



# Årsrapport 2016

## Arbeids- og velferdsdirektoratet

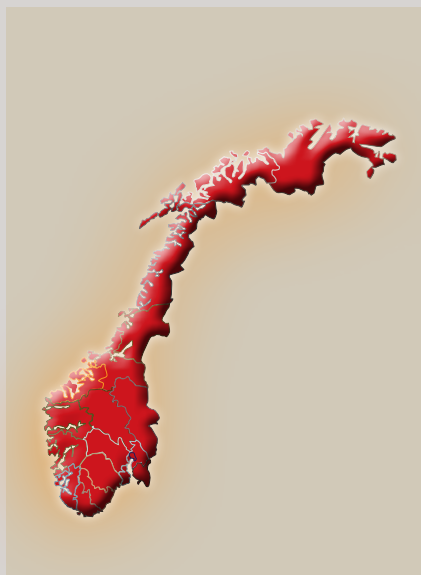


Foto: Colourbox

# Innhold

1	Leders beretning	3
2	Introduksjon til virksomheten og hovedtall	5
2.1	NAVs oppgaver	7
2.2	NAVs organisasjon	8
2.3	Tjenester i NAV	9
2.4	Nøkkeltall	10
3	Aktiviteter og resultater	13
3.1	Flere i arbeid	14
3.1.1	Overordnet vurdering av måloppnåelse	14
3.1.2	Styringsparametere	15
3.1.3	Situasjonen på arbeidsmarkedet	16
3.1.4	Arbeidsgivere som henvender seg til Arbeids- og velferdsetaten skal få rekrutteringsbistand med god kvalitet	17
3.1.5	Arbeidsrettet bistand med god kvalitet til rett tid	18
3.2	Økt inkludering	23
3.2.1	Overordnet vurdering av måloppnåelse/status	23
3.2.2	God bruk av tiltak og virkemidler for økt inkludering	23
3.2.3	Støtte opp under arbeidsgivers inkluderingsinnsats	25
3.3	Gode levekår for de vanskeligst stilte	26
3.3.1	Overordnet vurdering av status	26
3.3.2	Tilrettelegge for god kompetanse og kvalitet i de sosiale tjenestene i NAV-kontoret	27
3.3.3	Bidra til at personer med nedsatt arbeidsevne kan ha en aktiv hverdag	29
3.4	Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning	30
3.4.1	Overordnet vurdering av måloppnåelse	30
3.4.2	Styringsparametere	32
3.4.3	Sikre rett ytelse til rett tid	34
3.4.4	Feilutbetalinger og innsats mot trygdesvindler	37
3.4.5	Forebygge og avdekke trygdemisbruk	40
3.5	Brukeropplevelser	41
3.5.1	Overordnet vurdering av måloppnåelse	41
3.5.2	Styringsparametere	42
3.5.3	Gode brukermøter preget av respekt	42
3.5.4	Lettilgjengelige tjenester og informasjon tilpasset brukernes behov	42
3.5.5	NAV tilpasser utviklingen av tjenester til brukerne	45
3.6	Forvaltning og IKT-utvikling	45
3.6.1	Utvikling av partnerskapet	45
3.6.2	Utvikling av kompetanse og kunnskapsbaserte tjenester	46
3.6.3	Effektiv ressursbruk	47
3.6.4	Modernisering/utvikling	48
4	Styring og kontroll	51
4.1	Mål- og resultatstyring	52
4.2	Risikostyring og internkontroll	52
4.3	Regnskapsføring	54
4.4	Om vesentlig styringssvikt, feil og mangler avdekkes	55
4.5	Lederutvikling	56
4.6	Sykefravær og arbeidsmiljø	56
5	Vurdering av framtidsutsikter	59
5.1	Flere brukere og raskere omstillingstakt	60
5.2	Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover	61
5.3	Oppfølging av mottakere på helserelaterte ytelser	62
5.4	Levekårsutviklingen og de sosiale tjenestene	62
6	Årsregnskap	65
6.1	Ledelseskomentarer til regnskapet	66
6.2	Prinsippnote	67
6.3	Bevilgningsoppstilling med noter	69
6.4	Artskontooppstilling	74
7	Figurer og tabeller	93

# 1 Leders beretning



**Sigrun Vågeng**  
Arbeids- og velferdsdirektør

Våre prioriteringer skal speile utfordringsbildet på arbeids- og velferdsområdet. NAVs omverdensanalyse fra 2016 peker på flere brukere, raskere omstillingstakt i arbeidslivet og digitalisering som hovedutfordringer i årene fremover.

For å få flere i arbeid og bedre brukermøter har vi satt i gang flere prosesser. Vi effektiviserer etaten for å flytte ressurser nærmere bruker. Som oppfølging av Meld.St. 33 har vi, med deltakelse fra kommunesektoren, lagt grunnlag for å revitalisere partnerskapet, involvere brukerne i beslutninger som angår dem og gi NAV-leder større mulighet til å disponere sine ressurser ut fra lokale forhold og oppdatert kunnskapsgrunnlag. Vi ser også på hvordan vi kan redusere antall fylkeskontor og flytte ressurser til NAV-kontorene. I løpet av 2016 har vi levert en rekke løsninger som har forbedret den digitale brukerdialogen. Dette innebærer endringer i arbeidsformer og organisasjonskultur. Nav.no er blitt landets største NAV-kontor, med NAV kontaktsenter som nummer to. Selvbetjeningen på nav.no og bruken av digitale søknader økte markant i 2016, det samme gjorde bruken av elektronisk dialog. Satsningen på digitale innsynsløsninger ble intensivert. Digitaliseringen har gitt brukerne lettere tilgang til tjenester og informasjon, og økt bruk av digitale løsninger frigjør ressurser til oppfølging av brukere som trenger bistand for å komme i arbeid.

De siste årene har Norge vært inne i en nedgangs-konjunktur som har ført til lavere sysselsettingsvekst og økt arbeidsledighet. I 2016 var det en økning i antall som har vært ledige i mer enn ett år. Vi venter fallende ledighet i år og neste år, men fortsatt betydelige

geografiske forskjeller på arbeidsmarkedet. Vi prioriterer tettere samarbeid med arbeidsgivere og god oppfølging av arbeidssøkere for å hjelpe flere i jobb. 2016 var preget av gode resultater både innen markedsarbeid, oppfølging og tiltaksgjennomføring. Resultatene viser enten stabilitet eller bedring sammenlignet med 2015. Forsøket med strengere praktisering av aktivitetskravet for sykemeldte gav gode resultater. Å stille krav om aktivitet til sykemeldte og arbeidsgivere har positiv effekt og etaten har tatt arbeidsmåten i bruk.

Selv om vi leverer stadig bedre, er det fremdeles en utfordring at antall tapte årsverk i Norge er for høyt. Andelen sysselsatte ble i 2016 redusert i de fleste aldersgrupper, og var sterkest blant unge under 25 år og blant de eldste over 65 år. Nedgangen i sysselsettingen blant unge har både gitt økt arbeidsledighet og en klar vekst i andelen unge med nedsatt arbeidsevne. Ungdom er en prioritert målgruppe for oss. Mer enn to tredjedeler av de unge som mottok arbeidsavklaringspenger hadde en psykisk lidelse. Et solid kunnskapsgrunnlag viser at det særlig for denne gruppen er helsefremmende å være i arbeid. Basert på erfaringene fra tidligere forsøk gjennomfører vi stadig flere tiltak i samarbeid med helsetjenesten. Vi har utarbeidet en felles strategi med Helsedirektoratet for å videreutvikle tjenester, få felles arbeidsformer og ytterligere styrke kunnskapsgrunnlaget. 0-24-samarbeidet mellom flere sektorer begynner også å gi resultater for denne gruppen.

Kvalifisering og arbeid er vesentlig for å bli integrert og selvforsørget i Norge. Det er en vedvarende utfordring å øke yrkesdeltakelsen for arbeidssøkere med flyktninge- og innvandrerbakgrunn. Innvandrerfamilier, særlig de med barn, utgjør en stor andel av lavinntektsgruppen. Vi har videreført et høyt tiltaksnivå for innvandrere og samarbeider med andre aktører basert på samarbeidsklæringen om raskere integrering av innvandrere med fluktbakgrunn i arbeidslivet.

Ytelsesforvaltningen behandlet 2,8 mill. saker i 2016 - en økning på over en prosent fra året før. I 2016 har antall søknader om dagpenger vært høyere enn tidligere år. Samlet sett er måloppnåelsen i ytelsesforvaltningen i 2016 noe lavere enn i 2015. Dette skyldes et krevende spesialiseringsløp, omorganisering og oppgavebytting mellom resultatområdene for å rigge oss for fremtiden. Ny organisering av ytelseslinjen trådte i kraft 1. september og vi ser at spesialiseringen fører til likere praksis og saksbehandlingstider på tvers av geografi. I 2016 oppdaget vi en feil i IT-systemet

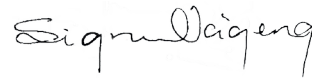
(Arena) som medførte et stort arbeid med gjennomgang av 4000 tilbakekrevingsaker. I 2016 utarbeidet vi en handlingsplan for å bedre situasjonen på feilutbetalings- og innkrevingsområdet, og vi er nå i gang med å iverksette en rekke tiltak på området.

Brukerundersøkelsene både blant personbrukere og blant arbeidsgivere viser stabilt nivå. Antall serviceklager økte imidlertid i 2016. Vi må lære av saker der vi ser at vi ikke har vært gode nok. Alle som har kontakt med NAV, skal møtes på en god måte. Vi vil fortsette arbeidet for å forbedre oss.

I 2016 har ledere og medarbeidere stått på mot våre felles mål. Vi har gitt gode tjenester til brukere samtidig som vi har intensivert endringstakten for en

mer fremtidsrettet, effektiv og brukervennlig Arbeids- og velferdsetat. Dette gir et godt grunnlag for arbeidet i 2017 og fremover.

Oslo, 13. mars 2017,



Sigrun Vågeng

## 2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall

895 200

75 668

146 262



14 497

673 818

725 200

318 244



## 2.1 NAVs oppgaver

Arbeids- og velferdsetaten har ansvaret for gjennomføringen av arbeidsmarkeds-, trygde- og pensjonspolitikken. Etaten skal forvalte arbeidsmarkedsloven, folketrygdloven (med unntak av kapittel 5) og andre lover hvor oppgaver er lagt til etaten, og sikre rett ytelse til den enkelte. Etaten har ansvaret for å følge opp og kontrollere tjenester, ytelser og utbetalinger. Etaten skal stimulere den enkelte stønadsmottaker

en til arbeidsaktivitet der dette er mulig, og gi råd og veiledning til arbeidsgivere og arbeidstakere for å hindre sykefravær og utstøting fra arbeidslivet. Etaten skal videre bistå arbeidssøkere med å få jobb, bistå arbeidsgivere med å skaffe arbeidskraft, forebygge og dempe skadevirkningene av arbeidsledighet og innhente informasjon om arbeidsmarkedet. Etaten driver vederlagsfri arbeidsformidling.

NAV yter tjenester i alle kommuner i landet. Arbeids- og sosialdepartementet har ansvaret for gjennom-

### Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen

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

### Lov om arbeidsmarkedstjenester

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

### Lov om folketrygd

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

### Lov om sosiale tjenester i NAV

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

føring av arbeids- og velferdspolitikken. Departementet har i Tildelingsbrevet satt fire overordnede mål for NAV i 2016:

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

Brukernes opplevelser av tjenestene er avgjørende for en god måloppnåelse under de øvrige hovedmålene.

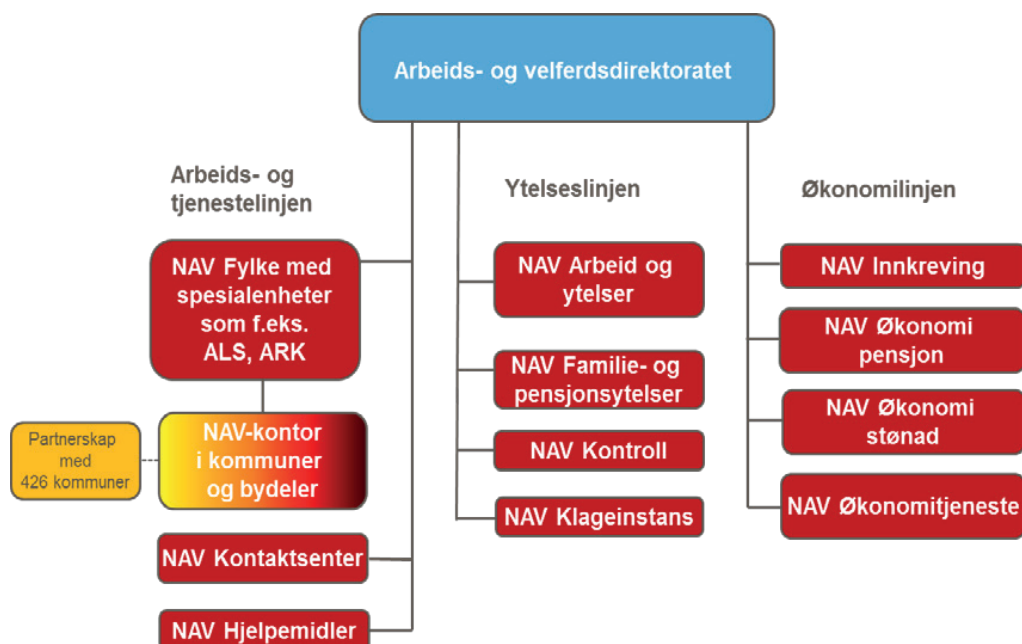
I dette ligger at NAV må sikre gode brukermøter, lett tilgjengelige tjenester og informasjon tilpasset brukernes behov.

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

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



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

	2014	2015	2016
Gjennomsnittlig antall årsverk	13 544	13 614	13 546
Samlet tildeling post 01-99	402 011 535	430 985 287	447 704 226
Utnyttelsesgrad post 01-29	99,5 %	99,7 %	98,2 %
Driftsutgifter	12 210 640	12 211 838	12 003 686
Lønnsandel av driftsutgifter	69,1 %	71,2 %	73,6 %
Lønnsutgifter pr. årsverk	622,8	638,5	652,4



## 2.3 Tjenester i NAV

Tjenester rettet mot arbeid	Ytelser fra folketrygden	Sosiale tjenester og ytelser
<p>NAV har tjenester som er rettet både mot arbeidsgivere og arbeidssøkere. Vi tilbyr arbeidsgivere tjenester som CV-base, rekrutteringstjenester, samarbeid om opplæringstiltak og bistand til sykefraværsoppfølging. En viktig del av rådgivningen er også å informere om regler ved oppsigelser, permittering og omstilling.</p> <p>Arbeidssøkere tilbys bistand for å komme i arbeid. NAV har en omfattende database over ledige stillinger og en CV-database for arbeidssøkere. Vi kan tilby arbeidsrettede tiltak for dem som trenger det og mer omfattende tiltak for personer som står lengre unna arbeidsmarkedet.</p> <p>Hjelpemiddelsentralene tilbyr hjelpemidler over hele landet, både til dagligliv og arbeid.</p> <p>Vi legger vekt på å tilby møteplasser for bedrifter og jobbsøkere, blant annet jobbmesser. Gjennom EURES-samarbeidet tilbyr vi formidling i hele EØS-området.</p>	<p>NAV forvalter en rekke arbeidsrelaterte ytelser, de viktigste er dagpenger, sykepenger, arbeidsavklaringspenger og uføretrygd.</p> <p>Den største offentlige ytelsen vi forvalter, er alderspensjon.</p> <p>Vi forvalter også flere familieytelser, som foreldrepenger, kontantstøtte, barnetrygd og stønad til enslige forsørgere.</p> <p>De fleste ytelsene kan man søke gjennom digitale kanaler, via «Ditt NAV» på nav.no.</p>	<p>Gjennom partnerskapet med kommunen tilbyr NAV-kontoret veiledning, økonomiske ytelser, gjeldsrådgivning, kvalifiseringsprogram og hjelp til å skaffe bolig.</p> <p>Det kan variere noe mellom kommunene hvilke tjenester som ytes gjennom NAV-kontoret.</p>

## 2.4 Nøkkeltall

II 2016 var 3,0 prosent av arbeidsstyrken helt ledige i gjennomsnitt, samme nivå som i 2015. Vi anslår at antall registrerte helt arbeidsledige vil gå ned fra et gjennomsnitt på 84 000 i 2016 til 79 000 i 2017, noe som tilsvarer en ledighet på 2,9 prosent av arbeidsstyrken. I 2018 venter vi at ledigheten vil ligge på 76 000 i gjennomsnitt, som tilsvarer 2,7 prosent av arbeidsstyrken.

Ved utgangen av desember 2016 var 200 200 personer registrert med nedsatt arbeidsevne. Dette er en nedgang på 1,2 prosent sammenlignet med desember 2015. Dermed var 6,0 prosent av befolkningen i alderen 18-66 år registrert med nedsatt arbeidsevne.

42 500 personer under 30 år var registrert med nedsatt arbeidsevne ved utgangen av desember 2016. Dette utgjorde 5 prosent av befolkningen i alderen 18-29 år.

I 2016 ble det utbetalt 492,7 mrd. kroner for de ytelsene NAV forvalter/utbetaler inklusive utbetaling av ytelser på vegne av Statens Pensjonskasse. Det er en økning på 18,1 mrd. kroner fra 2015. Den største utgiftsveksten gjelder alderspensjon som har bidratt med en utgiftsøkning på 11,1 mrd. kroner. Uføretrygd og dagpenger har økt med henholdsvis 3,4 og 1,7 mrd. kroner.

Tabell 2. Nøkkeltall arbeid og tjenester

Nøkkeltall	2015	2016
Sysselsatte (Kilde SSB)	2 647 000	2 635 000
Bruttoledige (summen av ledige og arbeidssøkere på tiltak)	93 746	101 148
Helt ledige registrert hos NAV (antall - årsgjennomsnitt)	80 846	83 800
Helt ledige (andel - årsgjennomsnitt)	3,0 %	3,0 %
Utlyste stillinger i NAVs database	202 170	225 725
Ungdomsledighet under 20 år (årsgjennomsnitt)	2 009	1 791
Ungdomsledighet 20-29 år (årsgjennomsnitt)	23 574	22 803
Langtidsledighet over 6 mnd. (årsgjennomsnitt)	20 864	21 903
Deltakere på kvalifiseringsprogram (kommunalt tiltak)	5 700	5 600
Personer med nedsatt arbeidsevne <sup>1</sup>	202 712	200 242
Arbeidssøkere på tiltak <sup>2</sup>	12 900	17 335
Personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak <sup>3</sup>	59 900	59 900

Tabell 3. Nøkkeltall ytelser fra NAV 2015 - 2016

Ytelse/ tilskudd	Antall mottakere		Utbetaling (mill.kr.)	
	2015	2016	2015	2016
Dagpenger	67 161	75 668	13 764	15 448
Alderspensjon	868 513	894 200	190 563	201 709
Uføretrygd	314 748	318 244	76 633	80 076
Sykepengetilfeller <sup>4</sup>	729 796	725 200	39 534	39 212
Kontantstøtte	15 749	14 497	1 640	1 568
Arbeidsavklaringspenger	150 931	146 262	35 020	34 963
Barnetrygd	673 202	673 818	15 113	15 043

<sup>1</sup> Antall registrerte per utgangen av året

<sup>2</sup> Årsgjennomsnitt

<sup>3</sup> Årsgjennomsnitt

<sup>4</sup> En person kan ha flere sykefravær i løpet av året

Tabell 4. Nøkkeltall bruk av nye tjenester og selvbetjeningstjenester

Type tjeneste	2015	2016
Innlogginger nav.no	18 565 759	23 818 138
Antall digitale søknader	213 384	603 565
Antall brukere «Skriv til NAV»	307 663	1 025 837

Selvbetjeningen på nav.no øker. I 2016 foretok brukere av nav.no 23, 8 mill. innlogginger til tjenstedelen av nettstedet (Ditt NAV) for å benytte seg av ulike selvbetjeningsløsninger. Tilsvarende tall for 2015 var 18, 6 mill. innlogginger. Den markante økningen viser at NAV har lykket med vår kanalstrategi og vår satsing på digitale tjenester.

Publikums bruk av digitale søknader øker fortsatt, og i løpet av 2016 mottok NAV over 603 565 slike søknader,

over dobbelt så mange som året før. Disse tallene er ikke direkte sammenlignbare da 2016 var det første året NAV kunne tilby innsending av digitale søknader gjennom hele året.





### 3 Aktiviteter og resultater



## 3.1 Flere i arbeid

### 3.1.1 Overordnet vurdering av mål-oppnåelse

2016 har vært preget av gode resultater både innen markedsarbeid, oppfølging og tiltaksgjennomføring. Resultatene på de fleste områder viser stabilitet eller bedring sammenlignet med 2015, og vi er godt fornøyd med det arbeidet som er gjort.

Overgangen til arbeid for arbeidssøkere fortsetter å øke. Blant de ledige er det personer som er godt kvalifisert, og som finner seg nytt arbeid. Også blant unge under 30 år er det økt overgang til arbeid, noe som kan ha sammenheng med at denne gruppen er prioritert gjennom NAVs tjenestetilbud, både gjennom ordinær drift og gjennom særskilte satsinger. Overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeidsevne er tilnærmet stabil sammenlignet med samme periode i fjor.

Markedsarbeidet i NAV har hatt en svært positiv utvikling de senere år, og i 2016 fikk flere arbeidsgivere bistand fra NAV sammenlignet med 2015. Det ble gjennomført bransjetreff, matchemøter, arrangert jobbmesser og inngått intensjonsavtaler med arbeidsgivere om formidling av arbeidskraft. Arbeidet som har vært gjort overfor arbeidsgivere har vært tillits- og antall direkte meldte stillinger til NAV økte. Alle bedrifter som varsler til NAV om permitteringer og/eller nedbemanning får tilbud om bistand.

Tiltaksgjennomføringen var i sum godt innenfor målsettingen, og tiltak i ordinært arbeidsliv økte. Arbeidet i 2016 har vært preget av iverksettelsen av nytt tiltaksregelverk, samt arbeid knyttet til innføring av endret styringssystem for arbeidsmarkedstiltakene fra 2017.

Oppfølging av brukere ligger stabilt på et gjennomgående høyt nivå både for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. De fleste brukerne med oppfølging får individuell oppfølging. I noen grad gis også gruppeinformasjon /veiledning.

I sykefraværsoppfølgingen fikk en større andel oppfølging i regi av NAV innen uke 26, sammenlignet med samme periode i 2015. Det er også en utvikling i retning av at en større andel av dialogmøte to gjennomføres på et tidligere tidspunkt. Flere sykmeldte opprettholder tilknytningen til arbeidslivet ved bruk av gradert sykmelding. Økt bruk av gradering kan tyde på effekt av tidligere oppfølging av sykmeldte.

På hjelpemiddelområdet gir den teknologiske utviklingen stadig større muligheter til å ta i bruk hjelpemidler

og legge til rette for personer med omfattende funksjonshemninger, både i skole/utdanning, arbeid og dagligliv. Hjelpemiddelområdet har fortsatt god mål oppnåelse på de fleste områder. Det arbeides målrettet med utvikling på områder der det er potensial for forbedring og effektivisering.

Antall henvendelser og økt digital kommunikasjon («skriv til oss») har gitt driftsutfordringer. Til tross for dette har brukerne i stor grad fått svar på sin henvendelse ved første kontakt. Det jobbes med å løse driftsutfordringene, ved bl.a. økt bemanning.

Resultatene i 2016 gjør at har vi et godt utgangspunkt for det arbeidet som skal gjøres fremover. Det er imidlertid store forventninger til NAVs arbeid i 2017. Det forventes bl.a. tidligere og forsterket innsats for å inkludere utsatte grupper på arbeidsmarkedet (som forsterket innsats for ungdom og innvandrere), tettere kontakt med arbeidslivet, mer oppfølging i egen regi fremfor kjøp fra eksterne aktører, bidra til økt mobilitet av arbeidssøkere og konsekvent håndheving av aktivitetskrav.

For å kunne håndtere disse utfordringene arbeider vi langs flere akser:

- Utvikle og ta i bruk ny teknologi (eks. selvbetjeningsløsninger) for å gi brukerne bedre service og økt tilgjengelighet til NAV. Dette vil også frigjøre ressurser til økt oppfølging av brukere med større bistandsbehov
- Kompetanseheving av ansatte innen områdene arbeidsmarked, inkludering og brukerveiledning for å bedre kvaliteten, styrke brukeropplevelsen og for å øke overgangen til arbeid
- Lederutviklingsprogram (endringsledelse)
- Tett oppfølging av arbeidsmarkedstiltakene knyttet til nytt styringssystem
- Utvikling av NAV-kontor
- Utvikle partnerskapet og bidra til økt interkommunalt samarbeid

### 3.1.2 Styringsparametere

Styringsparameter/mål	2015	2016	Kommentarer
Andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid skal øke <sup>5</sup>	59 %	64 %	Positiv utvikling i resultatene. Blant de ledige er det personer som er godt kvalifisert, og som finner seg nytt arbeid.
Andel personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid skal øke <sup>6</sup>	42 %	42 %	Stabilt
Andel personer under 30 år med overgang til arbeid skal øke <sup>7</sup>	55 %	60 %	Positiv utvikling i resultatene. <sup>8</sup> Ungdom er prioritert ved oppfølging og bruk av tiltak.
Det gis rom for at faktisk tiltaksnivå kan ligge innenfor et intervall på +/- 5 prosent, jf. brev fra departementet av 10. november 2015 <sup>9</sup>	Post 76: -1,4 %	Post 76: 0,2 %	Tett oppfølging av tiltaks-gjennomføringen. Resultat innenfor kravet <sup>10</sup>
	Post 77: 2,8 %	Post 77: 3,3 %	
Tiden fra oppfølgingsvedtak og fram til tiltaksstart for personer med nedsatt arbeidsevne skal reduseres	Median: 200 dager	Median: 208 dager	Tallene gjelder tilfeller av første oppstart i tiltak i løpet av hhv. 2015 og 2016. Er stabilt, endringen skyldes tilfeldige svingninger.
	Gj.snitt: 393 dager	Gj.snitt: 390 dager	
Andel personer med nedsatt arbeidsevne som har fått oppfølging siste 6 måneder skal minst ligge på samme nivå som 2015 (årgjennomsnitt)	83 %	84 %	Positiv utvikling i resultatene. Bedre rutiner og kompetanse i oppfølgingsarbeidet
Antall stillinger meldt til Arbeids- og velferdsetaten med tilvisning skal øke	Antall: 22 364	Antall: 31 726	Antall viser totalen gjennom året. Fortsatt sterk økning i antallet direkte meldte stillinger.
Antall virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand fra Arbeids- og velferdsetaten skal øke	Antall: 17 963	Antall: 18 922	Antall viser gjennomsnitt per måned.
Andelen mottakere av helserelaterte ytelser skal reduseres (sykepenge, AAP, uføre)	SP: 4,1 %	SP: 4,1 %	Stabilt
	AAP: 4,5 %	AAP: 4,4 %	
	UF: 9,4 %	UF: 9,5 %	
Antall sykmeldte som passerer 39 ukers varighet skal reduseres	57 179	59 355	Antallet har økt med 4 prosent sammenlignet med 2015
Andel gradert sykmeldt på 39 ukers tidspunkt skal øke	41 %	44 %	Positiv utvikling. Kan tyde på effekt av tidligere inngripen i oppfølgingen
Gjennomsnittlig varighet på AAP skal reduseres	Median: 27 mnd	Median: 27 mnd	Stabilt. Er beregnet ut fra tilgangspopulasjonen i hhv. 2012 og 2013
Andel mottakere av uførepensjon med lønnsinntekt skal øke	18,3 %	18,0 %	Perioden januar – september
Andel arbeidsgivere som har opplevd å få nødvendig bistand fra etaten	70 %	68 %	Brukerundersøkelsen blant arbeidsgivere 2016 <sup>11</sup>

<sup>5</sup> Gjelder perioden januar til oktober

<sup>6</sup> Gjelder perioden januar til oktober

<sup>7</sup> Gjelder perioden januar til oktober

<sup>8</sup> Viser det totale resultat for unge arbeidssøkere og unge med nedsatt arbeidsevne.

<sup>9</sup> Innenfor tildelt budsjetttramme på kap. 634, post 76 legges det opp til om lag 64 500 tiltaksplasser i gjennomsnitt på årsbasis. Innenfor det samlede tiltaksnivået bes Arbeids- og velferdsetaten rapportere om gjennomføringen opp mot det som er beregnet for de respektive innsatsgruppene,

herunder at om lag 16 000 tiltaksplasser innrettes mot ledige. Innenfor tildelt budsjetttramme på kap. 634, post 77 legges det opp til om lag 9 400 tiltaksplasser i gjennomsnitt på årsbasis.

<sup>10</sup> Tallene for 2015 og 2016 er ikke sammenlignbare da det i 2016 er åpnet for å planlegge innenfor et gitt slingsringsmonn, samt at slingsringsmonnet er større.

<sup>11</sup> Spørsmålet i undersøkelsen er om «NAV bidro til løsninger som dekket virksomhetens behov».

### 3.1.3 Situasjonen på arbeidsmarkedet

Norsk økonomi bremses fortsatt av oljenedturen og svak vekst i internasjonal økonomi. Det var fallet i petroleumsinvesteringene som bidro mest til konjunkturedgangen. Samtidig har lav reallønnsvekst ført til svak utvikling i husholdningenes konsum. Årsveksten i BNP utgjorde totalt 0,8 prosent i 2016 som er betydelig lavere enn trendveksten på 2 prosent<sup>12</sup>. Svak utlandsetterspørsel har også ført til at tradisjonell vareeksport har falt i fire kvartaler på rad, noe som også bidro til nedgang i industriproduksjonen i landet som helhet. Parallelt har svak kronekurs, lav rente og en ekspansiv finanspolitikk gitt viktige vekstbidrag til økonomien, særlig innenfor bygg/anlegg og tjenestesektoren.

Nedgangen innenfor oljerelatert virksomhet og industri samt de positive vekstfaktorene innenfor øvrige deler av økonomien gjør at arbeidsmarkedet fortsatt har utviklet seg mye mer ulikt mellom regioner og næringer/yrker enn vi tidligere har opplevd under lavkonjunkturperioder. Den oljerelaterte industrien er i stor grad lokalisert i den sørvestlige delen av landet og vi fikk derfor sterkest ledighetsvekst i disse fylkene. Gjennom 2016 økte bruttoledigheten mest i Hordaland, Møre og Romsdal og Rogaland, med henholdsvis 18, 14 og 12 prosent. I hele elleve fylker gikk imidlertid bruttoledigheten ned gjennom året, og mest falt den i Finnmark og Hedmark.

Til tross for svak vekst i norsk økonomi i 2016, var arbeidsledigheten i landet som helhet meget stabil. Summen av helt ledige og arbeidssøkere på tiltak var på ca. 101 000 personer gjennom hele året, justert for normale sesongvariasjoner. På grunn av økt tiltaksnivå gikk imidlertid antallet helt ledige noe ned gjennom året. I snitt var det 83 800 helt ledige i 2016; selv om vi registrerte en nedgang i løpet av året, var dette 4 prosent mer enn gjennomsnittet i 2015.

Den svake veksten i norsk økonomi førte til en reduksjon i sysselsettingen i løpet 2016. I følge Arbeidskraftundersøkelsen (AKU) var 2 635 000 personer sysselsatt ved utgangen av året. Dette er 12 000 færre enn året før. Dermed har andelen av befolkningen mellom 15 og 74 år som er sysselsatt, falt med 0,9 prosentpoeng til 66,7 prosent. Andelen som er sysselsatt ble redusert i de fleste aldersgrupper, men i gruppene 25-29 år og 55-64 år har den økt som følge av høyere sysselsetting blant kvinner i disse aldersgruppene. Sysselsettingsnedgangen var sterkest blant unge under 25 år og blant de eldste over 65 år.

Etter at pensjonsreformen ble iverksatt i 2010 hadde vi en markant økning i sysselsettingen blant seniorene,

og veksten er særlig sterk for aldersgruppen 62–66 år. Sysselsettingssituasjonen blant eldre har imidlertid blitt klart forverret etter at nedgangskonjunktoren som startet i 2014, ga en klar reduksjon i andelen sysselsatte i de fleste års-grupper over 60 år. Også den registrerte arbeidsledigheten blant eldre har økt klart sterkere blant personer over 60, sammenliknet med alle yngre aldersgrupper.

#### Flyktningsituasjonen

I 2016 var antallet flyktninger som kom til Norge lavt sammenliknet med tidligere år. Ifølge tall fra UDI kom det totalt 3 500 asylsøknader i løpet av 2016 mot 31 200 i 2015. Innvilgelsesandelen av samtlige søknader som ble behandlet i 2016, var på 54 prosent. De fleste nye søknadene kom fortsatt fra Eritrea, Syria og Afghanistan. Hvordan den store flyktningsstrømmingen i 2015 vil påvirke arbeidsmarkedet og den registrerte ledigheten er avhengig av flyktingenes kompetanse og den generelle situasjonen på arbeidsmarkedet. En del av flyktingene som står nærmest arbeidsmarkedet kommer til å ta del i det såkalte hurtigsporet, men det er fortsatt usikkert hvor mange dette gjelder. Vi må forvente at flere av flyktingene som kom i 2015 vil begynne å orientere seg mot arbeid i tiden fremover.

Det siste året har bruttoledigheten økt mest for personer som er født i Syria (104 %), Eritrea (21 %) og India (18 %). Dette tyder på at noen av flyktingene som har kommet de siste årene har begynt å søke arbeid. Foreløpig er det likevel relativt få som er registrert som arbeidssøkere fra de landene hvor vi har mottatt flest asylsøkere de siste årene.

SSBs tall viser at 58 prosent av dem som gikk ut av introduksjonsprogrammet for nyankomne innvandrere, var i arbeid eller utdanning i 2015, ett år etter endt program. Det er store forskjeller mellom menn og kvinner; 66 prosent av mennene og 49 prosent av kvinnene var i arbeid og/eller utdanning ett år etter avsluttet program, mens 12 prosent av mennene og 10 prosent av kvinnene var registrert ledige eller på tiltak. Det var de med bakgrunn fra Etiopia og Eritrea som hadde størst andel i arbeid eller utdanning året etter endt introduksjonsprogram, med henholdsvis 71 og 68 prosent. Den laveste andelen hadde personer fra Somalia og Irak hvor litt under halvparten var i arbeid eller utdanning med henholdsvis 46 og 48 prosent.

#### Redusert arbeidsinnvandring

Ifølge tall fra SSB gikk nettoinnvandringen på grunn av arbeid ned i 3. kvartal i 2016. Dette henger sammen med en svak krone og relativt høy arbeidsledighet som har gjort det norske arbeidsmarkedet mindre attraktivt for utenlandske arbeidstakere. Det siste året har også

<sup>12</sup> Trendveksten beregnes av SSB og gir indikasjon «normal-veksten» i økonomien, gitt utviklingen produktivitet, tilgangen på kapital og arbeidskraft.



bruttoledigheten falt med 10 prosent blant polakker, 8 prosent for svensker og 3 prosent for litauere som er de største gruppene blant arbeidsinnvandrere. Dette skyldes økt tilbakevending til disse landene, men også at bygge- og anleggsbransjen går godt. Dette er en bransje hvor vi har mange arbeidsinnvandrere, særlig fra Polen og Litauen.

### Økt antall unge med nedsatt arbeidsevne

Ved utgangen av desember 2016 var 200 200 personer registrert med nedsatt arbeidsevne. Dette er en nedgang på 1,2 prosent sammenlignet med desember 2015. Dermed var 6,0 prosent av befolkningen i alderen 18-66 år registrert med nedsatt arbeidsevne. For de unge går utviklingen fortsatt i motsatt retning. 42 500 personer under 30 år var registrert med nedsatt arbeidsevne ved utgangen av desember 2016. Dette utgjorde 5 prosent av befolkningen i alderen 18-29 år. Mer enn to tredjedeler av de unge som mottok arbeidsavklaringspenger hadde en diagnose innen psykiske lidelser.

### Liten økning i andelen uføre i 2016

Per utgangen av 2016 var det registrert 318 244 mottakere av uføretrygd. Antall mottakere av uføretrygd som andel av befolkningen (18-67 år) var på 9,5 prosent ved utgangen av 3. kvartal 2016.

### Stabilt sykefravær

Sesong- og influensajusterte tall viser at det totale sesongjusterte sykefraværet var på 6,3 prosent per tredje kvartal 2016. Det var en økning i det egenmeldte sykefraværet på 2,7 prosent, mens det lege-meldte gikk ned med 0,2 prosent. Samlet var det en økning på 0,3 prosent. Det sesong- og influensajusterte sykefraværet har vært relativt stabilt de siste fem årene. Fra 2015 og frem til tredje kvartal 2016 har det totale sykefraværet gått ned fra 6,5 prosent til 6,3 prosent. Målet om 20 prosent reduksjon fra 2001 er videreført i ny IA-avtale. Siden 2001 har sykefraværet gått ned med 13,6 prosent, og målet i IA-avtalen er dermed fortsatt ikke nådd.

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

NAVs kontakt med og bistand til arbeidsgivere har hatt en svært positiv utvikling de senere år. Flere arbeidsgivere får bistand fra NAV og etaten har nå bedre oversikt over situasjonen og behovene i arbeidsmarkedet enn tidligere. Dette gjør etaten bedre i stand til å tilpasse tjenestene i forhold til behov. Resultatene knyttet til arbeidsgiverundersøkelsen i 2016 viste økt

tilfredshet med NAVs innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger.

For å øke overgangen til arbeid, styrke samarbeidet med arbeidsgiverne og bedre markedskompetansen arbeider NAV langs flere akser:

Relasjonsbygging både ved direkte kontakt på bedriftene, ved møter/jobbmesser/bransjetreff og på sosiale medier er en sentral del av markedsarbeidet. Ved bruk av sosiale medier benytter NAV blant annet LinkedIn overfor arbeidsgivere. Flere fylker benytter denne kanalen til å profilere seg med tjenester rettet mot arbeidsgivere, hvor rekrutteringsbistand er en av disse tjenestene. Erfaringene hittil er gode.

NAV arbeider med flere metoder for å øke formidlings- og rekrutteringsbistanden mot virksomheter. I 2016, og spesielt siste tertial, ble det inngått mange intensjonsavtaler med nye arbeidsgivere om formidling av arbeidskraft. Rekrutteringsavtaler med bedrifter og bransjeorganisasjoner vil kunne bidra til at flere arbeidssøkere som i utgangspunktet har lavere utdanning eller er ufaglært kommer i/eller tilbake i arbeidslivet.

Det ble også gjennomført bransjetreff, matchemøter og arrangert jobbmesser i hele landet gjennom året. Bistand som er tilpasset arbeidsgivers behov gis f.eks. ved mindre bransjerettede jobbmesser/treff som er skreddersydd i forhold til behovene og hvor NAV finner aktuelle brukere med den rette kompetansen.

Den økte kontakten og bistanden har vært tillits-skapende, og har bl.a. bidratt til en økning i antall direkte-meldte stillinger til NAV. I 2016 ble det i snitt registrert 7 095 direkte-meldte stillinger pr. måned, som var en kraftig økning i forhold til foregående år. For ytterligere å øke tilgangen på ledige stillinger har NAV inngått avtaler med store aktører i markedet om automatisk overføring av ledige stillinger til NAV<sup>13</sup>. Økt stillingstilfang vil bidra til å gi etaten en bedre oversikt over etterspørselen etter arbeidskraft. NAV opplever at arbeidsgivere er positive til denne løsningen.

Det legges vekt på å møte arbeidsgivere på en helhetlig og koordinert måte, gjennom blant annet et sterkere samarbeid mellom enheter i NAV, samt øke samarbeidet med bemanningsbyråene.

For å øke arbeidsmarkedskompetansen benyttes blant annet markedsveilederen (metoder i markedsarbeidet som oppdateres jevnlig) og arbeidsmarkedskartet. Lokalt legges det ut informasjon om bransjer, samarbeidsavtaler, lokale jobbmesser, workshops og fagfora som veilederne kan delta på.

<sup>13</sup> Stillinger sendes via internett til nav.no (XML-stilling)

Alle bedrifter som varsler til NAV om permitteringer og/eller nedbemanning får tilbud om bistand fra NAV. Disse oppgavene håndteres primært av det NAV-kontoret der bedriften er lokalisert. Mange fylker har hatt høy aktivitet på området i 2016. Når NAV-kontoret får melding om nedbemanning eller permitteringer får bedriften tilbud om et informasjonsmøte. NAV informerer om plikter og rettigheter samt gir rådgivning og bistand til bedriftens ansatte i prosessen. NAV orienterer også om arbeidsmuligheter både lokalt, regionalt, nasjonalt og i utlandet. Ved større nedbemanninger har man i aktuelle tilfeller etablert midlertidig NAV-kontor ved bedriften for å kunne gi best mulig bistand til de berørte.

### 3.1.5 Arbeidsrettet bistand med god kvalitet til rett tid

#### Overgang til arbeid

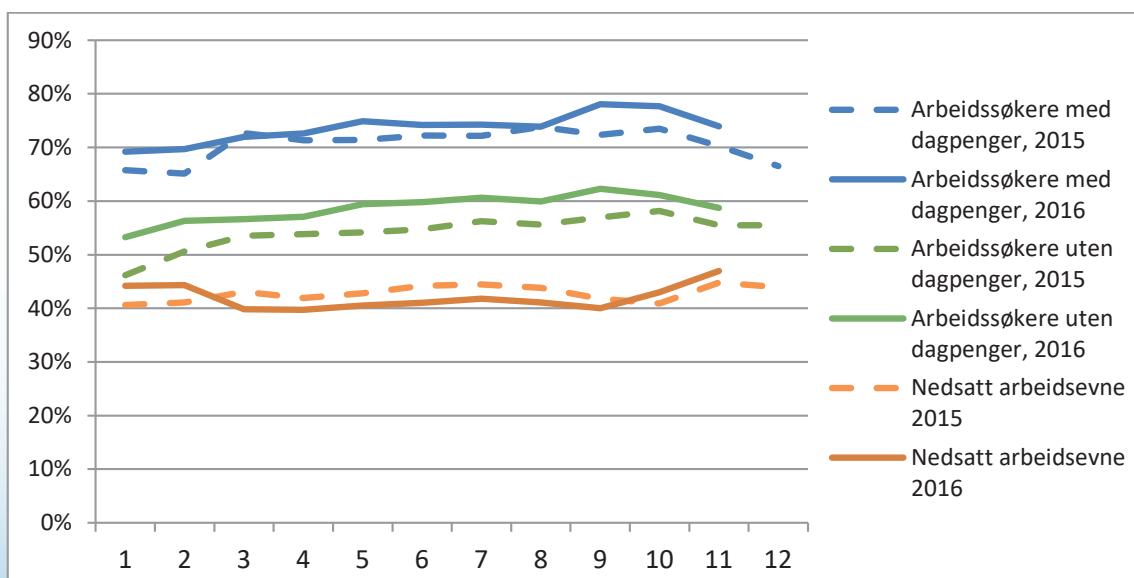
Andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid økte fra 2015 til 2016. Andelen var gjennomsnittlig 64 prosent i perioden januar – oktober 2016, 5 prosentpoeng høyere enn i tilsvarende periode året før. Økningen

gjelder både dagpengemottakere og arbeidssøkere uten dagpenger. Det har vært økning i samtlige fylker sammenlignet med 2015. For personer med nedsatt arbeidsevne var andelen med overgang til arbeid 41,6 prosent i perioden januar – oktober 2016, mot 42,4 prosent i tilsvarende periode året før.

Økt overgang til arbeid for ordinære arbeidssøkere skyldes trolig endrede kjennetegn ved arbeidssøkerne som følge av siste nedgangskonjunktur. Flere med høyere utdanning og lang arbeidserfaring har blitt ledige, og disse gruppene har lettere for å komme tilbake i jobb enn det andre arbeidssøkere har. At det har vært økning i samtlige fylker kan også tyde på at mobiliteten fungerer.

Blant personer med nedsatt arbeidsevne ser vi ikke denne effekten, ettersom kjennetegn ved denne brukergruppen er lite konjunkturpåvirket. I 2016 har overgangen til uføre vært noe høyere enn overgangen til arbeid (gjelder spesielt AAP-mottakere). Dette kan være brukerne som hovedsakelig ble konvertert til AAP og som var de vanskeligste AAP-sakene mht. overgang til arbeid.

Figur 1. Andel med overgang til arbeid blant arbeidssøkere med dagpenger, arbeidssøkere uten dagpenger og blant personer med nedsatt arbeidsevne. Jan.2015 – okt.2016

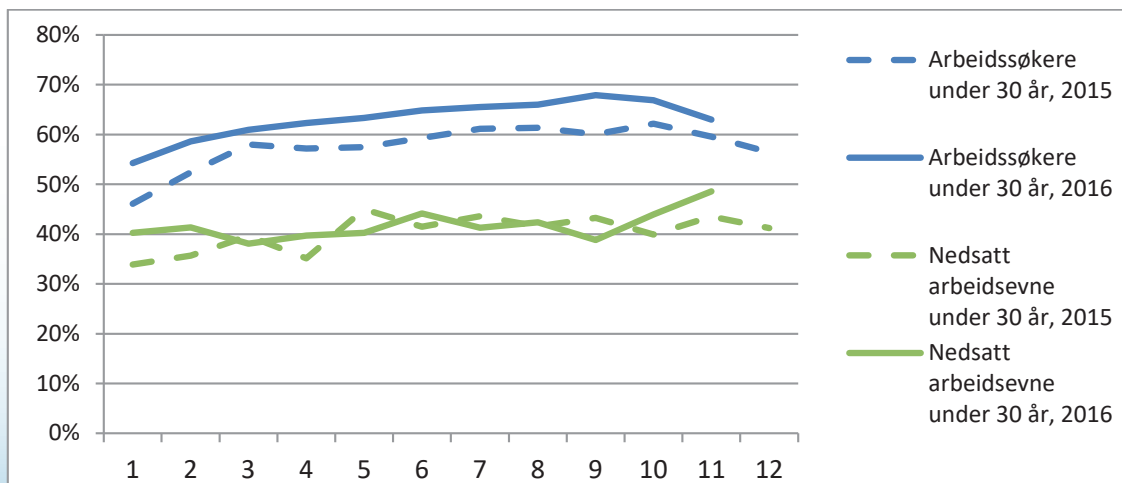


### Overgang til arbeid for unge

Også blant unge arbeidssøkere er det en høyere overgang til arbeid i 2016 enn i 2015. Andelen var gjennomsnittlig 63 prosent i månedene januar – oktober 2016, en økning fra 57 prosent i den samme perioden i 2015. For unge med nedsatt arbeidsevne er endringen liten. For disse økte andelen med over-

gang til jobb fra 39,4 prosent i 2015 (jan.-okt.) til 41 prosent i den samme måleperioden i 2016. For unge under 30 år samlet, har andelen med overgang til arbeid økt fra 55 til 60 prosent.

Figur 2. Overgang til arbeid. Arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne under 30 år



### Overgang til arbeid etter tiltak

Overgangen til arbeid etter tiltak ligger lavere enn den samlede overgangen til arbeid, og dette gjelder både arbeidssøkere og brukere med nedsatt arbeidsevne. Dette skyldes at de som får tilbud om arbeidsrettede tiltak er brukere med et stort bistandsbehov. Overgang til arbeid etter tiltak vil også variere med type tiltak, ettersom målgruppene og formålene er forskjellig med de ulike typene tiltak.

Høyst overgang til jobb finner vi for blant de som har hatt midlertidig lønnstilskudd. Her er andelen 77 prosent for arbeidssøkere, hvorav 64,4 prosent går over i arbeid uten ytelse fra NAV, mens 12,5 prosent kombinerer arbeid og ytelse. For personer med nedsatt arbeidsevne som har mottatt lønnstilskudd, er overgangen til jobb 78 prosent, hvorav 29,5 prosent går til arbeid uten ytelse og 48,5 prosent går til arbeid kombinert med ytelse.

### Bruk av ordinært arbeidsliv som tiltaksarena

Det er gitt tydelige styringssignaler om å øke bruken

av ordinært arbeidsliv som tiltaksarena, og dette har vært tema på ulike fagsamlinger og i nettverk. I 2016 ble det også videreført et betydelig omfang av forsøk innrettet mot ordinært arbeidsliv.

Endringer i lønnstilskuddsordningene, samt innføring av arbeidstreningstiltaket fra 1. januar 2016 har medført at NAV har en tydeligere dialog og samarbeid med arbeidsgivere. Erfaringer viser at det i den nye ordningen er lavere terskel for NAV og arbeidsgiver å opprette dialog rundt behov for tilrettelegging på arbeidsplassen. Videre bidrar avtalen til å kartlegge arbeidsgivers behov for oppfølging som igjen kan sikre at NAV kan bistå med inkluderingskompetanse. Det er samlet sett, økning både i bruk av tiltak med lønnstilskudd og i tiltaket arbeidstrening.

### Utvikling av kvalitet og kunnskapsbaserte tjenester

I 2016 ble det gjennomført en rekke aktiviteter for å styrke oppfølgingsarbeidet og bedre kvaliteten, som opplæring, fagdager, fagnettverk og ulike saksverksteder. NAV innførte i 2016 et nytt opplegg for kvalitets-

målinger innenfor arbeidsrettet brukeroppfølging, med kvalitetsmålinger 2 ganger pr. år. Resultatet fra målingene viser at vi fortsatt har utfordringer med å sikre god nok kvalitet i oppfølgingsarbeidet. Med utgangspunkt i resultatene fra målingen gjennomføres det erfaringsdeling på tvers av alle fylker og andre læringsaktiviteter for å bidra til å heve kvaliteten i oppfølgingstjenestene.

Arbeidsrettet oppfølging og bruk av arbeidsrettede tiltak

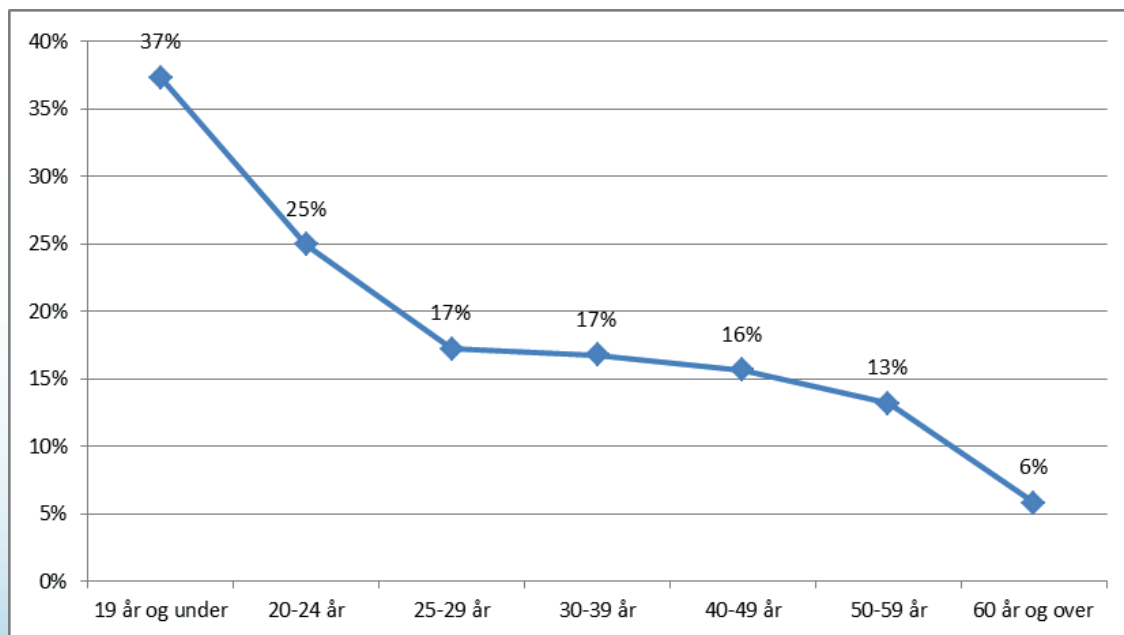
Oppfølging av brukere ligger stabilt på et gjennomgående høyt nivå både for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. De fleste brukere med oppfølging får individuell oppfølging. I noen grad gis også gruppeinformasjon/veiledning. Unge, innvandrere fra land utenfor EØS-området, langtidsledige og personer med nedsatt arbeidsevne er prioritert for oppfølging og arbeidsrettede tiltak. For å få flere i arbeid eller utdanning er det ofte nødvendig med et tett samarbeid mellom NAV og andre aktører som eks. arbeidsgivere, tiltaksarrangører, andre offentlige instanser spesielt innen helse- og utdanningssektoren.

**Unge arbeidssøkere**

Blant arbeidssøkere under 30 år var andelen med oppfølging i løpet av de tre siste måneder 91 prosent ved utgangen av 2016, mens den var 86 prosent for øvrige aldersgrupper. Oppfølgingen skjer hovedsakelig i form av individuell oppfølging og tiltaksdeltakelse. De fleste kontor har organisert arbeidet i egne ungdomsteam, eller alternativt egne veiledere som jobber med målgruppen. Vi ser at fylkene kaller inn disse ungdommene raskere enn øvrige brukergrupper, og er mer fleksible. Ved noen kontor er det etablert "drop in" samtaler, slik at ungdom skal slippe å vente på innkalling. For å få flere unge, spesielt de yngste, til å fullføre videregående utdanning er det et godt samarbeid med fylkeskommunen.

Tiltaksintensiteten for arbeidssøkere under 30 år var gjennomsnittlig 22 prosent i 2016, mens den var 15 prosent i øvrige aldersgrupper <sup>14</sup>.

Figur 3. Tiltaksintensitet blant arbeidssøkere i ulike aldersgrupper



<sup>14</sup> Tiltaksintensitet er definert som tiltaksdeltakere dividert med summen av helt ledige og tiltaksdeltakere. Regner vi andelen tiltaksdeltakere i hele gruppen arbeidssøkere (dvs. inkludert delvis ledige og andre

arbeidssøkere), er andelen tiltaksdeltakere 18 prosent i aldersgruppen under 30 år, mot 11 prosent i øvrige aldersgrupper.

### Arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn

Andelen med oppfølging i løpet av de siste tre måneder, var 86 prosent blant arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn fra land utenfor EØS. Dette er tilsvarende som for gjennomsnittet blant arbeidssøkere.

Denne gruppen er prioritert ved bruk av arbeidsmarkedstiltak. Blant arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn fra land utenfor EØS<sup>15</sup>, var tiltaksintensiteten gjennomsnittlig 24 prosent i 2016 mot 19 prosent året før. Til sammenligning var tiltaksintensiteten 16 prosent blant arbeidssøkere uten innvandringsbakgrunn i 2016, og 11 prosent blant arbeidssøkere innvandret fra EØS-land, USA, Canada, Australia og New Zealand.

Arbeids- og velferdsetaten har styrket sine samarbeidsrelasjoner med arbeidsgivere i løpet av 2016, noe som også kommer arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn til gode. Økt bruk av midlertidig lønnstilskudd, også for innvandrergrupper, er et uttrykk for dette. Det nye to-årige opplæringstilbudet tas i bruk av enkelte fylker ved å tilby opplæring og trening i grunnleggende ferdigheter for innvandrerbrukere med lite skolegang. Flere fylker har også tatt i bruk mer norskopplæring i tiltaket Arbeidsmarkedsopplæring (AMO), for å imøtekomme et behov hos et betydelig antall arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn uten rett til kommunal norskopplæring etter introduksjonsloven.

Mange innvandrere har behov for særskilt tilrettede tiltak, noe de fleste fylker tilbyr. I de større byene finnes et variert tilbud, fra lav-terskeltilbud til opplæring mot fagbrev i samarbeid med voksenopplæringen.

Flere fylker rapporterer at NAV-kontorene er blitt mer aktive i introduksjonsprogrammet, ut fra en vurdering om at dersom etaten ikke går tidlig inn i programmet og bidrar til økt arbeidsretting og bedre differensiering, vil NAV i neste omgang få krevende utfordringer med nye arbeidssøkere som ikke er tilstrekkelig forberedt på arbeidsmarkedets krav og muligheter.

### Langtidsledige

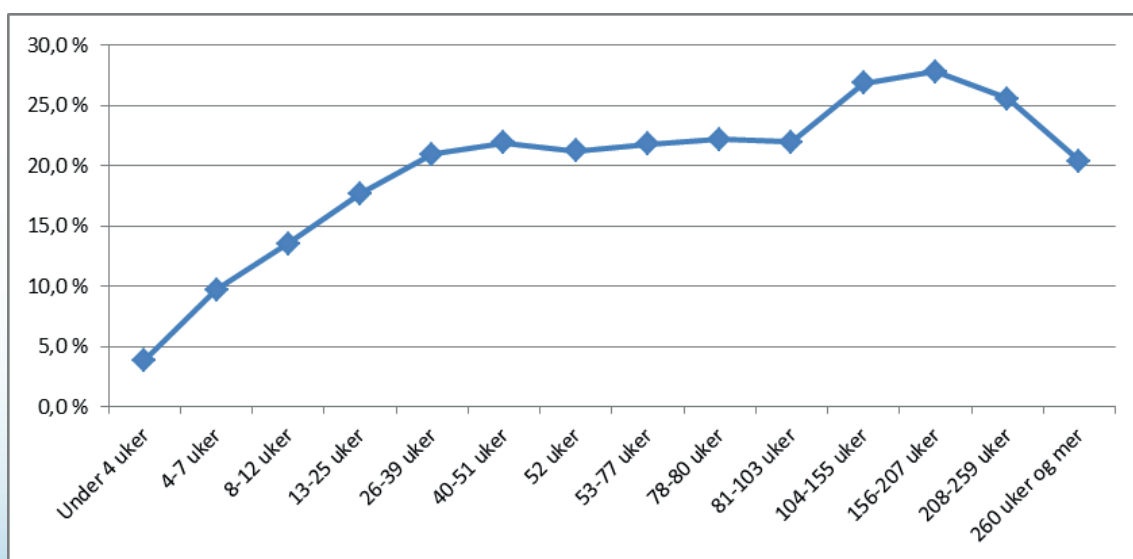
Også langtidsledige er prioritert for oppfølging og tiltak. Andelen med individuell oppfølging i løpet av de siste tre måneder ligger på rundt 68 prosent for alle med mer enn tre måneders arbeidssøkervarighet, mens andelen er 43 prosent for de med kortere varighet enn 3 måneder.

Tiltaksintensiteten blant arbeidssøkere øker med økende arbeidssøkervarighet, flater ut ved rundt 40 ukers varighet, og øker deretter igjen ved rundt 2 års arbeidssøkervarighet.

### Personer med nedsatt arbeidsevne

Blant personer med nedsatt arbeidsevne var andelen med oppfølging siste seks måneder gjennomsnittlig 84 prosent i 2016, ett prosentpoeng høyere enn i 2015.

Figur 4. Tiltaksintensitet blant arbeidssøkere med ulik arbeidssøkervarighet



<sup>15</sup> Ekskl. USA, Canada, Australia og New Zealand

Oppfølgingen skjer hovedsakelig i form av individuell oppfølging (*fysiske møter, telefon og via DittNAV*) og ved deltagelse på ulike arbeidsmarkedstiltak. Blant dem som var registrert med nedsatt arbeidsevne ved utgangen av 2016, fikk 74 prosent individuell oppfølging fra NAV i løpet av det siste halve året, mens 43 prosent deltok i tiltak.

Unge under 30 år er prioritert, med en samlet oppfølgingsandel på 92 prosent. 80 prosent fikk individuell oppfølging og 56 prosent deltok i tiltak. I tillegg til den individuelle oppfølgingen avholdes det også samarbeids-møter med eks. behandler og arbeidsgiver ved behov.

Det er økt bruk av aktivitetsplan som et sentralt verktøy i brukeroppfølgingen. For å sikre kvalitet og tydelige krav til bruker er oppfølgingsaktivitetene i stadig større grad planlagte aktiviteter med tydelige stoppunkt underveis i oppfølgingen. Det er i tillegg økt bruk av digital dialog med flere av disse brukerne<sup>16</sup>. Dette er i tråd med det pågående arbeidet med forenklet oppfølging, hvor vi ser for oss en mer dynamisk bruk av aktivitetsplanen der det legges til rette for en mer kontinuerlig oppfølging gjennom dialog og tydelige stoppunkt.

#### Personer med arbeidsavklaringspenger (AAP):

Om lag tre firedeler av NAVs brukere med nedsatt arbeidsevne mottar arbeidsavklaringspenger. Blant disse ligger andelen med oppfølging siste seks måneder noe høyere enn blant øvrige med nedsatt arbeidsevne. Andelen var 87 prosent ved utgangen av 2016. 82 prosent fikk individuell oppfølging mens 38 prosent deltok i tiltak.

Mottakere under 30 år er prioritert, med en oppfølgingsandel på 93 prosent ved utgangen av 2016. 86 prosent av disse fikk individuell oppfølging fra NAV mens 53 prosent deltok i tiltak.

#### Tid fra oppfølgingsvedtak til tiltakstart for personer med behov for spesielt tilpasset innsats:

Median antall dager fra registrert oppstart i et arbeidsmarkedstiltak for personer med behov for spesielt tilpasset innsats, sett opp mot når oppfølgingsvedtaket ble fattet, var gjennomsnittlig 208 dager i 2016, dvs. i underkant av 7 måneder. Median varighet økte med 8 dager sammenlignet med 2015. Samtidig ble gjennomsnittlig varighet noe redusert, fra 393 dager i 2015 til 390 dager i 2016. Når gjennomsnittet er betydelig høyere enn medianen, har det sammenheng med at svært korte varigheter er vanligere enn svært lange varigheter, samtidig som tilfeller med svært lang varighet har stor innvirkning på gjennomsnittet.

#### Årsaker til sen oppstart i tiltak for personer med spesielt tilpasset innsatsbehov:

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

#### **Etatens bruk og håndheving av aktivitetskravene**

For personer som mottar dagpenger har NAV muligheter til å reagere med tidsbegrensede sanksjoner dersom arbeidssøkere ikke følger opp aktiviteter eller nekter å ta arbeid. Dette inkluderer å fatte vedtak om forlenget ventetid eller tidsbegrenset bortfall i 4, 8 eller 12 uker. Dagpengemottakere kan få slike vedtak dersom de nekter å ta imot eller søke ulike typer arbeid, nekter å ta arbeid andre steder i landet, nekter å delta i arbeidsrettede tiltak eller at de ikke møter opp på NAV-kontor ved innkalling. Det gis også slike vedtak dersom personene selv har sagt opp eller sluttet i arbeid.

De fleste vedtak gis i forbindelse med at arbeidssøkere nekter å møte opp til oppfølgingssamtale eller nekter å delta på arbeidsrettede tiltak. Antall vedtak har vært relativt stabile de siste 3 årene. Det har imidlertid vært en forholdsvis sterk økning av dagpengemottakere i denne perioden, noe som innebærer at andelen av mottakere som har fått slike vedtak er lavere de siste årene.

Det er også mulig å stanse dagpenger, men det foreligger ingen statistikk over stansvedtak som er begrunnet med manglende oppfølging av aktivitetskrav.

Det foreligger også muligheter til å fatte tidsbegrensede vedtak for personer som mottar arbeidsavklaringspenger, men dette er i liten grad benyttet. Det er imidlertid større oppmerksomhet på vektlegging av aktivitetskravene også for denne brukergruppen, gjennom planlagte oppfølgingsaktiviteter med stoppunkt. Utfordring for denne gruppen er fortsatt at det kan være vanskelig å kombinere medisinsk behandling med arbeidsrettet aktivitet. Her er det viktig at man har tett og god dialog med behandler, slik at man i større grad tilstreber parallelle aktiviteter der det kan være aktuelt.

<sup>16</sup> F.eks. er det flere brukere som godkjenner aktivitetsplanen elektronisk

I 2015 innskjerpet NAV håndhevingen av aktivitetskravet for sykmeldte. Erfaringer med praktiseringen, bl.a. gjennom forsøksprosjektet Tettere oppfølging av sykmeldte – Hedmarksmodellen gjorde at vi fra 5. oktober foretok justeringer. Fra dette tidspunktet ble automatisk stans av sykepenger ved 8 ukers sykmelding fjernet, samt at melding om midlertidig stans ble erstattet med forhåndsvarsel om stans av sykepenger.

## 3.2 Økt inkludering

### 3.2.1 Overordnet vurdering av mål-opnåelse/status

Andelen brukere på helserelaterte ytelser er stabilt. Det er imidlertid en høy andel som får oppfølging fra NAV, og flere får oppfølging på et tidligere tidspunkt (eks. sykmeldte). Det er også flere sykmeldte som opprettholder tilknytningen til arbeidslivet ved bruk av gradert sykmelding. Det ble i løpet av 2016 undertegnet ca. 500 nye samarbeidsavtaler med virksomheter som tidligere ikke har vært IA-virksomheter.

For å bidra til mer helhetlige tjenester og å øke inkluderingen er samarbeidet mellom enheter i NAV styrket. Det er også økt kontakt/relasjonsbygging med arbeidsgivere. I 2016 er det videreført et betydelig omfang av forsøk innrettet mot ordinært arbeidsliv.

### 3.2.2 God bruk av tiltak og virkemidler for økt inkludering

#### Andelen mottakere av helserelaterte ytelser

Andelen av befolkningen (18-66 år) som mottar sykepenger er stabil. Andelen som mottar Arbeidsavklaringspenger (AAP) er noe redusert, mens det har vært en liten økning i andelen uføretrygdmottakere. Alt i alt ligger omfanget av mottakere av helserelaterte ytelser stabilt <sup>17</sup>.

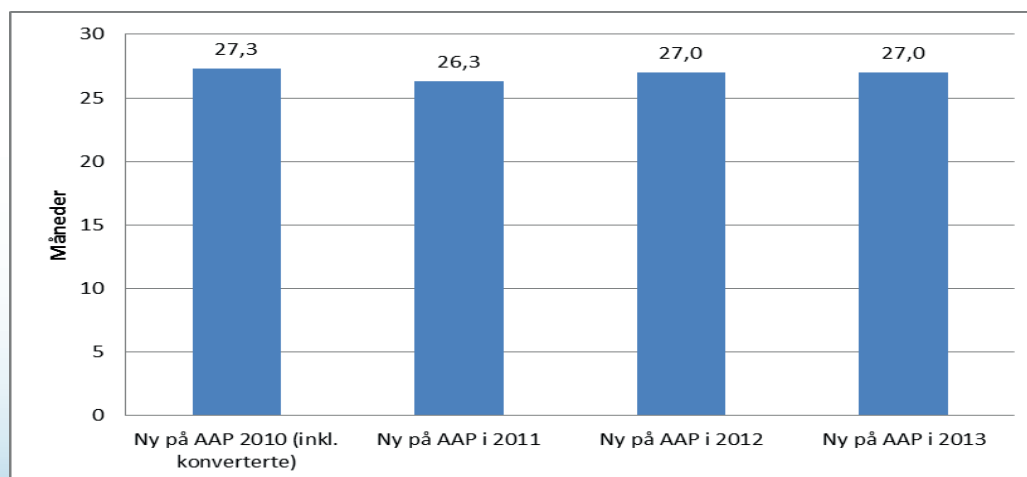
#### Andelen mottakere av uførepensjon med lønnsinntekt

Det er en målsetting at andelen mottakere av uføretrygd med lønnsinntekt skal øke. Andelen uføre som er registrert i et arbeidsforhold var gjennomsnittlig 18 prosent i perioden januar – september 2016. Dette er 0,3 prosentpoeng lavere enn i samme periode året før. Forskjellen kan skyldes tilfeldige svingninger og er ikke nødvendigvis uttrykk for en trend. Det er også et moment at tallene er beregnet ut fra personer som er mottakere av uføretrygd. Personer som har vedtak om uføretrygd, men som overstiger inntektsgrensen, er ikke lenger mottakere og inngår derfor ikke i tallene.

#### Gjennomsnittlig varighet på arbeidsavklaringspenger

Vi måler varigheten i tilgangspopulasjoner av nye mottakere av arbeidsavklaringspenger, ettersom varighet målt i beholdnings- og avgangspopulasjoner er vanskelig å fortolke. Median varighet på arbeidsavklaringspenger var 27 måneder både for de som var nye på ordningen i 2012 og for de som kom inn i 2013. Dette er noe høyere enn for de som var nye i 2011, men lavere enn for de som kom inn på ordningen i 2010.

Figur 5. Median varighet (måneder) på AAP. Nye mottakere i årene 2010-2013



<sup>17</sup> Den samlede andelen mottakere av sykepenger, AAP og uføretrygd kontrollert for overlapp og for samme måleperiode, tilrettelegges kun én gang i året. Samlet andel er presentert i virksomhetsrapporten for 2.tertial 2016.

**Antall sykmeldte som passerer 39 ukers sykmelding**

I løpet av 2016 passerte nærmere 60 000 personer 39 ukers sykmelding, en økning på 4 prosent fra 2015. Dette betyr at etatens målsetting om å redusere antallet sykmeldte som passerer 39 ukers varighet, ikke er nådd. Det er likevel positivt å se at en høyere andel er gradert sykmeldt ved dette tidspunktet (se neste punkt).

**Andel med gradert sykmelding ved 39 uker**

Gruppen med gradert sykmelding ved 39 uker utgjorde 44 prosent, en økning på 3 prosentpoeng sammenlignet med 2015. Etatens målsetting om å øke andel gradert sykmeldte ved 39 ukers tidspunkt er nådd, noe som viser at det er større grad av aktivitet i sykefraværsperioden. Økt gradering kan også være effekt av tidligere inngripen i sykefraværsoppfølgingen.

**Oppfølging av sykmeldte med arbeidsgiver**

Etter en periode med nedgang i andelen sykmeldte med dialogmøte i regi av NAV innen 26 uker (dialogmøte 2), snudde utviklingen i løpet av 2. tertial 2015. Denne utviklingen fortsatte i 2016. I løpet av året har 76 prosent av gruppen sykmeldte med arbeidsgiver deltatt i et dialogmøte innen 26 uker, mot 71 prosent i 2015.

I 2016 ble det til sammen avholdt 48 000 dialogmøte 2, en økning på 7 prosent fra 2015. Videre ble det avholdt nærmere 9 000 dialogmøte 3 i løpet av året, en økning på 17 prosent fra 2015.

Selv om hovedtyngden av dialogmøte 2 fortsatt avholdes mellom 20-27 ukers sykmelding, ser vi en utvikling i retning av at en større andel av møtene gjennomføres noe tidligere. I 2016 ble 9 prosent av møtene avholdt innen 16 uker og 19 prosent innen 20 uker, mens tilsvarende andeler i 2015 var henholdsvis 6 prosent og 12 prosent.

Fylkene rapporterer om at saksdrøftingsverkstedene, som gjennomføres i forbindelse med aktivitetskravet ved åtte uker, bidrar til tidlig dialogmøte i flere saker.

**Oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver**

I 2016 hadde vel 21 000 sykmeldte uten arbeidsgiver fått et oppfølgingsvedtak og 5 800 fått en aktivitetsplan (uavhengig av når i sykmeldingsperioden). Det har vært en viss nedgang i antallet med oppfølgingsvedtak (-3 %) og en noe større nedgang i antallet med aktivitetsplan (-8 %).

Av gruppen sykmeldte uten arbeidsgiver som passerte 12 ukers sykmelding, fikk 35 prosent et oppfølgingsvedtak og 11 prosent et unntak fra oppfølgingsvedtak. Sammenliknet med 2015 innebærer dette henholdsvis en økning på 5 prosentpoeng og en nedgang på 3 prosentpoeng.

**Oppfølging av IA-avtalen**

Se pkt. 3.2.3.

**Hjelpemiddelsentralenes innsats for å få folk i arbeid/til å stå i arbeid**

For å få flere integrert i arbeidslivet har samarbeidet økt mellom NAV Hjelpemidler og tilrettelegging og andre enheter i NAV, som NAV Arbeidslivssenter og NAV-kontor.

Hjelpemiddelsentralene har et godt samarbeid med andre enheter knyttet til arbeidet med Jobbstrategien og Tilretteleggings- og oppfølgingsavtalen. Mange hjelpemiddelsentraler deltar på matchemøter med NAV-kontor, på jobbmesser og i møter med arbeidslivssentre. Når NAV-kontorene gjennom samarbeid oppdager hvilken kompetanse hjelpemiddelsentralene har, blir også hjelpemiddelsentralens kompetanse etterspurt i større grad enn tidligere.

Hjelpemiddelsentralene har økt antall rådgivningsaker både på arbeidsplass og i høyere utdanning sammenlignet med 2015, noe som vitner om høyere aktivitet og etterspørsel etter tjenestene.

Tabell 5. Saksbehandlingstider og leveringstider for tekniske hjelpemidler på arbeidsplass

Arbeidsplass - hjelpemidler og rådgivning	2014	2015	2016
Saksbehandlingstid arbeidsliv (dager)	30,8	22,6	20,6
Antall søknader arbeidsliv	1 744	1 824	1 736
Leveringstid hjelpemidler arbeidsplass måloppnåelse (3uker)	58 %	61 %	62 %
Antall utleverte hjelpemidler arbeidsplass (stk)	2 093	2 424	2 380
Antall henvisninger faglig rådgivning arbeidsplass	-	1 354	1 865
Antall henvisninger faglig rådgivning utdanning	-	82	217



Det er små variasjoner i saksbehandlingstidene for arbeidsliv fra år til år uten at det finnes klare årsaker. Mange av sakene her er avhengig av dialog og avklaringer med arbeidsgiver, samt andre offentlige eller private instanser før vedtak kan fattes. Dette påvirker i stor grad gjennomsnittet for saksbehandlingstidene. NAV ønsker å saksbehandle disse sakene så fort som mulig, men fordi tidsbruken i stor grad påvirkes av forhold utenfor egen organisasjon, er det ikke iverksatt særskilte tiltak for å få ned saksbehandlingstidene.

Leveringstidene for hjelpemidler på arbeidsplass er lengre enn for dagligliv, og årsaken til dette er at svært mange av hjelpemidlene eller løsningene ikke blir lagerført fordi de bestilles sjelden.

Tolkeoppdrag på arbeidsplass og skole er et viktig bidrag for at hørselshemmede og døve kan skaffe seg arbeid og stå i arbeid. På arbeidsplass var det 5 847 tolkebestillinger i 2016, mens det på høyere utdanning var 2 083 tolkebestillinger.

Hjelpemiddelsentralene rapporterer om en økende tendens til at døve, døvblinde og hørselshemmede tar høyere utdanning. I enkelte fylker har det vært utfordrende å skaffe tilstrekkelig antall tolker som kan dekke behovet for utdanningstolkning, og behovet knytter seg til både tegnspråktolk og skrivetolkning. Til tross for disse utfordringene har samtlige studenter ved høgskoler og universitet fått tolk for dette studieåret. For å imøtekomme tolkebrukernes behov for tolk til høyere utdanning de neste årene, ser vi at det er behov for å tilføre økte ressurser til denne målgruppen.

### Oppbygging og utvikling av ny arbeidsrettet tjeneste ved hjelpemiddelsentralene

1. januar 2016 ble arbeidsrettet veiledningstjeneste til brukere med hørselshemming, synshemming, kombinert sansetap og hjerneskade samlet og lagt til NAV Hjelpemidler og tilrettelegging<sup>18</sup>. Det ble besluttet å etablere et fylkesvis tjenestetilbud ved å bygge videre på fagressurser ved hjelpemiddelsentralene. Målet er å skape en mer robust tjeneste med økt tilgjengelighet for brukere og NAV-kontor. Tilbudet gir et bredere innhold enn det hjelpemiddelsentralene tidligere har gitt, og inkluderer blant annet yrkesveiledning og bistand ved utarbeidelse av arbeidsevnevurderinger og aktivitetsplaner.

Endringsarbeidet er organisert som en trinnvis prosess, hvor man startet med forsøk ved noen hjelpemiddelsentraler i 2016. Totalt har brukere i målgruppen og NAV-kontor i 10 fylker fått sitt arbeidsrettede tjenestetilbud fra hjelpemiddelsentral i det aktuelle fylket. Ved etablering av tjenestetilbudet har også hjelpemiddelsentralene omdisponert ressurser til de arbeidsrettede

veiledningstjenestene slik at tjenesten totalt sett har blitt styrket.

I 2016 ble det gjennomført mange tiltak i forbindelse med etableringen, som kompetanseheving, etablering av retningslinjer og rutiner og informasjonsarbeid. Det er også utarbeidet en veileder for samhandling med NAV-kontoret og NAV Fylke. Veilederen beskriver retningslinjer og gode grep for samhandling både på individnivå<sup>19</sup>, og på systemnivå.

Nøkkeltall fra brukerrettede aktiviteter i 2016 viser en markant økning av antall henvisninger til denne veiledningstjenesten i løpet av året, noe som trolig skyldes det arbeidet som ble gjort for å informere og markedsføre tjenesten. Tjenesten registrerer anbefalte tiltak og planlagt resultat for hver sak, noe som kan gi nyttig informasjon over tid.

Hjelpemidler til dagliglivet er omtalt i kap. 3.3.

### 3.2.3 Støtte opp under arbeidsgivers inkluderingsinnsats

#### Oppfølging av IA-avtalen: Arbeidslivsentrenes innsats

Hovedoppgavene til NAV Arbeidslivssenter har vært å understøtte og dyktiggjøre IA – virksomhetene. NAV Arbeidslivssenter hadde i 2016 totalt 66 834 leveranser til IA-virksomheter mot 68 064 leveranser i 2015. Den lille nedgangen skyldes ikke lavere aktivitetsnivå men innføringen av ny tjenesteportefølje med noe færre og mer overgripende tjenester. Hoveddelen av de IA-tjenester som ble levert i 2016 er innen forebygging og reduksjon av sykefravær samt IA-veiledning.

Det ble i løpet av 2016 undertegnet ca. 500 nye Samarbeidsavtaler med virksomheter som tidligere ikke har vært IA-virksomheter.

Direktoratet har ikke oppdaterte tall for *“Andel ansatte i IA-virksomheter av det totale antall sysselsatte”* eller for *«Andel IA-virksomheter av virksomheter totalt»*. Årsaken er usikkerhet rundt teller og nevner etter innføringen av a-ordningen<sup>20</sup>, samt kvalitetssikring av sykefraværstatistikken.

#### Samarbeid for å gi et mer helhetlig og samordnet tjenestetilbud til arbeidsgivere

NAV Arbeidslivssenter har som oppgave å samordne arbeidet overfor IA-virksomhetene. Arbeidet har i 2016 vært preget av et styrket og mer formalisert samarbeid mellom enheter i NAV.

Arbeidet med Jobbstrategien har i sterk grad bidratt til å styrke samhandlingen mellom NAV Arbeidslivssent

<sup>18</sup> Overføring av ressurser fra 4 NAV Arbeidsrådgivningskontor (ARK).

<sup>19</sup> I det direkte brukerrettede arbeidet

<sup>20</sup> Det er fortsatt en del feilrapporteringer av arbeidsforhold (selv om kvaliteten har tatt seg opp) og det gir utfordringer med å korrigere for data som ikke skal være med.

er og andre enheter/kompetansemiljø i NAV, særlig NAV-kontor og NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. Flere fylker har møter som matcher relevante virksomheter med unge med nedsatt funksjonsevne. Arbeidslivskoachen ved NAV Arbeidslivssenter har en viktig rolle i dette arbeidet.

#### Samarbeid mellom NAV Arbeidslivssenter og NAV kontor

I 2016 har samarbeidet mellom NAV Arbeidslivssenter og NAV-kontor blitt mer formalisert og målrettet. Samhandlingen foregår både på individ- og systemnivå. Arbeidslivssentrene deltar i fylkenes markeds- og/eller virksomhetsteam, har ofte felles planer for markedsarbeidet og faste kontaktpersoner ved NAV kontorene. Enhetene samordner i økende grad sine bedriftsbesøk i den hensikt å framstå som ett NAV.

Det mest prioriterte og systematiske samarbeidet er rundt oppfølging av sykmeldte og delmål 2 i IA-avtalen. Her er det mange steder etablerte samarbeidsstrukturer og arenaer mellom NAV-kontor og NAV Arbeidslivssenter. Dette kan være virksomhetsteam, matchemøter og andre former for møter der hensikten er å koble arbeidssøkere med nedsatt arbeidsevne, primært ungdom under 30, og arbeidsgivere.

Direktoratet vil fortsette arbeidet med å understøtte fylkene i å utvikle mer målrettede samhandlingsformer for å få flere med redusert funksjonsevne ut i ordinært arbeid.

#### Samarbeid med Arbeidstilsynet og Petroleumstilsynet

Samarbeidsavtaler og handlingsplaner med Arbeidstilsynet danner grunnlag for samarbeidet med tilsynsmyndighetene. Etatene informerer hverandre, utveksler statistikk og har ulike arenaer for erfarings og kompetanseutveksling. I mange av fylkene/regionene er IA-rådene en viktig arena for samhandling. I en del fylker/regioner deltar NAV Arbeidslivssenter på tilsyn i IA-virksomheter og noen steder gjennomføres også gjensidige kompetansetiltak.

#### Samarbeid med Senter for Seniorpolitikk

Samarbeidet mellom NAV og Senter for Seniorpolitikk (SSP) ble videreført i 2016 og SSP er en viktig faglig støttespiller for rådgiverne ved NAV Arbeidslivssenter. Rådgivere fra Arbeidslivssentre i samtlige fylker deltar i fagnettverk der SSP har rollen som fagressurs og samarbeidspartner. SSP tilbyr også opplæring i fylker som etterspør dette. Nasjonal koordineringsenhet for NAV Arbeidslivssenter arrangerte i 2016 et kompetanseseminar i samarbeid med SSP for rådgiverne ved NAV Arbeidslivssentrene, samt årlig nettverks-

konferanse om seniorer i arbeidslivet som også er åpent for øvrige NAV ansatte.

## 3.3 Gode levekår for de vanskeligst stilte

### 3.3.1 Overordnet vurdering av status

#### **Økte forskjeller i inntekt og formue**

Inntekts- og levekårsutviklingen har for de fleste innbyggere i Norge vært god gjennom mange år. Imidlertid har vi de siste årene sett at ulikhetene øker og at inntektsveksten til husholdningene nederst på inntektsskalaen nå er klart svakere enn for resten av befolkningen. Den generelle langsiktige trenden fra midten av 1980-tallet fram til 2006 var at inntektsforskjellene i Norge viste en svak, men jevn økning. Fra 2006 til 2009 var det en stabil utvikling i inntektsforskjellene, men etter dette har inntektsulikhetene igjen begynt å øke.

Veksten i ulikhet mellom husholdningenes inntekter skyldes flere forhold. En økning i arbeidsledigheten har medvirket til en høyere andel med lavinntekt i befolkningen. Samtidig har kapitalinntektene økt i perioden. Dette er inntekter som i stor grad tilfaller de høyeste inntektsklassene. I tillegg til økte inntektsforskjeller har også formuesfordelingen blitt noe mer ulik.

Endringene i fordelingen av realinntekten viser sterkest vekst i eldre aldersgrupper og lavest for unge barnefamilier. Økningen i andelen med lavinntekt gjelder særlig ungdom generelt, aleneboende, enslige forsørgere, innvandrerfamilier (særlig barnefamilier) og personer med ytelser fra NAV (aleneboende minstepensjonister og personer på korttidstyelser). De siste årene har vi også registrert en vekst i antall sosialhjelpsmottakere, samt at vi har fått flere sosialhjelpsavhengige blant mottakerne.

Tall fra SSB's inntekts- og formuesstatistikk for husholdninger viser at andelen personer som lever i husholdninger med årlig lavinntekt<sup>21</sup> i 2015 var 10,9, en økning på 0,1 prosentpoeng fra 2014. Andelen husholdninger med lavinntekt har vært økende de siste årene. Det er store forskjeller mellom fylkene i årlig lavinntekt. I 2015 var andelen høyest i Oslo med 15,7 prosent og lavest i Akershus med 8,6 prosent.

I 2015 var 11,9 prosent av alle barn medlemmer av husholdninger med årlig lavinntekt. Andelen barn i husholdninger med årlig lavinntekt har økt hvert år

<sup>21</sup> Lavinntekt er her definert som at inntekten dette året var under 60 prosent av medianinntekten.

siden 2009. Økningen har vært størst blant barn som er innvandrere fra Øst Europa, Asia, Afrika og Latin-Amerika. Andelen barn i husholdninger med vedvarende lavinntekt har økt betydelig de siste 10 årene, og over halvparten av disse har innvandrerbakgrunn. Det er betydelige regionale forskjeller i forekomsten av lavinntekt i barnefamilier. Det er særlig i visse bydeler i Oslo og noen av de andre store byene i Østlandsområdet at forekomsten er høy.

### Lavinntektsgrupper har dårligere helse og opplever materielle og sosiale mangler

Norge har et godt utbygget velferdssystem som gjør at folk med små økonomiske ressurser har tilgang til helsevesen, skole og andre offentlige tjenester. Likevel viser levekårsundersøkelsene at lav husholdningsinntekt bidrar til materielle og sosiale mangler for mange grupper. De viser også at personer med lavinntekt oftere har dårligere helse og at de oftere bor alene og har mindre sosial kontakt enn de som ligger over lavinntektsgrensen. Barn i lavinntektsfamilier deltar i mindre grad enn andre i barnehage, SFO og fritidsaktiviteter. Dette svekker deres mulighet for utvikling av språkforståelse og sosiale ferdigheter som er viktig for at de kan delta i utdanning og arbeid, når de blir eldre.

### Unge voksne og familier med små barn er særlig utsatt på boligmarkedet

Selv om stadig flere har trygge og stabile boforhold som gir grunnlag for velstandsutvikling, regnes likevel 122 000 personer som vanskeligstilte på boligmarkedet (45 000 husstander). Dette er personer som bor trangt, har høy gjeldsbelastning eller inntekt under lavinntektsgrensen. Andelen vanskeligstilte øker med antall barn i husholdningen, og enslige forsørgere med små barn og innvandrerfamilier er særlig utsatt på boligmarkedet.

Flere enn tidligere søker kommunal bolig. Fra 2014 til 2015 var økningen på nærmere 3 prosent. Antallet boliger kommunen disponerer har også økt, også som andel av befolkningen. Dette inkluderer både kommunalt eide og innleide boliger. Vi ser også at den sterke kostnadsveksten for boliger bidrar til å øke belastningen på de kommunale budsjettene. De siste årene har Husbanken pekt på at bostøtten har blitt svekket som boligsosialt virkemiddel fordi utgiftstaket i ordningen gjør at flere i målgruppen har fått avslag på søknad. Regjeringen har nå iverksatt tiltak for å motvirke disse utilsiktede effektene av regelverket for ordningen.

Se NAV-rapport 4-2016, Fattigdom og levekår i Norge. Tilstand og utviklingstrekk.

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

### Praksis- og kunnskapsutvikling i NAV-kontor

Forsøket «Praksis- og kunnskapsutvikling i NAV-kontor» er et fireårig forsøk som ble iverksatt i 2013. Hovedformålet med forsøket er en systematisk og forskningsbasert styrking av kvaliteten og kompetansen på NAV-kontorets virkemidler, tjenester og arbeidsmåter overfor brukere med sammensatte behov. Målgruppen er spesielt brukere med nedsatt arbeidsevne som har behov for tett, individuell oppfølging med arbeid som mål. Utformingen og utprøvingen i NAV-kontorene baseres på et likeverdig samarbeid mellom forskning, utdanning, praksis og brukere og skal bidra til kunnskapsbasert praksis og nye samarbeidsformer.

Det er gjennomført forsøk i tre miljøer/4 fylker, med utprøving i til sammen 10 NAV-kontor. Utprøvingen skjer i tett samarbeid med lokale forskningsinstitusjoner.

- **Østfold/Buskerud** (Samarbeidsprosjekt). NAV-kontor i Moss, Rygge, Hurum og Røyken. Utprøving/målgruppe: Supported Employment (SE) som metode. (Randomisert, kontrollert studie). Forskningsinstitusjon: Høgskolen i Østfold
- **Sør-Trøndelag**. Tre praksisarenaer (4 NAV-kontor: NAV Lerkendal, NAV Orkdal, Jobbhuset ved NAV Østbyen og NAV Midtbyen). Utprøving/Målgruppe: Ungdom/unge voksne i aldersgruppen 18-30 år med sammensatte behov. Forskningsinstitusjon: Høgskolen i Sør-Trøndelag (HIST) og NTNU.
- **Rogaland**. NAV-kontor i Haugesund og Karmøy. Utprøving/målgruppe: Å redusere tilfanget av unge uføre og unngå passiv stønad. Forskningsinstitusjon: Universitetet i Stavanger.

Direktoratet har i 2016 fulgt forsøket tett. Det har vært dialogmøter med styringsgruppene i alle de tre fylkesprosjektene. I tillegg har det vært møter med prosjektteierne i fylket etter behov. Det har i 2016 vært arrangert to nettverkssamlinger for alle sentrale medarbeider i de tre fylkesprosjektene.

Prosjektene skal selv evaluere resultater og effekter, som en del av utprøvingen av nye metoder<sup>22</sup>. Forsøket i sin helhet blir evaluert av Arbeidsforskningssinstituttet (AFI), i samarbeid med PROBA. Sluttrapport vil foreligge i juni 2017.

AFI/Proba påpeker i sin delrapport at «Praksis- og kunnskapsutvikling i NAV-kontor» kjennetegnes av at det foregår en stor grad av innovasjon og læring lokalt. Dette gjelder både i utviklingen av nye samarbeidsformer mellom brukere, praktikere og forskere i arbeidet med å utvikle nye metoder for oppfølging, men også gjennom å utvikle et bærekraftig system for

<sup>22</sup> I samarbeid med deltakende forskningsinstitusjoner i hvert fylke

i arbeidet med å utvikle nye metoder for oppfølging, men også gjennom å utvikle et bærekraftig system for hvordan læring kan foregå i- og mellom aktørene og mellom NAV-kontor.

Forsøket er nå avsluttet. For at det som er utviklet skal kunne inspirere og deretter tas i bruk av andre NAV-kontor, er det utviklet kunnskapsbeskrivelser fra hvert enkelt prosjekt. Beskrivelsene er metodiske og lagt opp som en veiledning til de som ønsker å starte opp med liknende tiltak.

Avsluttende rapporter med forskningsresultater fra hvert enkelt fylkesprosjekt vil foreligge 1. mars 2017. Direktoratet vil lage en plan for hvordan erfaringene og resultatene fra forsøket vil bli formidlet, med en vurdering av hvilke elementer/resultater som kan

være egnet for implementering, jf direktoratets øvrige arbeid med inkluderingskompetanse, brukerinvolvering og samarbeid med Universitet og Høgskoler.

**Økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning**

Økonomirådstelefonen i NAV - 800GJELD er etablert som en del av de faglige telefon- og chat-tjenestene i NAV. 3. tertial 2016 har antall henvendelser på begge tjenestene økt, sammenlignet med 3. tertial 2015. Chat tjenesten som ble etablert i 2015, er et tydelig supplement til telefontjenesten. Pågangen viser at det er lavere terskel for å ta kontakt med tjenestestedet og at det er behov for informasjon, råd og veiledning via en slik kanal. Servicegraden er god med lav gjennomsnittlig ventetid. De fleste sakene handler som tidligere rapportert, fortsatt om kredittkortgjeld/inkassosaker.

Tabell 6. Utviklingen i antall henvendelser i Økonomirådstelefonen - 800 GJELD

	1. tertial	2. tertial	3. tertial	Sum
<b>2012</b>	2 649	1 887	2 746	7 282
<b>2013</b>	3 337	2 789	2 778	8 904
<b>2014</b>	3 598	2 577	2 483	8 658
<b>2015</b>	Telefon: 2 960	Telefon: 2 613	Telefon: 2 517	Telefon: 8 090
	Chat: 3126	Chat: 3 531	Chat: 3 839	Chat: 10 496
<b>2016</b>	Telefon: 3 523	Telefon: 2 462	Telefon: 3 051	Telefon: 9 036
	Chat: 5 495	Chat: 2 330	Chat: 4 234	Chat: 12 059

Økonomisk rådgivning på NAV-kontor

Det ble i løpet av første kvartal etablert et interkommunalt kompetansesenter, der 24 kommuner samarbeider om de tyngste gjeldsordningssakene i Nord-Trøndelag. Det nasjonale forebyggingsprosjektet, «fra minus til pluss», med base i Trondheim, har 33 kommuner knyttet til prosjektet.

Økonomisk rådgivning inngår som en sentral del av NAV-kontorets kommunale tjenester, samtidig skal brukerne møte et NAV-kontor der statlig og kommunal tjenesteyting fremstår som helhetlig og integrert. Fortsatt økt fokus på økonomisk rådgivning i NAV vil kunne føre til økt etterspørsel etter økonomirådgivningstjenester. For å møte dette behovet, vil vi fortsette arbeidet med kompetanseheving gjennom kurs, samlinger og faglige fora for økonomiske rådgivere, men også ansatte i NAV som er i publikumsmottak vil kunne ha nytte av tilbudet. Den årlige nasjonale konferansen Penger til besvær ble gjennomført 31. oktober og 1. november.

**Kvalifiseringsprogrammet** <sup>23</sup>

Kvalifiseringsprogrammet (KVP) bidrar til at personer med vesentlig nedsatt arbeidsevne kommer i arbeid eller aktivitet. Å delta i KVP øker deltakernes muligheter til å komme seg ut av fattigdom og bli inkludert i samfunnet.

Det er kommunen som er ansvarlig for at KVP blir tilgjengelig og tilbudt brukere som fyller vilkårene for å få innvilget program. Arbeids- og velferdsdirektoratet og de fleste fylkesmannsembeter samarbeider om å tilføre økt kompetanse til NAV-kontorene. De fleste fylker har egne KVP nettverk bestående av fagpersoner fra Fylkesmann og NAV fylke.

De større kontorene har egne KVP team og egne KVP veiledere. Direktoratet får tilbakemeldinger om mye godt KVP arbeid og at mange kommuner involverer seg på en god måte<sup>24</sup>. Tilbakemeldinger fra fylkesmenn og veiledere tyder også på at det er utfordringer knyttet til dette arbeidet, som eks. utfordringer knyttet til ansattes kapasitet og kompetanse og lederforankring.

<sup>23</sup> For 2016 vil den særskilte rapporteringen på KVP følge ordinær rapportering fra fylkesmennene. En sammenfattet kvalitativ og kvantitativ rapport oversendes fra Arbeids- og velferdsdirektoratet til ASD 1. mai 2017.

<sup>24</sup> I Stavanger arrangerte man blant annet før jul 2016 seminar for deltakere i KVP og deres

Den manuelle rapporteringen fra NAV-kontorene til direktoratet viser at det ved utgangen av 2016 var i underkant av 5 500 deltakere i KVP. Dette var omtrent uendret fra august og 250 færre enn ett år tidligere. Det var om lag 3 150 personer som gjennomførte eller planmessig avvirket KVP i 2016. Om lag 43 prosent av disse gikk til arbeid (heltid eller deltid, med eller uten lønnstilskudd). 61 prosent gikk til et arbeidsrettet løp (arbeid, arbeidsmarkedstiltak eller skolegang/utdanning). Tilsvarende tall for 2015 var 42 prosent og 57 prosent.

### 3.3.3 Bidra til at personer med nedsatt arbeidsevne kan ha en aktiv hverdag

#### Vurdering av resultater, tiltak og strategier inne for hjelpemiddelforvaltningen

Vi ser en stadig økning av antall betjente brukere på hjelpemiddelområdet, antall søknader og utleverte hjelpemidler i dagliglivet. Dette er en tidlig fase i den kommende «eldrebølgen», og vi forventer fortsatt årlig vekst fremover. Økt mengde har foreløpig ingen negativ effekt på saksbehandlingstid eller leveringstid. På de fleste områdene ser vi en positiv utvikling fra 2015 til 2016, med unntak av gjenbruksprosenten for hovedkategorier. En forklaring for gjenbruksprosenten er at i 2016 ble det på grunn av sikkerhet besluttet å destruere senger som er eldre enn 15 år.

Resultatene signaliserer god intern kontroll i forvaltningen av materiell og utstyr, i formidlingen av tjenester fra egne ansatte og ved kjøp av tjenester fra eksterne aktører.

#### Prioritering av barn og unge:

Alle hjelpemiddelsentralene prioriterer søknader og henvendelser som gjelder barn og unge, både på individnivå og på systemnivå.

Hjelpemiddelsentralene arbeider systematisk med å ha oversikt over alle barn som har hjelpemidler og tilretteleggingstiltak knyttet til hørselsproblemer i barnehager og skoler. Hjelpemiddelsentralens ansatte gjennomfører akustikkmålinger i både gamle og nye barnehager/skoler, monterer utstyr som flyttes når barnet bytter klasserom eller skole og gir opplæring til lærere i bruk av utstyret.

De siste årene har mange hjelpemiddelsentraler etablert et tett samarbeid med skolemyndighetene og PP-tjenestene i kommunen. Dette har ført til et bedre samarbeid i enkeltsaker, og til samhandling og kompetansedeling om tilrettelegging og muligheter. Noen hjelpemiddelsentraler inviterer helsesøstre til kurs sammen med kommunale kontaktpersoner. Fagpersoner fra hjelpemiddelsentralene deltar i ansvarsgrupper for funksjonshemmede barn og det legges vekt på at barnet/familien skal ha en fast kontaktperson i kommunen og eventuelt på hjelpemiddelsentralen.

#### Hjelpemidler og tjenester til dagligliv mm

Utfra både sentrale og interne styringsparametere og resultatkrav, viser NAV Hjelpemidler og tilrettelegging til gode resultater, slik at brukere i høy grad får hjelpemidler og tilpasninger innen rett tid.

Tabell 7. Utvalgte resultater hjelpemidler og tjenester til dagligliv

Hjelpemidler mm	2014	2015	2016
<b>Dagligliv</b>			
Saksbehandlingstid dagligliv (dager)	11,0	11,7	10,8
Antall søknader dagligliv	133 831	150 345	161 680
Leveringstid hjelpemidler dagligliv måloppnåelse (3uker)	78 %	78 %	78 %
Antall utlev hjelpemidler dagligliv (stk)	417 071	436 368	439 174
<b>Bil</b>			
Saksbehandlingstid gruppe 1 (mnd)	3,9	3,4	3,4
Saksbehandlingstid gruppe 2 (mnd)	5,3	5,4	3,8
Antall søknader gruppe 1	3 180	2 029	1 052
Antall søknader gruppe 2	2 611	2 899	3 395
<b>Diverse resultater</b>			
Antall betjente brukere totalt (stk)	130 488	134 653	138 150
Bestillingsordningen, antall utleverte hjelpemiddel (stk)	89 575	86 110	74 854
Gjenbruk hovedkategorier	52 %	53 %	47 %
Service og reparasjon akutt, måloppnåelse	91 %	95 %	94 %
Service og reparasjon 2.prioritet, måloppnåelse	79 %	81 %	81 %

Bilområdet

Arbeids- og velferdsdirektoratet fortsetter det systematiske arbeidet med kvalitetshevende tiltak på bilområdet. Dette gjelder blant annet å iverksette flere tiltak rettet mot søknadsprosessen, få enhetlig praksis på området og virksomhetsinterne tiltak for kunnskapsdeling og kompetanseutvikling for de ansatte. Saksbehandlingstiden for gruppe 2 søknader har hatt en særlig positiv utvikling, og er forbedret mye sammenlignet med 2015.

Hjelpemiddelsentralenes tolketjeneste

I 2016 ble det registrert at 2 404 tolkebrukere (døve, hørselshemmede og døvblinde) har benyttet NAVs tolketjeneste. Tolketjenesten mottok i 2016 totalt 31 830 bestillinger. En bestilling skjer ved at tolkebruker tar kontakt med tolketjenesten med ønske om tolk til tolkeoppdrag. En bestilling kan omfatte flere oppdrag. Bestillingene fordeler seg på følgende måte: 75,1 prosent av bestillingene var til dagligliv (inkludert helsetjenester og fakturerbare tolketjenester), 18,4 prosent til arbeidsliv og 6,5 prosent til høyere utdanning (inkludert arbeidstrening).

Det har blitt utført 34 580 tolkeoppdrag. Dekningsgraden er 93,3 prosent, noe som er en nedgang på 1,8 prosent fra 2015. Noe av grunnen til dette er antakelig at en større andel av tolketjenestens ressurser er bundet opp til å tolke for studenter på høyere utdanning på dagtid slik at dette går på bekostning av dekningsgraden i dagliglivet. Tolkeoppdrag telles i formidlingsverktøyet som det antall oppgaver som er likt merket. Oppdragene merkes manuelt, slik at feilmerking og mangel på merking kan forekomme. Noe av nedgangen i dekningsgrad kan også skyldes at kvaliteten på merkingen har blitt mer presis.

*Bildetolk:* Det har vært en positiv utvikling i bruken av bildetolktjenesten (skrivetolkning og tegnspråktolkning). I 2016 er det gjennomført 19 976 samtaler, noe som er ny rekord. Det pågår et løpende utviklingsarbeid innen bildetolktjenesten. Det har vært arrangert studieturer og samlinger for ansatte som jobber innenfor bildetolktjenesten for å heve deres kompetanse.

Tolketjenesten har også investert mye i nytt teknisk utstyr, internett/fiberlinjer, PC'er og lisenser. Dette har ført til en bedre og mer tilgjengelig bildetolktjeneste for brukerne og ført til en økning i bruken av bildetolktjenesten.

## 3.4 Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning

### 3.4.1 Overordnet vurdering av måloppnåelse

Samlet sett har ytelsesforvaltningen lavere måloppnåelse i 2016 enn i 2015. Tredje tertial er likevel en forbedring sammenlignet med 2. tertial 2016. Det er særlig utfordringer knyttet til saksbehandlingstid på områdene enslig forsørger, supplerende stønad, barnebidrag, medlemskap, klager, anker og utlandsaker. I tillegg registrerer vi en økning i saksinngang og i saker til behandling. Vi går dermed inn i 2017 med økt og noe eldre saksbeholdning som vil kunne påvirke måloppnåelsen i 1. tertial 2017. I tillegg til økt saksinngang har ytelsesforvaltningen vært gjennom en omfattende spesialisering og omorganisering i 2016. Det er derfor en risiko for at resultatene i 2017 vil ligge under styringskravene, men vi forventer en gradvis bedring av resultatene gjennom året.

Gjennom 2016 har dagpengesaksinngangen vært høyere enn tidligere år og det er fortsatt knyttet risiko til området i 2017. Det har vært nødvendig med ekstrabemannning og svært høy bruk av overtid. Resultatoppnåelsen økte fra 2. til 3. tertial og i begge periodene ble kravet til normert tid oppfylt. Den siste arbeidsledighetsprognosen gir grunn til å forvente at saksinngangen samlet i 2017 blir noe lavere enn den var i 2016, men dette vil neppe få virkning på arbeidsbelastningen på området før mot slutten av året. Vi følger området tett.

Det er fortsatt risiko for økte restanseutfordringer på utlandsområdet, men vi ser en forbedring for flere av de ytelsene som ble flyttet ut av tidligere NAV Internasjonalt høsten 2015. Dette gjelder foreldrepenger, grunnstønad, hjelpestønad, tekniske hjelpemidler og yrkesskademeldinger. Noen områder har små volum og kan gi store variasjoner i måloppnåelse på normert tid.

Restansesituasjonen på uføretrygd- og alderspensjonssaker med utlandstilslutt er krevende. I 2017 er det planlagt å bygge opp nye kompetansemiljøer og sette tiltak for å effektivisere saksbehandlingen på uføretrygd. På alderspensjon er måloppnåelsen for lav. Dette henger sammen med en del manuell omregning av ca. 2000 saker av grunnpensjonssaker.

Det gjennomføres systematiske kvalitetsundersøkelser på en rekke ytelsesområder. Det er fastsatt krav til områdene alderspensjon, sykepenge og barnebidrag. Kvaliteten på alderspensjonsvedtak og sykepenge har vært tilfredsstillende i 2016, mens barnebidrag

ligger under kravet for 2016. I 2017 er det lagt opp til ytterligere kompetansetiltak og gjennomgang av prosesser. Vi forventer bedret måloppnåelse utover i 2017.

Omgjøring av vedtak i vedtaksinstansen etter klage var noe lavere i 2016 enn i 2015. Rundt 39 prosent av alle vedtak omgjøres av førsteinstans, og høyest omgjøring finner vi for ytelsene dagpenger og barnebidrag. Den vanligste årsaken til omgjøring er at NAV mottar nye opplysninger i saken. I 1. tertial 2017 vil vi erstatte den ordinære kvalitetsmålingen for 1. tertial med en kvalitetsmåling på omgjøringer av dagpengevedtak.

Feilutbetalingsområdet er identifisert som et risiko-område og antall behandlede feilutbetalingssaker var færre enn i 2015. I 2017 skal det derfor iverksettes flere tiltak på bakgrunn av en handlingsplan for feilutbetalingsområdet hvor formålet er å få et mer helhetlig og koordinert grep om dette området, samt øke ambisjonsnivået fremover.

På grunn av en feilsituasjon i IT-systemet (Arena) som behandler søknader om dagpenger og arbeidsavklaringspenger, ble det høsten 2016 benyttet mange ressurser til gjennomgang av ca. 4 000 tilbakekrevingsaker.

Totalt er det anmeldt trygdesvindler for 233 millioner kroner. Måloppnåelse vurderes som god, selv om anmeldt beløp er lavere i 2016 enn i 2015. Flere forhold har medvirket til dette, men den viktigste årsaken er nedgangen i anmeldte saker vedrørende arbeidsavklaringspenger. I 2014 og 2015 var dette området høyt prioritert og det ble kontrollert saker flere år tilbake i tid, noe som førte til svært mange anmeldelser.

Flertallet av de anmeldte har jobbet uten å informere NAV. A-ordningen, som kom i 2015, krever at arbeidsgivere leverer inntektsopplysninger for sine ansatte hver måned. NAV har tilgang til denne informasjonen og har avdekket rundt 60 prosent av sakene ved å sammenligne disse opplysningene med informasjon brukeren selv har gitt til NAV.

Mange av de største sakene gjelder arbeidslivskriminalitet. Et fellestrekk ved slike saker er at velferdsmidler utnyttes for å redusere lønnskostnader, noe som gir virksomheten et konkurransefortrinn. 126 personer ble anmeldt for slik kriminalitet for til sammen 47,8 millioner kroner. Av disse er 20 personer anmeldt for medvirkning. I mange tilfeller har arbeidsgiver og arbeidstaker samarbeidet om svindelen. NAV vil prioritere arbeidet med å avdekke og forebygge arbeidskriminalitet.

1. september 2016 var den planlagte omorganiseringen av ytelseslinjen gjennomført. Ytelsesforvaltningen var

tidligere i stor grad organisert etter geografi. I 2016 har saksbehandlingen av hver enkelt ytelse blitt samlet på færre enheter, der fagmiljøene for ytelsene er blitt større og mer robuste. Ytelsene med stort volum, med unntak av sykepenger, saksbehandles i mellom seks og åtte forvaltningsenheter, ytelsene med mindre volum saksbehandles helt ned på en eller to enheter. I tillegg til organisering i færre enheter, ble ytelser som er arbeidsrelatert, organisert i et eget resultatområde, mens ytelser som ikke krever tilsvarende samarbeid med NAV-kontorene, ble organisert i et annet resultatområde. Saksbehandlingen av utlandssakene ble samtidig flyttet ut av NAV Internasjonalt og inn i de resultatområdene som behandler de tilsvarende nasjonale sakene.

Denne måten å organisere på legger til rette for mer effektiv drift og følgelig dreining av ressursene mot oppfølging av brukere. Når fagmiljøene blir større og mer kompetente, kan vi hente ut gevinster ved at færre ressurser står for saksbehandlingen og at fagmiljøene blir kompetente nok til å håndtere de mest komplekse sakene og som ikke kan automatiseres.

Gevinstrealiseringen i 2016 var 51 millioner kroner i netto gevinster. Gevinstrealiseringsplanene i ytelsesforvaltningen tilsier at det blir realisert gevinster for 113 millioner i 2017 og 179 millioner kroner i 2020. Det er differensen mellom gevinstene fra et år til et annet som med varig virkning trekkes ut av budsjettene det gjeldende året.

### 3.4.2 Styringsparametere

Styringsparameter/mål	2015	2016	Kommentarer
Andel saker som behandles innen normert tid skal være minst 80 prosent <u>samlet</u> for alle ytelser. Andel saker som behandles innen normert tid skal være minst 75 prosent for alle ytelsesområder <sup>25</sup>	83 %	77 %	NAV har ikke måloppnåelse, se tabellen med måloppnåelse for de enkelte ytelsene og kommentarer
Andel dagpengekrav som anvises innen 21 dager skal være på minst 80 prosent	79 %	79 %	Høy saksinn gang og oppretting av Arena-saker ga en krevende situasjon
Andel nye alderspensjoner med korrekt førstegangs utbetaling er minst 98 prosent	99 %	99 %	NAV har måloppnåelse
Andel barnebidragssaker med korrekt førstegangsvedtak er minst 90 prosent	85 %	80 %	Krav til 90 % riktige vedtak ble ikke oppnådd. Det jobbes med kvalitetsheving på området.
Andel sykepengesaker med korrekt førstegangsvedtak er minst 95 prosent	96 %	94 %	Styringskrav ble innført fra og med 2016

#### **Manglende måloppnåelse på styringsparametere** **Saksbehandlingstid samlet for alle ytelser**

Måloppnåelse 2016 for samlet saksbehandlingstid ligger tre prosentpoeng under styringskravet. Det har vært et krevende år for ytelseslinjen med en langvarig utfordrende dagpengesituasjon, omorganisering som berørte rundt 700 ansatte og i tillegg en faglig spesialisering av mange av ytelsesområdene. I tillegg til dette har vi gjennomført det første etteroppgjøret etter at uføretrykdområdet fikk nytt regelverk i 2015, samt at vi og vi har hatt noen feilsituasjoner som har tatt kapasitet.

Mange ansatte har vært gjennom omfattende kompetansetiltak og begynt å arbeide med nye fagområder. På sikt vil dette gi positive effekter i form av styrkede fagmiljøer for å håndtere ytelsesforvaltningen. På kort sikt har det ført til et fall i måloppnåelsen på normerte tider og et midlertidig fall i produksjonskapasiteten.

Antall saker til behandling var 27,6 prosent høyere i desember 2016 sammenlignet med desember 2015. Hovedvekten av økningen knyttes til barnetrygd, enslig forsørger, foreldrepenggeområdet, grunn- og hjelpestønad, klage/ankesaker og uføretrygd. Det må imidlertid påpekes at restansenivået i desember 2015 var kunstig lavt fordi det var bygget særskilt ned som en forberedelse til spesialiseringen.

For ytelsesforvaltningen var totalt antall saker over ytre grense 39,1 prosent høyere i desember 2016 enn i desember 2015 (antall saker i 2016 var 13 086).

Økningen er i all hovedsak knyttet til bidragsområdet, barnetrygd, enslig forsørger, foreldrepenger, medlemskap og klage/ankesaker.

Vi forventer derfor at resultatene i 2017 også vil ligge under målkravene, men med forventning om at resultatene vil bli bedre etter hvert.

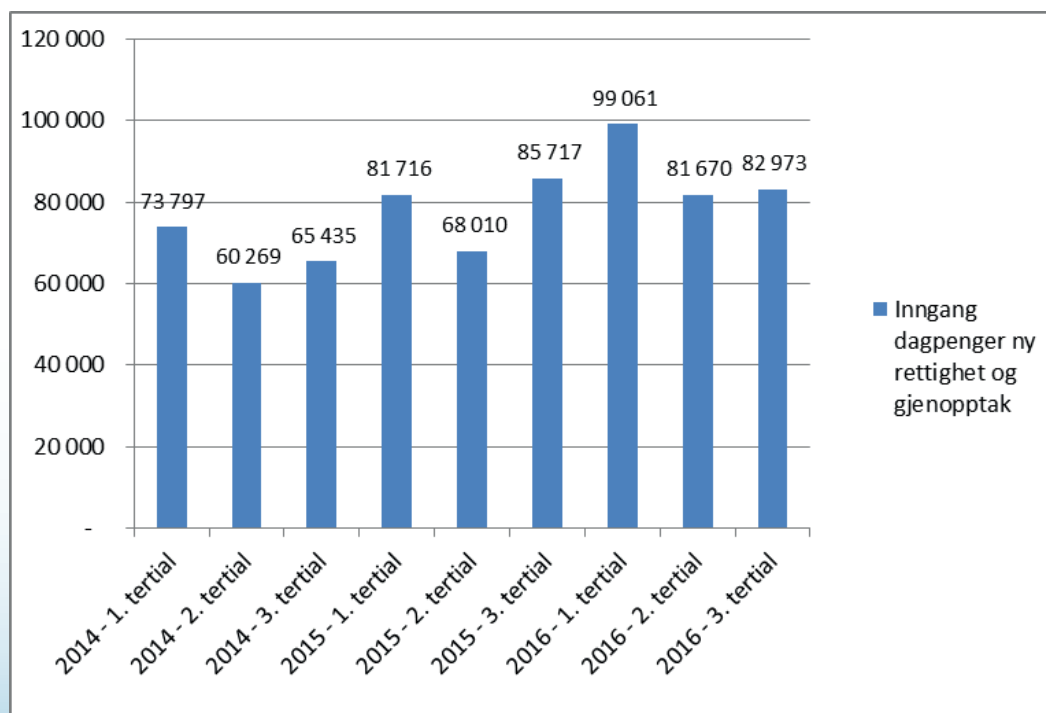
#### **Dagpenger**

Resultatoppnåelsen (79 %) for 2016 ligger tett opp under styringskravet (80 %). Det var ikke resultatoppnåelse i 1. tertial 2016, som er den perioden med høyest saksinn gang. Resultatoppnåelsen økte fra 2. tertial til 3. tertial 2016, og i begge periodene ble kravet oppfylt. Det har imidlertid vært langt høyere bruk av overtid i 3. tertial enn det som var planlagt.

<sup>25</sup> Tallene er utregnet bare for saksbehandlingen i ytelseslinjen, slik det også er gjort i tidligere tertialrapportering i 2016. Dersom saksbehandlingen i arbeids- og tjenestelinjen med krav til normert tid (hjelpemidler og tilleggsstønad arbeidssøker) inkluderes, øker måloppnåelsen til 84 % i 2015 og 81% i 2016 slik at resultatet blir grønt.



Figur 6. Utvikling i inngang av søknader om dagpenger



I 2016 var saksinngangen av nye søknader («ny rettighet») og søknader om gjenopptak eller videreføring av et tidligere dagpengeforhold («gjenopptak») høyere enn i både 2014 og 2015. Økningen fra 2015 til 2016 var på 12 prosent. I 3. tertial 2016 var saksinngangen noe lavere enn samme periode i 2015. Selv om vi har måloppnåelse på normert tid i 3. tertial (85 %), er vi ikke like a jour ved inngangen til 2017 som vi normalt ville vært. På grunn av at saksinngangen er på det høyeste i starten av året og på grunn av feilsituasjonen i fagsystemet Arena, jf. senere omtale, vil 1. tertial 2017 kunne bli noe mer utfordrende. Risikobildet avhenger også av hvor høyt nivået på arbeidsledigheten blir i 2017.

#### Kvalitetsmålingene

Det er generelt gode resultater i kvalitetsmålingene for områdene alderspensjon og sykepenger. Bidragsområdet ligger 10 prosentpoeng under styringskravet. I 2017 vil bidrag være et av satsningsområdene. Arbeidsprosesser skal analyseres og funn vil danne grunnlag for videre fagutvikling for å sikre lik praksis og effektiv saksbehandling. Gjennomføringen av kvalitetsundersøkelsen skal forbedres.

Resultatene på kvalitetsmålingene for sykepenger er generelt gode på alle målingene som er gjort i 2016. Resultatet er svært nær måloppnåelse og vi mener kvaliteten må anses som god. Avvik som avdekkes i målingene peker ikke mot noen spesielle forhold eller sakstyper. Det er god kvalitet i saksbehandlingen generelt og noe ulik skjønnsvurdering av hva som er godt nok.

Det vises til nærmere omtale om måloppnåelse nedenfor i punkt 3.4.3.

### 3.4.3 Sikre rett yelse til rett tid

Tabell 8. Utvikling måloppnåelse normert tid nasjonale saker

Styringsparameter/mål: Andel saker som behandles innen normert tid skal være minst 75 prosent for alle ytelsesområder	Krav 2016 Prosent	2015 Prosent	2016 Prosent
Summert måloppnåelse nasjonal og utland <sup>26</sup>	80	83 %	77 %
Summert måloppnåelse nasjonal <sup>27</sup>	-	84 %	78 %
Arbeidsavklaringspenger	75	90 %	87 %
Barnebidragsområdet	75	70 %	73 %
Barnetrygd	75	91 %	87 %
Barns sykdom	75	83 %	82 %
Eneforsørger	75	80 %	51 %
Foreldrepengeområdet	75	82 %	75 %
Gjenlevendeytelse	75	80 %	82 %
Gravferdsstønad	75	87 %	68 %
Grunn- og hjelpestønad	75	96 %	90 %
Tekniske hjelpemidler <sup>28</sup>	75	88 %	73 %
Kontantstøtte	75	78 %	79 %
Supplerende stønad	75	76 %	66 %
Tilleggsstønad <sup>29</sup>	75	-	84 %
Uføretrygd	75	56 %	76 %
Yrkesskade	75	93 %	92 %

#### Saksbehandlingstider for nasjonale saker

Tabell 8 viser at resultatene for de nasjonale områdene samlet har lavere måloppnåelse i 2016 sammenlignet med 2015. Det er likevel en forbedring sammenlignet med 2. tertial 2016, da samlet måloppnåelse var 70 prosent. Det er fortsatt områdene enslig forsørger, gravferdsstønad, supplerende stønad og barnebidrag som har lavere måloppnåelse.

#### Barnebidrag

Barnebidragsområdet, som inkluderer både bidragsforskudd og bidragsfastsettelse ligger tett opp under målkravet og en forbedring sammenlignet med 2015. Bidragsforskudd har hele tiden hatt måloppnåelse, Måloppnåelsen på normert tid spesifikt for barnebidrag (bidragsfastsettelse) var 67 prosent i 2016 mot 63 prosent i 2015.

#### Enslig forsørger

Enslig forsørger har hatt et krevende spesialiseringløp i kombinasjon med store endringer i regelverket fra 1. januar 2016. Kompliserte overgangsregler innebærer at saksbehandlerne må kjenne to regelverk for å kunne avgjøre hvilke brukere som er omfattet av det gamle og det nye regelverket. I juni fikk enhetene tilgang til å bruke a-ordningen i saksbehandlingen. På sikt vil dette virke effektiviserende, men nå medfører bruk av a-ordningen at det avdekkes flere saker enn tidligere som må revurderes. Dette gir riktiger ytelse til brukerne og bedre kvalitet i sakene, men innebærer merarbeid i saksbehandlingen. På grunn av sesongbasert økning i saksinngang og inntektskontroll i 3. tertial, er måloppnåelsen ikke tilfredsstillende. Overtid benyttes og ekstrasbemanning er forlenget ut mars 2017.

<sup>26</sup> Tallene er utregnet bare for saksbehandlingen i ytelseslinjen, slik det også er gjort i tidligere tertialrapportering i 2016. Dersom saksbehandlingen i arbeids- og tjenestelinjen med krav til normert tid (hjelpemidler og tilleggsstønad arbeidssøker) inkluderes, øker måloppnåelsen til 84 % i 2015 og 81 % i 2016 slik at resultatet blir grønt.

<sup>27</sup> Tallene er utregnet bare for saksbehandlingen i ytelseslinjen, slik det også er gjort i tidligere tertialrapportering i

2016. Dersom saksbehandlingen i arbeids- og tjenestelinjen med krav til normert tid (hjelpemidler og tilleggsstønad arbeidssøker) inkluderes, øker måloppnåelsen til 84 % i 2015 og 81 % i 2016 slik at resultatet blir grønt.

<sup>28</sup> Tekniske hjelpemidler som behandles i ytelseslinjer: høreapparater, ortopediske hjelpemidler, opphold i folkehøyskole, grunnmønster til søm av klær og tilskott til tilpasning av kurs for blinde og døvblinde

<sup>29</sup> Tilleggsstønader kom som følge av regelverksendringer innført 1. januar 2016. Hovedtyngden av vedtakene fattes i ytelseslinjen

Foreldrepenger

Saksbehandlingen av foreldrepenger ble spesialisert og omorganisert i november 2016 og vi forventer redusert produktivitet første halvår 2017, noe som vil kunne gi oss utfordringer med å nå målkravet. Det er planlagt å bruke omstillingsmidler for å øke kapasiteten slik at vi sikrer utbetaling til riktig tid.

Gravferdsstønad

Gravferdsstønad har hatt en økning i antall saker til behandling i 2016. Det har tatt noe lengre tid enn først antatt å bygge ned antall saker til behandling og å øke måloppnåelsen på normert tid. I årets tre siste måneder har måloppnåelsen igjen vært på plass.

Tekniske hjelpemidler

Tekniske hjelpemidler som behandles i ytelsesforvaltningen hadde utfordringer med måloppnåelsen fra mai til september som følge av et midlertidig fall i produksjonen etter spesialiseringen våren 2016. Her er måloppnåelsen tilbake i årets tre siste måneder.

Supplerende stønad

Supplerende stønad hadde utfordringer i midten av året som følge av nytt regelverk hvor sakene må prøves på nytt og behov for at bruker innhenter opplysninger fra UDI. De lange saksbehandlingstidene i UDI, samt noen uklarheter rundt hjemlene for oppholdstillatelse, medførte at også NAV hadde utfordringer med å behandle sakene i tide. Lovendringen fra 1. januar 2016

har også medført at flere brukere har fått avslag på ny stønadsperiode. Dette har igjen ført til en stor økning i antall klagesaker og dermed en økt arbeidsbelastning på området. Området har måloppnåelse 3.tertial med 76 % av sakene innen normert tid, hvilket innebærer en forbedring på 16 prosentpoeng fra 2.tertial 2016.

**Saksbehandlingstider for utlandssaker**

Tabell 9 viser at det fortsatt er for lav måloppnåelse for utlandsytelsene. På områdene AAP, grunn- og hjelpestønad, tekniske hjelpemidler, og tilleggsstønader er antall saker så lavt at normert tid ikke gir noe godt bilde av situasjonen. Det er imidlertid verdt å merke seg at restansene på alle disse områdene er blitt sterkt redusert gjennom 2016

Utlandsområdene i ytelsesforvaltningen har vært under omorganisering i 2016. For å ivareta best mulig personalløp har ulike fagområder blitt flyttet ut av NAV Internasjonalt i perioden oktober 2015 til september 2016. Det vil ta noe tid før de forventede effektene av reorganiseringen vil bli realisert. Risiko for økte restansutfordringer på utlandsområdet ble også tidligere adressert i etatens overordnede risikovurdering.

I tillegg til det som er nevnt ovenfor ser vi en forbedring i måloppnåelse på normert tid for flere av ytelsene som har blitt overført fra NAV Internasjonalt i 2016. Dette gjelder blant annet foreldrepenger og yrkesskademeldinger.

Tabell 9. Utvikling måloppnåelse normert tid utlandssaker

Styringsparameter/mål: Andel saker som behandles innen normert tid skal være minst 75 prosent for alle ytelsesområder	Krav 2016 Prosent	2015 Prosent	2016 Prosent
Summert måloppnåelse utland <sup>30</sup>	-	70 %	63 %
Alderspensjon	75	35 %	39 %
Arbeidsavklaringspenger	75	71 %	67 %
Barnebidragsområdet	75	73 %	72 %
Barnetrygd	75	83 %	75 %
Foreldrepengeområdet	75	43 %	54 %
Grunn- og hjelpestønad	75	34 %	59 %
Tekniske hjelpemidler	75	26 %	53 %
Kontantstøtte	75	93 %	86 %
Medlemskap	75	68 %	60 %
Tilleggsstønader <sup>31</sup>	75	-	87 %
Uføretrygd	75	38 %	14 %
Yrkesskade	75	56 %	59 %

<sup>30</sup> Tilleggsstønader kom som følge av regelverksendringer innført 1.1.2016.

<sup>31</sup> NAV er i ferd med å endre statistikkproduksjonen for utlandssaker. Vi har korrigert tallene manuelt for å ivareta dette på best mulig måte, men tar et forbehold om at tallene for de berørte ytelsene kan bli justert etter at dette er ferdigstilt

Alderspensjon

For utlandssakene på alderspensjon ligger vi fortsatt under målkravet. Omregningen av grunnpensjonen for gifte og samboende, samt enslige minstepensjonister medførte manuell behandling av i overkant av 2000 utlandssaker, noe som har påvirket resultatoppgjøret i 2016. Det jobbes med å endre rutiner og arbeidsprosesser for å styrke kapasiteten til å håndtere utlandssakene og området følges tett opp.

Barnetrygd

Barnetrygd har hatt fallende måloppnåelse på utlandssakene i 2016 som følge av spesialiseringen og en lovendring i Polen med stor effekt for norsk barnetrygd. Det vil være en enkeltstående oppgave å bygge ned denne restansen.

Foreldrepengeområdet

Foreldrepengeområdet har 11 prosentpoeng bedre resultatoppgjøret i 2016 sammenlignet med 2015. Området har likevel lav måloppnåelse og følges videre tett opp. Området følges videre tett opp.

Grunn- og hjelpestønad

På grunn- og hjelpestønad var måloppnåelsen på normert tid 91 prosent i 3. tertial 2016. Det samlede resultatet for 2016 er 59 prosent. Det er en økning på 25 prosentpoeng fra årsresultatet i 2015. Antall saker til behandling ved utløpet av 2016 ligger rett i overkant av 100 saker, og er redusert med 50 prosent sammenliknet med utløpet av 2015.

Tekniske hjelpemidler

På hjelpemidler var måloppnåelsen på normert tid 73 prosent i 3. tertial 2016. Det samlede resultatet for 2016 er 53 prosent. Dette er en økning på 27 prosentpoeng fra årsresultatet i 2015. Antall saker til behandling har holdt seg stabilt lavt gjennom hele året.

Medlemskap

Saksinngangen på medlemskapsområdet er fortsatt høy. Restansene er likevel under to måneders inngang og innenfor målkrav. Antall saker til behandling over ytre grense er imidlertid høyere enn ønskelig, og tiltak for å redusere restansene er iverksatt.

Uføretrygd

Uføretrygd utland har en krevende restansesituasjon. Antall saker til behandling er høyt og beholdningen er gammel. For å redusere risiko og styrke fagmiljøene, vil ansvaret for uføretrygd utland fremover bli fordelt på flere enheter. Dette arbeidet ble påbegynt høsten 2016, ved at de nasjonale uføreenhetene overtok ansvaret for en del av utlandssakene.

**Kvalitet i ytelsesforvaltningen**

NAV gjennomfører tertialvise kvalitetsmålinger på seks ytelser. På grunn av omorganisering med oppgavebytte mellom forvaltningsenheter er det ikke blitt gjennomført målinger i enkelte tertial i 2016. Dette gjelder arbeidsavklaringspenger og overgangsstønad til enslig forsørger, jf. tabellen nedenfor.

NAV gjennomfører også jevnlig nøkkelkontroller for å forebygge at feil oppstår. Resultatene fra nøkkelkontrollene har holdt seg på et stabilt nivå gjennom 2016 både når det gjelder etterlevelse og andel avvik.

Tabell 10. Kvalitetsmålinger på utvalgte ytelser

Ytelse	Kvalitetsindikator	Resultat 2015	Resultat 2016	Kommentar
Alderspensjon (krav 98 %)	Vedtaks kvalitet	99 %	99 %	Det er satt krav til 98 % riktige vedtak for 2016. Resultatkravet er oppnådd.
Arbeidsavklaringspenger (AAP)	Vedtaks kvalitet	84 %	90 %	Pga. spesialisering er det ikke gjennomført måling i 3. tertial 2015 og i 2. tertial 2016.
Barnebidrag (krav 90 %)	Vedtaks kvalitet	85 %	82 %	Krav til 90 % riktige vedtak ble ikke oppnådd. Det jobbes med kvalitetsheving på området.
Overgangsstønad til enslig forsørger	Vedtaks kvalitet	88 %	86 %	Pga. spesialisering er det ikke gjennomført måling i 3. tertial 2015 og i 2. tertial 2016.
Sykepenger (krav 95 %)	Vedtaks kvalitet	95 %	94 %	Resultatet ligger tett opp under målkravet.
Dagpenger	Vedtaks kvalitet	79 %	85 %	Kvalitetsmåling ble innført 2. tertial 2015.

Det er ulike krav til måloppnåelse for ytelsene og overordnet er resultatene gode på de fleste områder med unntak av barnebidrag. Bidrag vil være et innsatsområde i 2017 ved at arbeidsprosessene skal gjennomgås og området styrkes kompetansesatsing.

Nøkkelkontroller og kvalitetsmålinger er viktige verktøy og som vil inngå i et mer helhetlig kvalitetskontrollsystem. Våren 2017 nedsettes en arbeidsgruppe som skal sikre helhetlig oppfølging av kvalitet på alle ytelsesområder og innføre systematiske kvalitetskontroller på de ytelsesområder som ikke har det i dag. Nytt kvalitetskontrollsystem skal sikre riktige vedtak til bruker, kompetanseheving og læringseffekt.

### Klagebehandlingen i NAV

Omgjøring av vedtak i vedtaksinstansen var noe lavere i 2016 enn i 2015, ca. 39 prosent<sup>32</sup> av alle vedtak. Høyest omgjøring finner vi for ytelsene dagpenger og barnebidrag. Den vanligste årsaken til omgjøring er at NAV mottar nye opplysninger i saken.

15,4 prosent av brukerne fikk omgjort vedtaket sitt i NAV Klageinstans i 2016. Dette er en nedgang fra 2015, da 16,4 prosent av klagesakene ble omgjort i klageinstansen.

Trygderetten omgjør stadig færre ankesaker der NAV Klageinstans er ankemotpart. I 2016 ble 20,2 prosent av sakene fra NAV omgjort.

Innsyn i årsaker til omgjøringsvedtak, klager og anker er en viktig kilde til erfaring om praksis og grunnlag for forbedringstiltak. Statistikk over omgjøringsvedtak, både i vedtaksinstansen og i klageinstansen, gir et godt utgangspunkt for å studere årsaker til at vedtak blir omgjort og å identifisere forbedringstiltak.

På oppdrag fra NAV har Sintef gjennomført en undersøkelse av årsakene til at brukere klager på NAVs vedtak, samt til at vedtak omgjøres. De har også sett nærmere på hva NAV kan gjøre for å forbedre kvaliteten i saksbehandlingen. Rapporten gir oss et godt grunnlag for å kunne drive kunnskapsbasert forbedring av saksbehandlingen.

Rapporten er basert på bred datainnsamling, både kvantitative og kvalitative data. Forskerne har gått gjennom tidligere forskning, kvalitetsrapporter og analyser, i tillegg til å analysere saksstatistikk fra NAV og Trygderetten. Andre datakilder er en elektronisk kartleggingsundersøkelse og intervjuer med ansatte i forvaltningsenhetene, NAV Klageinstans og Trygderetten.

Kartleggingen viser at den vanligste årsaken til omgjøring er at etaten får nye opplysninger eller bruker

ettersender nye opplysninger som gir saken ny og relevant informasjon. Andre årsaker til omgjøring er saksbehandlingsfeil, ulik skjønnsvurdering og feil lovanvendelse.

Den høye omgjøringen på dagpenger (ca. 50 prosent.) har blitt bemerket både av NAV Klageinstans og i rapporten fra Sintef. NAV Arbeid og ytelser har gjennomført en foreløpig kartegging av omgjøringsårsaker høsten 2016. Resultatene fra denne viser at i ca. 38 prosent av sakene skyldtes omgjøringen manglende dokumentasjon fra brukers side, 17 prosent skyldtes utilstrekkelig utredning fra NAVs side, mens resterende 55 prosent av omgjøringene er knyttet til andre forhold der NAV har handlet i strid med grensenivå og rettskilder eller der feilen er forårsaket andre steder (for eksempel feil a-inntekt). Kartleggingen er ikke representativ i sine funn, men viser punkter som vil bli fulgt opp fremover. Det vil bli gjennomført en egen kvalitetsmåling på omgjøringer av dagpengevedtak 1. tertial 2017.

NAV har etter vesentlighetsvurderinger besluttet å gjennomføre tiltak på fire ytelsesområder, dagpenger, uføretrygd, foreldrepenger og barnebidrag, i 2017. Tiltakene omfatter kompetanseheving, intern samhandling og forbedret dialog med brukerne.

### 3.4.4 Feilutbetalinger og innsats mot trygdesvindler

Det er flere årsaker til feilutbetaling av ytelser. I noen saker har bruker vært for sen med å melde fra om endringer som påvirker ytelsesnivået, noen brukere har ikke meldt fra om endringer, mens det noen ganger er meldingssvikt internt i NAV. I de tilfeller NAV kan bebreides for feilutbetalingen, foretas det en vurdering om hvorvidt hele eller deler av tilbakebetalingskravet bør bortfalle.

#### Tilbakekreving av ytelser til revurdering, innkreving og foreldelse

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

I samarbeid med Skatteetaten, Arbeidstilsynet og politiet har vi økt satsningen mot arbeidslivskriminalitet. Det vises til omtale under kap. 3.4.4.

<sup>32</sup> Nav mangler tall for antall omgjøringer i 1. vedtaksinstans for pensjonsytelser og uføretrygd.

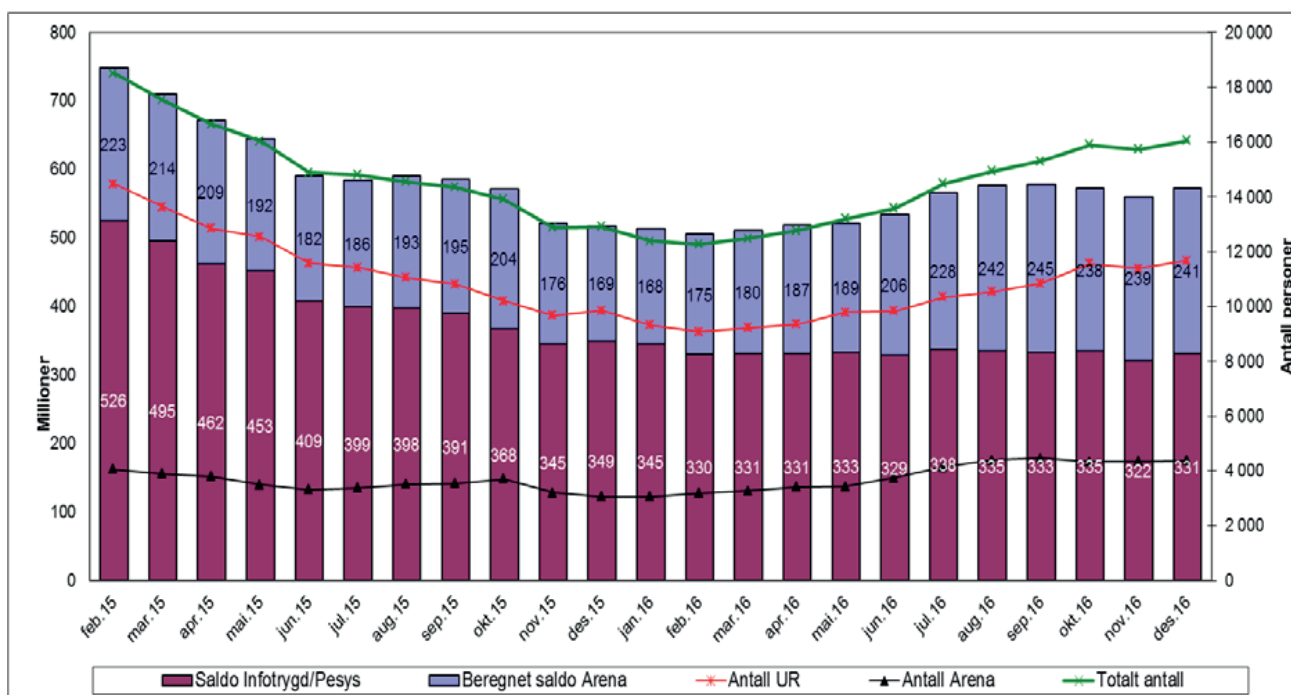
Tabell 11. Behandling av tilbakekrevingssaker (beløp i mill. kr)

	2015	2016
Sum tilbakekreving, foreldelse og ikke innkreving <sup>33</sup>	1 654	1 608
Vedtak om tilbakekreving (ekskl. rentekrav og krav til skatteoppkrever i nettosaker) <sup>34</sup>	1 106	1 189
Foreldet før vedtak om tilbakekreving	272	165
Ikke innkreving/henlagt	276	254

Det er behandlet færre vedtak om tilbakekreving i 2016 enn i 2015, samtidig som beløpet som er overført til NAV Innkreving, er større i 2016 grunnet etteroppgjøret i uføretrygden. Andelen som går til

foreldelse eller som ikke blir overført til innkreving av andre årsaker, er på omtrent samme nivå som i 2015 når vi holder etteroppgjøret utenfor.

Figur 7. Ytelser under revurdering



Figur 7 viser antall ubehandlede tilbakekrevingssaker ved utgangen av hver måned. Dette er saker hvor det er gjennomført ny vilkårsprøving, og ytelsen er korrigert slik at det utbetales riktig ytelse. Figuren viser saker hvor det gjenstår å fatte tilbakekrevingsvedtak.

Saldoen for infotrygd-, uføretrygd- og pensjonsytelser per desember 2016 er 331 millioner kroner fordelt på 11 681 saker. Tilsvarende tall for desember 2015 er 349 millioner kroner fordelt på 9 845 saker.

<sup>33</sup> Beløpet er inkl. 258 mill. kroner i tilbakekreving i forbindelse med etteroppgjøret i uføretrygd. Uten denne tilbakekrevingen ble sum tilbakekreving, foreldelse og ikke innkreving kr 305 mill. kroner mindre i 2016 enn i 2015.

<sup>34</sup> Beløpet er inkl. 258 mill. kroner i tilbakekreving i forbindelse med etteroppgjøret i uføretrygd 2016

Saldo for Arena-ytelser (dagpenger, arbeidsavklaringspenger og individstønning) er beregnet til 241 millioner kroner fordelt på 4 383 saker. Tilsvarende tall for desember 2015 var 169 millioner kroner fordelt på 3 067 saker. Beløpet er beregnet ut fra snittbeløp per

sak med 55 000 kroner. Det vises for øvrig til note 12 (årsregnskapet)

Tabell 12. Gjeld i tilbakekrevingsaker

	Per 31.12.2015	Per 31.12.2016
Gjeld feilutbetalingssaker (mill. kroner)	2 552	2 611
Avskrivning pga. foreldelse (mill. kroner)	16	23
Andel avskrevet i %, beløp til foreldelse	0,69 %	0,88 %
Antall feilutbetalingssaker	43 013	39 789
Innkrevd beløp Feilutbetalingssaker (mill. kroner)	753	706

Perioden ytelsen har vært utbetalt med for høyt beløp kan strekke seg over flere år tilbake i tid, og en del av beløpet vil sannsynligvis være foreldet etter den alminnelige foreldelsesfristen for pengekrav på 3 år, jf. foreldelseslovens § 2. Disse sakene skal ikke overføres til NAVI. I saker hvor det er løpende foreldelse skal NAVI varsles ved overføring, og avskrivning skal være foretatt fire uker fram i tid.

Foreldelse hos NAVI vil forekomme i de tilfeller der det ikke er mulig å iverksette fristavbrytende tiltak eller der vi ikke rekker å iverksette fristavbrytende tiltak før foreldelse begynner å løpe.

#### Beregningsfeil i IT- system (Arena)

NAV oppdaget sommeren 2016 en feilsituasjon i fagsystemet Arena som gjør at systemet beregner feil tilbakekrevingsbeløp i enkelte situasjoner. Feilen gjelder særlig dagpenger. Årsaken er løsningsvalg da Arena ble utviklet og ikke en feil i systemet. Feilsituasjonen gjelder for saker fra 2002 og fremover. Konsekvensen har vært at det er krevd tilbake for stort beløp i noen saker. Feilen innebærer videre at enkelte brukere er anmeldt/domfelt for større beløp enn det de burde vært.

NAV har gjennomført en lang rekke tiltak for å håndtere feilsituasjonen:

- Fagsystemet er rettet, slik at nye feil ikke skal oppstå. Opprettingen ble iverksatt 1. januar 2017
- Det er foretatt en gjennomgang av ca. 4 000 saker

fra perioden 2002 til oktober 2016 for å rette opp eventuelle feil. I utgangspunktet anslo vi at det kunne være feil i om lag 1 300 saker, men vi har ikke vært gjennom alle saker slik at antallet kan være lavere

- Det ble satt i gang ulike informasjonstiltak overfor brukere og medier. Blant annet opprettet NAV et dedikert nummer hos NAV Kontaktsenter som brukere kunne ringe om de hadde spørsmål. Vi har på eget initiativ ringt opp brukere hvor feilen har vært forholdsvis stor
- Det er samarbeidet med Riksadvokaten og politi for å håndtere sakene der feilen kan ha hatt strafferettslige konsekvenser

NAV regner med at alle saker er ferdigbehandlet i februar 2017. NAV vil rapportere i samsvar med Tildelingsbrevet angående denne saken.

#### Etteroppgjør uføretrygd

Høsten 2016 ble det første etteroppgjøret for uføretrygdene gjennomført. Etteroppgjøret, som omfattet alle uføretrygdene, er en årlig kontroll som vurderer om uføretrygden har vært riktig justert i forhold til eventuell pensjonsgivende inntekt.

Hvis bruker hadde fått utbetalt for mye, måtte beløpet tilbakebetales (forutsatt at det er større enn ett rettsgebyr). Hvis bruker hadde fått utbetalt for lite, ble beløpet etterbetalt (forutsatt at beløpet er større enn 25 prosent av ett rettsgebyr).

Det var 12 000 brukere som hadde hatt høyere inntekt enn de hadde oppgitt, og som dermed fikk krav om tilbakebetaling. Per utgangen av desember var nær halvparten (omlag 5 000) av tilbakebetalingssakene oppgjort. Dette utgjør ca. 71 millioner kroner betalt tilbake til NAV.

Det var om lag 3 000 brukere som hadde hatt lavere inntekt enn de hadde oppgitt, og som dermed fikk etterbetalt uføretrygd, i alt 33 millioner kroner.

NAV kontaktet per telefon ca. 100 brukere som fikk brev om svært store tilbakebetalinger, fordi det ble avdekket at disse brukerne kunne ha en inntekt (eksempelvis erstatning knyttet til skadeerstatningsloven) som de kunne holde utenfor, og som likevel ikke skulle føre til en reduksjon av uføretrygden. Når brukerne dokumenterte at de hadde inntekt som kunne holdes utenfor, så resulterte dette i at tilbakebetalingskravet ble redusert. De brukerne som ble oppringt, satte stor pris på denne servicen fra NAV.

Gjennomføringen av etteroppgjøret for de ca. 335 000 brukerne hadde en svært høy automatiseringsgrad, likevel medførte det også en god del manuelt arbeid, noe som påvirket produksjonen på uføreområdet i den tiden etteroppgjøret ble gjennomført. NAV vil i 2017 fortsette å utbedre mangler og øke automatiseringsgraden for etteroppgjøret for uføretrygd og gjennomføre tiltak for å sikre god gjennomføring av første etteroppgjør av barnetillegget for inntektsåret 2016.

### Handlingsplan feilutbetaling

Det er utarbeidet en handlingsplan for å få fram tiltak som er av en slik art at etaten får et overordnet, helhetlig og koordinert grep om feilutbetalingsområdet. Handlingsplanen er oversendt departementet. Planen skal danne grunnlaget for en bevisst prioritering, slik at det ikke er tvil om målene og hvordan NAV skal arbeide videre med feilutbetalingsområdet i årene fremover. Handlingsplanen skal danne utgangspunktet for alle enheter i NAV sitt arbeid med å forebygge, avdekke og behandle feilutbetalingssaker. Noen tiltak er allerede påbegynt, mens andre vil det bli arbeidet videre med. Tiltak skal iverksettes innen kategoriene styring og styringsinformasjon, kommunikasjon og informasjon til bruker via meldekortet, arbeidsprosesser og organisering, regelverksendringer, IT-system, kvalitet og kontroller og innkreving.

Departementet har bedt om et eget fagmøte i begynnelsen av 2017 for å ha dialog om videre prosess for prioritering og oppfølging av handlingsplanen.

### 3.4.5 Forebygge og avdekke trygdemisbruk

Det ble anmeldt trygdesvindler for i overkant av 233 millioner kroner i 2016. Resultatoppnåelse vurderes som god, selv om anmeldt beløp er lavere i 2016 enn i 2015. Flere forhold har medvirket til dette. Viktigste årsak er nedgangen av anmeldte saker vedrørende arbeidsavklaringspenger. I 2014 og 2015 var dette området høyt prioritert og det ble kontrollert saker flere år tilbake i tid, noe som førte til svært mange anmeldelser. Regelverksendringene på ytelser til enslige forsørgere kan også ha påvirket nedgangen i antall anmeldelser på dette området, blant annet at det er skjerpet krav til aktivitet og utdanning. Videre har forebyggende virksomhet vært prioritert, og det er benyttet ressurser inn i arbeidet med saksbehandling av feilutbetalinger etter feilsituasjonen i saksbehandlings-systemet Arena.

Det er samtidig positivt å se at verdien av å avdekke svindelsaker har medført 50 prosent økning i beløp i framtidig innsparing. Konservativt beregnet var innsparingen i 2016 ca. 78 millioner kroner mot ca. 51 millioner kroner i 2015.

Økt satsing på behandlerområdet gir resultater. I 2016 ble åtte leger utestengt fra å praktisere for trygdens regning. Videre er to leger anmeldt, den ene av dem for å ha bidratt til trygdesvindler på om lag fire millioner kroner.

### Økt satsing på å forebygge og avdekke arbeidslivskriminalitet

Arbeidslivskriminalitet er et høyt prioritert område hvor vi deltar i alle de fem formaliserte a-krimenhetene, samt i flere uformelle samarbeid på området. A-krimenhetene er et samarbeid mellom NAV, Politiet, Arbeidstilsynet og Skatteetaten. Resultatene så langt viser 20 anmeldte personer, hvorav 2 medvirkere.

Mesteparten av anmeldelsene vedrørende trygdesvindler som kommer under begrepet arbeidslivskriminalitet, er saker som avdekkes gjennom kontrollenhetenes ordinære arbeid for å bekjempe økonomisk kriminalitet/organisert kriminalitet. Samarbeidet i a-krimenhetene er likevel viktig da enhetene bidrar gjensidig overfor hverandre for å forebygge og bekjempe arbeidslivskriminalitet uansett hvilken etat som rammes. Vi viser for øvrig til rapporteringen som vil framkomme i den felles rapporteringen fra etatene om samarbeidet i a-krimenhetene.



### Utvikling og iverksetting av kvalitetskontroller og nøkkelkontroller i ytelsesforvaltningen og andre tiltak for å forebygge trygdemisbruk

Det er gjennomført en risikovurdering på trygdesvindelsområdet. På bakgrunn av risikovurderingen arbeides det videre med ulike tiltak. Blant annet har NAV Kontroll gjennomført opplæring av NAV-kontorene og forvaltningsenhetene for at de skal bli oppmerksomme på risikosaker. Det er også utarbeidet ny tekst til meldkortene for dagpenger og arbeidsavklaringspenger hvor det gis bedre informasjon om konsekvenser for ytelsene ved opphold i utlandet. Dette ble iverksatt 2. januar 2017.



## 3.5 Brukeropplevelser

### 3.5.1 Overordnet vurdering av måloppnåelse

NAV har gjennomført brukerundersøkelser i mange år. Undersøkelsene er gjennomført for de to mest sentrale brukergruppene, personbrukere og arbeidsgivere. Undersøkelsene gir et godt grunnlag for å vurdere hvordan brukerne opplever virksomheten. Arbeids- og velferdsdirektoratet har også et sentralt brukerutvalg, som er ledet av en representant fra en av brukerorganisasjonene.

Resultatene knyttet til arbeidsgiverundersøkelsen viser at tilfredsheten med NAV i 2016 er på om lag samme nivå som i 2015. Det er økt tilfredshet med NAVs innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger, mens bistand til forebygging av sykefravær har en liten tilbakegang. Virksomhetene oppgir også i år både økt kontakt med NAV og økt framtidig bruk av NAVs tjenester.

Resultatene fra fjorårets personbrukerundersøkelse viser at flertallet av brukerne som har vært i kontakt med NAV siste seks måneder føler seg respektert når de henvender seg til NAV og er fornøyde med service helhetlig sett. Over halvparten av de spurte brukerne foretrekker elektronisk kommunikasjon med NAV, mens 44 prosent vil møte NAV-ansatte på sitt lokale NAV-kontor. Det er personer med nedsatt arbeidsevne, enslige forsørgere og arbeidssøkere som ønsker å ha møter med veiledere på NAV-kontor.

Forbedring av tjenestene til brukerne er et sentralt element i NAVs strategi for de nærmeste årene. Utviklingen av nye digitale løsninger skal gi mange brukere lettere tilgang til tjenester og informasjon, samtidig som det frigjør ressurser til bedre oppfølging av brukere med et større innsatsbehov.

### 3.5.2 Styringsparametere

Styringsparameter/mål	2015	2016	Kommentarer
Andelen brukere som er fornøyd med helhetlig service	Ikke sammenlignbare*	78 %	
Andelen brukere som opplever å bli møtt med respekt	Ikke sammenlignbare*	80 %	
Andelen arbeidsgivere som er fornøyd med helhetlig service	76 %	74 %	Gjennomsnittsscore er 4,1 både i 2015 og 2016
Andel brukere som opplever å få lett tilgjengelig og god informasjon	Ikke sammenlignbare*	69 %	
Minst 60 % av alle nye søknader om pensjon i 2016 skal være ved bruk av selvbetjeningsløsning	58 %	68 %	

\*Årets personbrukerundersøkelse har et nytt opplegg med andre brukergrupper, datainnsamling og endringer i spørreskjema, noe som gjør at resultatene ikke er sammenlignbare med 2015.



### 3.5.3 Gode brukermøter preget av respekt

#### Individuell brukermedvirkning

I alt oppfølgingsarbeid skal brukers stemme og medvirkning i egen sak legges til grunn. Ved vurdering av kvalitet er også brukers medvirkning en viktig faktor. I utvikling av tjenester til bruker er det et mål å øke brukers stemme, og dette inngår nå i all tjenesteutvikling vi gjennomfører, eks. ved bruk av brukerpaneler ved utvikling av nye selvbetjeningsløsninger. NAV har også via SKATE engasjert seg i arbeidet med å utvikle et rammeverk for utvikling av tverrsektorielle brukerreiser. Også her vil brukere involveres gjennom hele prosessen for å sikre at brukerreisene gjenspeiler reelle brukerbehov.

#### Systembasert brukermedvirkning

Medlemmer til Sentralt brukerutvalg (SBU) ble i januar valgt for perioden 2016-2017. Utvalget ble utvidet med representanter for: Rusmisbrukernes Interesseorganisasjon RIO, Organisasjonen mot offentlig diskriminering OMOD, Mental Helse Ungdom og Landsforeningen for norske ungdomsorganisasjoner LNU.

FFO, SAFO, Kreftforeningen, Unge Funksjonshemmede og Velferdsalliansen var representert i forrige periode. I tråd med anbefalingen fra ekspertgruppens foreløpige rapport høsten 2014, ble en brukerrepresentant valgt til å lede utvalget; Elin Stoermann-Næss fra Kreftforeningen.

I 2016 har leder av Sentralt brukerutvalg deltatt i arbeidsgruppen som har vært ansvarlig for tilrådingen «Utvikling av NAV-kontor» (Myndige NAV-kontor).

Både brukerorganisasjonene i SBU, og de fylkesvise brukerutvalgene i NAV, var blant høringsinstansene.

1. tertial 2016 ble det avholdt to workshops med en bred arbeidsgruppe som jobber med utvikling av støttemateriell for opplæring og kompetanseutvikling i brukerutvalgene i NAV. Det er stort behov for kompetanseutvikling i brukerutvalgene og flere fylker og NAV-kontor er representert i arbeidsgruppen. Et program for «en dags opplæring» ble deretter testet ut for Sentralt brukerutvalg og i NAV Vestfold. God respons gjør at direktoratet videreutvikler dette programmet til støtte for opplæring av brukerutvalg i fylker og NAV-kontor.

Flere fylker og NAV-kontor prøver ut ulike modeller for medvirkning av unge i utvikling av NAVs tjenester. NAV har også siden januar 2016 samarbeidet med et europeisk nettverk, Medvirkningsagentene «Participation Matters», som arbeider med unge og medvirkning i Europa. Sentralt i samarbeidet er utvikling av manualer for medvirkning og tverrsektorielt samarbeid, samt nettside for dette på norsk og engelsk.

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

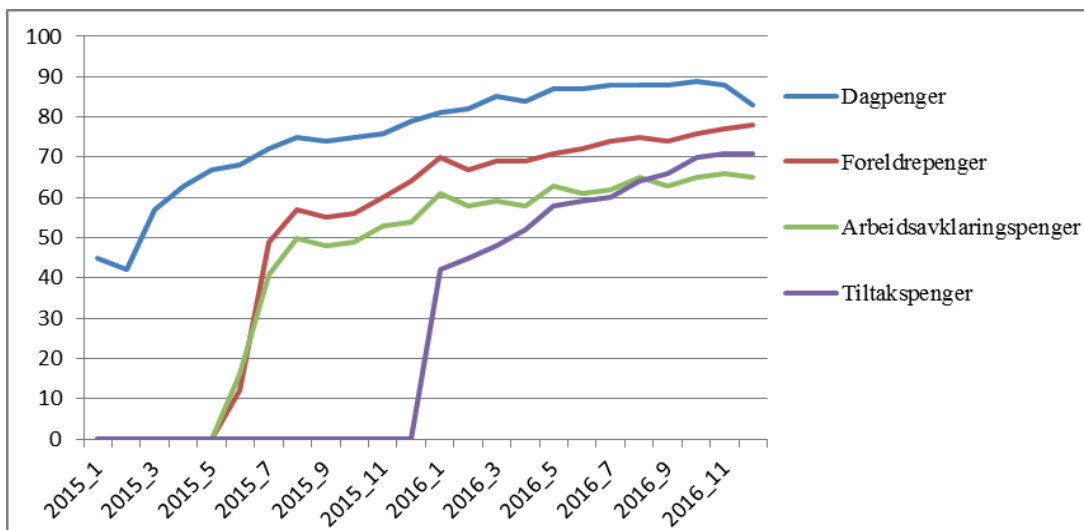
#### Utvikling og bruk av selvbetjeningsløsninger

Selvbetjeningen på nav.no øker. I 2016 foretok brukere av nav.no 23 818 138 innlogginger til tjenstedelen av nettstedet (Ditt NAV) for å benytte seg av ulike selvbetjeningsløsninger. Tilsvarende tall for 2015 var 18 565 759. Den markante økningen viser at NAV har lyktes med vår kanalstrategi og vår satsing på digitale tjenester.

Publikums bruk av digitale søknader øker fortsatt, og i løpet av 2016 mottok NAV 603 565 slike søknader<sup>35</sup>. I 2015 mottok NAV 213 384 digitale søknader. Disse

tallene er ikke direkte sammenlignbare da 2016 var det første året NAV kunne tilby innsending av digitale søknader gjennom hele året.

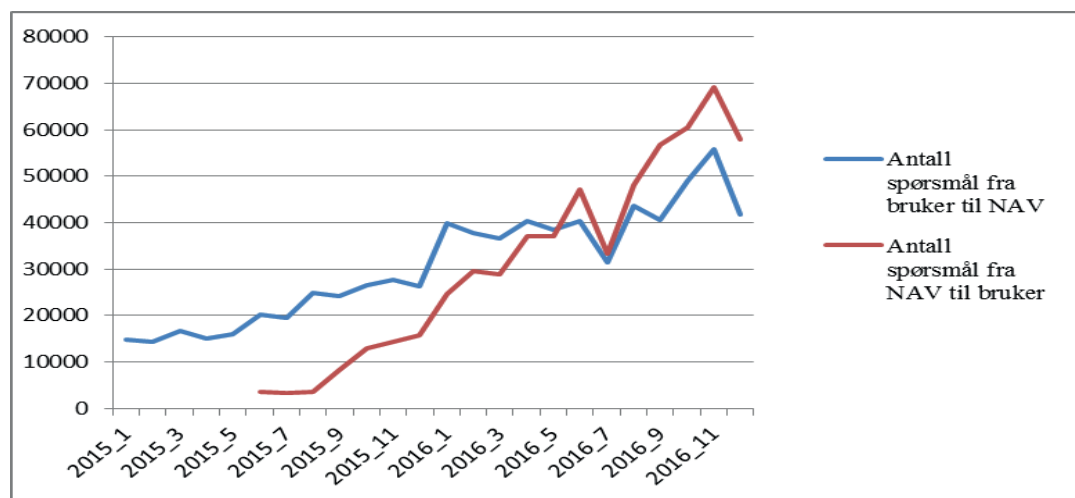
Figur 8. Økning i bruk av digitale søknader på utvalgte områder sett opp mot total søknadsinngang på d-områdene (papirsøknader + digitale søknader).



Bruken av NAVs elektroniske dialogløsning øker også, fra 307 663 henvendelser i 2015 til 1 025 837 i 2016. Dette viser at vi gjennom denne tjenesten dekker et behov for en sikker kanal mellom NAV og den enkelte

bruker som er tilgjengelig døgnet rundt. Et annet poeng er at tjenesten erstatter e-post som ikke er en sikker kanal for oversendelse av personsensitive opplysninger.

Figur 9. Utviklingen i bruk av dialogtjenesten "Skriv til NAV" og "Skriv til bruker"



<sup>35</sup> Dette dekker inngang på følgende ytelsesområder: dagpenger, foreldrepenger, arbeidsavklaringspenger, bil som hjelpemiddel, tiltakspenger, tilleggsstønader og pensjon

Satsingen på digitale innsynsløsninger fortsetter. I april 2016 varslet NAV 600 000 alderspensjonister og uføretrygdede at det ikke lenger vil bli sendt ut utbetalingsmeldinger på papir i ordinær post, men at disse ble flyttet til nav.no. Dette gjaldt brukere som ikke hadde reservert seg mot digital kommunikasjon med det offentlige, eller allerede tatt i bruk digitale tjenester. Fra og med september 2016 gjaldt dette også brukere som mottar dagpenger, arbeidsavklaringspenger, tiltakspenger og tilleggsstønader. I volum innebærer det ca. 245 000 færre utbetalingsmeldinger pr. måned som må printes og sendes ut pr. post. Bruken av innsynsløsningen for brev øker også.

Satsingen på digitale tjenester har ført til at nav.no er i ferd med å endre seg fra å være et innholdsdrivet nettsted til å bli et tjenestedrevet nettsted. Samtidig viser undersøkelser og tilbakemeldinger at brukere av nav.no vil ha større eierskap og kontroll over sitt forhold til NAV, og at de ønsker at nav.no blir mer tilpasset sin situasjon. I lys av dette har NAV i løpet av 2016 utviklet og tatt i bruk en ny informasjonsarkitektur på deler av nettstedet for å se om dette vil skape en bedre forståelse blant brukerne om hvordan nav.no og våre tjenester fungerer.

Ny informasjonsarkitektur betyr at nav.no i større grad tilbyr en situasjonstilpasset veiledning. Basert på hvilken situasjon brukeren mener passer best for seg, vil informasjonen tilpasse seg tilsvarende. Slik kan vi i

større grad få brukeren til å reflektere over målet med sitt besøk på nav.no. I tillegg skapes det en kontekst der NAV kan motivere bruker til selvbetjening, styre forventninger og informere om aktiviteter det kan være hensiktsmessig å komme i gang med.

Før brukeren logger inn på Ditt NAV, vil det fremheves generell informasjon og tjenester som er etterspurte og mye brukt, og som er nyttige for flere.

### Brukermeldingen

er et eget vedlegg til årsrapporten (vedlegg 2).

### Serviceklager

Det har vært en økning i antall mottatte serviceklager. I 2016 mottok NAV 7 035 klager sammenlignet med 5 196 i 2015. Økningen er størst i 3. tertial 2016. Den hyppigste klageårsaken er «veiledning, informasjon og oppfølging». Her har andel klager gått ned fra 45 prosent i 2015 til 42 prosent i 2016.

Andel brukere som har sendt en serviceklage på saksbehandlingstid og svartid har økt fra 26 prosent i 2015 til 32 prosent i 2016. Dette er trolig et resultat av utfordringene vi har hatt med å holde saksbehandlingstidene på sentrale ytelser i 2016. Arbeidsavklaringspenger genererer flest serviceklager med 1263 klager i 2015 sammenlignet med 1318 serviceklager i 2016.

Tabell 13. Serviceklager

Hva gjaldt serviceklagen?	2015	2016
Nav-ansattes oppførsel	20 %	17 %
Saksbehandlingstid og svartid	26 %	32 %
Tilgjengelighet	9 %	8 %
Veiledning, informasjon og oppfølging	45 %	42 %
<b>Sum</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

### 3.5.5 NAV tilpasser utviklingen av tjenester til brukerne

I 2016 ble det laget og besluttet et målbilde for hvordan NAV skal videreutvikle sin digitale brukerdiallog med brukergruppene personbruker og arbeidsgiver fram mot 2025.

Utviklingen av digitale tjenester for personbrukere har vært preget av at NAV leverer løsninger på problemer som brukerne møter i en avgrenset kontekst. Dette har ført til enkelttjenester som løser spesielle behov, men som ikke gir brukerne noen god kontekst som knytter tjenesten sammen med brukerens totale situasjon.

I 2017 videreføres den strategiske satsingen på arbeid gjennom program for arbeidsrettede tjenester og det gjennomføres flere strategisk viktige tiltak innenfor brukerretting, kvalitetsforbedring, effektivisering og digitalisering. Programmet omfatter

- Brukerorientert produksjonsstyring, forbedring og forenkling av prosesser for veilederne
- Forbedring og forenkling av prosesser og digitale løsninger på sykefraværsområdet
- Effektivisering og forenkling av den arbeidsrettede oppfølgingen NAV tilbyr brukerne
- Modernisering av CV-database og stillingsregistreringskomponent for å bidra til økt overgang til arbeid

Flere av prosjektene i denne kategorien er med på å operasjonalisere kanalstrategien. Utviklingsinitiativene går bl.a. på utvikling av nye og/eller forbedring av eksisterende kanaler, som muliggjør økt selvbetjening og større brukerinvolvering, som igjen resulterer i bedre utnyttelse av tilgjengelige ressurser.

Se også avsluttede og pågående enkeltprosjekter som er omtalt i avsnitt 3.6.

## 3.6 Forvaltning og IKT-utvikling

### 3.6.1 Utvikling av partnerskapet

Kommunenes Sentralforbund (KS) og Arbeids- og velferdsdirektoratet har en felles policy for utvikling av partnerskapet i NAV-kontorene. Policyen skal styrke samarbeidet mellom kommune og stat i NAV-kontoret. Den skal gi en økt felles forståelse for hva partnerskapet innebærer, hvilke muligheter det gir, og involvering og forankring lokalt. I policyen står det at denne skal evalueres og eventuelt justeres innen januar 2017. Direktoratet har blitt enig med KS om at det er hensiktsmessig å vente med å revidere policyen, både på grunn ny rapport om utvikling av NAV-kontoret og det faktum at ASD skal evaluere og eventuelt revidere sin utviklingsavtale med KS i løpet av 2017.

I henhold til policyen har det i 2016, i samarbeid med KS, blitt iverksatt flere tiltak for styrking av partnerskapet sentralt og lokalt.

#### Utvikling av helhetlige IKT-løsninger for NAV-kontoret

Brukere av de sosiale tjenestene i NAV utgjør den største enkeltgruppen av henvendelser til NAV-kontor, i oktober 2016 utgjorde de 24 prosent av alle henvendelsene til kontorene. Over 60 prosent av mottakere av sosial stønad er registrert som arbeidsledig, under utdanning, i KVP eller i Introduksjonsordningen.

I 2015 gjennomførte Arbeids- og velferdsdirektoratet en undersøkelse av brukernes behov for kontakt med NAV og behov for systemstøtte for veiledere som jobber med sosialtjenestesaker. Brukerne av sosialtjenestene i NAV mottar ofte en blanding av kommunale og statlige tjenester. Dette fører til at NAV oppleves todelt.

For de statlige tjenestene i NAV finnes allerede mange, og utvikles jevnlig nye, innsyns-, dialog- og selvbetjeningsløsninger. Brukere av kommunale sosiale tjenester har imidlertid ikke tilgang på selvbetjeningsløsninger, og NAV mangler systemer som gir oversikt over en brukers statlige og kommunale saker og over dialogene i sosialtjenestesakene. I mangel av kommunale selvbetjeningsløsninger velger sosialtjenestebrukere tilfeldige statlige løsninger som ikke er ment for eller koblet til sosialsystemene. Disse henvendelsene blir behandlet som avvik og behandles manuelt.

Kommunene bruker i dag fire ulike sosialsystemer, hvorav ett er et nyutviklet kommunalt eiet system (Oslo). Flere kommuner var i gang med å utvikle egne selvbetjenings- og innsynsløsninger fra kommunens nettside, men valgte i stedet å gå inn i et samarbeid for å initiere nasjonale løsninger.

Digisos er et samarbeidsprosjekt mellom KS, seks kommuner og Arbeids- og velferdsdirektoratet. Forprosjektet kom i gang januar 2016 etter initiativ fra KS og Oslo kommune. Digisos ønsker å utvikle digitale selvbetjeningsløsninger, i første omgang elektronisk søknad. Løsningen skal kunne brukes av alle brukere via egen side på Ditt NAV.

### **Samarbeid og samhandling**

Det arrangeres jevnlig møter på ledernivå mellom KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet. Det er opprettet en formalisert møtearena på mellomleder/saksbehandlernivå for jevnlig informasjon om saker som berører partnerskapet (herunder IKT/modernisering).

KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet samarbeider om å arrangere ett felles, årlig møte i KS' Storbymnettverk for NAV-kontorene i de 10 største byene. Møtet har som formål å utveksle erfaringer knyttet til felles problemstillinger angående fag og drift av de store NAV-kontorene.

Regionalt er det, så langt direktoratet er kjent med, fortsatt etablerte samarbeidsfora i alle fylker, der deltakere er fylkesmannen, NAV fylke, KS regionalt og representant fra rådmannsutvalget.

### **Tjenesteutvikling**

Det arrangeres årlige partnerskapskonferanser i regi av ASD, KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet. Denne ble også arrangert i 2016. Formålet med konferansen er å understøtte utviklingen av partnerskapet lokalt.

I 2015 ble det igangsatt et samarbeid mellom ASD, KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet for å prøve ut effektiviseringsnettverk for NAV-kontor. Formålet er å skape en utviklingsarena for samarbeid mellom stat og kommune og dele erfaringer med helhetlig tjenesteutvikling i NAV-kontoret.

## **3.6.2 Utvikling av kompetanse og kunnskapsbaserte tjenester**

### **Gjennomføringen av veiledningsplattformen i 2016**

Veiledningsplattformen som skal bidra til å styrke kompetansen i veiledning og samhandling med enkeltbrukere, arbeidsgivere og andre aktører, er videreført i 2016. Alle veiledere med brukerkontakt skal i løpet av 2016 ha gjennomført grunninnføringen i Veiledningsplattformen. Veiledningsopplegget er i 2016 også blitt en del programmet for nyansatte i NAV («Ny i NAV»). Hvert fylke har en ansvarlig kontaktperson på Veiledningsplattformen som blant annet tilrettelegger for nettverkssamlinger og faglig støtte overfor kontorene. I hvert fylke er etablert flere gruppeveilederne som har en nøkkelrolle i opplæringen både i gjennom fylkets

opplegg og ute i kontorene. Direktoratet gjennomførte i 2016 fire treningsdager for gruppeveiledere (ca 250 deltakere til sammen), samt bistått fylkene med faglig påfyll gjennom eksempelvis nettverkssamlinger.

I 2016 ble det utarbeidet en modul om Inkluderingskompetanse i NAV som en del av Veiledningsplattformen. Målet med denne modulen er å styrke og utvikle inkluderingskompetansen generelt i NAV. Alle medarbeidere med brukerkontakt skal kjenne til prinsippene for inkluderingskompetanse og bidra til at brukere skal få muligheten til å få og mestre en jobb i ordinært arbeidsliv. Kickoff for modulen ble gjennomført i november 2016 med alle fylker representert, der deltakere var både fylkeskontakter, NAV-ledere, gruppeveiledere og jobbcoacher. I løpet av 2017 skal alle med brukerkontakt gjennomgå modul for inkluderingskompetanse i Veiledningsplattformen i NAV.

### **Opplæring «Tiltak i egenregi»**

Statsbudsjettet for 2017 ga NAV en omdisponeringsfullmakt på inntil kr. 100 mill. til å gjennomføre «tiltak i egenregi» etter modell fra Kjerneoppgaver i NAV. I denne forbindelse iverksatte direktoratet planleggingen av en intern opplæring i Supported Employment-metodikk. Det er flere miljøer i NAV som har erfaring i å jobbe etter SE-metodikk, blant annet med bakgrunn i forsøkene Kjerneoppgaver i NAV, IPS og Praksis og kunnskapsutvikling i NAV. Arbeids- og velferdsdirektoratet har utviklet et tre-dagers kurs, der personer som representerer NAVs samlede kompetanse i SE bidrar som kursholder, og er med å overføre kompetanse fra forsøkene til ordinær drift. Direktoratet har også knyttet til seg kompetansemiljøer som eksempelvis Kompetansesenter for arbeidsinkludering ved Høgskolen i Oslo og Akershus, for å utvikle faglig kvalitet og eventuelle studietilbud på området. Som en forlengelse av kurset, skal det utvikles en kompetanseplan for den enkelte involverte ansatt, der også praksis-kompetanse inngår.

### **Samarbeidet med universitetene og høgskolene**

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i 2016 inngått et strategisk samarbeid med Høgskolen i Lillehammer der innfallsvinkelen at forskning, kompetanseutvikling og praksisutvikling i arbeids- og velferdssektoren skjer innenfor rammen av organisatorisk læring (organisasjonsutvikling) med mål om å bidra til innovasjon. Tidligere har direktoratet en avtale om strategisk samarbeid med Høgskolen i Oslo og Akershus gjennom Kompetansesenter for arbeidsinkludering. Hovedformålet med strategisk samarbeid med utvalgte universiteter og høgskoler er å bygge opp akademiske fagmiljøer med god kunnskap og kompetanse innenfor arbeids- og velferdsforvaltningen for å styrke relevant forskning og tilrettelagte utdanningstilbud på området.

I 2016 videreførte direktoratet to piloter i videreutdanning for gruppeveiledere ved henholdsvis Høyskolen i Bergen og Høyskolen i Oslo og Akershus. Videreutdanningene skal bidra til å profesjonalisere gjennomføringen av veiledningsplattformen ved å skolere gruppeveiledere. Modellen som er bygd opp får god evaluering av studentene, og vil danne grunnlag for utvikling av nye videreutdanningstilbud innenfor kjerneområder.

Direktoratet har i 2016 gjennomført en utredning om NAVs samarbeid med universitetene og høgskolene. Utredningen gir anbefalinger om å forsterke samarbeidet med UH-sektorene, og integrere samarbeidet tettere med NAVs egne kunnskap- og kompetanse tiltak. Anbefalingene i utredningen skal etter vedtak i direktørmøtet desember 2016 ligge til grunn for fremtidig samarbeid med sektoren.

### 3.6.3 Effektiv ressursbruk

NAV hadde i 2016 om lag 13 500 ansatte (statlige årsverk). Av disse jobber i underkant av 40 % (ca. 5000) på NAV-kontorene sammen med kommunalt ansatte og har direkte kontakt med brukere. Utviklingen av bedre selvbetjeningsløsninger gjør at en stadig større andel av ressursene på NAV-kontoret brukes til veiledning og bistand til å skaffe folk jobb.

Ressurskartlegginger viser økt hyppighet og kvalitet i oppfølgingen. Blant annet har antall brukere med individuell oppfølging økt med 26 prosent de siste fire årene, mens andel gruppeinnkallinger har økt med 57 prosent i samme periode. Antall tilvisninger til stillinger har økt med 82 prosent.

NAV-kontorene har økt ressursene til å gi arbeidsmarkedsbistand til virksomheter. Fra 2013 til 2016 har antall årsverk på dette området økt med 41 prosent.

NAV har økt arbeidsmarkedsbistanden til virksomheter raskere enn det økning i ressursbruk (årsverk) skulle tilsi.

Stortingsmeldingen «NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet» (Meld.St. 33, 2015-2016) understreker at vår førsteprioritet skal være å hjelpe flere i arbeid. Nøkkelen til det ligger i NAV-kontor med handlingsrom, ansvar og myndighet til å tilpasse tjenestene etter lokale behov, og til å finne gode løsninger sammen med brukerne. I løpet av 2016 utarbeidet en arbeidsgruppe i NAV rapporten «Utvikling av NAV-kontor» som beskriver innspill fra mange enheter i etaten, kommunene og brukerorganisasjonene, til hvordan vi best utvikler NAV-kontorene fremover. I fremtidens NAV-kontor vil lederne sammen med sine medarbeidere få en tydeligere rolle og mer frihet enn i dag til å utvikle tjenester og bygge kompetanse i sitt kontor, basert på lokale behov og beslutninger.

Fra 2013 ble forvaltningsenhetene i NAV overført fra arbeids- og tjenestelinjen til ytelseslinjen. Ytelseslinjen omfatter om lag 20 prosent av NAVs samlede ressurser. Forvaltningsenhetene ble organisasjonsmessig lagt til ett resultatområde, NAV Forvaltning. En naturlig og nødvendig videreutvikling var å spesialisere ytelsesområdene i større og mer robuste kompetansmiljøer. I tillegg har vi justert oppgavefordelingen mellom resultatområdene og avvirket ett resultatområde (NAV Internasjonalt).

NAV jobber bevisst for å utvikle økonomisk styringsinformasjon. Fra og med 3.tertial 2016 skal alle resultatområdene i ytelseslinjen gjennomføre månedlig ressurskartlegging. Dette vil gi en bedre indikasjon på produktivitetsutvikling i ytelseslinjen og en bedre mulighet til å kunne følge med på effektene av utviklingsprosjekter, automatisering, regelendringer, organisasjonsendringer og annet som påvirker produksjonen.

Tabell 14. Utvikling i antall brukere, antall med oppfølging og ressursbruk på NAV-kontorene

Arbeidssøkere	2013	2014	2015	2016	Endring 2013 - 2016
Antall arbeidssøkere	112 019	115 376	123 813	135 602	21 %
Antall arbeidssøkere med oppfølging i løpet av 3 måneder	91 714	93 706	101 487	111 641	22 %
Beregnet antall årsverk - oppfølging av arbeidssøkere	406	387	459	555	37 %
Antall arbeidssøkere med oppfølging pr årsverk	226	242	221	201	-11 %

### 3.6.4 Modernisering/utvikling

NAV har i 2016 tatt i bruk metodene for porteføljestyring (oppfølging av prosjekter) som ble utviklet i 2015, spesielt innføringen av Prosjektveiviseren og opplæring i ulike roller knyttet til denne. NAVs utviklingsportefølje har i 2016 variert mellom 12 og 18 prosjekter. Det vil si at 6 er fullført i løpet av året, mens de andre fortsetter inn i 2017. Utviklingsporteføljen har også en egen delportefølje med tilhørende budsjettramme der det leveres engangstjenester. Engangstjenester er mindre tekniske og funksjonelle systemendringer i eksisterende systemer utover det som inngår i løpende forvaltning.

Samlet budsjett for utviklingsporteføljen var om lag 610 mill. kroner inklusive usikkerhetsavsetninger. Av dette ble 418 mill. kroner tildelt innenfor driftsrammen (kapittel 605) og utgjorde etatens egen investering i utviklingsprosjekter. 192 mill. kroner ble tildelt som særskilte tildelinger (kapittel 604), med tilhørende eksplisitte føringer for gjennomføring og resultater. Engangstjenester utgjorde 43 mill. kroner.

En stor del av utviklingsporteføljen har også i 2016 bestått av større pålagte reformaktiviteter, men også enkelte effektiviseringsprosjekter, samt prosjekter med fokus på oppfølging av arbeidsledige og overgang til arbeid. Moderniserings- og utviklingsarbeidet har i 2016 bidratt til følgende:

- Lagt til rette for effektive kommunesammenslåinger gjennom store endringer i sentrale IT-kjerne-systemer
- Startet arbeidet med å digitalisere prosessen for sykefraværsoppfølging
- Startet arbeidet med å effektivisere, digitalisere, forenkle og heve kvaliteten på den arbeidsrettede oppfølgingen
- Omorganisert ytelsesforvaltning og startet ytelsesmodernisering i foreldrepengeprosjektet
- Digitalisert utbetalingsmeldingene
- Tatt i bruk Kontakt- og reservasjonsregisteret
- Tatt i bruk digital post for flere brev innenfor det arbeidsrelaterte området
- Utvidede IT-løsninger som sikrer pålitelig beregning av alderspensjon etter nytt regelverk
- Innført reform for stønader til dekning av utgifter for å komme i eller beholde arbeid
- Gjennomført etteroppgjør med høy grad av automatisering for alle uføretrygdsaker

Etaten har en stor systemportefølje, som innebærer at behovet for vedlikehold og forvaltning øker. Vi arbeider løpende for å få best mulig kontroll over dette, og arbeidet vil fortsette i 2017. Under følger ytterligere informasjon om de mest sentrale utviklingsaktivitetene.

#### Kommunereformprosjektet

Prosjektet har i 2016 bistått i kommunesammenslåingen i Værnes-området. Prosjektet har bistått ved etablering av NAV Sandefjord som er en sammenslåing av Sandefjord, Andebu og Stokke. Videre har prosjektet gjennomført store viktige endringer i IT-løsningene som legger grunnlag for slutføring av endringer i IT-løsningene i 2017, slik at maskinell kommunesammenslåing fra årsskiftet 2017/2018 kan gjennomføres. En viktig leveranse i 2016 har vært sentralisering av stønadsregnskapet (fjernet bruk av regnskapsrutinene i Infotrygd).

#### Digitalisering av sykefraværsoppfølgingen

Prosjektet gjennomfører digitalisering av sykefraværsoppfølgingen og har i 2016 gjort digitale sykmeldinger tilgjengelig for den sykmeldte i NAVs selvbetjeningsløsning, Ditt NAV, og mulighet for å sende sykmelding til arbeidsgiver i Altinn. Digitalisering av sykemelding del D vil leveres i 2017. Løsningen tilgjengeliggjør sykemeldingshistorikk, oppgaver for arbeidstaker og arbeidsgiver samt varsling til brukere etter legebesøk via sms eller epost. Digitalisering av sykefraværprosessene vil gi betydelig forenkling for brukere, arbeidsgivere og NAV.

#### Forenklet oppfølging

Prosjektet skal effektivisere, digitalisere og heve kvaliteten på den arbeidsrettede oppfølgingen. I 2016 er det lansert varsling til bruker etter eForvaltningsforskriftens §8, samt en situasjonstilpasset veiviser på nav.no som hjelper brukerne å finne fram til nyttig informasjon som arbeidssøker.

#### Prosjekt 2 (Foreldrepengeprosjektet og Spesialiseringsprosjektet)

I mai 2016 besluttet Stortinget gjennomføringen av Prosjekt 2, med modernisering av nye IT-løsninger for foreldrepenger som det bærende innholdselementet. I 2016 er det også gjennomført viktige forberedelsesaktiviteter for videre modernisering. Det ble gjennomført betydelige anskaffelsesprosesser for å sikre kapasitet og kompetanse inn i systemintegratorfunksjonen i Foreldrepengeprosjektet og valg av leverandør til utvikling og forvaltning av ny vedtaksløsning for området. I parallell er det gjennomført et betydelig forberedelsesarbeid fra NAVs side, slik at prosjektet ved utgangen av 2016 er klart til oppstart av utvikling av de nye løsningene.

I Prosjekt 2 har det i 2016 vært fokus på omstilling av ytelsesforvaltningen understøttet av endringer og forbedringer i IT-løsningene. Prosjektet har understøttet endring i resultatområdestruktur, ytterligere spesialisering langs fagaksen, samt en ny oppgavefordeling mellom resultatområder og Ytelsesavdelingen. Disse endringene klargjør ytelsesforvaltningen for videre



modernisering av saksbehandlingsapplikasjonene og sikrer mer robuste og fleksible fagmiljøer.

### Digitalisering av utbetalingsmeldingene

Prosjektet har i 2016 stoppet produksjon og utsendelse av store mengder utbetalingsmeldinger på papir. Dette gir store besparelser både i utskriftsproduksjonen og i portoutgifter. Prosjektet skal jobbe videre med å tilrettelegge utbetalingsinformasjon på NAV.no. Informasjonen skal være slik at bruker finner dette på en lett og oversiktlig måte.

### Implementere Kontakt og reservasjonsregisteret (KRR)

Gjennom prosjektet har etaten sikret digitalt førstevalg og vi etterlever rettslige krav om digital kommunikasjon med bruker. Vi kan innhente de gevinstene digitalisering medfører, blant annet gjennom raskere saksbehandling, økt kvalitet og innsparing av eksempelvis tidsbruk, kostnader ved brevproduksjon og porto.

Prosjektet har bidratt til at etaten har oppnådd:

- All digital kommunikasjon med brukerne skal være basert på Kontakt- og reservasjonsregisteret. NAV bruker en nasjonal felleskomponent som master for digital kontaklinformasjon
- Etaten kommuniserer ikke digitalt med borgere som ikke ligger i KRR
- Bare borger selv kan endre informasjonen i DIFIs Kontakt og reservasjonsregister Saksbehandler har ikke mulighet til å overskrive informasjonen
- Den digitale kontaklinformasjonen er den samme for alle etater, og bruker kan reservere seg mot alle eller ingen
- Alle berørte nåværende løsninger er endret til å ta i bruk KRR

### Ny sentral brevløsning

Prosjektet har fortsatt utviklingen av brev i Arena på ny brev plattform. Dette er brevene knyttet til Dagpenger, samt generell vedleggsfunksjonalitet som også kommer andre prosjekter til gode som f.eks. Prosjekt 2 og 3. Videre har prosjektet levert løsning for batchbrev og flyttet Infotrygd-brev til den nye brevløsning. Brev på ny sentral brevløsning er tilgjengelig for digital postkasse og innsyn.

### Omregning av alderspensjon

Prosjektet har nådd sine målsetninger om å implementere nødvendige regelverksendringer i berørte fagsystem, utvikle en automatisk omregningsjobb som kan omregne store saksvolum med høy fag- og driftskvalitet og sikre god dialog og samhandling med berørte resultatområder.

Prosjektet ivaretok den automatiske omregningen av om lag 610 000 uføre- og pensjonssaker som var berørt av lovendringen om nye satser for gifte og samboende uføretrygdede og pensjonister og nådde målet om en høy automatiseringsgrad. I fullvolumsommelregningen av sakene som skulle omregnes oppnådde prosjektet en automatiseringsgrad på over 99 prosent.

### Stønadsforenkling

Prosjektet har innført stønadsreformen. Stønader til dekning av tilleggsutgifter for ulike målgrupper er fra 1. januar 2016 redusert fra 40 til 5. For å oppnå effektmålene om mer effektiv saksbehandling, økt kvalitet og likebehandling, bedre brukeropplevelse og imøtekomme eierkrav og føringer, har prosjektet gjennomført en rekke vellykkede leveranser. Prosjektet leverte en fullelektronisk søknadsløsning med datafangst på strukturert form og ny saksbehandlingsløsning med nye brev for å formidle informasjon til bruker. I tillegg ble plattformen (Oracle Forms) oppgradert samtidig som datavarehus ble tilpasset for å kunne generere statistikk på den nye ordningen.

### Etteroppgjør uføretrygd

Ny uføretrygd og ny alderspensjon til uføre (uføre-reformen) trådte i kraft 1.1.2015. Som en del av det nye regelverket skal det gjennomføres et etteroppgjør av uføretrygden hvert år, jf. folketrygdloven § 12-14. Etteroppgjøret er en automatisk jobb hvor NAV sammenholder hvilken avkortning av uføretrygden bruker har fått basert på forventet inntekt med den avkortningen bruker skulle ha hatt basert på faktisk, ferdiglignet inntekt. Differansen skal eventuelt etterbetales eller tilbakekreves. Denne prosessen kalles etteroppgjør for uføretrygd.

Etteroppgjøret innebar et krevende faglig, funksjonelt og teknisk gjennomføringsløp, der omfattende verdikjeder ble berørt. Etteroppgjøret traff svært mange brukere. Det er ca. 335 000 personer som har mottatt uføretrygd i 2015 og alle som har inntekt ved siden av uføretrygden har fått ytelsen vurdert opp mot sin faktiske inntekt i uføreåret.

Mandag 3.oktober gikk startskuddet for det første automatiske etteroppgjøret for uføretrygd. Brukerne som får etterbetalt eller må tilbakebetale til NAV kunne allerede samme dag se resultatet/brevet i «Ditt NAV». Resultatet av første kjøring til de over 300 000 uføretrygdede hadde en svært høy automatiseringsgrad.

Vi viser til omtale i kap. 3.4.4.



## 4 Styring og kontroll



Arbeids- og velferdsetaten har mål- og resultatstyring som grunnleggende styringsprinsipp. Risikostyring og internkontroll er en vesentlig og integrert del av denne styreformens. Nedenfor gis en overordnet vurdering av styring og kontroll i virksomheten.

## 4.1 Mål- og resultatstyring

2016 har vært preget av gode resultater både innen markedsarbeid, oppfølging og tiltaksgjennomføring. Innenfor ytelsesforvaltningen er det lavere måloppnåelse i 2016 enn i 2015. Dette skyldes økt saksinnang og at ytelsesforvaltningen har vært gjennom en omfattende omorganisering i 2016. Det forventes en gradvis bedring av resultatene gjennom 2017. Vi viser til nærmere omtale i kapittel 3.

Resultatene for 2016 bekrefter at etatens mål- og resultatstyring sikrer kontroll ved at avvik oppdages og tiltak iverksettes. Imidlertid er det behov for å forbedre og forenkle mål- og resultatstyringen for å gi rom for mer lederskap og dermed bedre måloppnåelse. Sammen med de tillitsvalgte har vi gjennomgått etatens praktisering av mål- og resultatstyring og utarbeidet en handlingsplan med en rekke forbedringstiltak. Flere av disse tiltakene har blitt gjennomført i 2016, blant annet inneholder våre interne styringsdokumenter nå færre mål og rapporteringskrav enn tidligere. Det har skjedd en dreining fra måling av aktiviteter til måling av resultater. Det er en god dialog med Arbeids- og sosialdepartementet om forenkling av tildelingsbrevet. Det er også utarbeidet nye styringsprinsipper som skal ligge til grunn for lederutviklingen i NAV. Arbeidet med å forenkle mål- og resultatstyringen fortsetter i 2017.

I løpet av 2016 utarbeidet en arbeidsgruppe i NAV rapporten «Utvikling av NAV-kontor» som på bakgrunn av innspill fra mange enheter i etaten, kommunene og brukerorganisasjonene beskriver hvordan vi best utvikler NAV-kontorene fremover. Rapporten anbefaler at NAV-kontoret i større grad skal kunne fastsette egne lokale mål og resultatkrav gjennom det lokale partnerskapet<sup>36</sup>. Det vil medføre mer realistiske mål- og resultatkrav for den enkelte enhet og større felleskap i forvaltningen. Et utvalg kontor vil prøve ut denne ordningen i planleggingen for 2018, med tanke på full implementering senere.

Etaten har også arbeidet for å forbedre styringen av utviklingsprosjekter de siste to årene, i tråd med beste praksis på området. Vi anser at porteføljestylingen har blitt betydelig bedre, og det siste året har vi rettet vår oppmerksomhet mot program- og prosjektstyringen. Det er gjennomført en rekke tiltak for å forbedre eierstyringen av prosjektene. NAV har i løpet av 2016 begynt å bruke prosjektveiviseren til Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) i planlegging og gjennomføring av prosjekter.

## 4.2 Risikostyring og internkontroll

### Risikostyring

I 2016 har NAV jobbet regelmessig med operativ risikostyring som en del av virksomhetsstyringen. Ledelsen gjennomførte høsten 2015 en operativ risikovurdering for 2016 med tidsperspektiv på opp til 18 måneder. Risikobildet ble oppdatert i februar og juni 2016. Høsten 2016 ble det gjennomført en større oppdatering, med hovedfokus på 2017. For å lykkes med å nå målene er det viktig at risikoene håndteres, og det er satt i gang og/eller planlagt tiltak for å redusere de vesentlige risikoene. Direktørene vurderer om risikobildet har endret seg, samt effektene av iverksatte tiltak, ved hver oppdatering. I arbeidet med å identifisere svakheter og gi grunnlag for forbedringer av arbeidet med trygdesvindler og feilutbetalinger har det vært gjennomført risikovurderinger på disse områdene.

NAV jobber kontinuerlig med å videreutvikle risikostyringen. I løpet av våren ble det gjort presiseringer av kravene til å gjennomføre risikovurderinger på HMS-området etter innspill fra Internrevisjonen. Vesentlige aktiviteter i 2016 har vært en oppdatering av metoden for risikostyring i prosjekter og program (som nå også inkluderer muligheter, den positive siden av usikkerhet/risiko), samt igangsettelse av en modenhetsvurdering. Modellen for modenhetsvurdering er utarbeidet i samarbeid med Internrevisjonen og basert på anerkjente standarder for risikostyring. Resultatet av modenhetsvurderingen vil danne grunnlag for videre prioritering i utviklingen av risikostyring i NAV.

NAV har utarbeidet en risiko- og sårbarhetsanalyse for vesentlige risikoer som kan ramme NAV og våre mest kritiske samfunnsoppdrag. Denne analysen diskuteres i ledergruppen og det vurderes hva som er relevante tiltak sett opp mot vurderingene som er gjort.

### Internkontroll og kvalitetsstyring

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

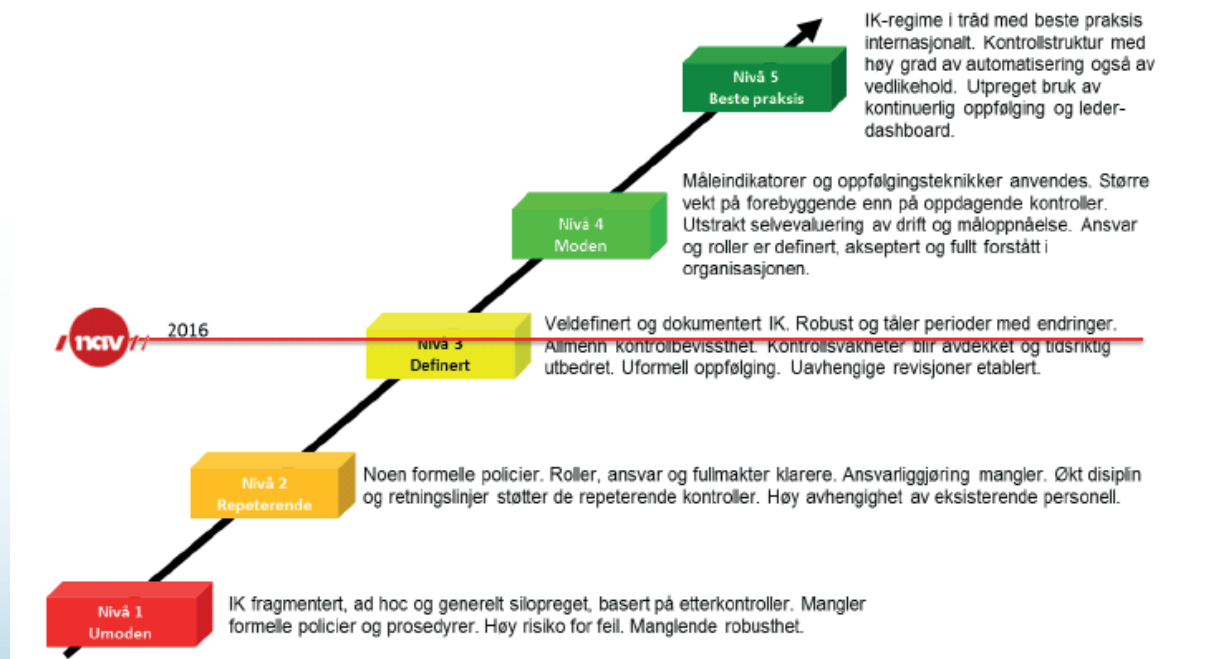
- Målrettet og effektiv drift, og styring av prosjekter
- Pålitelig rapportering av alle typer data og resultater
- Overholdelse av lover og regler
- Sikring av eiendeler

### Modenhet for internkontrollen i NAV

Direktoratet utviklet i 2014 en langtidsplan for internkontroll 2015-2019. Planen tar utgangspunkt i en modenhetsmodell for internkontroll, der NAVs internrevisjon vurderer at etaten er på nivå 3, med elementer fra både nivå 2 og 4.

<sup>36</sup> På lokalt nivå styres NAV-kontorene i et lokalt partnerskap mellom stat og kommune, representert ved kommunenes folkevalgte og rådmann på kommunal side og fylkesdirektør i NAV på statlig side. Se for øvrig kap 3.6.

Figur 10. Modenhetsmodell for internkontroll, med internrevisjonens vurdering av NAVs modenhet



Langtidsplanen konkretiserer både sentrale utviklingstiltak og løpende tiltak som bør gjennomføres i hele etaten, for å heve internkontrollen fra nivå 3 (dokumentert) til nivå 4 (moden) som er det besluttede målet.

For 2016 ble det for første gang innhentet rapportering på status for noen av de løpende tiltakene i langtidsplanen for internkontroll. Spørsmålene ble besvart av opp til 96 enheter i forbindelse med rapportering på regnskapskvaliteten. Svarene bekrefter antakelsene om at internkontroll i det alt vesentlige er godt ivaretatt i etaten.

Langtidsplan for internkontroll er under revidering og oppdatering, blant annet for å ta høyde for arbeidet med kvalitet og arkitektur (se under).

Kvalitetssystemet i NAV

Kvalitetssystemet i NAV består av dokumenteringen av hvordan vi skal arbeide, etterlevelse av det vi har sagt vi skal gjøre, måling av resultater og forbedring (kvalitetshjulet). Nedenfor beskrives kort hvordan vi jobber med dette.

Direktoratet vurderer at vi har dokumenterte føringer for alle vesentlige områder. Etaten har samlet økonomi-, personal- og faglige fullmakter på NAVs intranett. Prinsipper, roller og ansvar for internkontrollen er

formalisert i Policy for internkontroll, som ble utarbeidet i 2008.

Krav til saksbehandlingen i NAV er dokumentert i rundskriv, arbeidsstandarder og rutiner. Arbeids- og tjenestelinjen, ytelseslinjen og økonomilinja har dokumentert flere av sine prosesser i ulike verktøy.

Ansvar for å sikre etterlevelse er et lederansvar i linjen. Det er også utarbeidet rutiner for gjennomføring og kontroll av etterlevelse av nøkkelkontroller. Økonomilinja har i stor grad integrert automatiske kontroller i systemet. Slike kontroller kan for eksempel føre til stopp og manuell behandling, eller til automatisk utsettelse av innbetalingskrav dersom det er klagefrist. Etterlevelse av standard for oppfølging av IA-virksomheter følges i tillegg opp via brukerundersøkelser, fagsamlinger, ledersamlinger og gjennom veiledning og oppfølging i arbeidslivssentrene.

Direktoratet utarbeidet i 2015 en metode for å finne kvalitetsindikatorer. Der regnes både tid, brukertilfredshet og resultater som uttrykk for kvalitet. Det som forbindes mest med kvalitetsmålinger er fremdeles stikkprøvemålinger av kvaliteten på vedtak. Dette gjennomføres på seks områder i ytelseslinjen og resultatene er omtalt i kap. 3.4.3. I arbeids- og tjeneste-

linjen gjennomføres det to ganger årlig stikkprøve-målinger som dekker de mest sentrale temaene innenfor arbeidsrettet oppfølging.

Økonomilinen gjennomfører en rekke målinger og kontroller, blant annet stikkprøvekontroller. Kontaktsentrene i tjenestelinjen gjennomfører også stikkprøvekontroller.

Direktoratet prioriterer mellom en lang rekke tiltak som skal redusere eller fjerne identifiserte risikoer for feil. Informasjon fra måling av kvalitet er et viktig utgangspunkt for tiltakene. Klager, anker og serviceklager følges opp systematisk, og NAV Klageinstans lager en kvalitetsrapport tertialvis. I tillegg brukes funn fra revisjoner utført av Riksrevisjonen og Internrevisjonen, og tilbakemeldinger fra Sivilombudsmannen, i kvalitetsarbeidet. Innmeldte enkeltavvik kan etter analyser avdekke større og mindre mangler ved vår oppgaveløsning.

#### Arbeid med kvalitet og arkitektur i NAV

Det er laget en plan for å etablere et prosessbasert kvalitetssystem i NAV. Formålet med dette arbeidet er å legge til rette for forbedring av kvalitet, å bidra til å sikre institusjonell hukommelse og å følge opp muligheter og utfordringer innen effektivisering, digitalisering og tjenesteutvikling. Planen omfatter å modellere NAVs prosesser inn i et felles IT-verktøy (Mega Hopex). En pilot for yrkesskade- og ménerstatningsområdet ble gjennomført i 2016. Etter hvert som prosesser legges inn, vil vi få økt oversikt over sammenhengen mellom de ulike arbeidsprosessene. Dette er et langsiktig arbeid.



## 4.3 Regnskapsføring

Arbeids- og velferdsetaten forvalter et stønadsbudsjett på om lag 400 mrd. kroner som skal gi brukerne inntektssikring og dekning av utgifter i forbindelse med alderdom, sykdom, forsørgeransvar for barn mv. etter gjeldende regler i folketrygdløven. I tillegg har etaten et driftsbudsjett på nærmere 11,6 mrd. kroner. Budsjettene tildeles av Arbeids- og sosialdepartementet i det årlige tildelingsbrevet og følger års-, fullstendighets-, og bruttoprinsippet.

Etaten regnskapsfører og rapporterer månedlig til statsregnskapet etter kontantprinsippet.

#### Forbedringsarbeid

Arbeids- og velferdsdirektoratet har utarbeidet nye avtaler med Statens pensjonskasse og Pensjonstrygden for sjømenn. I tillegg har vi revidert og utarbeidet nye avtaler med 24 pensjonsaktører. I disse avtalene er det spesielt vektlagt å få regulert god informasjonsutveksling og faste kontaktmøter. Dette innebærer at både flyten og kvaliteten i kommunikasjonen er blitt bedre, samtidig som vi sikrer riktig utbetaling til rett tid.

Arbeids- og velferdsetaten har gjennom året hatt jevnlig dialog med Statens pensjonskasse og Fellesordningen for avtalefestet pensjon om saksbehandlingsrutiner og om utfordringer som oppstår i saksbehandling og samhandling. Etterkontrollen med utbetalinger av avtalefestet pensjon anses å være god.

I 2017 vil vi starte samarbeidet med Statens pensjonskasse, Kommunal landspensjonskasse og Pensjonstrygden for sjømenn i forbindelse med implementering av EESSI<sup>37</sup> 1. juli 2019.

NAV faset i november 2016 ut regnskapsdelen av Infotrygd. Dette gjelder i hovedsak fagområdene syke-, foreldre- og pleiepengene. Områdene er lagt over i etatens foretrukne utbetalingsløype som benyttes for andre ytelser. Dette medfører et mer samlet og oversiktlig regnskap, med færre grensesnitt og bedre maskinelle løsninger. Samtidig ble etatens lokale bankkontoer erstattet av arbeidskontoer under Statens konsernkontoordning.

Ved overgangen til endrede rutiner har etaten hatt noen utfordringer som har medført feilutbetalinger og forsinkelser i noen utbetalinger. Vi har styrket bemanningen og håndterer sakene fortløpende for å redusere forsinkelser i utbetalingene. Det er også opprettet et eget team som skal følge opp og prioritere tiltak for å utbedre feilsituasjonene.

<sup>37</sup> EESSI = Elektronisk utveksling av trygdeopplysninger mellom EU-landene.

## 4.4 Om vesentlig styringsvikt, feil og mangler avdekkes

Direktoratet vurderer at det ikke er avdekket vesentlig styringsvikt, feil og mangler i 2016. Imidlertid tyder rapporter fra Riksrevisjonen og etatens egen internrevisjon på at styringen og kontrollen på enkelte områder fortsatt har rom for forbedring. Etaten prioriterer å forbedre styringen på følgende områder:

### Feilutbetalingsområdet

Feilutbetalingsområdet er identifisert som et risikoområde. I 2017 skal det derfor iverksettes flere tiltak på bakgrunn av en handlingsplan for feilutbetalingsområdet hvor formålet er å få et mer helhetlig og koordinert grep om dette området, samt øke ambisjonsnivået fremover.

### Informasjonssikkerhet

På oppdrag av direktoratet har advokatfirmaet Wiersholm og revisjonsfirmaet BDO gjennomgått tilgangsstyringen til personopplysninger i NAV. De fant en rekke utfordringer knyttet til kontroll med oppslag i fagsystemene og kom med forslag til en rekke tiltak. Disse skal iverksettes for å redusere risikoen til et akseptabelt nivå og omfatter blant annet:

- Oppretting av et personvernombud
- Bedre opplæring av ansatte om reglene på personvernområdet
- Innføring av mer enhetlige sanksjoner
- Organisatoriske endringer ved at sikkerhetsfunksjonen er gjort mer uavhengig av IT-miljøet

### Oppfølging av Riksrevisjonens merknader

Riksrevisjonen offentliggjorde 18. oktober 2016 Dokument 1 (2016-2017) og hadde følgende merknader knyttet til NAV:

- Mangler i arbeids- og velferdsetatens arbeid med avdekking, behandling og innkreving av feilutbetalte ytelser
- Svakheter i arbeids- og velferdsetatens arbeid med innkreving av barnebidrag
- Vesentlige mangler i arbeids- og velferdsetatens styringssystem for informasjonssikkerhet
- Mangelfull rapportering om resultater av tilskuddsordningen boligsosialt arbeid og ikke god nok koordinering av tilskuddsordninger på det boligsosiale området

NAV tar disse funnene som innspill inn i vårt forbedringsarbeid på de ulike fagområdene. NAV har besluttet en rekke tiltak hvor de fleste skal bidra til å løse de påviste manglene i styringssystemet for informasjonssikkerhet.

Vi har allerede ferdigstilt hovedparten av tiltakene for merknadene over, og vil følge opp de resterende i 2017. Vi følger samtidig opp et mindre antall tiltak fra tidligere år.

Gjennomføringen av disse tiltakene inngår i NAVs øvrige forbedringsarbeid og prioriteringer. Vi jobber systematisk med å gjennomføre og følge opp tiltak knyttet til Riksrevisjonens merknader. Vi bruker et egnet systemstøtteverktøy, TeamMate, som hjelper oss med å sikre at tiltakene følges opp. Eierskapet for tiltakene og ansvaret for at de gjennomføres plasseres i de ansvarlige fagavdelingene i direktoratet.

Vi har parallellt dialog med Riksrevisjonen i anledning deres pågående regnskapsrevisjoner for 2016. I tillegg til den ordinære regnskapsbekreftelsen ser Riksrevisjonen på gjennomføringen av etteroppgjøret for ny uføretrygd og internkontrollen i flere av NAVs IKT-løsninger på økonomiområdet. Det gjennomføres også en etterlevelsesrevisjon om dagpenger der formålet er å vurdere om NAV beregner og utbetaler dagpenger i samsvar med reglene.



## 4.5 Lederutvikling

### Lederskapet i NAV forsterkes

NAV har i 2016 iverksatt PULS; Program for utvikling av lederskap og samhandling i NAV. PULS skal bidra til at lederskapet i NAV forsterkes og at ledere kan omsette mål og strategier til hensiktsmessige handlinger og resultater i egen enhet. Programmet startet med syv samlinger på forskjellige steder i landet der arbeids- og velferdsdirektør Sigrun Vågang møtte alle personallederne i NAV. KS<sup>38</sup> deltok og snakket om partnerskapet. Hovedtillitsvalgte og hovedvernombud deltok også på samlingene. Fra samlingene kom det innspill til videre utvikling av PULS og lederne fikk i oppdrag å formidle sine inntrykk fra fellessamlingene til egne medarbeidere.

### Ledergruppeutvikling som strategisk grep

Etter påske prioriterte topplederforum i NAV ledergruppeutvikling som hovedtiltak for PULS. Fire samlinger er avtalt. Første hovedtema var: «Ett NAV – til beste for brukerne», så følger: «Handlingsrom og mer ledelse», «Horisontal kunnskapsdeling, utforske det som virker». Siste samling er en konsoliderings-samling, for å styrke og forene det lederne har vært gjennom i de foregående samlingene.

For å støtte og veilede lederne i planleggingen og gjennomføringen av PULS har NAV etablert et nettverk av prosessveiledere som har fått trening i ledergruppeutvikling. Dette er medarbeidere med stort engasjement og vilje til å bistå lederne i gjennomføringen av PULS.

## 4.6 Sykefravær og arbeidsmiljø

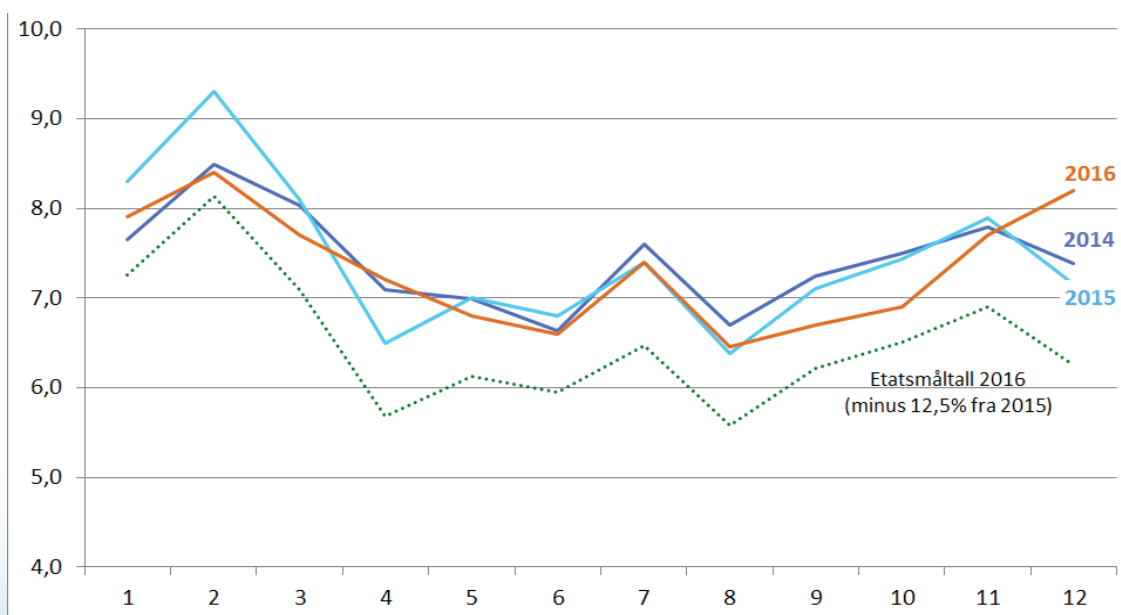
### Sykefravær i etaten

Sykefraværet i etaten følger i hovedsak utviklingen fra foregående år. En tidlig influensasasesong har trolig bidratt til det store utslaget i desember. Sykefraværet i 2016 endte på 7,3 prosent og det er 0,2 prosentpoeng lavere enn fjoråret.

Rapportering viser at alle enheter har oppmerksomhet på den individrettede sykefraværsoppfølgingen og tilrettelegging av oppgaver. Det legges også vekt på forebyggende sykefraværsarbeid. Ledere som følger opp sine medarbeidere tett og ledelsesutvikling anses å ha god effekt. I mer krevende enkeltsaker er opparbeidet egenkompetanse fra personalarbeid, og bistand fra bedriftshelsetjenesten viktig.

Direktoratet anser at det er mer å hente på systematisk forebygging av mestringsfravær, og at enhetene i større grad bør vurdere tiltak knyttet til hvordan man jobber, ser på oppgaver og arbeidsflyt. Forskning peker på at organisatorisk og psykososialt arbeidsmiljøutvikling kan bidra til å forebygge og redusere fravær (Studie STAMI<sup>39</sup>).

Figur 11. Sykefraværutviklingen pr. desember 2016



<sup>38</sup> KS er kommunesektorens organisasjon. Alle norske kommuner og fylkeskommuner er medlemmer

<sup>39</sup> Statens arbeidsmiljøinstitutt

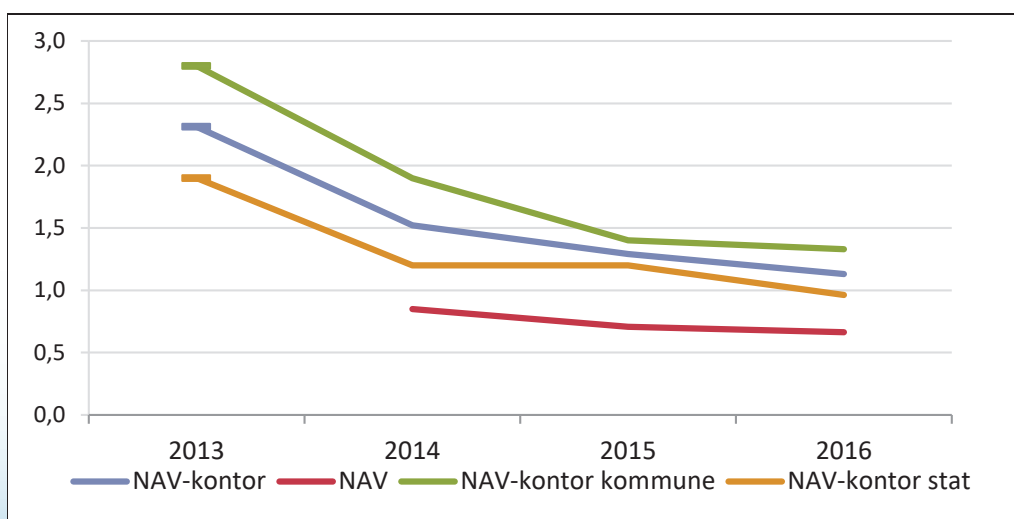


**Vold og trusler**

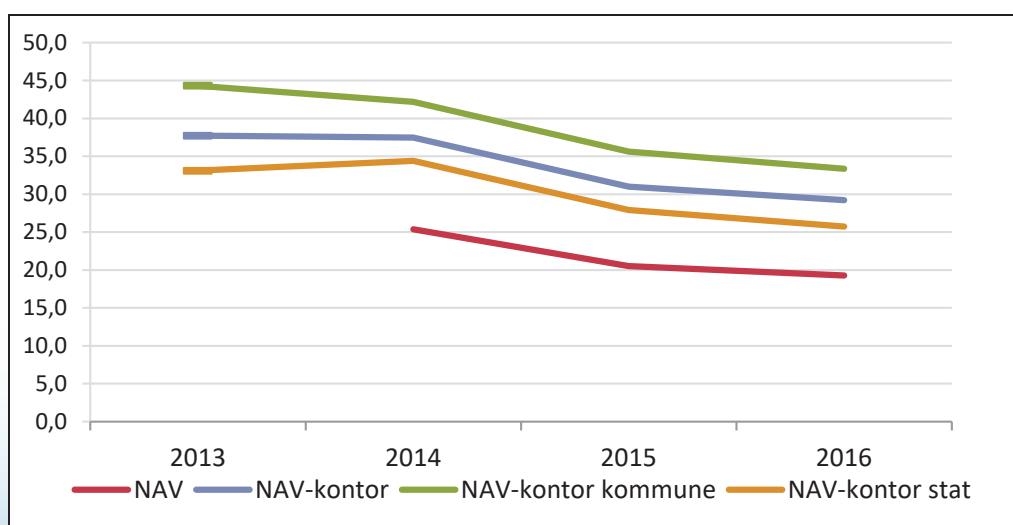
Risiko for alvorlige voldshendelser inngår både i etatens operative risikokart og i risiko- og sårbarhetsanalysen, og følges nøye opp. I den årlige medarbeiderundersøkelsen spør vi alle medarbeidere om opplevd trusler eller vold de siste tolv månedene. Utviklingen fra 2013 viser en nedgang på begge områder. I 2016 var det drøyt 17 000 medarbeidere, både statlige og kommunale, som svarte på spørsmålene.

Etatens registreringsystem for vold og trusler viser at antall hendelser er stabil. Andelen hendelser som kan knyttes til fysisk vold har økt for de kommunale ytelsene sammenliknet med 2015. Vold og trusler oppleves i hovedsak gjennom telefon eller i mottak. Det er fortsatt flest hendelser i NAV-kontor. Det har vært en svak nedgang både i opplevd fysisk vold og opplevde trusler fra 2015 til 2016.

Figur 12. Andel ansatte som oppgir å ha opplevd fysisk vold



Figur 13. Andel ansatte som oppgir å ha opplevd trusler





## 5 Vurdering av framtidutsikter



## 5.1 Flere brukere og raskere omstillingstakt

NAVs omverdensanalyse 2016 tar for seg de viktigste samfunnsmessige trendene som vil påvirke arbeids- og velferdsområdet fram til 2030 og konsekvensene disse vil få for NAV.

### Flere brukere

Fram mot 2030 venter vi fortsatt sterk befolkningsvekst og det blir særlig stor økning av eldre og innvandrere. NAV vil få flere brukere og områdene alderspensjon, hjelpemidler og utlandssaker vil vokse særlig mye. NAV kan ikke forvente å bli kompensert for denne veksten, og må dermed gjøre mer for mindre gjennom digitalisering, fornying, effektivisering og tøffere prioriteringer. Dette kan skje gjennom selvbetjening, økt automatisering og mer kunnskapsbasert tjenesteutvikling.

### Raskere omstillingstakt i arbeidslivet

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

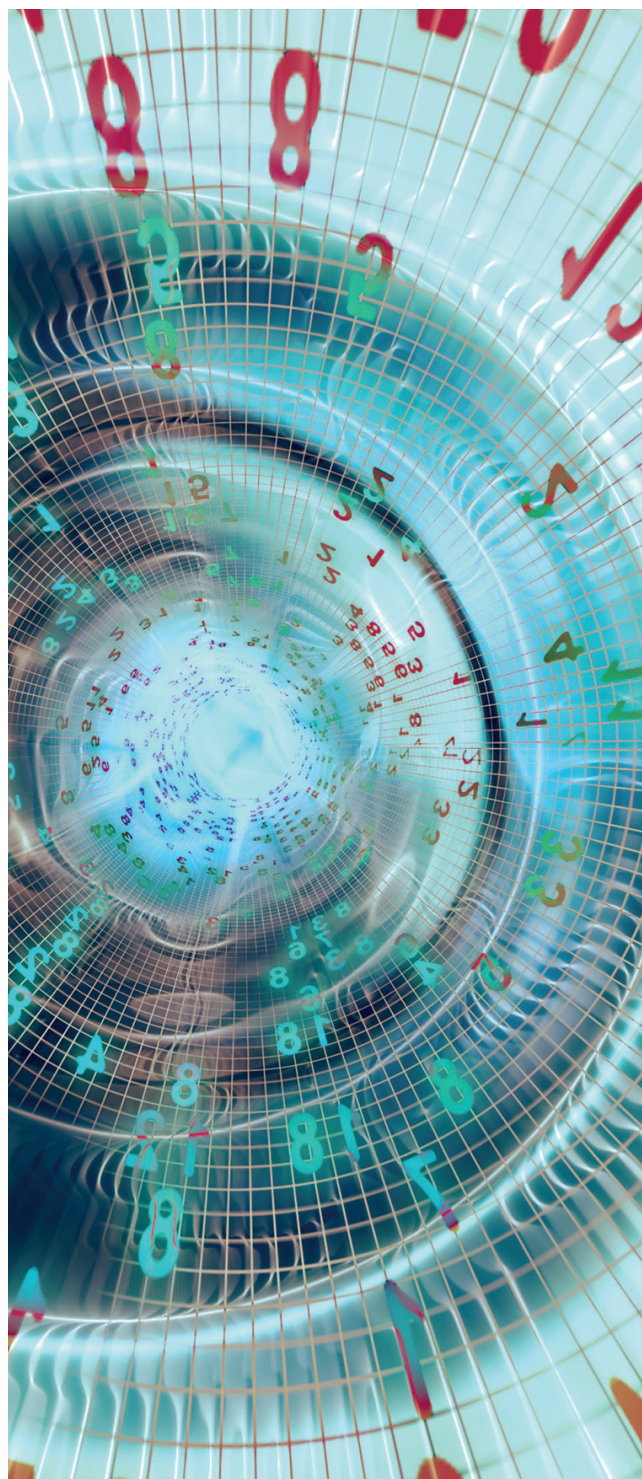
Arbeidsmarkedet kan bli mer delt. Vi venter lav arbeidsledighet blant høyt utdannende og yrkesfagutdannede på videregående nivå. Innenfor yrkesfagene vil det bli stor mangel på arbeidskraft. Ufaglært ungdom og innvandrere med lite skolegang vil fortsatt være særlig utsatt. Dette vil kreve at NAV samhandler tettere med arbeidsgivere, utdanningssektoren og andre deler av hjelpeapparatet.

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

### Nye muligheter gjennom digitalisering

Gjennom digitalisering vil NAV utvikle bedre tjenester basert på selvbetjening, automatisering og beslutningsstøtte. For å utvikle gode tjenester vil vi ta utgangspunkt i brukernes situasjon og behov. Brukerne forventer personlig tilpassede tjenester som støtter dem i deres situasjon, at fysiske og digitale kanaler

henger sammen og at de ikke må oppgi samme informasjon mer enn én gang. Ny teknologi, bedre datafangst og avansert analyse vil gjøre det mulig for NAV å utvikle bedre tjenester og målrette innsatsen dit den gir best resultat. Dette vil kreve store investeringer, og endre kravene til kompetanse og måten vi arbeider på.



## 5.2 Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover

Den oljedrevne nedgangskonjunktoren ser nå ut til å gå mot slutten og vi venter at vi går inn i en moderat oppgangskonjunktur i år og i 2018. Vi venter imidlertid fortsatt nedgang i oljeinvesteringene i år, mens det blir en utflating i 2018. Sysselsettingen innenfor utvinning av olje og gass og industri- og tjenestenæringer som leverer til oljeindustrien, vil derfor fortsette å falle, men nedgangen vil avta i løpet av de to neste årene. I andre deler av industrien venter vi økt aktivitet og økt sysselsetting i både år og neste år. Mens fortsatt fall i oljeinvesteringer tilsier flere ledige ingeniører og industriarbeidere, vil økt aktivitet i andre deler av industrien dra i motsatt retning. Bygg- og anlegg har vært en av næringene med størst sysselsetningsvekst de seinere årene. Vi venter at veksten vil fortsette i denne sektoren i tiden framover. Arbeidsledigheten blant bygge- og anleggsarbeidere ble redusert i 2016, og det er grunn til å tro at denne nedgangen vil fortsette.

Tilgangen på asylsøkere ble nesten tredoblet i løpet av 2015. Dette vil føre til en betydelig økning i arbeidstilbudet i tiden framover. Vi forventer å se effekter i form av økt arbeidsstyrke og flere arbeidsledige i denne gruppen mot slutten av året og inn i neste år. Dette avhenger av tiden det tar å få bosatt flyktingene i en vertskommune - og å få gjennomført introduksjonsprogrammet. Det siste året har vi sett en dobling i antall ledige med landbakgrunn fra Syria, men antallet personer er fortsatt relativt beskjedent med 650 arbeidssøkere, som er enten helt ledige eller som deltar på arbeidsrettede tiltak i januar 2017.

Det er et mål at yrkesdeltakelsen for arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn skal økes. NAV har derfor en sentral rolle i integreringsarbeidet og skal øke innsatsen på dette området. Det etableres nå nye samarbeidsavtaler mellom NAV og de kommunale introduksjonsprogrammene. NAV-kontorene skal bidra i arbeidet med utarbeiding av individuelle planer for deltakerne og iverksette aktuelle arbeidstrettede tjenester og tiltak når dette er aktuelt.

Vi anslår at totalt antall registrerte helt arbeidsledige vil gå ned fra et gjennomsnitt på 84 000 i 2016 til 79 000 i 2017, noe som tilsvarer en ledighet på 2,9 prosent av arbeidsstyrken. I 2018 venter vi at ledigheten vil ligge på 76 000 i gjennomsnitt som tilsvarer 2,7 prosent av arbeidsstyrken. Vi må imidlertid fortsatt regne med betydelige geografiske forskjeller på arbeidsmarkedet, i og med at vi fortsatt anslår fall i oljeinvesteringer og oljerelatert virksomhet, mens vi har vekst i andre deler av næringslivet.

At utviklingen fortsatt vil være ulik mellom regioner og bransjer gjør at NAV må innrette tjenestetilbudet, formidlingsarbeidet, dagpengeforvaltningen og tiltaksbruken med sikte på mest mulig geografisk og yrkesmessig mobilitet både på regionalt og nasjonalt nivå. Dette må skje gjennom aktiv rekrutteringsbistand, en konsekvent håndheving av mobilitetskravene i dagpengeordningen, differensiering av tiltaksbruken og koordinering av innsatsen over regions- og fylkesgrenser.



### 5.3 Oppfølging av mottakere på helse relaterte ytelser

Antall mottakere av helse relaterte trygdeytelser har gått klart ned som andel av befolkningen 18–66 år de siste årene, med en nedgang fra 18,9 prosent ved utgangen av 2010 til 17,3 prosent ved utgangen av 2016. Fra 2015 til 2016 utgjør nedgangen 0,2 prosentpoeng. Dette kan forklares med nedgang i andelene som mottar sykepenger og arbeidsavklaringspenger de siste årene, mens det har vært en noenlunde stabil andel uføretrygdde. Det legemeldte sykefraværet ble redusert fra 6,1 prosent i 3. kvartal 2010 til 5,4 prosent i 3. kvartal 2016.

Om vi ser arbeidsavklaringspenger og uføretrygd i sammenheng, finner vi økt bruk av ytelsene blant unge under 30 år de siste årene. Blant personer over 30 år, har andelen med arbeidsavklaringspenger eller uføretrygd gått ned siden 2010, med særlig stor nedgang blant personer over 60 år. Fra 2015 til 2016 ser vi også nedgang for gruppene fra 40 år og over.

NAV har de siste årene gjennomført et systematisk arbeid med å etablere en praksis med en mer konsekvent håndheving av lovens forutsetninger om at den sykmeldte skal ha vurdert eller prøvd arbeidsrettet aktivitet etter åtte ukers sykmelding. I tillegg er det satt i verk tiltak for å sikre en grundigere vurdering av om de medisinske vilkårene er oppfylt ved behandling av søknader om AAP. Nyere forskning viser at disse tiltakene bidrar til redusert sykefravær og redusert tilgang til AAP-ordningen.

Det er fra flere hold påpekt at det er uheldig at antall unge med nedsatt arbeidsevne, herunder mottakere av AAP fortsatt øker. Ny forskning viser også at både ungdom og andre grupper uten arbeidserfaring, står i betydelig fare for å bli «innelåst» på ordningen uten at de mottar tilstrekkelig tett oppfølging eller et arbeidsrettet tiltak. Arbeids- og sosialdepartementet har nylig hatt på høring et forslag om innstramming av de medisinske vilkårene til AAP som kan gi et viktig grunnlag for å begrense tilgangen til midlertidige og varige trygdeytelser, særlig blant unge. NAV vil ha høy oppmerksomhet på denne utviklingen og vurdere om det kan iverksettes ytterligere tiltak for denne gruppen i tiden framover.

### 5.4 Levekårsutviklingen og de sosiale tjenestene

Et overordnet sosialpolitisk mål er å bedre levekårene til vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte skal få mulighet til å leve og bo selvstendig<sup>40</sup>. Skal vi nå dette målet, vil dette kreve en koordinering av tjenestene i NAV-kontoret og et utstrakt samarbeid med kommunen for øvrig og andre offentlige og private aktører.

En trygg og god bosituasjon for alle er viktig for sosial deltakelse og bedret måloppnåelse i velferds politikken. Å legge dette til grunn i utformingen av velferdspolitikken fremover vil være avgjørende for måloppnåelsen, særlig når det gjelder ungdom, barnefamilier og andre lavinntektsgrupper. Utfordringene knyttet til lavrentesituasjonen og økt prisvekst i pressområdene vil kreve økt fokus på disse problemstillingene i årene framover.

I og med at mangel på arbeid er blant hovedårsakene til lavinntekt blant unge voksne og innvandrere, vil NAV fortsatt prioritere tiltak som kan gi økt overgang til arbeid for lavinntektsgruppene. Utfordringene vil være å sørge for at den enkelte i størst mulig grad tilfredsstiller kompetansekravene i arbeidsmarkedet. Mange av disse vil ha sammensatte behov som vil kreve at NAV videreutvikler samarbeidet med utdannings- og helsesektoren.

De store regionale forskjellene i levekår og barnefattigdom gjør at organisering og samordning av de statlige og kommunale oppfølgingstjenestene i områder med store levekårsutfordringer er spesielt utfordrende. Det vil kreve en betydelig innsats å sikre en mest mulig effektiv bekjempelse av fattigdomsutfordringene i de aktuelle NAV-kontorene.

Utfordringene på levekårsområdet er bakgrunnen for at NAV de siste årene har startet et systematisk arbeid for å etablere modeller for å sikre bedre samordnet bistand rettet mot utsatte grupper og barnefamilier med lavinntekt. Viktige satsingsområder i dette arbeidet er prosjektet «Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier» og utprøving samarbeidsmodeller med kommuner og videregående skole for å sikre gode arenaer for barns og ungdoms læring samt utvikling av metoder for oppfølging av ungdom med hjelpebehov.

Et av hovedgrepene i NAVs virksomhetsstrategi er å være en kunnskapsrik samfunnsaktør som holder offentligheten informert om utviklingen på alle NAVs

<sup>40</sup> Jf. Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen

ansvarsområder. NAV-kontoret er kommunens viktigste velferdsaktør og det er et stort potensiale for å utvikle denne rollen lokalt. I følge Lov om sosiale tjenester skal NAV- kontoret gjøre seg kjent med innbyggernes levekår og følge med på faktorer som kan skape eller opprettholde sosiale problemer i sitt område. For å forebygge sosiale problemer skal NAV-kontorene ta rollen som samfunnsaktør ved å informere og orientere både lokalbefolkningen, politikerne og andre aktører om de aktuelle utfordringene i sitt lokalmiljø. Denne kunnskapen kan være et viktig grunnlag i den kommunale plan- og budsjettprosessen, og kan bidra til at det brede spekteret av statlige og kommunale virkemidler blir samordnet på en mest mulig hensiktsmessig måte.







# 6 Årsregnskap



## 6.1 Ledelseskommentarer til regnskapet

### Bekreftelse

Årsregnskapet er avlagt i henhold til Reglement for Økonomistyring, Bestemmelser om økonomistyring i staten med tilhørende rundskriv og krav fra Finansdepartementet. Det er min oppfatning at årsregnskapet gir et dekkende bilde av NAV sine bevilgninger, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

Etaten har fortsatt noen kjente mangler for å oppfylle økonomiregelverket i etatens fag- og økonomisystemer. Etaten har iverksatt kompenserende 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 2016

Etatens driftsbudsjett for 2016 var om lag 11,7 mrd. kroner (budsjettkapittel 605, postene 01 og 45). Regjeringens avbyråkratiserings- og effektiviseringskutt på 78,1 mill. kroner (0,7 prosent) ga realnedgang i etatens rammer for andre år på rad. Årsresultatet viste et mindreforbruk på om lag 197,8 mill. kroner (korrigert for inntektskravene), tilsvarende 1,7 prosent av total bevilgning. Mindreforbruket skyldes blant annet at stillinger blir stående ledig mot slutten av året for å ta høyde for lavere rammer i 2017.

Bevilgningen på kapittel 604, Ny arbeids- og velferdsforvaltning, post 01 og 45 var 192,2 mill. kroner. Midlene har gått til videreføring av moderniseringsaktiviteter i NAV. Arbeidet har vært organisert i foreldrepengeprojektet, spesialiseringsprosjektet, samt slutføringen av prosjekt 1. I 2016 var det et mindreforbruk på 19,7 mill. kroner (10 prosent av bevilgning). Mindreforbruket skyldes blant annet forsinkelser, og midlene vil bli benyttet i 2017.

Samlede utgifter til lønn har økt med 146 mill. kroner (1,8 prosent) i 2016. Utgiftene til husleie og drift av lokaler har økt med 12 mill. kroner (1,0 prosent) i 2016. Kjøp av fremmede tjenester, som i hovedsak gjelder konsulenttjenester, har sunket med 358 mill. kroner (25,7 prosent) i 2016. Fallet skyldes både lavere nivå på bevilgningen på kapittel 604 og et bevisst arbeid for å øke bruken av egne ansatte i etatens utviklingsarbeid.

### Vesentlige forhold på ytelsesområdet

I 2016 ble det utbetalt 492,7 mrd. kroner for de ytelsene NAV forvalter/utbetaler inklusive utbetaling av ytelser på vegne av Statens Pensjonskasse. Det er en økning på 18,1 mrd. kroner fra 2015. Den største utgiftsveksten gjelder alderspensjon som har bidratt med en utgiftsøkning på 11,1 mrd. kroner. Uføretrygd og dagpenger har økt med henholdsvis 3,4 og 1,7 mrd. kroner. Øvrig utgiftsøkning i 2016 skyldes i hovedsak befolkningsvekst og pris- og lønnsvekst.

Den viktigste årsaken til veksten i utgifter til alderspensjon er økning i antall alderspensjonister. Tall per desember 2016 viser at antall alderspensjonister økte til 894 000 pensjonister, 25 000 flere enn i desember 2015. Drøyt 8/10 av denne økningen skyldes økning i befolkningen over 67 år, mens resten av økningen skyldes at stadig flere i aldersgruppen 62–66 år velger å ta ut alderspensjon. Den årlige pensjonsreguleringen har også bidratt til 3,6 mrd. kroner av utgiftsveksten, mens regelendringer har bidratt til 1,6 mrd. kroner i utgiftsvekst (dette gjelder økt grunnpensjon til gifte og samboende pensjonister og økt minstepensjon til enslige pensjonister). Pensjonsreformen har gitt merutgifter de første årene, fordi den har gitt mulighet til å ta ut alderspensjon allerede fra 62 år. Innsparingselementene i reformen er små de første årene, men vil øke gradvis over tid.

I uføretrygd ble det i 2016 utbetalt 79,9 mrd. kroner. Dette er en økning fra 2015 på 4,5 prosent eller 3,4 mrd. kroner. Korrigert for utviklingen i grunnbeløpet utgjør dette en vekst på 2,0 prosent. Veksten i fast grunnbeløp skyldes hovedsakelig at gjennomsnittlig antall med uføretrygd økte med 1,7 pst. fra 2015 til 2016. Mange gikk over fra arbeidsavklaringspenger til uføretrygd i 2016. I desember 2016 var det 318 200 som mottok uføretrygd, 3 500 flere enn på samme tidspunkt i 2015. Veksten i gjennomsnittlig ytelse per person var på 0,3 pst. i fast grunnbeløp, bl.a. som følge av at satsene for minstepensjonen ble satt opp fra 1. september 2016.

I dagpenger er det totalt utbetalt 15,4 mrd. kroner i 2016. Det utgjør en økning på 12,2 pst. og nær 1,7 mrd. kroner sammenlignet med 2015. I samme periode har gjennomsnittlig antall dagpengemottakere økt med 12,8 pst. fra 67 100 i 2015 til 75 800 i 2016.

Det er behandlet færre vedtak om tilbakekreving i 2016 enn i 2015, samtidig som beløpet som er overført til NAV Innkreving, er større i 2016 grunnet

etteroppgjøret i uføretrygden. Uten etteroppgjøret ville overført beløp vært lavere enn året før. Både antall ubehandlede tilbakekrevings saker og samlet beløp i disse sakene økte i 2016.

### Revisjon

Revisjon av NAV sitt regnskap blir foretatt av Riksrevisjonen. Resultatet av revisjonen for regnskapsåret 2016 blir lagt fram for Stortinget i Dokument 1. Revisjonsberetningen for den finansielle revisjonen vil bli publisert så snart den foreligger.

Oslo, 13. mars 2017,

Sigrun Vågeng

## 6.2 Prinsippnote

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

- Skyldig skattetrekk og offentlige avgifter blir utbetalt ved terminforfall i senere periode
- Vederlagstrekk, trekk i ytelse ved institusjonsopphold med forfall i senere periode
- Kredittortrekk, 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

### 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 sykepenger, 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 fordringer knyttet til bidrag er fordringer som NAV har forsøkt innkrevd etter § 30 i loven om innkreving av underholdsbidrag. Når det gjelder andre krav er retningslinjer og rutiner laget med hjemmel i NAV sin økonomiinstruks punkt 5.6.2 jamfør Bestemmelser om økonomistyring i staten punkt 5.4.3. Uerholdelige fordringer blir registrert i kunderskontrollen, 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 kapittel hjemmehørende i andre departements regnskap. Dette er en belastningsfullmakt til tjenester som NAV utfører for departementene som disponerer bevilgningene på disse kapitlene. I resultatoppstillingen blir disse framstilt under tilskuddsforvaltning.

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

NAV utbetaler også ytelser for Statens Pensjonskasse (SPK). Ytelsene blir resultatført i SPK sitt regnskap.

I regnskapet til NAV 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.

	0,00	0,00	0,00	-10,00
	0,00	0,00	-6420,00	-173,00
3,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	10245,40	0,00	0,00	0,00
		-14041,40		0,00
	55,80			-3796,00
	676,10	1498,50		
	0,00	973,30		
00,00		0,00	1554,30	
7,60		-93,00	1649,40	
0		-238,30	0,00	

## 6.3 Bevilgningsoppstilling med noter

### Bevilgningsoppstilling

Bevilgningsoppstilling (Kun for det som er regnskapsført i NAV korrigert for brevlige ompostinger)							
Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2016	Endelig Regnskap fra OEBS 1)	Merutgift (-) og mindretgift
471	Statens erstatningsansvar	71	Erstatningsansvar m.m			2 517	
601	Utredningsvirksomhet, forskn	21	Spesielle driftsutgifter	AB	12 860	8 334	4 526
604	Utviklingstiltak i arbeids- og v	21	Spesielle driftsutgifter	AB	42 500	44 835	-2 335
604	Utviklingstiltak i arbeids- og v	45	Større utstyrsanskaffelser og v	AB	149 713	127 700	22 013
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	AB	11 471 963	11 263 434	208 529
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	AB	34 309	32 886	1 423
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsakti	AB	51 817	38 356	13 461
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og v	AB	266 522	262 531	3 991
605	Arbeids- og velferdsetaten	70	Tilskudd til helse- og rehabilit	AB	207 151	186 495	20 656
621	Tilskudd til sosiale tjenester d	21	Spesielle driftsutgifter	AB	67 711	27 386	40 325
621	Tilskudd til sosiale tjenester d	63	Sosiale tjenester og tiltak for v	AB	182 730	53 495	129 235
621	Tilskudd til sosiale tjenester d	70	Frivillig arbeid, kan overføres	AB	93 827	92 274	1 553
621	Tilskudd til sosiale tjenester d	74	Tilskudd til pensjonistenes or	AB	12 640	12 646	-6
634	Arbeidsmarkedstiltak	21	Evaluering, utviklingstiltak mv	AB	7 000	6 758	242
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan d	AB	7 048 608	6 877 784	170 824
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan d	AB	1 302 253	1 263 255	38 998
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Arbeids- og utdanningsreiser	AB	57 710	54 623	3 087
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeids	AB	42 400	40 237	2 163
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilg	A	49 000	50 115	-1 115
646	Pionerdykkere i Nordsjøen	71	Oppreisning	B	0	607	-607
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsb	A	97 700	98 078	-378
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevi	A	244 100	242 621	1 479
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	1 640 000	1 639 032	968
667	Supplerende stønad til person	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	355 000	353 797	1 203
720	Helsedirektoratet	1	Driftsutgifter	B		47 723	
720	Helsedirektoratet	21	Spesielle driftsutgifter			7 962	
720	Helsedirektoratet	70	Refusjon helsehjelp i utlandet			0	
720	Helsedirektoratet	71	Oppgjørsordning H-reseptlegemid			268 188	
720	Helsedirektoratet	72	Oppgjørsordning fritt behandlingsvalg			48 411	
732	Regionale helseforetak	77	Poliklinisk virksomhet mv.	B		4 053 953	
762	Primærhelsetjeneste	21	Spesielle driftsutgifter			19 077	
844	Kontantsøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	1 570 000	1 568 291	1 709
845	Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	15 040 000	15 042 660	-2 660
1633	Nettoordning, statlig betalt m	1	Driftsutgifter, overslagsbevilg	B		11 721	
2530	Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, ove	A	18 780 000	18 573 093	206 907
2530	Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og a	A	450 000	444 690	5 310
2530	Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger	A	475 000	471 496	3 504
2530	Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon,	A	55 000	57 164	-2 164
2540	Stønad under arbeidsledighet	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	B		80 000	
2541	Dagpenger, overslagsbevilgni	70	Dagpenger, overslagsbevilgni	A	15 350 000	15 447 848	-97 848
2542	Statsgaranti for lønnskrav vec	70	Statsgaranti for lønnskrav vec	A	835 000	811 694	23 306
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstønad, overslagsb	A	2 340 000	2 295 430	44 570
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn, oversla	A	250 000	271 264	-21 264
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Utdanningsstønad	AB	31 000	30 308	692
2620	Stønad til enslig mor eller far	75	Tilskudd til flytting for å komr	AB	300	354	-54
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Forskuttering av underholdsbe	AB	735 000	754 798	-19 798
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere	A	35 060 000	34 912 871	147 129
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, o	A	1 380 000	1 376 936	3 064
2650	Sykepenger	72	Omsorgs- og pleiepenger ved f	A	605 000	604 637	363
2650	Sykepenger	73	Tilretteleggingstilskudd til tilr	AB	440 132	333 769	106 363
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, ov	A	1 985 000	1 983 701	1 299
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, Ove	A	34 340 000	34 279 109	60 891
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstønad - overslagsbev	A	295 000	295 404	-404
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer	AB	395 000	388 077	6 923

2655	Uførheter	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	80 080 000	79 949 300	130 700
2655	Uførheter	75	Menerstatning ved yrkesskade	A	80 000	75 845	4 155
2655	Uførheter	76	Yrkesskadetrygd gml. lovgivning	A	48 000	50 885	-2 885
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpestønad	70	Grunnstønad, overslagsbevilgning	A	1 870 000	1 865 982	4 018
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpestønad	71	Hjelpestønad, overslagsbevilgning	A	1 660 000	1 659 776	224
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpestønad	73	Hjelpebidrag mv. under arbeid	AB	130 000	128 708	1 292
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpestønad	74	Tilskudd til biler	AB	730 000	724 538	5 462
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpestønad	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpestønad	AB	2 860 000	2 868 571	-8 571
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpestønad	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpestønad	AB	250 000	239 650	10 350
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpestønad	77	Ortopediske hjelpebidrag	AB	1 320 000	1 328 876	-8 876
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpestønad	78	Høreapparater	AB	625 000	622 504	2 496
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpestønad	79	Aktivitetshjelpebidrag for personer	AB	54 980	47 972	7 008
2670	Alderdom	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	67 080 000	67 021 375	58 625
2670	Alderdom	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	A	128 850 000	128 790 623	59 377
2670	Alderdom	72	Ventetilllegg, overslagsbevilgning	A	130 000	130 359	-359
2670	Alderdom	73	Særtilllegg, overslagsbevilgning	A	5 760 000	5 766 319	-6 319
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	1 160 000	1 168 387	-8 387
2680	Etterlatte	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	A	890 000	894 379	-4 379
2680	Etterlatte	72	Særtilllegg, overslagsbevilgning	A	89 000	88 513	487
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønad	AB	300	369	-69
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn, overslagsbevilgning	A	5 000	5 605	-605
2686	Gravferdsstønad	70	Gravferdsstønad, overslagsbevilgning	A	183 000	178 944	4 056
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	70	Spesialisthjelp	B		1 859 152	
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	71	Psykologhjelp	B		276 204	
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	72	Tannlegehjelp	B		2 264 072	
2711	Spesialisthelsetjeneste mv.	76	Private laboratorier og røntgen	B		856 909	
2751	Legemidler mv.	70	Legemidler	B		9 983 015	
2751	Legemidler mv.	71	Legeerklæringer	B		5 669	
2751	Legemidler mv.	72	Medisinsk forbruksmateriell	B		1 848 839	
2752	Refusjon av egenbetaling	70	Egenandelstak 1	B		4 597 261	
2752	Refusjon av egenbetaling	71	Egenandelstak 2	B		166 732	
2755	Helsetjenester i kommunene	62	Fastlønnsordning fysioterape	B		347 927	
2755	Helsetjenester i kommunene	70	Allmennlegehjelp	B		4 522 732	
2755	Helsetjenester i kommunene	71	Fysioterapi	B		1 953 262	
2755	Helsetjenester i kommunene	72	Jordmorhjelp	B		56 423	
2755	Helsetjenester i kommunene	73	Kiropraktorbehandling	B		143 847	
2755	Helsetjenester i kommunene	75	Logopedisk og ortopedisk beh	B		130 725	
2756	Andre helsetjenester	70	Helsetjenester i annet EØS-lan	B		31	
2756	Andre helsetjenester	71	Helsetjenester i utlandet mv.	B		362 128	
2756	Andre helsetjenester	72	Helsetjenester til utenlandsbo	B		175 323	
2790	Andre helsetiltak	70	Bidrag			97 147	
<b>Sum utgiftsført</b>					<b>447 704 226</b>	<b>480 515 303</b>	<b>1 375 873</b>

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2016	Endelig Regnskap fra OEBS 1)	Merinntekt (-) og mindreinntekt
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	AB	23 510	25 158	-1 648
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	AB	2 440	3 819	-1 379
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter	AB	55 590	39 414	16 176
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse	A	22 700	23 847	-1 147
3634	Arbeidsmarkeds tiltak	85	Innfordring av feilutbetaling	A	790	1 181	-391
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet m	A	28 000	28 225	-225
3635	Ventelønn m.v.	85	Innfordring av feilutbetaling a	A	300	424	-124
3720	Helsedirektoratet	5	Helsetjenester til utenlandsbo	AB		58 304	-58 304
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse			3 199	-3 199
5700	Folketrygdens inntekter	71	Trygdeavgift			1 057 548	-1 057 548
5700	Folketrygdens inntekter	72	Arbeidsgiveravgift			963 534	-963 534
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	A	938 873	938 873	0
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	A	255 000	245 156	9 844
5701	Diverse inntekter	80	Renter	A	1 700	2 540	-840
5701	Diverse inntekter	86	Innkrevning av feilutbetalinger	A	768 000	804 376	-36 376
5701	Diverse inntekter	87	Diverse inntekter (NY i 2015)	A	35 300	35 317	-17
5701	Diverse inntekter	88	Hjelpemiddelsentraler mm.	A	65 000	65 650	-650
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved	2	Dividende	A	193 000	167 875	25 125
5705	Refusjon av dagpenger	70	Statsgaranti ved konkurs	A	30 000	26 964	3 036
5705	Refusjon av dagpenger	71	Grensearbeidere mv. bosatt i	A	200	200	0
<b>Sum inntektsført</b>					<b>2 420 403</b>	<b>4 491 604</b>	<b>-2 071 201</b>

Netto utgifter rapportert til bevilgningsregskapetKapitalkontoer							
6004	Norges Bank KK /Innbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto			8 064 010	-8 058 006
6004	Norges Bank KK/utbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto			-508 582 964	508 588 968
7065	Endringer i mellomværende	0	Arbeids- og velferdsetaten			-195 826	202 891
7155	Statens pensjonskasse	10	Statens Pensjonskasse			24 691 081	-24 683 926
<b>Sum rapportert</b>					<b>0</b>	<b>-476 023 699</b>	<b>476 049 927</b>

Beholdninger i kapitalregskapet							
Konto	Tekst		Note	2 016	2015	Endring	
xxxxx	(Aksjer)						0
7xxxx	Mellomværende med statskas	0	Arbeids- og velferdsetaten	-9 251 417 889	-9 055 592 359	-195 825 530	
				<b>-9 251 417 889</b>	<b>-9 055 592 359</b>	<b>-195 825 530</b>	

1) Medregnet brevlige omposteringer

Note A Forklaring på samlet tildeling						
Kapittel og post	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
601	Utredningsvirksomhet, forskning	21	Spesielle driftsutgifter	650	12 210	12 860
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	0	42 500	42 500
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold	45 413	104 300	149 713
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	52 532	11 419 431	11 471 963
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	1 531	32 778	34 309
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter	11 947	39 870	51 817
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold	5 272	261 250	266 522
605	Arbeids- og velferdsetaten	70	Tilskudd til helse- og rehabiliteringsprosjekter	30 211	176 940	207 151
621	Tilskudd til sosiale tjenester og omsorgstiltak	21	Spesielle driftsutgifter	3 627	64 084	67 711
621	Tilskudd til sosiale tjenester og omsorgstiltak	63	Sosiale tjenester og tiltak for vulnerable grupper	0	182 730	182 730
621	Tilskudd til sosiale tjenester og omsorgstiltak	70	Frivillig arbeid, kan overføres	3 177	90 650	93 827
621	Tilskudd til sosiale tjenester og omsorgstiltak	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner	0	12 640	12 640
634	Arbeidsmarkedstiltak	21	Evaluering, utviklingstiltak mv.	6 959	41	7 000
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	117 398	6 931 210	7 048 608
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	55 413	1 246 840	1 302 253
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Arbeids- og utdanningsreiser	0	57 710	57 710
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	0	42 400	42 400
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	0	49 000	49 000
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning	0	97 700	97 700
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning	0	244 100	244 100
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd	0	1 640 000	1 640 000
667	Supplerende stønad til personer med uførhet	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	355 000	355 000
844	Kontantstøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	1 570 000	1 570 000
845	Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	15 040 000	15 040 000
2530	Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, overslagsbevilgning	0	18 780 000	18 780 000
2530	Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon	0	450 000	450 000
2530	Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, overslagsbevilgning	0	475 000	475 000
2530	Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, overslagsbevilgning	0	55 000	55 000
2541	Dagpenger, overslagsbevilgning	70	Dagpenger, overslagsbevilgning	0	15 350 000	15 350 000
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved uførhet	70	Statsgaranti for lønnskrav ved uførhet	0	835 000	835 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstønad, overslagsbevilgning	0	2 340 000	2 340 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn, overslagsbevilgning	0	250 000	250 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Utdanningsstønad	0	31 000	31 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	75	Tilskudd til flytting for å komme i arbeid	0	300	300
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Forskuttering av underholdsbidrag	0	735 000	735 000
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere med uførhet	0	35 060 000	35 060 000
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, overslagsbevilgning	0	1 380 000	1 380 000
2650	Sykepenger	72	Omsorgs- og pleiepenger ved uførhet	0	605 000	605 000
2650	Sykepenger	73	Tilretteleggingsstilskudd til tilrettelegging	120 428	319 704	440 132
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, overslagsbevilgning	0	1 985 000	1 985 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, Overgangsbevilgning	0	34 340 000	34 340 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstønad - overslagsbevilgning	0	295 000	295 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer	0	395 000	395 000
2655	Uførhet	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	0	80 080 000	80 080 000
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, overslagsbevilgning	0	80 000	80 000
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. lovgivning	0	48 000	48 000



2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	70	Grunnstønad, overslagsbevilg	0	1 870 000	1 870 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	71	Hjelpestønad, overslagsbevilg	0	1 660 000	1 660 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	73	Hjelpemidler mv. under arbeid	0	130 000	130 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	74	Tilskudd til biler	0	730 000	730 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	75	Bedring av funksjonsevnen, hje	0	2 860 000	2 860 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	76	Bedring av funksjonsevnen, hje	0	250 000	250 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	77	Ortopediske hjelpemidler	0	1 320 000	1 320 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	78	Høreapparater	0	625 000	625 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpe	79	Aktivitetshjelpemidler for pers	8 540	46 440	54 980
2670	Alderdom	70	Grunnpensjon, overslagsbevilg	0	67 080 000	67 080 000
2670	Alderdom	71	Tilleggspensjon, overslagsbevi	0	128 850 000	128 850 000
2670	Alderdom	72	Ventetillegg, overslagsbevilg	0	130 000	130 000
2670	Alderdom	73	Sært tillegg, overslagsbevilg	0	5 760 000	5 760 000
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilg	0	1 160 000	1 160 000
2680	Etterlatte	71	Tilleggspensjon, overslagsbevi	0	890 000	890 000
2680	Etterlatte	72	Sært tillegg, overslagsbevilg	0	89 000	89 000
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønad	0	300	300
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn, overslag	0	5 000	5 000
2686	Gravferdsstønad	70	Gravferdsstønad, overslagsbev	0	183 000	183 000
<b>Sum utgiftsført</b>				<b>463 098</b>	<b>447 241 128</b>	<b>447 704 226</b>
<b>Inntekts- Kapittelnavn</b>						
<b>kapittel</b>						
	<b>Post</b>		<b>Posttekst</b>			
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	0	23 510	23 510
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	0	2 440	2 440
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter	0	55 590	55 590
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse	0	22 700	22 700
3634	Arbeidsmarkedstiltak	85	Innfordring av feilutbetaling, a	0	790	790
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv	0	28 000	28 000
3635	Ventelønn m.v.	85	Innfordring av feiltubetaling av	0	300	300
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	0	938 873	938 873
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	0	255 000	255 000
5701	Diverse inntekter	80	Renter	0	1 700	1 700
5701	Diverse inntekter	86	Innkrevning av feilutbetalinger (	0	768 000	768 000
5701	Diverse inntekter	87	Diverse inntekter (NY i 2015)	0	35 300	35 300
5701	Diverse inntekter	88	Hjelpemiddelsentraler mm.	0	65 000	65 000
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved	2	Dividende	0	193 000	193 000
5705	Refusjon av dagpenger	70	Refusjon av dagpenger, statsga	0	30 000	30 000
5705	Refusjon av dagpenger	71	Grensearbeidere mv. bosatt i N	0	200	200
<b>Sum inntektsført</b>				<b>0</b>	<b>2 420 403</b>	<b>2 420 403</b>

## 6.4 Artskontooppstilling

### Oppstilling av artskontorapporteringen 2016

<i>Alle tall i hele tusen NOK</i>	Note	31.12.16	31.12.15
<b>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Innbetalinger fra gebyrer	1	-48 688	-45 584
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	-26 099	-23 702
Salgs- og leieinnbetalinger	1	-10 149	-8 786
Andre innbetalinger	1	-334 859	-316 288
Sum innbetalinger fra drift		-419 794	-394 360
<b>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter	2	8 836 865	8 692 399
Offentlige refusjoner vedrørende lønn	2	-415 869	-417 707
Andre utbetalinger til drift	3	3 582 690	3 937 146
Sum utbetalinger til drift		12 003 686	12 211 838
<b>Netto rapporterte driftsutgifter</b>		<b>11 583 892</b>	<b>11 817 478</b>
<b>Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Innbetaling av finansinntekter	4	-180	24
Sum investerings- og finansinntekter		-180	24
<b>Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Utbetaling til investeringer	5	177 853	109 984
Utbetaling av finansutgifter	5	671	962
Sum investerings- og finansutgifter		178 524	110 945
<b>Netto rapporterte investerings- og finansutgifter</b>		<b>178 344</b>	<b>110 970</b>
<b>Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</b>			
Innbetalinger innkrevingsvirksomhet	6	-2 361 101	-2 016 857
Andre overføringer til staten	7	-452 161	-1 045 612
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten		-2 813 262	-3 062 469
<b>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>			
Utbetaling av tilskudd og stønader	8	468 029 737	450 858 915
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		468 029 737	450 858 915
<b>Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</b>			
5700 Folketrygdens inntekter - Arbeidsgiveravgift	9	-963 534	-945 456
5309 Tilfeldige inntekter (gruppeliv m.m.)	9	-3 199	-2 816
1633 Nettoføringsordning for mva.	9	11 721	144
Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler		-955 012	-948 128
<b>Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		<b>476 023 699</b>	<b>458 776 766</b>

**Oversikt over mellomværende med statskassen**

<b>Eiendeler og gjeld</b>		<b>31.12.16</b>	<b>31.12.15</b>
Fordringer egne ansatte	10	5 411	6 035
Fordringer innkrevingsvirksomhet	11	5 483 001	5 177 721
Fordringer ytelser under revurdering	12	331 389	349 121
Fordringer AFP/PTS/tilleggspensjoner	13	370 433	319 339
Andre fordringer	14	80 261	172 614
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	15	1 757	31 191
Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte	16	-323 039	-305 260
Skyldige offentlige avgifter	17	-5 012	-4 646
Leverandørgjeld	18	-838 131	-880 877
Annen gjeld knyttet til drift	19	-4 019	-5 807
Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	20	-9 311 400	-9 113 690
Interne avregninger	21	-5 042 069	-4 801 335
<b>Sum mellomværende med statskassen</b>	<b>23</b>	<b>-9 251 418</b>	<b>-9 055 592</b>
Fordringer SPK	22	24 691 081	23 771 128

## Noter

### Note 1 | Driftsinntekter

	31.12.16	31.12.15
Fastsettelsesgebyr	-23 847	-21 668
Administrasjonsvederlag	-24 841	-23 917
Innbetalinger fra gebyrer	-48 688	-45 584
Tilskudd fra Norges forskningsråd	-1 041	0
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	-19 437	-20 137
Tilskudd fra EU	-896	-1 680
Tilskudd fra kommunale og fylkeskommunale etater	-3 918	-1 000
Tilskudd fra organisasjoner og stiftelser	-808	-884
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	-26 099	-23 702
Inntekter tolketjenester	-3 819	-3 665
Leieinntekter	-4 714	-3 897
Salgsinntekter	-1 616	-1 224
Salgs- og leieinnbetalinger	-10 149	-8 786
Refusjon lønn fra kommunene	-153 914	-134 367
Andre refusjoner fra kommunene	-171 144	-158 667
Andre driftsinntekter	-9 801	-23 254
Andre innbetalinger	-334 859	-316 288
<b>Sum driftsinntekter</b>	<b>-419 794</b>	<b>-394 360</b>

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

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

Innbetalinger fra tilskudd omfatter eksterne prosjektinntekter.

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

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

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

	31.12.16	31.12.15
Lønninger	6 985 296	6 850 542
Arbeidsgiveravgift	942 695	921 371
Pensjonsutgifter	810 172	829 005
Sykepenger og andre refusjoner	-415 869	-417 707
Andre ytelser	98 703	91 481
<b>Sum lønn, sosiale utgifter og refusjoner</b>	<b>8 420 996</b>	<b>8 274 692</b>

	2016	2015
<b>Antall ansatte i desember</b>	14 465	14 774
<b>Gj.sn. antall ansatte pr mnd. (januar-desember)</b>	14 740	14 774
<b>Antall utlønnede årsverk i desember</b>	13 427	13 667
<b>Gj.sn. antall utlønnede årsverk pr mnd. (januar-desember)</b>	13 546	13 614

Lønnsutgiftene viser summen av fast og variabel lønn, og gjelder både faste og midlertidige stillinger. I tillegg inngår feriepengetillegget, som er differansen mellom feriepenge 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 11,95 % i 2016. I 2015 og 2014 var premiesatsen hhv 12,00 % og 12,35 %. Premien faktureres etterskuddsvis i 6 terminer pr år. I summen for 2016 inngår avregning på omlag 11,5 mill. kroner som skyldes for mye innbetalt premie i 2015. NAV har endret sin praksis for bokføring og rapportering av arbeidstakers andel av pensjonspremien fra og med 1.1.2015. Dette innebærer at arbeidstakers andel av pensjonspremien nå blir utgiftsført samtidig med lønnsutbetaling. Omleggingen medførte at det i 2015 ble utgiftsført 7 terminer mot ordinært 6 terminer, 6 terminer for 2015 i tillegg til siste termin 2014. I 2016 er 6 terminer utgiftsført. En termin av arbeidstakers premieandel utgjør omlag 22 mill. kroner

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

### Note 3 | Andre utbetalinger til drift

	31.12.16	31.12.15
Kostnader lokaler	1 183 783	1 171 577
Leie maskiner, inventar o.l.	45 455	43 855
Verktøy, inventar og driftsmaterialer under 30.000	81 450	83 656
Reparasjoner og vedlikehold	505 011	446 885
Kjøp av fremmede tjenester	1 037 180	1 395 007
Kontorkostnader, trykksak o.l.	233 963	245 803
Telefon, porto o.l.	266 994	314 174
Kostnader transportmidler	12 752	14 506
Kostnader og godtgjørelse for reise, diett, bil o.l.	141 214	145 135
Salg, reklame og representasjon	3 555	3 493
Kontingent og gave	284	0
Annen kostnad	68 450	73 053
Erstatninger	2 598	0
<b>Sum andre utbetalinger til drift</b>	<b>3 582 690</b>	<b>3 937 146</b>

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

Erstatninger gjelder saker der NAV, som andre statlige forvaltningsorgan, har anledning til å belaste Justis- og beredskapsdepartementets kapittel 471 i forbindelse med dekning av utgifter ved erstatningssaker der NAV er ansvarlig etter erstatningsrettslige regler. For 2015 ligger disse utgiftene i note 8.

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

Hovedområder	31.12.16	31.12.15
Store prosjekter (reformer) med separat bevilgning (kapittel 604)	118 188	298 270
<i>Modernisering</i>	105 279	183 343
<i>Uførereformen</i>	12 909	114 927
Sentralt styrte prosjekter utenom reformer	321 036	380 375
Forvaltningskontrakter for IKT-Systemer	223 750	284 512
Generell støtte til IKT-avdelingen	42 119	138 739
Andre konsulenttenester	78 135	100 706
Kommunalt tjenestekjøp	61 183	66 663
Tjenester knyttet til hjelpemiddelområdet m.m. <sup>1)</sup>	192 769	125 742
<b>Sum fremmede tjenester</b>	<b>1 037 180</b>	<b>1 395 007</b>

1) Av summen i 2016 gjelder i overkant av 70 mill. kr Helfo og belastet kapittel 720 og 762 som følge av belastningsfullmakt gitt av Helsedirektoratet. I 2015 er ikke disse utgiftene med i NAV sitt regnskap.

#### Note 4 | Innbetalinger av finansinntekter

	31.12.16	31.12.15
Renteinntekter <sup>1)</sup>	-170	38
Valutagevinst	-10	-14
<b>Sum utbetalinger av finansutgifter</b>	<b>-180</b>	<b>24</b>

1) Gjelder Helfo

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

	31.12.16	31.12.15
Programvarelisenser over 30.000	12 056	49 047
Inventar over 30.000	13 948	15 369
Datamaskiner over 30.000	127 282	39 569
Bil (driftsmiddel)	17 452	0
Telefoni over 30.000	1 950	1 118
Andre driftsmidler over 30.000	5 165	4 880
Utbetaling til investering	177 853	109 984
Renter og gebyr	347	539
Forsinkelsesrenter skatt	32	253
Valutadifferanser	293	170
Utbetaling av finansutgifter	671	962
<b>Sum utbetalinger av investerings- og finansutgifter</b>	<b>178 524</b>	<b>110 945</b>

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

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

Finansutgifter er valutadifferanser knyttet til betalinger utland og forsinkelsesrenter. Forsinkelsesrenter gjelder alle typer forsinkelsesrenter (morarenter), purregebyr, tilleggsavgifter, inkassosalær og andre typer utgifter i forbindelse med for sent betalte regninger, og gjelder både ytelses- og driftsutgifter. Unntak er morarenter på

erstatningsutbetalinger ved saksbehandlingsfeil. Disse utgiftene fremkommer under erstatninger i note 3 for 2016 og note 8 for 2015.

## Note 6 | Innbetalinger innkrevingsvirksomhet

	31.12.16	31.12.15
Offentlig bidragskrav forskudd	-245 156	-270 659
Rente - og gebyrkrav	-25 951	-23 948
Tvangsbøter	-422	-1 264
Feilutbetalinger <sup>1)</sup>	-704 955	-751 901
Uføre etteroppgjør	-70 848	0
Billån/næringslån	-30 014	-27 779
Egenandel aktivitetshjelpemidler over 26 år	-2 722	-2 685
Forsikring <sup>2)</sup>	-310 285	-949
Lønnsgarantiordning	-31 674	-33 614
Yrkesskadeforsikring	-938 873	-904 057
EØS dagpengekrav	-200	0
<b>Sum innbetalinger innkrevingsvirksomhet</b>	<b>-2 361 101</b>	<b>-2 016 857</b>

1) Av summen utgjør HELFO 1 486 i 2016 og 4 271 i 2015

2) Fra desember 2015 er fakturerings- og innbetalingsrutinen på forsikringer for selvstendig næringsdrivende og småbedrifter overført nytt system for innkreving. Frivillig yrkesskade er overført nytt system for innkreving i januar 2016. Regnskapstall fra før endringen ligger i note 7 og 8.

Tvangsbøter er bøter knyttet til mangelfull oppdatering av AA-registeret. Innbetalt beløp er redusert sammenlignet med samme tid i fjor. Dette skyldes at det ikke har oppstått nye fordringer siden 2014 og at det kun betales på gamle fordringer.

På feilutbetalingsområdet har det vært en nedgang på 46,9 mill. kroner. Dette skyldes blant annet 10 000 færre saker til innkreving i 2016 enn i 2015, med en snittgjeld som er høyere enn tidligere. Årets skattemotregning har gitt mindre innbetalinger enn fjoråret.

Første fakturering på etteroppgjør uføreområdet startet november 2016. Det ble innbetalt 70,8 mill. kroner på frivillig betaling. Første avregning på denne kravtypen utføres i januar 2017. Total inngang er på 11 325 saker i 2016 med en gjeldsramme på 262,1 mill. kroner.

Refusjoner Yrkesskadeforsikring har økt i forhold til 2015. 11 mill. kroner av dette skyldes innbetaling fra ett selskap på en fordring fra tidligere år.

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

	31.12.16	31.12.15
Bidrag privat	-1 897 579	-1 911 666
Innkrevd på vegne av andre	-4 856	-4 892
AFP etteroppgjør	-18 261	-34 256
AFP alle ordninger	-1 952 468	-2 002 454
Tilleggs pensjon kommuner	-45 671	-49 187
<b>Sum balanseførte innbetalinger</b>	<b>-3 918 835</b>	<b>-4 002 455</b>

Innbetalt offentlig bidragsforskudd og innbetalt bidrag privat er redusert da antall bidragssaker er redusert med ca. 2800 saker siste år. I tillegg er det reduksjon i antall saker med innvilget bidragsforskudd. Reduksjon i innbetalt offentlig bidragskrav forskudd sees i sammenheng med reduksjon i forskuttering av underholdsbidrag (note 8) og en økning i bevilget forskudd. Bevilget forskudd er forskudd som ikke skal kreves tilbake.

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

Avtalefestet pensjon (AFP) og tilleggspensjoner kommuner er innkreving av refusjoner som følge av utbetalinger NAV utfører på vegne av andre. AFP Privat ble i 2011 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 som følge av at årlig ytelse er lavere i den nye ordningen.

## Note 7 | Andre overføringer til staten

	31.12.16	31.12.15
Trygder og pensjonspremier	-768 661	-1 045 332
Andre inntekter <sup>1)</sup>	316 500	-280
<b>Sum andre overføringer til staten</b>	<b>-452 161</b>	<b>-1 045 612</b>

*1) I 2016 har Helfo utgiftsført 316,6 mill. kr til leverandører av fritt behandlingsvalg og oppgjør h-reseptlegemidler. Ordningene er nye i 2016.*

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. Fra 2016 er premie fra selvstendig næringsdrivende til frivillig sykelønnsordning overført til innkrevingsområdet og går fram av note 6.

## Note 8 | Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.16	31.12.15
Inntekter Folketrygden <sup>1)</sup>	21 397	7 544
Diverse inntekter <sup>2)</sup>	-5 041	-6 119
Inntekter hjelpemidler	-35 636	-40 806
Refusjoner og feilutbetalinger arbeidsmarkedstiltak	-1 181	-1 562
Refusjon og feilutbetalinger ventelønn	-28 649	-35 363
Innbetalt dividende på statsgaranti for lønnskrav ved konkurs	-163 165	-179 588
<b>Inntekter ytelsesforvaltning</b>	<b>-212 274</b>	<b>-255 894</b>
Andre utgifter	27 887	358
Tilskudd til helse- og rehabiliteringstjenester for sykmeldte	186 495	232 461
<b>Programkategori 09.10 Administrasjon av arbeids- og velferdspolitikken<sup>3)</sup></b>	<b>214 382</b>	<b>232 819</b>
Spesielle driftsutgifter	1 325	1 335
Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte	53 495	44 351
Frivillig arbeid	92 274	67 661
Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	12 646	12 267
<b>Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering <sup>4)</sup></b>	<b>159 740</b>	<b>125 614</b>
<b>Programkategori 09.20 Tiltak for bedre levekår mv.</b>	<b>159 740</b>	<b>125 614</b>



	<b>31.12.16</b>	<b>31.12.15</b>
Forsøk, utviklingstiltak mv.	6 479	37 724
Tiltak for arbeidssøkere	6 877 784	6 365 347
Varig tilrettelagt arbeid	1 263 255	1 226 535
Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	54 623	49 520
Funksjonsassistanse i arbeidslivet	40 237	31 415
<b>Arbeidsmarkedstiltak <sup>5)</sup></b>	<b>8 242 378</b>	<b>7 710 541</b>
Driftsutgifter	50 115	68 417
<b>Ventelønn</b>	<b>50 115</b>	<b>68 417</b>
<b>Programkategori 09.30 Arbeidsmarked</b>	<b>8 292 493</b>	<b>7 778 958</b>
<b>Pionerdykkere i Nordsjøen <sup>6)</sup></b>	<b>607</b>	<b>22 408</b>
<b>Programkategori 09.40 Arbeidsmiljø og sikkerhet</b>	<b>607</b>	<b>22 408</b>
Tilskudd, militære	98 078	111 069
Tilskudd, sivile	242 621	273 678
<b>Krigspensjon</b>	<b>340 699</b>	<b>384 747</b>
Tilskudd	1 639 032	1 508 604
<b>Avtalefestet pensjon (AFP)</b>	<b>1 639 032</b>	<b>1 508 604</b>
Tilskudd	353 797	419 635
<b>Supplerende stønad til personer over 67 år</b>	<b>353 797</b>	<b>419 635</b>
<b>Programkategori 09.60 Kontantytelser</b>	<b>2 333 528</b>	<b>2 312 986</b>
Overgangsstonad	2 295 430	2 504 961
Stønad til barnetilsyn	271 264	353 475
Utdanningsstonad	30 308	47 669
Tilskudd til flytting for å komme i arbeid	354	185
Forskuttering av underholdsbidrag	754 798	759 287
<b>Stønad til enslig mor eller far</b>	<b>3 352 154</b>	<b>3 665 577</b>
<b>Programkategori 29.20 Enslige forsørgere</b>	<b>3 352 154</b>	<b>3 665 577</b>
Sykepenger for arbeidstakere mv.	34 912 871	35 307 606
Sykepenger for selvstendige	1 376 936	1 459 270
Omsorgs- og pleiepenger ved barns sykdom m.m.	604 637	494 748
Tilskudd til tilretteleggingstiltak mv.	333 769	306 955
Feriepenger av sykepenger	1 983 701	1 964 947
<b>Sykepenger</b>	<b>39 211 915</b>	<b>39 533 526</b>
Arbeidsavklaringspenger	34 279 109	34 313 135
Tilleggsstonad	295 404	337 019
Legeerklæringer	38 579	40 869
<b>Arbeidsavklaringspenger <sup>7)</sup></b>	<b>34 613 092</b>	<b>34 691 023</b>

	<b>31.12.16</b>	<b>31.12.15</b>
Uføretrygd	79 949 300	76 484 288
Menerstatning ved yrkesskade	75 845	99 052
Yrkesskadetrygd gml. lovgivning	50 885	49 884
<b>Uførhet</b>	<b>80 076 030</b>	<b>76 633 223</b>
<b>Programkategori 29.50 Inntektssikring ved sykdom, arbeidsavklaring og uførhet</b>	<b>153 901 037</b>	<b>150 857 772</b>
Grunnstønad	1 865 982	1 818 153
Hjelpestønad	1 659 776	1 647 946
Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	128 708	134 537
Tilskudd til biler	724 538	657 836
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	2 868 571	2 708 692
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	239 646	249 549
Ortopediske hjelpemidler	1 303 773	1 247 985
Høreapparater	622 504	585 309
Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år <sup>8)</sup>	49 855	45 134
<b>Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.<sup>9)</sup></b>	<b>9 463 353</b>	<b>9 095 141</b>
<b>Programkategori 29.60 Kompensasjon for merutgifter ved nedsatt funksjonsevne mv.</b>	<b>9 463 353</b>	<b>9 095 141</b>
Grunnpensjon	67 021 375	63 522 846
Tilleggspensjon	128 790 623	121 302 086
Ventetillegg	130 359	5 240
Sært tillegg, pensjonstillegg mv.	5 766 319	5 733 248
<b>Alderdom</b>	<b>201 708 675</b>	<b>190 563 420</b>
<b>Programkategori 29.70 Alderdom</b>	<b>201 708 675</b>	<b>190 563 420</b>
Grunnpensjon	1 168 387	1 204 664
Tilleggspensjon	894 379	937 340
Sært tillegg	88 513	94 115
Utdanningsstønad	369	507
Stønad til barnetilsyn	5 605	6 785
<b>Etterlatte</b>	<b>2 157 252</b>	<b>2 243 411</b>
Gravferdsstønad	178 944	179 177
<b>Gravferdsstønad</b>	<b>178 944</b>	<b>179 177</b>
<b>Programkategori 29.80 Forsørgertap mv.</b>	<b>2 336 196</b>	<b>2 422 588</b>
Dagpenger	15 447 848	13 764 148
<b>Dagpenger</b>	<b>15 447 848</b>	<b>13 764 148</b>
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	811 694	809 553
<b>Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.</b>	<b>811 694</b>	<b>809 553</b>
<b>Programkategori 33.30 Arbeidsliv</b>	<b>16 259 542</b>	<b>14 573 702</b>
<b>Sum Arbeids- og sosialdepartementets område</b>	<b>397 809 434</b>	<b>381 395 091</b>

	31.12.16	31.12.15
Tilskudd	1 568 291	1 640 026
<b>Kontantstøtte <sup>10)</sup></b>	<b>1 568 291</b>	<b>1 640 026</b>
Tilskudd	15 042 660	15 112 878
<b>Barnetrygd <sup>10)</sup></b>	<b>15 042 660</b>	<b>15 112 878</b>
<b>Programkategori 11.10 Tiltak for familie, likestilling og ikke-diskriminering</b>	<b>16 610 951</b>	<b>16 752 904</b>
Foreldrepenger ved fødsel	18 573 093	18 338 415
Engangsstønad ved fødsel og adopsjon	444 690	443 103
Feriepenger av foreldrepenger	471 496	462 083
Foreldrepenger ved adopsjon	57 164	60 047
<b>Foreldrepenger <sup>10)</sup></b>	<b>19 546 442</b>	<b>19 303 648</b>
<b>Programkategori 28.50 Stønad ved fødsel og adopsjon</b>	<b>19 546 442</b>	<b>19 303 648</b>
<b>Sum Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets område</b>	<b>36 157 393</b>	<b>36 056 552</b>
Tilskudd	80 000	80 000
<b>Stønad under arbeidsledighet til fiskere og fangstmenn <sup>10)</sup></b>	<b>80 000</b>	<b>80 000</b>
<b>Programkategori 33.40 Arbeidsliv - Folketrygden</b>	<b>80 000</b>	<b>80 000</b>
<b>Sum Nærings- og fiskeridepartementets område</b>	<b>80 000</b>	<b>80 000</b>
Psykologhjelp	870	1 722
Tannbehandling	11 292	29 388
<b>Spesialisthelsetjeneste mv.<sup>10)</sup></b>	<b>12 162</b>	<b>31 110</b>
<b>Programkategori 30.10 Spesialisthelsetjenester mv.</b>	<b>12 162</b>	<b>31 110</b>
Egenandelstak 2	4	3
<b>Refusjon av egenbetaling <sup>10)</sup></b>	<b>4</b>	<b>3</b>
Allmennlegehjelp	91 158	184 573
Fysioterapi	15 350	30 700
Kiropraktorbehandling	1 076	2 184
<b>Helsetjenester i kommunene mv.<sup>10)</sup></b>	<b>107 584</b>	<b>217 457</b>
Helsetjenester i utlandet mv.	0	2
<b>Andre helsetjenester<sup>10)</sup></b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Programkategori 30.50 Legehjelp, legemidler mv.</b>	<b>107 587</b>	<b>217 462</b>
<b>Sum Helse- og omsorgsdepartementets område</b>	<b>119 749</b>	<b>248 571</b>

	31.12.16	31.12.15
Erstatningsansvar m.m. <sup>1)</sup>	0	2 244
<b>Statens erstatningsansvar og Stortingets rettferdsvederlagsordning</b>	<b>0</b>	<b>2 244</b>
<b>Programkategori 06.70 Fri rettshjelp, erstatninger, konfliktråd m.m.</b>	<b>0</b>	<b>2 244</b>
<b>Sum Justis- og beredskapsdepartementets område</b>	<b>0</b>	<b>2 244</b>
<b>HELFO <sup>10)</sup></b>	<b>33 863 160</b>	<b>33 076 458</b>
<b>Sum tilskudd</b>	<b>468 029 737</b>	<b>450 858 915</b>

1) Premie frivillig sykkelønsordning småbedrifter er fra 2016 flyttet til note 6

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

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

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

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

6) Kompensasjonsordningen for pionerdykkere ble avsluttet i 2015

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

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

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

10) Kun belastningsfullmakt, ikke bevilgning

11) Fra 2016 framkommer disse utgiftene i note 3 Andre driftsutgifter i tråd med standard statlig kontoplan

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 2016 fra Arbeids- og sosialdepartementet (ASD), og regnskapsførte beløp på de kapitler og poster NAV har fått belastningsfullmakter på av andre departementer.

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

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

## Note 9 | Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler

	31.12.16	31.12.15
Folketrygdens inntekter - Arbeidsgiveravgift kap 5700	-963 534	-945 456
Tilfeldige inntekter (gruppeliv m.m.) kap 5309	-256	-347
Tilfeldige inntekter fra tidligere år <sup>1)</sup>	-2 943	-2 469
Nettoføringsordning for mva. <sup>2)</sup>	11 721	144
<b>Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</b>	<b>-955 012</b>	<b>-948 128</b>

1) Av summen gjelder 2 749 i 2016 og 2 028 i 2015 HELFO.

2) Summen for 2016 gjelder i hovedsak Helfo og er knytt til utgifter belastet kapittel 720 etter fullmakt gitt av Helsedirektoratet.

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

**Note 10 | Fordringer egne ansatte**

	31.12.16	31.12.15
Lønnslån	5 091	5 839
Forskudd lønn	269	171
Lønn til innfordring	51	25
<b>Sum fordringer egne ansatte</b>	<b>5 411</b>	<b>6 035</b>

**Note 11 | Fordringer innkreivingsvirksomhet**

	31.12.16	31.12.15
Bidrag privat	1 189 050	1 127 914
Bidrag offentlig	1 158 329	1 194 250
Rente- og gebyrer	125 699	111 301
Tvangsbøter	3 996	4 796
Feilutbetalinger <sup>1)</sup>	2 610 997	2 552 444
Uføre etteroppgjør	186 736	0
Billån/næringslån	40 299	34 051
Lønnsgaranti	95 987	76 744
Innkreivng av krav på vegne av andre	7 693	7 019
Yrkesskaderefusjon	45 920	65 236
Forsikring <sup>2)</sup>	17 342	3 059
EØS dagpenger	953	906
<b>Sum utestående fordringer ekskl uerholdelig</b>	<b>5 483 001</b>	<b>5 177 721</b>
Uerholdelig innkreivingsvirksomhet	739 605	711 380
<b>Totalt utestående fordringer inkl uerholdelig</b>	<b>6 222 606</b>	<b>5 889 101</b>

1) Av summen gjelder 14 744 i 2016 og 14 185 i 2015 HELFO

2) Fra desember 2015 er fakturerings- og innbetalingsrutinen på forsikringer for selvstendig næringsdrivende og småbedrifter overført nytt system for innkreivng. Frivillig yrkesskade er overført nytt system for innkreivng i januar 2016. Før endringene ble ikke disse kravene balanseførte.

Fordringer innkreivingsvirksomhet er i hovedsak bidragsfordringer og fordringer på feilutbetalingsområdet. Fordringene blir fakturert og dersom innbetalinger ikke skjer frivillig iverksettes tvangstiltak der det er hjemmel for det.

Fordringene er eksklusive uerholdelige. Sum uerholdelig fordringer i 2016 utgjør 739,6 mill. kroner. Av dette er 587,0 mill. kroner bidragsfordringer og 152,6 mill. kroner gjelder annen innkreivingsvirksomhet. Uerholdelige fordringer blir registrert i kundereskontroen, men blir ikke balanseført i hovedboken.

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

Renter og gebyrer er økt med 14,4 mill. kroner. Årsaken til dette er blant annet store rentebeløp på enkeltfordringer på Yrkesskaderefusjon. Etter systemendringer i 2016 skilles nå strafferenten på alle nye feilutbetalingssaker ut som egen fordring. Tidligere inngikk de i fordringer feilutbetalinger med unntak av strafferente på ytelsene pensjon og uføre som også i 2015 var skilt ut som egen fordring.

Tvangsbøter er redusert sammenlignet med samme tid i fjor. Dette skyldes at det ikke er mottatt nye fordringer siden 2014.

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

Høsten 2016 ble det gjennomført det første etteroppgjøret etter at uførereformen trådte i kraft 1. januar 2015. Resultatet av etteroppgjøret var at i overkant av 11 000 mottakere hadde fått for mye utbetalt uføretrygd på totalt 262,1 mill. kroner. 70,8 mill. kroner ble tilbakebetalt i 2016.

Billån/næringslån har hatt et økt fokus de siste årene. I tillegg synliggjøres alle gamle billån/næringslån under fordringer innkrevingsvirksomhet fra og med 2016, som følge av endret regnskapsføring og innkrevingsystem. Snittgjelden pr sak har også økt sammenlignet mot 2015. Dette forklarer økningen på 6,2 mill. kroner på disse fordringene.

Lønnsгарantifordringene er økt med 19,2 mill. kroner i forhold til samme tid i fjor. Dette skyldes i hovedsak store beløp på mange enkeltfordringer. I siste kvartal 2016 økte fordringene med i overkant av 100 nye krav på totalt 15 mill. kroner. Disse sakene vil man ikke se innkrevingsresultatet på før i 2017. I hele 2015 var inngangen av nye saker på totalt 120 av denne kravtypen med en gjeldsramme på 14,8 mill. kroner. Det var i hovedsak regresskrav mot personlige skyldnere og nye virksomhetseiere.

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

Reduksjon i Yrkesskaderefusjoner skyldes innbetaling av fordringer fra tidligere år fra ett selskap som er konkurs. Resten av fordringene på dette selskapet blir vurdert avskrevet pga konkurs og manglende dekning.

## Note 12 | Fordringer ytelses under revurdering

	31.12.16	31.12.15
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	1 900	2 907
Barnetrygd	36 029	19 655
Kontantstøtte	3 875	2 408
Yrkesskade	0	7
Grunn- og hjelpestønad	9 094	2 292
Inntektsytelser <sup>1)</sup>	81 987	48 017
Pensjon <sup>1)</sup>	141 414	227 092
Enslig forsørger <sup>1)</sup>	17 885	18 330
Korttidssytelser	39 134	28 292
Helserefusjoner	6	89
Tiltaksmidler	66	30
<b>Sum fordringer ytelses under revurdering</b>	<b>331 389</b>	<b>349 121</b>

*1) I linjen for Inntektsytelser inngår uføretrygd basert på nye regler fra 1.1.2015 og Enslig forsørger basert på regelendring fra 1.4.2014. Fram til 31.12.2014 inngår uførepensjon i linjen for pensjon.*

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

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

Regnskapet for ytelses under revurdering viser pr 31.12.2016 en saldo på 331 mill. kroner og er fordelt på 11 681 saker. Tilsvarende tall pr 31.12.2015 var 349 mill. kroner fordelt på 9 845 saker. I saldoen pr 31.12.2016 viser analyse at nær 13 mill. kroner knyttet til 369 saker allerede er overført til innkreving, men at disse ikke er ført ut av balansen for ytelses under revurdering på grunn av restanser ved manglende manuell korrigering.

Perioden ytelsen har vært utbetalt med for høyt beløp kan strekke seg over flere år tilbake i tid, og en del av beløpet vil sannsynligvis være foreldet etter den alminnelige foreldelsesfristen for pengekrav på 3 år, jfr. foreldelseslovens § 2. Beløpet som med stor sannsynlighet er foreldet før vedtak i ny vilkårsprøving foreligger blir ikke synliggjort på egne poster i balansen, men inngår som del av saldoen over ytelser under revurdering. Beregninger viser at i 2016 utgjorde antatt foreldet nær 100 mill. kroner, tilsvarende tall for 2015 var nær 129 mill. kroner. Når feilutbetalingsaken er ferdigbehandlet, blir foreldet beløp synliggjort i note 21 under foreldet feilutbetaling før innkreving.

Etaten har fortsatt saker som er til vurdering i forhold til mulig feilutbetaling som ikke blir balanseført. Dette gjelder dagpenger, arbeidsavklaringspenger og tilleggsstønader, og saldoen er beregnet til å utgjøre 241 mill. kroner pr 31.12.2016 og 169 mill. kroner pr 31.12.2015. Beregningen baserer seg på antall saker til behandling for mulig feilutbetaling og gjennomsnittlig vedtaksbeløp. Antall saker til behandling har gått opp fra 3 067 pr 31.12.2015 til 4 383 pr 31.12.2016. Gjennomsnittlig vedtaksbeløp er beregnet til 55 000 kroner for både 2015 og 2016.

Pr 31.12.2016 utgjør regnskapsført saldo og beregnet beløp på ytelser under revurdering totalt 572 mill. kroner. Tilsvarende tall pr 31.12.2015 var 518 mill. kroner.

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

	31.12.16	31.12.15
AFP etteroppgjør	4 976	7 824
AFP alle ordninger	358 036	303 779
Tilleggspensjon kommuner	7 422	7 736
<b>Sum fordringer knyttet til AFP/PTS/tilleggspensjoner</b>	<b>370 433</b>	<b>319 339</b>

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

AFP Privat er en ny ordning i privat sektor for de som har tatt ut pensjon etter 1.1.2011. AFP er endret fra en tidsbegrenset pensjonsordning mellom 62 og 67 år, til et livsvarig påslag (tillegg) til fleksibel pensjon.

### Note 14 | Andre fordringer

	31.12.16	31.12.15
Andre fordringer knyttet til utviklingstiltak og Arbeids- og velferdsetaten	67 438	71 060
Andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltning <sup>1)</sup>	12 823	101 555
<b>Sum andre fordringer</b>	<b>80 261</b>	<b>172 614</b>

*1) Av summen i 2015 gjelder 84 493 HELFO. Dette er feilutbetalinger til leger og andre behandlere som ikke inngår i Nav sitt regnskap i 2016.*

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

### Note 15 | Kasse og bankkontoer med statlige midler utenfor Norges

#### Bank

	31.12.16	31.12.15
Bankinnskudd	1 757	31 191
<b>Sum kasse og bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank</b>	<b>1 757</b>	<b>31 191</b>

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

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

	31.12.16	31.12.15
Forskuddstrekk	-299 495	-282 824
Påleggstrekk	-363	-273
Pensjonstrekk	-23 181	-22 167
Fagforeningskontingent	0	4
<b>Sum skyldig skattetrekk og andre trekk drift</b>	<b>-323 039</b>	<b>-305 260</b>

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

#### Note 17 | Skyldig offentlige avgifter

	31.12.16	31.12.15
Utgående merverdiavgift	-5 012	-4 646

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

#### Note 18 | Leverandørgjeld

	31.12.16	31.12.15
Leverandørgjeld drift	-369 644	-497 524
Leverandørgjeld ytelser	-468 487	-383 352
<b>Sum leverandørgjeld</b>	<b>-838 131</b>	<b>-880 877</b>

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

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

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

	31.12.16	31.12.15
Eksternt finansierte prosjekt	-4 019	-5 807
<b>Sum annen gjeld knyttet til drift</b>	<b>-4 019</b>	<b>-5 807</b>



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

	31.12.16	31.12.15
Trekk i pensjon ved institusjonsopphold	-425	-225
Skyldig bidrag til bidragsmottaker	-30 031	-27 567
Skyldig skattetrekk ytelser <sup>1)</sup>	-9 240 337	-9 037 219
Annen kortsiktig gjeld knyttet til tilskuddsforvaltningen <sup>2)</sup>	-40 609	-48 679
<b>Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>	<b>-9 311 400</b>	<b>-9 113 690</b>

1) Av summen gjelder 1 070 i 2016 og 1 382 i 2015 HELFO

2) Av summen gjelder 1 896 i 2016 og 2 052 i 2015 HELFO

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

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

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

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

**Note 21 | Interne avregninger**

	31.12.16	31.12.15
Motkonto balanseposter innkrevingsvirksomhet	-5 483 001	-5 177 721
Motkonto balanseposter ytelser	5 040	-83 805
Motkonto balanseposter drift	-67 914	-71 019
Motkonto leverandørgjeld drift	369 644	497 524
Motkonto leverandørgjeld ytelser	468 487	383 352
Motkonto ytelser under revurdering	-334 325	-349 666
<b>Sum motkontoer balanse</b>	<b>-5 042 069</b>	<b>-4 801 335</b>

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

I tillegg inneholder interne avregninger interne balanseposter som ikke er gjenstand for inn- eller utbetaling, men som er til informasjons- og styringsformål. Disse postene skal 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.

	31.12.16	31.12.15
Skyldnerkonti <sup>1)</sup>	-7 772 012	-722 146
Motkonto til skyldnerkonti	7 772 012	722 146
Lån til hjelpemidler	4 592 410	4 635 092
Motkonto til lån til hjelpemidler	-4 592 410	-4 635 092
Avskrivning lån til hjelpemidler	140 129	154 190
Motkonto avskrivninger lån til hjelpemidler	-140 129	-154 190
Tap på fordringer bidrag	59 993	40 152
* Foreldet	5 509	4 042
* Uerholdelige	16 533	9 937
* Tap på fordringer, andre årsaker	37 951	26 173
Tap på fordringer, feilutbetalinger og andre krav	134 659	146 686
* Foreldet	24 765	17 922
* Uerholdelige	132	54
* Tap på fordringer, andre årsaker innkreivingsvirksomhet	26 973	15 466
* Tap på fordringer, andre årsaker	82 789	113 244
Motkonto tap på fordringer innkreivingsområdet, bidrag og andre krav	-194 651	-186 838
Krav til innkreivning etter dom	21 498	0
Motkonto til innkreivning etter dom	-21 498	0
Til innkreivning feilutbetaling	1 275 648	1 195 513
Ikke innkreivning feilutbetaling	254 018	275 642
Foreldet feilutbetaling før innkreivning	165 162	272 492
Motkonto innkreivning, ikke innkreivning og foreldelse feilutbetaling	-1 694 829	-1 743 647

1) Nivåendringen i forhold til 2015 skyldes at skatteoppgjøret for 6. termin 2016 var sendt men ikke avregnet pr 31. desember 2016

**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. Tilskuddene skal avskrives over 11 år og lånene skal avskrives over 10 år. Avskrivningene er kun en årlig memorialføring som blir gjennomført i desember for regnskapsmessig oppfølging og påvirker derfor ikke sum interne avregninger.

**Tap på fordringer knyttet til innkreivingsområdet (bidrag, feilutbetaling og andre krav)** blir balanseført og gruppert under interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Andre årsaker skyldes blant annet frikjent far, konkurs, dødsbo, gjeldsordning og omgjøringer av opprinnelig krav. Omgjøring av opprinnelig vedtak var i 2016 på 82,8 mill. kroner.

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

**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 inklusive renter. Høsten 2016 ble det gjennomført det første etteroppgjøret etter at uførereformen trådte i kraft 1. januar 2015, og 262 mill. kroner ble i 2016 overført til innkreving som resultat av etteroppgjøret. Saldoen pr 31.12.2016 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 31.12.2016 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 31.12.2016 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelse.

<b>Fordelt på ytelser pr 31.12.2016</b>	<b>Overført innkreving</b>	<b>Ikke innkreving</b>	<b>Foreldet</b>
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	2 846	805	937
Barnetrygd	47 428	15 653	7 529
Kontantstøtte	8 920	912	145
Yrkesskade	28	69	0
Grunn- og hjelpestønad	3 036	3 388	1 504
Inntektsytelser <sup>1)</sup>	320 292	35 939	0
Pensjon <sup>1)</sup>	116 848	105 468	113 499
Enslig forsørger <sup>1)</sup>	41 824	7 196	3 649
Sykepenger	82 715	26 762	2 588
Foreldrepenger	25 318	4 956	468
Andre ytelser Infotrygd	2 318	149	580
Arbeidsavklaringspenger	241 977	36 096	26 532
Dagpenger	343 827	15 452	7 412
Skattefrie tilleggsstønader Abetal	6 016	1 166	319
Tiltaksarrangører	97	7	
Tilbakekreving skatt <sup>2)</sup>	32 157		
<b>SUM</b>	<b>1 275 648</b>	<b>254 018</b>	<b>165 162</b>

*1) I linjen for Inntektsytelser inngår uføretrygd basert på nye regler fra 1.1.2015 og Enslig forsørger basert på regelendring fra 1.4.2014. Fram til 31.12.2014 inngår uførepensjon i linjen for pensjon.*

*2) Gjelder skattebeløp i tilfeller der det er fattet netto tilbakekrevingsvedtak*

## Note 22 | Fordringer SPK

	<b>31.12.16</b>	<b>31.12.15</b>
Fordringer SPK	24 691 081	23 771 128

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

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

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

Tekst	Avregning med statskassen	Mellomværende med statskassen	Differanse
Andre langsiktige fordringer	500	500	
Sum finansielle anleggsmidler	500	500	0
Kundefordringer	0	0	
Sum kundefordringer	0	0	0
Fordringer vedrørende innkrevingsvirksomhet	5 483 001	5 483 001	
Motpost konto 151	-5 483 001	-5 483 001	
Fordring på ansatte	5 411	5 411	
Andre kortsiktige fordringer	-977	-977	
Sum andre fordringer	4 434	4 434	0
Kontanter	0	0	
Andre bankinnskudd (utenfor statens konsernkonto)	1 757	1 757	
Sum kasse og bank	1 757	1 757	0
Leverandørgjeld	-838 131	-838 131	
Motpost leverandørgjeld	838 131	838 131	
Sum leverandørgjeld	0	0	0
Gjeld tilskuddforvaltning og andre overf. fra staten	-9 709 966	-9 709 966	
Motpost konto 250-251	9 709 966	783 927	
Tømming 2559	-8 926 039		
Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer	-8 926 039	-8 926 039	0
Forskuddstrekk	-299 495	-299 495	
Påleggstrekk	-363	-363	
Pensjonstrekk	-23 181	-23 181	
Trukket fagforeningskontingent	0	0	
Diverse trekk Agresso	0	0	
Sum skyldig skattetrekk og andre trekk	-323 039	-323 039	0
Utgående merverdiavgift	0	0	
Inngående merverdiavgift	0	0	
Oppgjørskonto merverdiavgift	-5 012	-5 012	
Sum skyldig offentlige avgifter	-5 012	-5 012	0
Tilbakebetalt nettolønn	0	0	
Teknisk konto Agresso	0	0	
Annen kortsiktig gjeld	-4 019	-4 019	
Sum annen kortsiktig gjeld	-4 019	-4 019	0
<b>Totalt</b>	<b>-9 251 418</b>	<b>-9 251 418</b>	<b>0</b>

## 7 Figurer og tabeller

Figur 1. Andel med overgang til arbeid blant arbeidssøkere med dagpenger, arbeidssøkere uten dagpenger og blant personer med nedsatt arbeidsevne. Jan.2015 – okt.2016	18
Figur 2. Overgang til arbeid. Arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne under 30 år	19
Figur 3. Tiltaksintensitet blant arbeidssøkere i ulike aldersgrupper	20
Figur 4. Tiltaksintensitet blant arbeidssøkere med ulik arbeidssøkervarighet	21
Figur 5. Median varighet (måneder) på AAP. Nye mottakere i årene 2010-2013	23
Figur 6. Utvikling i inngang av søknader om dagpenger	33
Figur 7. Ytelser under revurdering	38
Figur 8. Økning i bruk av digitale søknader på utvalgte områder sett opp mot total søknadsinngang på de samme områdene (papirsøknader + digitale søknader).	43
Figur 9. Utviklingen i bruk av dialogtjenesten "Skriv til NAV" og "Skriv til bruker"	43
Figur 10. Modenhetsmodell for internkontroll, med internrevisjonens vurdering av NAVs modenhet	53
Figur 11. Sykefraværsutviklingen pr. desember 2016	56
Figur 12. Andel ansatte som oppgir å ha opplevd fysisk vold	57
Figur 13. Andel ansatte som oppgir å ha opplevd trusler	57

Tabell 1. Nøkkeltall fra årsregnskapet (beløp i 1000 kr)	8
Tabell 2. Nøkkeltall arbeid og tjenester	10
Tabell 3. Nøkkeltall ytelser fra NAV 2015 - 2016	10
Tabell 4. Nøkkeltall bruk av nye tjenester og selvbetjeningstjenester	11
Tabell 5. Saksbehandlingstider og leveringstider for tekniske hjelpemidler på arbeidsplass	24
Tabell 6. Utviklingen i antall henvendelser i Økonomirådstelefonen - 800 GJELD	28
Tabell 7. Utvalgte resultater hjelpemidler og tjenester til dagligliv	29
Tabell 8. Utvikling måloppnåelse normert tid nasjonale saker	34
Tabell 9. Utvikling måloppnåelse normert tid utlandssaker	35
Tabell 10. Kvalitetsmålinger på utvalgte ytelser	36
Tabell 11. Behandling av tilbakekrevings saker (beløp i mill. kr)	38
Tabell 12. Gjeld i tilbakekrevings saker	39
Tabell 13. Serviceklager	44
Tabell 14. Utvikling i antall brukere, antall med oppfølging og ressursbruk på NAV-kontorene	47



Utgitt av:

Arbeids- og velferdsdirektoratet

Postboks 5

St. Olavs plass

0130 OSLO