939	6 325 439
Arbeidsgiveravgift	900 485	850 259
Pensjonsutgifter	768 918	683 724
Sykepenger og andre refusjoner	-383 630	-360 046
Andre ytelser	90 023	75 041
<b>Sum lønn, sosiale utgifter og refusjoner</b>	<b>8 051 736</b>	<b>7 574 418</b>
<b>Antall ansatte pr desember</b>	<b>14 500</b>	<b>14 463</b>
<b>Gj.sn. antall ansatte</b>	<b>14 587</b>	<b>14 307</b>
<b>Antall utlønnede årsverk pr desember</b>	<b>13 486</b>	<b>13 458</b>
<b>Gj.sn antall utlønnede årsverk</b>	<b>13 544</b>	<b>13 258</b>

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

NAV betaler pensjonspremie til Statens Pensjonskasse (SPK), og kostnad til premie er dekket av NAV sin bevilgning. Premien beregnes ut i fra lønnsutgiftene. Arbeidsgiverandelen av pensjonspremien er 12,35 % i 2014. I 2013 var premiesatsen 11,28 %. Premien faktureres etterskuddsvis i 6 terminer pr år.

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

### 6.3.5 Note 3 – Utbetalt til investeringer

	31.12.14	31.12.13 <sup>1)</sup>
Programvare over 30.000	53 033	
Inventar over 30.000	15 682	
Datamaskiner over 30.000	58 319	
Andre utgiftsførte investeringer	12 220	
<b>Sum utbetalt til investeringer</b>	<b>139 254</b>	

1) Tall for 2013 inngår i note 4, da grensen på kr 30 000 ble innført med ny kontoplan fra 2014

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

### 6.3.6 Note 4 – Andre utbetalinger til drift

	<b>31.12.14</b>	<b>31.12.13</b>
Kostnader lokaler	1 159 148	1 183 709
Leie maskiner, inventar o.l.	43 595	101 548
Verktøy, inventar og driftsmaterialer under 30.000 <sup>1)</sup>	87 650	292 185
Reparasjoner og vedlikehold	413 936	388 083
Kjøp av fremmede tjenester	1 618 347	1 462 337
Kontorkostnader, trykksak o.l.	248 224	193 695
Telefon, porto o.l.	342 492	347 229
Kostnader transportmidler	14 747	14 583
Kostnader og godtgjørelse for reise, diett, bil o.l.	158 393	206 356
Salg, reklame og representasjon	3 841	4 447
Annen kostnad	68 531	47 766
<b>Sum andre utbetalinger til drift</b>	<b>4 158 904</b>	<b>4 241 939</b>

1) Tall for 2013 inneholder i tillegg utgifter som i 2014 er gruppert i note 3

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

Kjøp av fremmede tjenester omfatter utgifter knyttet til blant annet tjenestekjøp for drift, forvaltning og utvikling av datasystemer, vikartjenester, konsulentbistand og kommunalt tjenestekjøp. Nedenfor er utgiftene til fremmede tjenester gruppert etter hovedområder.

<b>Hovedområder</b>	<b>31.12.14</b>	<b>31.12.13</b>
Store prosjekter (reformer) med separat bevilgning (kapittel 604)	449 227	412 133
<i>Modernisering</i>	<i>100 755</i>	<i>355 410</i>
<i>Uføreforamen</i>	<i>348 472</i>	<i>56 723</i>
Sentralt styrte prosjekter utenom reformer	299 513	162 297
Forvaltningskontrakter for IKT-Systemer	305 452	286 186
Generell støtte til IKT-avdelingen	229 187	278 690
Andre konsulenttenester	171 376	147 170
Kommunalt tjenestekjøp	54 716	63 769
Tjenester knytt til hjelpemiddelområdet m.m.	108 877	112 091
<b>Sum fremmede tjenester</b>	<b>1 618 347</b>	<b>1 462 337</b>

### 6.3.7 Note 5 – Utbetalinger av finansutgifter

	31.12.14	31.12.13
Renter og gebyr	1 335	1 236
Forsinkelsesrenter skatt	28	160
Valutadifferanser	184	183
<b>Sum utbetalinger av finansutgifter</b>	<b>1 547</b>	<b>1 580</b>

Finanskostnader er valutadifferanser knyttet til betalinger utland og forsinkelsesrenter. Forsinkelsesrenter gjelder alle typer forsinkelsesrenter (morarenter), purregebyr, tilleggsavgifter, inkassosalær og andre typer utgifter i forbindelse med for sent betalte regninger, og gjelder både ytelses- og driftsutgifter. Unntak er morarenter på erstatningsutbetalinger ved saksbehandlingsfeil. Disse utgiftene fremkommer i resultatoppstillingen under Jus-  
 tisdepartementet jfr. note 8.

### 6.3.8 Note 6 – Innbetalinger innkreivingsvirksomhet

	31.12.14	31.12.13
Innkreivning offentlig bidragskrav forskudd	-271 048	-299 620
Innkreivning rente – og gebyrkrav	-23 570	-22 749
Innkreivning tvangsbøter	-12 387	-72 227
Innkreivning feilutbetalinger <sup>1)</sup>	-656 459	-605 609
Innkreivning billån/næringslån	-24 722	-5 328
Innkreivning egenandel aktivitetshjelpemidler over 26 år	-626	0
Innkreivning lønnsgarantiordning	-54 387	-54 894
Innkreivning Yrkesskadeforsikring	-917 834	-835 084
Innkreivning EØS dagpengekrav	-518	-509
<b>Sum innbetalinger innkreivingsvirksomhet</b>	<b>-1 961 551</b>	<b>-1 896 021</b>

1) Av summen utgjør HELFO 2 875 i 2014 og 1 327 i 2013

Sum innbetalinger innkreivingsvirksomhet er resultatførte innbetalinger til Staten. NAV har i tillegg andre innbetalinger som ikke blir resultatført, men som blir innkreivd på vegne av tredjepart. Dette gjelder følgende innbetalinger:

	31.12.14	31.12.13
Innkreivning bidrag privat	-1 884 822	-1 922 003
Innkreivning på vegne av andre	-3 805	-4 014
Innkreivning AFP etteroppgjør	-61 273	-57 247
Innkreivning AFP alle ordninger	-2 427 000	-2 984 233
Innkreivning Pensjonstrygden for sjømenn	-363 878	-1 044 520
Innkreivning tilleggspensjon kommuner	-48 885	-46 642
<b>Sum balanseførte innbetalinger</b>	<b>-4 789 663</b>	<b>-6 058 659</b>

Innkreivning tvangsbøter er redusert sammenlignet med samme tid i fjor. Dette skyldes at ordningen for ileggelse av gebyr for manglende sykefraværsoppfølging opphørte fra 4.3.2014.

Innkreivning billån har hatt en økning på drøyt 19 mill. kroner i år i forhold til i fjor. Økningen skyldes omlegging og økt fokus på innkreivning av billån fra høsten 2013.

Innkrevning av egenandel for aktivitetshjelpemidler over 26 år er en ny kravtype mottatt høsten 2014. Det er derfor denne har saldo på 0 pr. 31.12.2013.

Innbetalinger som gjelder innkreving bidrag privat og innkreving GFF (Garantikassen for fiskere) og SED saker (innkreving på vegne av utenlandske myndigheter) er videreformidling av innbetalinger.

Innkrevning AFP etteroppgjør skjer på grunnlag av en årlig kontroll mot arbeidsinntekten som mottaker av AFP har oppgitt i tillegg til pensjonen. NAV krever tilbake AFP dersom faktisk arbeidsinntekt overstiger oppgitt forventet inntekt med mer enn 15 000 kroner.

Avtalefestet pensjon (AFP) og tilleggspensjoner kommuner er innkreving av refusjoner som følge av utbetalinger NAV utfører på vegne av andre. Innkreving av AFP alle ordninger er endret som følge av at AFP ordningene er endret. AFP Privat er en ny ordning i privat sektor for de som har tatt ut pensjon etter 1.1.2011. AFP er endret fra en tidsbegrenset pensjonsordning mellom 62 og 67 år, til et livsvarig påslag (tillegg) til fleksibel pensjon. Samlet innbetaling på AFP-ordningene er redusert fra 2013 til 2014. 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.

Fakturering av Pensjonstrygden for sjømenn (PTS) er redusert i 2014 da PTS selv har overtatt utbetalingen fra mai 2014.

### 6.3.9 Note 7 – Andre overføringer til staten

	31.12.14	31.12.13
Trygder og pensjonspremier	-975 703	-868 630
Andre inntekter	-79	-17 138
<b>Sum andre overføringer til staten</b>	<b>-975 782</b>	<b>-885 768</b>

Trygder og pensjonspremier omfatter blant annet folketrygdavgift for visse trygdeytelser, premie fra selvstendig næringsdrivende til frivillig sykelønnsordning, frivillig forsikring for yrkesskade og produktavgift i fiskerinæringen. Endringen fra 2013 til 2014 skyldes i all hovedsak økt produktavgift i fiskerinæringen.

Andre inntekter i 2013 skriver seg fra inntekter fra Helfo for tjenester som NAV utfører etter avtale med Helfo. I 2013 ble disse inntektene inntektsført på kapittel 5701. I 2014 er disse inntektene ført som andre driftsinntekter på kapittel 3605, jfr. note 1.

### 6.3.10 Note 8 – Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.14	31.12.13
Inntekter Folketrygden	14 752	15 193
Arbeidsgiveravgift	0	2
Diverse inntekter <sup>1)</sup>	-5 659	-1 531
Inntekter hjelpemidler	-34 955	-39 236
Refusjoner og feilutbetalinger arbeidsmarkedstiltak	-502	-334
Refusjon og feilutbetalinger ventelønn	-36 281	-42 807
Innbetalt dividende på statsgaranti for lønnskrav ved konkurs	-191 186	-163 143
<b>Inntekter ytelsesforvaltning</b>	<b>-253 831</b>	<b>-231 857</b>
Utredningsvirksomhet, forskning m.m. <sup>2)</sup>	0	16 171

<b>Programkategori 09.00 Administrasjon</b>	<b>0</b>	<b>16 171</b>
Andre utgifter	47	433
Tilskudd til organisasjoner, privatpersoner og bedrifter	1 038	300
Tilskudd til helse- og rehabiliteringstjenester for sykmeldte	193 311	209 394
<b>Programkategori 09.10 Administrasjon av arbeids- og velferdspolitikken <sup>3)</sup></b>	<b>194 396</b>	<b>210 126</b>
Spesielle driftsutgifter	1 459	272
Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte	38 317	40 630
Frivillig arbeid	67 371	57 331
Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	10 845	10 485
<b>Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering <sup>4)</sup></b>	<b>117 992</b>	<b>108 718</b>
<b>Programkategori 09.20 Tiltak for bedre levekår mv.</b>	<b>117 992</b>	<b>108 718</b>
Forsøk, utviklingstiltak mv.	40 641	51 343
Tiltak for arbeidssøkere	5 882 994	6 158 827
Varig tilrettelagt arbeid	1 179 894	1 016 870
Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	36 636	29 366
Funksjonsassistanse i arbeidslivet	25 729	0
<b>Arbeidsmarkedstiltak <sup>5)</sup></b>	<b>7 165 893</b>	<b>7 256 406</b>
Driftsutgifter	86 350	111 233
<b>Ventelønn</b>	<b>86 350</b>	<b>111 233</b>
<b>Programkategori 09.30 Arbeidsmarked</b>	<b>7 252 242</b>	<b>7 367 639</b>
<b>Pionerdykkere i Nordsjøen</b>	<b>567 211</b>	<b>0</b>
<b>Programkategori 09.40 Arbeidsmiljø og sikkerhet</b>	<b>567 211</b>	<b>0</b>
Tilskudd, militære	126 123	143 990
Tilskudd, sivile	306 692	346 325
<b>Krigspensjon</b>	<b>432 815</b>	<b>490 315</b>
Tilskudd	1 667 548	1 921 014
<b>Avtalefestet pensjon (AFP)</b>	<b>1 667 548</b>	<b>1 921 014</b>
Tilskudd	418 098	410 625
<b>Supplerende stønad til personer over 67 år</b>	<b>418 098</b>	<b>410 625</b>
<b>Programkategori 09.60 Kontantytelser</b>	<b>2 518 461</b>	<b>2 821 955</b>
Overgangsstonad	2 496 276	2 555 597
Stønad til barnetilsyn	364 223	363 858
Utdanningsstonad	51 592	55 990
Tilskudd til flytting for å komme i arbeid	313	256
Forskuttering av underholdsbidrag	770 556	768 817
<b>Stønad til enslig mor eller far</b>	<b>3 682 961</b>	<b>3 744 518</b>
<b>Programkategori 29.20 Enslige forsørgere</b>	<b>3 682 961</b>	<b>3 744 518</b>
Sykepenger for arbeidstakere mv.	34 076 145	32 423 453
Sykepenger for selvstendige	1 605 601	1 620 621
Omsorgs- og pleiepenger ved barns sykdom m.m.	513 782	527 657
Tilskudd til tilretteleggingstiltak mv.	305 522	263 591
Feriepenger av sykepenger	1 869 604	1 781 780
<b>Sykepenger</b>	<b>38 370 655</b>	<b>36 617 102</b>
Arbeidsavklaringspenger	34 821 562	35 730 075
Tilleggsstonad	347 914	392 993
Legeerklæringer	36 473	29 599
<b>Arbeidsavklaringspenger <sup>6)</sup></b>	<b>35 205 949</b>	<b>36 152 667</b>

Grunnpensjon	24 264 287	23 426 731
Tilleggspensjon	37 074 669	35 929 958
Sært tillegg	2 327 768	2 238 181
Foreløpig uførestønad	0	-27 651
Menerstatning ved yrkesskade	106 737	108 131
Yrkesskadetrygd gml. lovgivning	55 121	62 814
<b>Uførhet</b>	<b>63 828 582</b>	<b>61 738 164</b>
<b>Programkategori 29.50 Inntektssikring ved sykdom, arbeidsavklaring og uførhet</b>	<b>137 405 186</b>	<b>134 507 934</b>
Grunnstønad	1 805 607	1 765 065
Hjelpestønad	1 679 591	1 689 862
Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	145 253	132 315
Tilskudd til biler	742 642	765 998
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	2 661 624	2 555 206
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	236 791	219 061
Ortopediske hjelpemidler	1 187 286	1 079 226
Høreapparater	524 366	355 887
Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år <sup>7)</sup>	3 683	0
<b>Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler m.v.<sup>8)</sup></b>	<b>8 986 843</b>	<b>8 562 619</b>
<b>Programkategori 29.60 Kompensasjon for merutgifter ved nedsatt funksjonsevne mv.</b>	<b>8 986 843</b>	<b>8 562 619</b>
Grunnpensjon	60 344 899	56 248 725
Tilleggspensjon	113 329 165	102 368 780
Ventetillegg	8 443	12 718
Sært tillegg, pensjonstillegg mv.	5 514 045	5 971 854
<b>Alderdom</b>	<b>179 196 552</b>	<b>164 602 078</b>
<b>Programkategori 29.70 Alderdom</b>	<b>179 196 552</b>	<b>164 602 078</b>
Grunnpensjon	1 227 124	1 292 842
Tilleggspensjon	971 927	1 043 547
Sært tillegg	94 843	104 563
Utdanningsstønad	642	823
Stønad til barnetilsyn	6 621	6 920
<b>Etterlatte</b>	<b>2 301 157</b>	<b>2 448 695</b>
Gravferdsstønad	167 407	178 757
<b>Gravferdsstønad</b>	<b>167 407</b>	<b>178 757</b>
<b>Programkategori 29.80 Forsørgertap mv.</b>	<b>2 468 565</b>	<b>2 627 452</b>
Dagpenger	11 597 237	10 300 581
<b>Dagpenger</b>	<b>11 597 237</b>	<b>10 300 581</b>
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv	789 013	836 160
<b>Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv</b>	<b>789 013</b>	<b>836 160</b>
<b>Programkategori 33.30 Arbeidsliv</b>	<b>12 386 250</b>	<b>11 136 741</b>
<b>Sum Arbeids- og sosialdepartementets område</b>	<b>354 522 828</b>	<b>335 474 093</b>
Tilskudd	1 382 312	1 210 693
<b>Kontantstøtte <sup>9)</sup></b>	<b>1 382 312</b>	<b>1 210 693</b>
Tilskudd	15 138 713	15 190 248
<b>Barnetrygd <sup>9)</sup></b>	<b>15 138 713</b>	<b>15 190 248</b>
<b>Programkategori 11.10 Tiltak for familie, likestilling og ikke-diskriminering</b>	<b>16 521 025</b>	<b>16 400 941</b>
Foreldrepenger ved fødsel	17 385 734	16 259 960
Engangsstønad ved fødsel og adopsjon	394 354	351 282

Feriepenger av foreldrepenger	445 980	429 198
Foreldrepenger ved adopsjon	63 257	67 014
<b>Foreldrepenger <sup>9)</sup></b>	<b>18 289 325</b>	<b>17 107 454</b>
<b>Programkategori 28.50 Stønad ved fødsel og adopsjon</b>	<b>18 289 325</b>	<b>17 107 454</b>
<b>Sum Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets område</b>	<b>34 810 350</b>	<b>33 508 396</b>
Tilskudd	90 000	102 000
<b>Stønad under arbeidsledighet til fiskere og fangstmenn <sup>9)</sup></b>	<b>90 000</b>	<b>102 000</b>
<b>Programkategori 33.40 Arbeidsliv – Folketrygden</b>	<b>90 000</b>	<b>102 000</b>
<b>Sum Nærings- og fiskeridepartementets område</b>	<b>90 000</b>	<b>102 000</b>
Psykologhjelp	1 680	1 645
Tannbehandling	33 894	24 984
<b>Spesialisthelsetjeneste mv. <sup>9)</sup></b>	<b>35 574</b>	<b>26 629</b>
<b>Programkategori 30.10 Spesialisthelsetjenester mv.</b>	<b>35 574</b>	<b>26 629</b>
Egenandelstak 1	0	2
Egenandelstak 2	5	8
<b>Refusjon av egenbetaling <sup>9)</sup></b>	<b>5</b>	<b>10</b>
Allmennlegehjelp	178 098	170 565
Fysioterapi	29 950	29 159
Kiropraktorbehandling	2 403	1 925
<b>Helsetjenester i kommunene mv. <sup>9)</sup></b>	<b>210 451</b>	<b>201 649</b>
<b>Programkategori 30.50 Legehjelp, legemidler mv.</b>	<b>210 455</b>	<b>201 659</b>
Bidrag	4	3
<b>Andre helsetiltak <sup>9)</sup></b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Programkategori 30.90 Andre helsetiltak</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Sum Helse- og omsorgsdepartementets område</b>	<b>246 034</b>	<b>228 291</b>
Erstatningsansvar m.m.	1 552	1 350
<b>Statens erstatningsansvar og Stortingets rettsferdsvederlagsordning <sup>9)</sup></b>	<b>1 552</b>	<b>1 350</b>
<b>Programkategori 06.70 Fri rettshjelp, erstatninger, konfliktråd m.m.</b>	<b>1 552</b>	<b>1 350</b>
<b>Sum Justis- og beredskapsdepartementets område</b>	<b>1 552</b>	<b>1 350</b>
<b>HELFO <sup>9)</sup></b>	<b>30 426 116</b>	<b>28 324 458</b>
<b>Sum tilskudd</b>	<b>420 096 880</b>	<b>397 638 587</b>

1) Regnskapstillene er ekskl HELFO sine inntekter på kap 5701 post 02, disse framkommer i notelinjen under HELFO

2) Gjelder føringar på kap 601 og kto 87\*

3) Gjelder føringar på kap 605 og kto 87\*

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

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

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

7) Regnskapstillene er ekskl innbetalt egenandel aktivitetshjelpemidler på kap 2651 post 79, disse framkommer i note 6

8) Regnskapstillene er ekskl HELFO sine utgifter på kap 2661 post 75 og 77, disse framkommer i notelinjen 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 på i tråd med tildelingsbrev 2014 fra Arbeids- og sosialdepartementet (ASD), og regnskapsførte beløp på de kapitler og poster NAV har fått belastningsfullmakter på av andre departementer.

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

- Utbetaling av tjenestepensjon på vegne av Statens Pensjonskasse

- Utbetaling av stønadsmidler på vegne av Helseøkonomiforvaltningen underlagt Helse- og omsorgsdepartementet.

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

### 6.3.11 Note 9 – Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler

	31.12.14	31.12.13
Folketrygdens inntekter – Arbeidsgiveravgift kap 5700	-928 426	-879 983
Tilfeldige inntekter (gruppeliv m.m.) kap 5309	-419	-520
Tilfeldige inntekter fra tidligere år <sup>1)</sup>	-1 735	-1 782
<b>Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</b>	<b>-930 580</b>	<b>-882 286</b>

1) Av summen gjelder 981 i 2014 og 1177 i 2013 HELFO

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

### 6.3.12 Note 10 – Fordringer egne ansatte

	31.12.14	31.12.13
Lønnslån	5 914	5 875
Forskudd lønn	273	223
Lønn til innfordring	87	92
<b>Sum fordringer egne ansatte</b>	<b>6 274</b>	<b>6 191</b>

### 6.3.13 Note 11 – Fordringer innkreivingsvirksomhet

	31.12.14	31.12.13
Bidrag privat krav	1 076 546	1 016 431
Bidrag offentlig krav	1 208 382	1 244 271
Innkrevning rente- og gebyrkrav	101 037	94 296
Innkrevning krav tvangsbøter	6 841	24 410
Innkrevning krav feilutbetalinger	2 300 956	1 899 934
Innkrevning krav billån/næringslån	21 428	5 823
Innkrevning lønnsantikrav	79 515	80 353
Innkrevning av krav på vegne av andre	7 927	7 054
Innkrevning Yrkesskaderefusjon	65 236	61 407
Innkrevning EØS dagpengekrav	730	1 248
<b>Sum utestående innkreivning ekskl. uerholdelig</b>	<b>4 868 599</b>	<b>4 435 227</b>
Uerholdelig innkreivingsvirksomhet	687 518	689 036
<b>Totalt utestående krav inkl. uerholdelig</b>	<b>5 556 117</b>	<b>5 124 263</b>

Fordringer innkreivingsvirksomhet er innkreivning av blant annet bidragsfordringer og feilutbetalte ytelser. Fordringene blir fakturert og videre tvangsinnkrevd der det er hjemmel for det, dersom innbetaling ikke skjer frivillig



Fordringene er eksklusive uerholdelige krav. Sum uerholdelig krav utgjør 687,5 mill. kroner. Av dette er 606 mill. kroner bidragsfordringer og 81,5 mill. kroner gjelder feilutbetalte ytelser. Uerholdelige fordringer blir registrert i kundereskontroen, men blir ikke balanseført i hovedboken.

Innkrevning krav tvangsbøter er redusert sammenlignet med samme tid i fjor. Dette skyldes at ordningen for ileggelse av gebyr for manglende sykefraværsoppfølging opphørte fra 4.3.2014.

Innkrevningen av billån ble lagt om høsten 2013 og har ført til økningen av utestående billån.

### 6.3.14 Note 12 – Fordringer ytelser under revurdering

	31.12.14	31.12.13
Revurdert, Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	3 155	2 507
Revurdert, Barnetrygd	29 290	33 959
Revurdert, Kontantstøtte	2 985	1 590
Revurdert, Yrkesskade	0	8
Revurdert, Grunn- og hjelpestønad	2 502	2 788
Revurdert, Pensjon	156 353	214 393
Pensjon, manglende korrigering av tilbakekrevingsvedtak <sup>1)</sup>	74 140	117 501
Revurdert, Enslig forsørger	56 060	48 245
Revurderte Sykepenges	16 177	23 652
Revurderte Foreldrepenges	9 221	11 255
Revurderte Andre ytelser Infotrygd	152	349
<b>Sum fordringer ytelser under revurdering</b>	<b>350 036</b>	<b>456 248</b>
Antatt foreldet barnetrygd	6 610	9 040
Antatt foreldet kontantstøtte	261	168
Antatt foreldet grunn og hjelpestønad	615	0
Antatt foreldet pensjon	170 371	156 589
Antatt foreldet enslige forsørgere	5 047	11 643
<b>Sum antatt foreldet</b>	<b>182 904</b>	<b>177 440</b>
<b>Sum fordringer ytelser under revurdering inkl. antatt foreldet</b>	<b>532 940</b>	<b>633 688</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.

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

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

Regnskapet for ytelser under revurdering viser ved utgangen av 2014 533 mill. kroner og er fordelt på 14 210 saker. Tilsvarende tall for 2013 var 634 mill. kroner fordelt på 21 148 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, jfr. foreldelseslovens § 2. Beløpet som med stor sannsynlighet er foreldet før vedtak i ny vilkårsprøving foreligger blir

synliggjort i balansen. I 2014 utgjør det nær 183 mill. kroner, tilsvarende tall for 2013 var 177 mill. kroner, jfr. oppstilling ovenfor.

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 213 mill. kroner ved utgangen av 2014 og 346 mill. kroner ved utgangen av 2013. Beregningen baserer seg på antall saker til behandling for mulig feilutbetaling og gjennomsnittlig vedtaksbeløp. Antall saker til behandling har gått ned fra 7 695 i 2013 til 3 871 i 2014. Gjennomsnittlig vedtaksbeløp har økt fra 45 000 kroner i 2013 til 55 000 kroner i 2014.

Pr 31.12 2014 utgjør regnskapsført saldo og beregnet beløp på ytelser under revurdering totalt 746 mill. kroner. Tilsvarende tall for 2013 var 980 mill. kroner.

### 6.3.15 Note 13 – Fordringer AFP/PTS/tilleggs pensjoner

	31.12.14	31.12.13
Innkrevning AFP etteroppgjør	16 017	30 040
Innkrevning AFP alle ordninger	369 523	466 082
Innkrevning Pensjonstrygden for sjømenn	-177	91 962
Innkrevning tilleggspensjon kommuner	8 284	7 774
<b>Sum fordringer knyttet til AFP/PTS/tilleggs pensjoner</b>	<b>393 647</b>	<b>595 858</b>

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

Fra mai 2014 foretar Pensjonstrygden for sjømenn (PTS) utbetaling selv og NAV skal ikke lenger kreve inn disse. Kreditposten pr 31.12.2014 skyldes kreditnota som er under arbeid.

### 6.3.16 Note 14 – Andre fordringer

	31.12.14	31.12.13
Andre fordringer knyttet til utviklingstiltak og Arbeids- og velferdsetaten	77 511	68 538
Andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltning <sup>1)</sup>	33 169	37 355
Fordringer SPK	22 894 021	21 778 060
<b>Sum andre fordringer</b>	<b>23 004 701</b>	<b>21 883 953</b>

1) Av summen gjelder om lag 25 000 i 2014 og 27 000 i 2013 HELFO

Andre fordringer knyttet til Arbeids- og velferdsetaten består i hovedsak av utestående syke- og foreldrepenger, fordringer kommuner og fastsettelsesgebyr. Økningen fra 2013 til 2014 skyldes at utestående syke- og foreldrepenger har økt.

Fordringer SPK gjelder ytelser som NAV utbetaler for Statens Pensjonskasse (SPK). Ytelsene blir resultatført i SPK sitt regnskap. I NAV sitt regnskap vil disse utbetalingene framgå som fordringer i balansen og bli rapportert mot SPK sitt mellomværende med statskassen gjennom året. Balanseposten i NAV sitt regnskap vil ha tilsvarende motpost i SPK sin balanse og vil bli nullstilt ved overgang til nytt regnskapsår. I 2013 ble disse ytelsene resultatført som del av NAV sitt regnskap, men i denne artskontooppstillingen er de tilpasset føringsprinsippet i 2014 for sammenligningen sin del. Derfor vil det ikke være direkte sammenlignbart med oppstillinger gjort i 2013.

### 6.3.17 Note 15 – Kasse og bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank

	31.12.14	31.12.13
Bankinnskudd	24 629	20 982
<b>Sum kasse og bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank</b>	<b>24 629</b>	<b>20 982</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.

### 6.3.18 Note 16 – Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte

	31.12.14	31.12.13
Forskuddstrekk	-289 396	-277 069
Påleggstrekk	-328	-334
<b>Sum skyldig skattetrekk og andre trekk drift</b>	<b>-289 722</b>	<b>-277 403</b>

### 6.3.19 Note 17 – Skyldig offentlige avgifter

	31.08.14	31.08.13
Utgående merverdiavgift	-10 520	-6 698

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.

### 6.3.20 Note 18 – Leverandørgjeld

	31.12.14	31.12.13
Leverandørgjeld drift	-429 078	
Leverandørgjeld ytelser	-270 723	
<b>Sum leverandørgjeld <sup>1)</sup></b>	<b>-699 801</b>	<b>-84 355</b>

1) I 2013 var det ikke skilt mellom leverandørgjeld drift og ytelser, derfor er det kun samlet leverandørgjeld som vises for 2013

Leverandørgjeld består av inngående faktura som behandles i etatens fakturasystem og omfatter fakturaer som ikke er avregnet på rapporteringstidspunktet. I leverandørgjelden inngår både forfalte og ikke forfalte poster. Økningen fra 84 mill. kroner pr 31.12.2013 til 699 mill. kroner pr 31.12.2014 skyldes ”tømming” av leverandørreskonto i 2013 før overgang til ny statlig kontoplan den 1.1.2014. Dette gjør at leverandørgjelden pr 31.12.2013 ikke er fullstendig utfra reelt mottatte fakturaer. Papirfakturaer mottatt etter medio desember 2013 ble liggende på vent og ikke skannet før etter innføring av ny kontoplan. Elektroniske inngående fakturaer i samme periode ble også lagt på vent. Leverandørgjeld pr 31.12.2014 omfatter blant annet en stor faktura fra Statens Pensjonskasse på 160 mill. kroner. Denne er ikke forfalt. Antall fakturaer har økt med 21 497 fra 2 339 pr 31.12.2013 til 23 836 pr 31.12.2014, noe som også skyldes tømming av fakturasystemet ved innføring av ny kontoplan. Andelen forfalte fakturaer basert på fakturabeløp, utgjør 14,7 % av leverandørgjelden pr 31.12.2013 og 4,0 % pr 31.12.2014.

NAV har et stort antall fakturaer på ytelsesområdet som ikke går gjennom etatens fakturasystem og som dermed ikke inngår i grunnlaget for leverandørgjeld. Det er satt i gang et arbeid med sikte på å kunne behandle alle fakturaer i felles fakturasystem.

### 6.3.21 Note 19 – Annen gjeld knyttet til drift

	31.12.14	31.12.13
Tilbakebetalt nettolønn	-7	-98
Eksternt finansierte prosjekt	-5 425	-9 629
<b>Sum annen gjeld knyttet til drift</b>	<b>-5 432</b>	<b>-9 727</b>

Tilbakebetalt nettolønn gjelder innbetaling av for mye utbetalt lønn.

Eksternt finansierte prosjekt består av eksterne prosjektmidler som ikke er benyttet på rapporteringstidspunktet.

### 6.3.22 Note 20 – Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.14	31.12.13
Trekk i pensjon ved institusjonsopphold	-692	-687
Skyldig bidrag til bidragsmottaker	-65 055	-63 954
Skyldig skattetrekk ytelser	-7 058 620	-6 781 455
Annen kortsiktig gjeld knyttet til tilskuddsforvaltningen	-44 967	-182 281
<b>Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>	<b>-7 169 333</b>	<b>-7 028 377</b>

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

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

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

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

### 6.3.23 Note 21 – Interne avregninger

	<b>31.12.14</b>	<b>31.12.13</b>
Motkonto balanseposter innkrevingsvirksomhet	-4 868 599	-4 458 016
Motkonto balanseposter ytelser	-27 168	-30 882
Motkonto balanseposter drift	-79 268	-45 739
Motkonto leverandørgjeld drift <sup>1)</sup>	429 078	84 355
Motkonto leverandørgjeld ytelser <sup>1)</sup>	270 723	
Motkonto ytelser under revurdering	-350 245	-457 336
Motkonto antatt foreldet revurderte ytelser	-182 904	-177 440
<b>Sum motkontoer balanse</b>	<b>-4 808 383</b>	<b>-5 085 058</b>

1) I 2013 var det ikke skilt mellom leverandørgjeld drift og ytelser. Derfor er det felles motkonto leverandørgjeld for 2013.

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

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

	<b>31.12.14</b>	<b>31.12.13</b>
Skyldnerkonti	-5 627 878	-5 332 424
Motkonto til skyldnerkonti	5 627 878	5 332 424
Lån til hjelpemidler	4 742 312	4 939 513
Motkonto til lån til hjelpemidler	-4 742 312	-4 939 514
Avskrivning lån til hjelpemidler	159 856	863 932
Motkonto avskrivninger lån til hjelpemidler	-159 856	-863 932
Avskrivning bidrag	54 018	71 696
* Foreldet	1 303	2 273
* Uerholdelige	16 523	17 030
* Avskrivninger andre årsaker	36 192	52 393
Avskrivning andre krav	125 721	122 398
* Foreldet	21 686	17 071
* Avskrivninger andre årsaker	104 035	105 327
Motkonto avskrivning bidrag og andre krav	-179 739	-194 094
Til innkreving feilutbetaling	1 052 490	562 806
Ikke innkreving feilutbetaling	228 586	129 402
Foreldet feilutbetaling før innkreving	254 208	150 254
Motkonto innkreving, ikke innkreving og foreldelse feilutbetaling <sup>1)</sup>	-1 535 283	-842 462

1) Nytt føringsprinsipp med balanseføring ble innført fra mai 2013. Dette er hovedårsaken til endringen fra 2013 til 2014.

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

**Lån til hjelpemidler:** NAV gir tilskudd og rente- og avdragsfrie lån til hjelpemidler og kjøp av bil, jf. folketrygdlovens § 10-5 og 10-6. Dette er tilskudd 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 interne avregninger. Lånet kan bli delvis innfridd ved innlevering av hjelpemiddel eller ved at bruker kjøper hjelpemiddelet.

**Avskrivning lån til hjelpemidler:** For å synliggjøre de årlige avskrivninger av tilskudd til kjøp av gruppe-1 biler og næringslån blir disse balanseført. Nedgangen fra 2013 til 2014 skyldes at tallene for 2013 inneholder akkumulerte avskrivninger mens i 2014 er det kun årets avskrivning som synliggjøres. Tilskuddene skal avskrives over 11 år og lånene skal avskrives over 10 år. Avskrivningene er kun en årlig memorialføring som blir gjennomført i desember for regnskapsmessig oppfølging og påvirker derfor ikke sum interne avregninger.

**Avskrivning bidrag og andre krav:** Avskrivninger knyttet til innkreving av bidrag og stønad, feilutbetalinger og pensjoner blir balanseført og gruppert under interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Avskrivningene er i tabellen over fordelt etter avskrivningsårsak. Avskrivninger andre årsaker skyldes blant annet frikjent far, konkurs, dødsbo, gebyrer og gjeldsordning.

**Til innkreving feilutbetaling:** Beløp som skal kreves inn som følge av tilbakekrevingsvedtak i revurderte saker blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Balansekontiene vil vise hva som totalt er overført til innkreving i løpet av året. I 2014 er også renter på tilbakekrevingen synliggjort i balansen og inngår i summen til innkreving feilutbetaling. I 2013 ble ikke renter balanseført, mens for 2014 utgjør det nær 39 mill. kroner. Saldoen pr 31.12.2014 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelse.

**Ikke innkreving feilutbetaling:** Beløp som, etter tilbakekrevingsvedtak, ikke skal kreves inn blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Saldoen pr 31.12.2014 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelse.

**Foreldet feilutbetaling før innkreving:** Beløp som allerede er foreldet når tilbakekrevingsvedtak i revurderte saker foreligger blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Saldoen pr 31.12.2014 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelse.

<b>Fordelt på ytelser pr 31.12.2014</b>	<b>Overført innkreving</b>	<b>Ikke innkreving</b>	<b>Foreldet</b>
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	4 136	1 375	1 014
Barnetrygd	72 889	36 180	26 852
Kontantstøtte	7 707	670	986
Yrkesskade	143	452	83
Grunn- og hjelpestønad	4 538	8 910	1 019
Pensjon	204 164	102 660	154 383
Enslig forsørger	118 904	17 657	19 918
Sykepenges	96 873	20 987	5 893
Foreldrepenges	34 273	5 250	872
Andre ytelser Infotrygd	1 537	573	0
Arbeidsavklaringspenges	256 234	25 525	28 018
Dagpenges	228 751	6 896	15 079
Individstønad	5 202	1 450	91
Tilbakekreving skatt <sup>1)</sup>	17 138		
<b>SUM</b>	<b>1 052 490</b>	<b>228 584</b>	<b>254 208</b>

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

### **6.3.24 Note 22 – Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen**

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

Tekst	Avregning med statskassen	Mellomværende med statskassen	Differanse
Andre langsiktige fordringer	759	759	
Sum finansielle anleggsmidler	759	759	0
Kundefordringer	0	0	
Sum kundefordringer	0	0	0
Fordringer vedrørende innkreivingsvirksomhet	4 868 599	4 868 599	
Motpost konto 151	-4 868 599	-4 868 599	
Fordring på ansatte	6 274	6 274	
Andre kortsiktige fordringer	-2 515	-2 515	
Sum andre fordringer	3 758	3 758	0
Kontanter	0	0	
Andre bankinnskudd (utenfor statens konsernkonto)	24 629	24 629	
Fordringer SPK	22 894 021	22 894 021	
Sum kasse, bank og avregning med statskassen	22 918 650	22 918 650	0
Leverandørgjeld	0	0	
Sum leverandørgjeld	0	0	0
Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	-5 224 101	-5 224 101	
Motpost konto 250-251	5 224 121	-1 545 793	
Tømming 2559	-6 769 914		
Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer	-6 769 894	-6 769 894	0
Forskuddstrekk	-289 396	-289 396	
Påleggstrekk	-328	-328	
Trukket fagforeningskontingent	1	1	
Sum skyldig skattetrekk og andre trekk	-289 722	-289 722	0
Utgående merverdiavgift	-10 611	-10 611	
Inngående merverdiavgift	91	91	
Oppgjørskonto merverdiavgift	0	0	
Sum skyldig offentlige avgifter	-10 520	-10 520	0
Tilbakebetalt nettolønn	-7	-7	
Teknisk konto Agresso	0	0	
Annen kortsiktig gjeld	-5 425	-5 425	
Sum annen kortsiktig gjeld	-5 432	-5 432	0
<b>Totalt</b>	<b>15 847 599</b>	<b>15 847 599</b>	<b>0</b>



## Figurer

Figur 1:	<i>Organisasjonskart for Arbeids- og velferdsforvaltningen 2014</i> .....	6
Figur 2:	<i>Brukerhenvendelser fordelt på type kanal</i> .....	8
Figur 3:	<i>Gjennomsnittlig og median antall dager fra vedtak om spesielt tilpasset innsats frem til første tiltaksstart</i> .....	15
Figur 4:	<i>Ventetid fra vedtak om situasjonsbestemt innsats frem til første aktivitetsplan. Figuren viser gjennomsnittlig og median antall dager fra vedtak om situasjonsbestemt innsats frem til første aktivitetsplan for aldersgruppen 20-24 år.</i> .....	16
Figur 5:	<i>Ressursbruk i ytelsesforvaltningen – de mest sentrale ytelsene 2014</i> .....	25
Figur 6:	<i>Ytelser under revurdering fordelt etter fagsystem. Antall og saldo i mill. kroner siste 12 måneder.*</i> .....	27
Figur 7:	<i>Restanser for vurdering om tilbakekreving oppstått før 1.1.2014</i> .....	27
Figur 8:	<i>Utvikling for innkrevd beløp og gjeld på feilutbetalingsområdet (2004–2014)</i> .....	28
Figur 9:	<i>Prognostisert utvikling i innkrevd beløp i forhold til utvikling i gjeld 2014–2020</i> .....	29
Figur 10:	<i>Akkumulert innkrevd beløp og måltall for 2014 sett i forhold til en investering på 3,5 millioner kroner</i> .....	30
Figur 11:	<i>Alderspensjonister i alt. Kjønn. 31.12.2005-31.12.2014</i> .....	34
Figur 12:	<i>Alderspensjonister 62-66 år etter kjønn. Andel av befolkningen i samme aldersgruppe. 31.3.2011-31.12.2014</i> .....	35
Figur 13:	<i>Risikokart ved utgangen av 2014</i> .....	42
Figur 14:	<i>Planlagte komponenter i kvalitetsstyringssystemet</i> .....	43
Figur 15:	<i>Fordeling av ressursbruk i årsverk, produksjonsvolum, mål og resultater</i> .....	47

## Tabeller

Tabell 1:	Hovedtall for NAVs virksomhet (statlig del). Tall i hele tusen kroner .....	6
Tabell 2:	Nøkkeltall NAVs brukere 2014.....	7
Tabell 3:	Nøkkeltall utbetalinger 2014 (tall i 1000 000 kr).....	8
Tabell 4:	Antall anmeldelser, beløp og antall saker 2010–2014 .....	31
Tabell 5:	Hjelpemidler i dagliglivet. Antall saker behandlet og saksbehandlingstid. ....	32
Tabell 6:	Hjelpemidler til arbeidsplass. Antall saker behandlet og saksbehandlingstid.....	32
Tabell 7:	Menn fordelt på uttak av fedrekvote/foreldrepenger ved fødsel. Antall og andel .....	36
Tabell 8:	Oversikt over åpne og lukkede riksrevisjonstiltak fordelt på år.....	45
Tabell 9:	Bevilgningsoppstilling. Tall i hele tusen kroner. ....	57
Tabell 10:	Artskontorrapportering. Tall i hele tusen kroner .....	63

UTGIVER  
Arbeids- og velferdsdirektoratet

ADRESSE  
Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Postboks 5, St. Olavs plass  
0164 Oslo

Rapporter er tilgjengelig på  
[www.nav.no](http://www.nav.no)